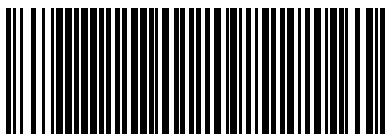




PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
ESCUELA DE INGENIERIA
DIRECCIÓN DE PREGRADO

Certificado de entrega Práctica I

Código interno: 28052
Nro. Estudiante: 23642777
Nombre estudiante: PAULO GABRIEL OSES DARRIGRANDE
Nombre empresa: Coaniquem
Autorización: Dirección de Pregrado





PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
ESCUELA DE INGENIERIA
DIRECCIÓN DE PREGRADO

Registro de la autorización Práctica I

Código interno: 28052
Nro. Estudiante: 23642777
Nombre estudiante: PAULO GABRIEL OSES DARRIGRANDE
Fecha solicitud: 06-03-2025
Nombre empresa: Coaniquem
RUT empresa: 72095000-6
Periodo práctica: 03-02-2025 a 02-03-2025
Autorización: Dirección de Pregrado
Fecha autorizacion:
Actividades a desarrollar:

Recepción, selección, clasificación y organización de donaciones.
Orden y aseo de sala de ventas y áreas comunes.



PRÁCTICA I: EVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

- Para uso del Estudiante:

Nombre Estudiante: Paulo Oses

N° de alumno: 23642777 RUN: 21559755-5 N° de Código Interno: 28052

Código de Honor de la Pontificia Universidad Católica de Chile:

“Como miembro de la comunidad de la Pontificia Universidad Católica de Chile me comprometo a respetar los principios y normativas que la rigen. Asimismo, prometo actuar con rectitud y honestidad en las relaciones con los demás integrantes de la comunidad y en la realización de todo trabajo, particularmente en aquellas actividades vinculadas a la docencia, el aprendizaje y la creación, difusión y transferencia del conocimiento. Además, velaré por la integridad de las personas y cuidaré los bienes de la Universidad”.

El estudiante declara haber seguido el Código de Honor antes descrito y haber realizado la Práctica I según lo señalado en el informe. Además, toma conocimiento de que la Escuela se reserva el derecho de solicitar antecedentes complementarios a la empresa.

Firma Estudiante

- Para uso del Corrector:

PUNTAJE FINAL PRIMERA INSTANCIA

Informe

☐ **Distinguido** (≥ 85 pts.)

☐ **Aprobado** (entre 60 y 84 pts.)

☐ **Objetado** (entre 26 y 59 pts.)

☐ **Reprobado** (< 26 pts.)

PUNTAJE FINAL RECORRECCIÓN

Informe

☐ **Aprobado** (≥ 70 pts.)

☐ **Reprobado** (< 70 pts.)

Observaciones: _____

Nombre Corrector: _____

Fecha corrección: _____ Firma: _____

Pauta de Evaluación Informe

ITEM	PTJE. MAX (Obrera)	PTJE. MAX (Social)
Presentación del Informe: El informe puede ser objetado por una deficiente presentación. En este punto se evalúa: Ortografía, Redacción, Índice (general, de tablas y de figuras), Formalidad del Lenguaje, Márgenes, Justificación e interlineado, Letra, Títulos y Presentación de tablas y figuras. Importante: Si se detectan 10 o más faltas de ortografía en el informe se deja de corregir inmediatamente el informe y es automáticamente Objetado (primera instancia) o Reprobado (segunda instancia).		
Introducción (orientar al lector respecto de los aspectos que tratará en el informe, los principales aprendizajes que extrae e indicar también cómo se consiguió la práctica)	5/100	5/100
Descripción General y estructura de la Empresa	5/100	5/100
Descripción general/Propiedad/Ubicación	0,5	0,5
Tamaño (Pymes, Mediana, Grande)-Actividad-Productos	0,5	0,5
Estructura de la institución (áreas)	1	1
Organigrama (cargos) y explicación	2	2
Descripción del área donde trabajó el estudiante	1	1
Grupo humano con el cual el estudiante trabajó	5/100	5/100
Descripción de las personas con que trabajó (características sociales, educacionales, etc.)	2	2
Relación entre el estudiante y los trabajadores (en el caso de la práctica social incluir a otros voluntarios y beneficiarios según corresponda)	(3)	(3)
Actividades desarrolladas en la práctica	10/100	10/100
Descripción del trabajo realizado	3	3
Descripción del proceso de adaptación a la institución y a la práctica	3	3
Opinión respecto de las actividades realizadas, en términos de su dificultad, conocimientos requeridos y esfuerzo invertido por el trabajador/a	4	4
Análisis de la percepción del trabajador sobre el trabajo y relación entre compañeros.	10/100	10/100
Análisis de la relación con el trabajo <ul style="list-style-type: none"> Opinión Expectativas Creencias del trabajador o voluntario sobre su trabajo 	5	3
Análisis de la opinión del beneficiario <ul style="list-style-type: none"> Opinión Expectativas Creencias del beneficiario sobre la ayuda recibida 	0	2
Análisis de la interacción entre los compañeros de trabajo	5	3
Análisis y de la interacción de los trabajadores y voluntarios con los beneficiarios	0	2
Relación entre los jefes (inmediatos y superiores) y los trabajadores	15/100	15/100
Descripción considerando el punto de vista del trabajador (relación y opiniones)	5	5
Descripción considerando el punto de vista de los jefes (cómo administra la autoridad)		
Análisis de la implicancia de esta relación	10	10
Condiciones laborales y garantías sociales habilitadas en la empresa	20/100	20/100
En el caso de existir describir: <ul style="list-style-type: none"> Organización Sindical Sistema de remuneración e incentivos Sistema de calificación del personal Servicios sociales Programas de perfeccionamiento y capacitación En el caso de no existir dichas medidas, analizar cómo sería su implementación y funcionamiento.	5	5
Descripción de la opinión de los trabajadores al respecto	5	5
Análisis y comparación de la situación de la institución respecto de la situación a nivel nacional <ul style="list-style-type: none"> Leyes laborales que regulan a esos trabajadores, Tipo de calificación y certificación existente para el rubro, Características de seguridad y protección laboral, entre otros. 	10	10

Conclusiones: análisis y sugerencias	30/100	30/100
Principales aprendizajes de la práctica y experiencia en una organización de este tipo	10	10
Principales dificultades del trabajador no calificado y/o de una institución con fin social y sus posibles causas: <ul style="list-style-type: none"> • Referirse a la situación particular de los trabajadores con los que compartió (en el caso de las practicas solidarias referirse también a otros voluntarios y beneficiarios según corresponda) • Situación general de la institución en relación al trabajador no calificado (en el caso de las practicas solidarias referirse también a otros voluntarios y beneficiarios según corresponda) • Políticas públicas existentes frente al trabajo no calificado y frente a las instituciones con fin social 	10	10
Principales sugerencias para la mejora de la situación del trabajador no calificado y/o de las instituciones con fin social: <ul style="list-style-type: none"> • Referirse a mejoras específicas para los trabajadores con los que compartió y/o para la institución en que trabajó. • Mejoras a la situación general de la empresa en relación al trabajador no calificado y/o para las instituciones con fin social en el país, • Mejoras a las políticas públicas frente al trabajo no calificado y frente a las instituciones con fin social 	10	10
TOTAL	100	100



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
ESCUELA DE INGENIERIA

Informe
de
Práctica I

Alumno	: Paulo Gabriel Oses Darrigrande
--------	----------------------------------

Email	: paulo.oses@uc.cl
-------	--------------------

Empresa	: Coaniquem
---------	-------------

Fecha	: 31/05/25
-------	------------

Índice de contenidos

1	Introducción	5
2	Descripción General y Estructura de la Empresa.....	6
2.1	Origen de Coaniquem y Estructura General	6
2.2	Las Tiendas Solidarias	6
2.3	Organización Interna	7
2.4	Descripción de Mi Tienda.....	8
3	Actividades Desarrolladas	8
3.1	Actividades de Superficie	9
3.1.1	Limpieza.....	9
3.1.2	Orden.....	9
3.1.3	Recepción de Donaciones	10
3.2	Actividades de Bodega	10
3.2.1	Procesar Ropa.....	10
3.2.2	Etiquetado	11
3.2.3	Colgadores.....	11
3.2.4	Cierre de Ropa de Invierno	11
3.2.5	Limpieza de Zapatos.....	11
3.2.6	Juguetes Infantiles y Libros.....	12
3.3	Opinión del Trabajo Realizado	12
4	Percepción y Relación Laboral	13
4.1	Relación y Expectativas Con el Trabajo.....	13
4.2	Relación Entre Compañeros.....	13

5	Relación Jefatura y Trabajador	15
5.1	Mi Relación Con la Jefatura.....	15
5.2	La Jefatura y Los Otros Trabajadores.....	15
6	Condiciones Laborales	16
6.1	Servicios Sociales, Organización Sindical y Regulación	16
6.2	Situación Laboral e Incentivos.....	16
6.3	Proceso de Evaluación y Capacitaciones.....	17
6.4	Opinión Del Personal.....	17
7	Conclusiones	18
8	Referencias Bibliográficas.....	20

Índice de imágenes

Figura 2-1: Organigrama de cargos dentro de la fundación de Coaniquem.....	7
--	---

1 Introducción

Este informe es sobre mi práctica solidaria realizada durante el mes de febrero del año 2025, la cual realicé en una de las tiendas de ropa de la fundación Coaniquem, más específicamente en su tienda de Tobalaba.

La práctica fue obtenida gracias a un programa de la pastoral UC, el cual conecta a los estudiantes con distintas instituciones solidarias para poder realizar la práctica I en alguna de estas.

El objetivo principal de la fundación Coaniquem es ayudar a niños que han sufrido quemaduras en algún momento de sus vidas, para que puedan sanar de sus quemaduras y poder sentirse acompañados en este proceso. La manera principal por la cual esta fundación recibe fondos es a través de la venta de ropa usada en todas sus tiendas a lo largo del país, la cual recibe a través de donaciones.

Esta práctica me sirvió para aprender sobre las labores realizadas en un trabajo no calificado, a la vez de darme experiencia real sobre cómo es trabajar dentro de una empresa estructurada, con una jerarquía clara a seguir.

A lo largo de este informe se dará a cuenta el funcionamiento de Coaniquem, al igual que mi experiencia personal trabajando como voluntario en una de sus tiendas. Se verán distintos aspectos de la estructura de la fundación, al igual que mi opinión de esta, la cual está basada en lo visto a lo largo del mes de práctica y mi relación con los demás trabajadores y voluntarios de la tienda.

2 Descripción General y Estructura de la Empresa

2.1 Origen de Coaniquem y Estructura General

Coaniquem tiene una separación en 2 áreas generales, la corporación de Coaniquem y la fundación Coaniquem. La corporación se encarga de tratar a los niños quemados, darles apoyo y un lugar donde acudir para poder recuperarse sin ningún costo para las familias, mientras que la fundación Coaniquem se encarga de recaudar fondos para sustentar económicamente a la misión de ayudar a los niños quemados, lo que ha hecho que la institución en general se pueda expandir y pueda ayudar a más personas a lo largo de los años.

La corporación nació el año 1979, liderada por el doctor Jorge Rojas Zegers, luego de que este, unos años antes, en 1976, salvara la vida a un niño de 6 años con quemaduras que cubrían un 68% de su cuerpo, lo cual para la época significaba la muerte segura. En el año 1981, Coaniquem abrió su primer centro de rehabilitación, donde para 1986 ya se habían atendido 4000 niños con quemaduras. Coaniquem se fue expandiendo con el paso de los años, instaurando la fundación Coaniquem, la cual ayudó tremendamente para recaudar fondos, los cuales fueron utilizados para expandir el centro de rehabilitación de Pudahuel, al igual que abrir nuevos centros de ayuda para niños quemados en Antofagasta y Puerto Montt.

Hoy en día, Coaniquem ha ayudado a más de 135.000 niños y jóvenes de todo el país y la región, recibiendo a niños con quemaduras de distintos países de América.

2.2 Las Tiendas Solidarias

Actualmente, hay 24 tiendas de Coaniquem a lo largo de todo el país, siendo ya una franquicia reconocible y grande a lo largo del país, donde su sistema de ventas se sustenta en las donaciones entregadas por la comunidad, las cuales pueden ser ropa de todo tipo. Esto incluye zapatos, implementos para el hogar, textiles cualquiera, libros o cualquier cosa que pueda ser

vendida y que esté en buen estado. Las únicas excepciones de cosas que no se aceptan en la tienda son ropa interior, por razones higiénicas, y productos que puedan causar quemaduras, como podrían ser estufas o una plancha para pelo, ya que esto iría en contra de la misión de Coaniquem, la cual es evitar y sanar las quemaduras en niños.

La primera tienda abrió el año 2017, hace relativamente poco tiempo, con el fin de recaudar aún más fondos, los cuales serían usados en la rehabilitación de niños quemados. Desde entonces se han estado abriendo tiendas rápidamente, haciendo que las operaciones escalen significativamente, necesitando más personal y una mejor infraestructura interna para poder sustentar este gran crecimiento.

2.3 Organización Interna

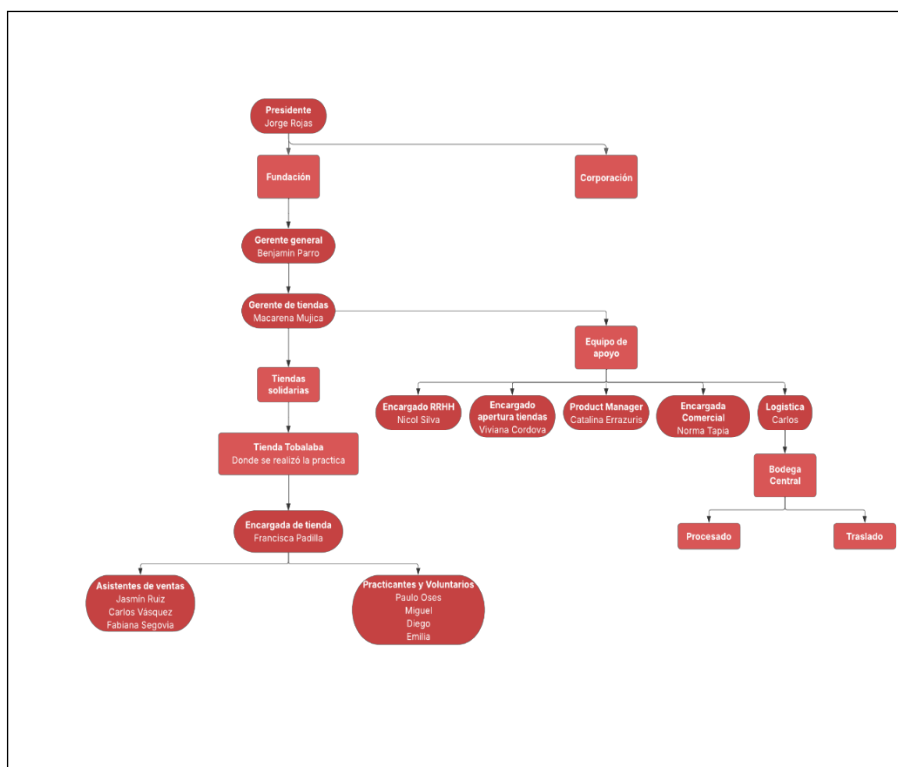


Figura 2-1: Organigrama de cargos dentro de la fundación de Coaniquem

Fuente: Elaboración propia

A la cabeza de Coaniquem se encuentra su presidente, Jorge Rojas, hijo del fundador de Coaniquem, para luego realizarse una división entre lo que es la fundación y la corporación. A la cabeza de la fundación se encuentra el gerente general Benjamín Parro, luego seguido por la gerente de ventas Macarena Mujica. Macarena cuenta con un equipo de apoyo con los que trabaja a la par que la ayudan a desarrollar sus tareas. Este equipo se compone del encargado de recursos humanos, encargado de apertura de tiendas, *product manager*, encargado comercial y encargado de logística. Bajo el cargo de la gerente de tiendas se encuentran directamente las 24 tiendas de Coaniquem, donde cada una sigue un formato de encargado de tienda, bajo el cual se encuentran los asistentes de ventas y los voluntarios. En el caso de la tienda solidaria en la que participé yo, la encargada de tienda era Francisca Padilla y los asistentes de ventas eran Jasmín Ruíz y Carlos Vásquez en la semana, y Fabiana Segovia los fines de semana.

2.4 Descripción de Mi Tienda

La dirección de la tienda de Tobalaba donde realicé mi práctica es Av. Apoquindo 2827, local 101. Esta se divide en 2 áreas generales, el primer piso, donde se encuentra la sala de ventas, y el subterráneo, donde se guarda, organiza y selecciona la ropa que va a ser vendida. El primer piso también cuenta con un baño y una cocina para los empleados y voluntarios, los cuales se pueden acceder en cualquier momento. El subterráneo también cuenta con una sala de descanso a la cual se puede ir durante el almuerzo, y también se almacenan en esta algunas cosas de uso cotidiano, como las etiquetas, pistolas para etiquetar, pegamentos y productos de limpieza.

3 Actividades Desarrolladas

La adaptación al trabajo realizado en la tienda fue relativamente rápida, siendo lo que más costó en un principio aprender todos los protocolos que se deben seguir, pero las tareas como tal a

realizar fue rápido entenderlas y empezar a realizarlas de manera adecuada. Los trabajos realizados durante la práctica tienen una naturaleza de trabajo físico o de tareas repetitivas, las cuales se pueden categorizar en 2 áreas generales, los trabajos en superficie, o sea la sala de ventas, cocina y baño, y los trabajos realizados en la bodega.

3.1 Actividades de Superficie

3.1.1 Limpieza

Al principio de la jornada laboral, luego de colocarnos nuestros uniformes, la primera actividad a realizar era barrer el piso de la tienda. Una o dos veces a la semana se debía ir a botar la basura a un lugar designado en el edificio de la tienda, donde se podían colocar tanto basura común como reciclaje en un lugar designado.

3.1.2 Orden

Debido a que todos los productos de la tienda son únicos, debido a que estos son donaciones, para que la tienda se vea con un cierto orden, se divide la ropa en la sección de niños, la de hombres y la de mujeres, siendo esta última la más grande con diferencia. Además, dentro de cada pasillo, la ropa debe estar ordenada por color, teniendo una separación entre los cálidos y fríos. Por último, la tienda también tenía un sistema de etiquetas de distintos colores para distintas semanas, por lo que, con esto, la ropa que llevase más tiempo sin venderse se colocaba en un pasillo especial con precio de oferta.

Todos los días, al menos una vez, se debía ordenar la ropa, la cual, debido al flujo de gente, podía terminar en secciones equivocadas, mal colgada o en el color equivocado. También se debía periódicamente subir a colgar la ropa que ya esté con precio para colocarla a la venta.

Una vez a la semana, los martes a las 12 del día, se debían descolgar, contar y guardar en bolsas toda la ropa que fuese de cierto color de etiqueta que esté en oferta para poder colgar la que corresponde a la semana siguiente. Esta ropa luego era mandada a otras tiendas solidarias de Coaniquem para ser vendida nuevamente en otro lugar.

3.1.3 Recepción de Donaciones

En la entrada de la tienda se encontraba una jaula en la cual la gente podía traer y dejar donaciones. Una o dos veces al día, subíamos para guardar en sacos transparentes todas las donaciones que hayan llegado para poder procesarlas en la bodega.

3.2 Actividades de Bodega

3.2.1 Procesar Ropa

Por lejos, la actividad que más tiempo requería y donde más tiempo pasé durante mi práctica fue procesando ropa. Se tenían 2 estaciones de trabajo donde yo y mi compañero debíamos revisar sacos de ropa, los cuales podían tener entre 70 y 100 prendas. Una vez revisada una prenda de ropa, se debía colocar en uno de tres lugares:

1. **Primera Selección:** Esta era la ropa en buen estado, la cual sería puesta a la venta en la tienda. Para la ropa de temporada, esta se colgaba en un colgador que estaba a mano para ser subida apenas sea necesario. Para la ropa de contra temporada, esta se guardaba en sacos rojos para ser almacenada y vendida una vez que llegue el invierno.
2. **Segunda Selección:** En esta sección se colocaba la ropa que se pudiese usar, pero tuviese alguna imperfección menor, como una mancha pequeña, un agujero pequeño o con pelusas muy difíciles de sacar. Estas bolsas luego son llevadas a otras tiendas para ser vendidas o a la bodega central, donde luego se vende la ropa por kilo.

3. **Rag:** Aquí se colocaba toda la ropa que estuviese en mal estado y la ropa interior que a veces llega de todas maneras a pesar de no estar permitido.

3.2.2 Etiquetado

La ropa de primera selección que se cuelga debe ser etiquetada con una pistola etiquetadora, plastiflechas y la etiqueta correspondiente a esa semana. Por lo general, se debía realizar este proceso varias veces durante el día, ya que de la parte de tienda constantemente se pide que se suba ropa etiquetada para vender, mientras que constantemente se está procesando la ropa, por lo que se debe encontrar un equilibrio entre procesar y el etiquetado de la ropa.

3.2.3 Colgadores

Por lo general, una vez al día se debían bajar los colgadores que se habían almacenado en la zona de ventas y colgarlos en un lugar designado para ellos. En caso de no quedar espacio, se almacenaban en bolsas transparentes debajo de los que estaban colgados.

3.2.4 Cierre de Ropa de Invierno

Como se mencionó anteriormente, la ropa y zapatos de contra temporada se almacenan en sacos rojos y azules respectivamente, los cuales, una vez se alcanza la cantidad necesaria de prendas por saco, se deben cocer y cerrar para ser almacenados de manera apilada en una parte dedicada de la bodega para ellos.

3.2.5 Limpieza de Zapatos

Al igual que la ropa, los zapatos también se dividen en las mismas 3 categorías de primera selección, segunda selección y rag, guardando los de temporada de invierno en sacos azules. Para los zapatos que estuviesen en buen estado, pero sucios, se utilizaban productos de limpieza para limpiarlos y así poder ser vendidos. Esta labor podía tomar bastante tiempo para conseguir solo un

par de zapatos, por lo que por lo general solo realizábamos esta actividad cuando ya habíamos terminado con el resto de las cosas.

3.2.6 Juguetes Infantiles y Libros

También se recibían donaciones de juguetes para niños o libros de todo tipo, por lo que estos también son revisados y limpiados en el caso de ser pertinente. Para los libros, se revisaban todas las hojas en busca de alguna imperfección o daño en estas, mientras que si el juguete tenía muchas piezas, como podría ser el caso de un rompecabezas o cartas, estas debían ser contadas para asegurarse de que estuvieran todas las piezas para poder ser vendidos.

3.3 Opinión del Trabajo Realizado

Como se puede ver en lo descrito en los ítems anteriores, el trabajo realizado no requirió un alto nivel de entrenamiento, siendo tareas simples y fáciles de entender para cualquier persona que las realice. Sin embargo, la dificultad del trabajo recae sobre lo repetitivo que puede ser este a veces y lo tedioso que puede llegar a ser. Anteriormente, mencioné que la limpieza de zapatos solo se realizaba cuando todo lo demás había sido terminado, pero en realidad también lo utilizábamos como una manera de cambiar de tarea para poder despejarse un poco y no estar todo el tiempo mirando las imperfecciones de la ropa.

Es importante mencionar igualmente que existen una gran cantidad de protocolos, los cuales en un principio son difíciles de recordar todos, debido a lo específicos que pueden llegar a ser y por la gran cantidad que hay de estos. Esto puede hacer que en los primeros días de trabajo, debido a recién estarse adaptando, uno cometa errores que puedan causar demoras o tener que hacer el trabajo de nuevo, pero esto con el tiempo se va minimizando a medida que uno se familiariza con el trabajo.

4 Percepción y Relación Laboral

4.1 Relación y Expectativas Con el Trabajo

En el trabajo realizado durante la práctica, se pone una gran confianza sobre los voluntarios para realizar una de las tareas más importantes de la tienda, la cual es procesar las donaciones para seleccionar las que se venden y las que no están en condiciones para ser vendidas. Al momento de realizar esta tarea, se cuenta con una mínima seguridad para evitar malas prácticas por parte de los voluntarios, lo que muestra la gran confianza que pone la institución en la gente que va a ayudar con la tienda.

El trabajo realizado, aunque sea demandante física y mentalmente, da un sentido de propósito al saber que todo el trabajo que está siendo realizado, a pesar de que no se reciba una compensación monetaria, uno trabaja sabiendo que es por el bien y la salud de personas que han sufrido enormemente. A pesar de haber pasado 160 horas de mi vida realizando un trabajo por el cual no fui compensado monetariamente, no me arrepiento de haber optado por esta opción sobre una práctica obrera en alguna corporación la cual no haya tenido una misión tan importante y noble como la de Coaniquem.

4.2 Relación Entre Compañeros

Durante la práctica, tuve la oportunidad de relacionarme con otros 3 voluntarios como yo y 3 trabajadores, incluyendo a la jefa de tienda. Los nombres de los voluntarios son Diego, Miguel y Emilia. Diego y Miguel son estudiantes de la universidad, al igual que yo, haciendo su práctica obrera junto a mí, mientras que Emilia estaba aprovechando sus vacaciones de verano del colegio para realizar un voluntariado. Los dos vendedores que se encontraban en la tienda junto a mí eran Carlos y Jasmín, a quien le decíamos Jas, mientras que la jefa de tienda se llama Francisca, pero nos dirigíamos a ella como Fran.

Al empezar mis labores, mis expectativas no eran muy altas, pensaba que simplemente realizaría mis labores, 8 horas al día, y luego iría a mi casa sin pensar mucho más al respecto, pero me alegra poder decir que estaba completamente equivocado. Durante la práctica, todo el equipo de trabajadores fue siempre muy bueno conmigo, ayudándome en todo lo que necesitaba, tratándome con respeto y siempre estando dispuestos a escuchar mis dudas cuando lo necesitaba.

Jasmín fue la persona que más me enseñó al momento de seguir los protocolos y procesar ropa, siempre tomándose el tiempo para decirme de manera clara y amable cuando podía estar cometiendo un error. Carlos siempre fue bueno conmigo, siempre cordial, pero no logré una relación mucho más profunda con él, creo yo, debido a que él era trabajador de medio tiempo, por lo que no tuvimos tantas instancias de trabajo juntos como sí fue el caso con Jasmín.

Por último, con quienes más tiempo pude pasar fueron con los otros voluntarios que trabajaban haciendo las mismas tareas que yo, Diego y Miguel. A pesar de que con Diego solo estuve una semana, ya que la semana que yo llegué era su última, pude disfrutar mucho el tiempo junto a él, y su ayuda fue de suma importancia para poder aprender a hacer las cosas bien. Con Miguel pasé la mayor parte de mi práctica, haciendo que nuestro vínculo se vuelva muy cercano, trabajando juntos durante gran parte del día. Con quien menos pude pasar tiempo fue con la voluntaria Emilia, quien me pareció por primera impresión una persona muy agradable, pero debido a que su turno era tan solo de 2 horas y que ella trabajaba por lo general ordenando la tienda, no pude relacionarme mucho con ella.

5 Relación Jefatura y Trabajador

5.1 Mi Relación Con la Jefatura

La tienda de Coaniquem en la que realicé mi tienda solo contaba con Francisca como jefa de tienda, pero se realizaban visitas una vez al mes por parte de un supervisor para verificar que todo esté funcionando correctamente. Francisca siempre me trató con cordialidad, y aunque en un principio trató de poner una faceta más dura y estricta, al final de la práctica admitió que este solo era un personaje para imponer respeto al principio, pero que con el tiempo se notaba que realmente le importaba nuestro bienestar y simpatizaba profundamente con la misión tan importante de Coaniquem. Incluso se ofreció a, una vez terminada mi práctica, ayudarme con la elaboración de este informe, dándome toda la información necesaria sobre el funcionamiento interno de las tiendas, cosa que de otra manera me hubiese sido imposible obtener. Que Francisca haya tratado de mostrar una faceta más dura en un principio me parece que es un método efectivo para que los voluntarios en un principio tomemos el ritmo del trabajo de manera correcta y rápida, ya que, si desde un principio me hubiese tratado con la libertad que me trató más hacia el final de la práctica, seguramente no hubiese tomado el peso al trabajo y no hubiese aprendido a la velocidad que lo hice.

5.2 La Jefatura y Los Otros Trabajadores

Por otro lado, viendo la relación entre Francisca y los demás trabajadores, puedo ver que son como una familia donde se preocupan mucho unos de otros. Jasmín y Francisca siempre se trataron como iguales, reconociendo la experiencia que ambas tenían, a pesar de tener cargos distintos, siempre escuchándose y escuchando lo que la otra tenía para decir. Por otra parte, a pesar de que Carlos no tenía tanta experiencia como Jasmín y Francisca, y solo hacía jornada parcial,

siempre se llevó bien con su jefe y sobre todo con Jasmín, con quien compartía un fuerte vínculo de amistad.

En general, creo que las decisiones tomadas por Francisca al momento de liderar en la tienda fueron muy acertadas, haciendo que todas las relaciones interpersonales fuesen muy agradables entre todos, sintiéndose un verdadero gusto por parte de todos al momento de ir a trabajar.

6 Condiciones Laborales

6.1 Servicios Sociales, Organización Sindical y Regulación

Coaniquem cuenta con un sistema sindical, el cual cubre a toda la fundación, lo que significa que es un mismo sindicato para todas las áreas y para todas las tiendas de Coaniquem. A su vez, a todos los trabajadores de la fundación se les ofrece un seguro complementario voluntario por un costo reducido comparado con si se contratase de manera particular. También se ofrece ser parte de un sistema llamado bienestar de manera voluntaria, al cual se le debe pagar una cuota mensual. Este programa es de especial ayuda para padres con hijos infantiles, a los cuales les proporcionan importantes descuentos en varios lugares.

6.2 Situación Laboral e Incentivos

Todos los trabajadores de Coaniquem que no son voluntarios están contratados con un contrato y con Isapre. Existen trabajadores de tiempo completo y de medio tiempo. En principio, no se necesita ninguna calificación especial para trabajar en Coaniquem. Los trabajadores de tiempo completo reciben incentivos por tramos de ventas, mientras que los de medio tiempo no cuentan con este beneficio. Todos los empleados cuentan con una tarjeta de alimentación cuyo monto dependerá si son de trabajadores de tiempo completo o medio tiempo.

6.3 Proceso de Evaluación y Capacitaciones

En la actualidad, Coaniquem no cuenta con un programa de entrenamiento para todas las tiendas para sus empleados. El entrenamiento de los nuevos trabajadores es realizado por los integrantes de las tiendas que llevan más tiempo en el trabajo, cosa que puede hacer que los protocolos tengan ciertas variaciones entre tiendas distintas.

Al momento de realizarse una evaluación, esta es realizada sobre los encargados de tienda por la encargada de tiendas. Esta se realiza con cierta periodicidad, y se centra en ver lo que ha estado funcionando bien y en qué se podría mejorar. Esta evaluación es puramente formativa, con el fin de mejorar la calidad de las tiendas, pero no trae consigo ninguna bonificación o castigo por los resultados. Para los asistentes de ventas no existe una evaluación como tan instaurada por Coaniquem, quedando a discreción de cada encargado de tienda.

6.4 Opinión Del Personal

Tuve la oportunidad de hablar con la encargada de tienda Francisca Padilla sobre su opinión respecto a la situación laboral y cómo es trabajar en Coaniquem. Su impresión del trabajo era en mayor parte positiva, ya que ella podía sentir el impacto de la fundación con la rehabilitación de tantos niños y en sus familias que han sufrido distintos tipos de quemaduras. Respecto al trabajo como tal, destaca que es un trabajo dinámico, donde siempre hay cosas que hacer, lo que hace que no se sienta aburrido ir a trabajar. También menciona que la fundación siempre ha tratado a sus trabajadores como personas, haciéndola sentir parte de Coaniquem y no como un simple nombre más dentro de una lista sin fin.

Por otro lado, Francisca criticó 2 puntos principalmente. Primero, mencionó que, a pesar de ser un trabajo dinámico, este también trae mucho esfuerzo físico, cosa que con el tiempo puede desgastar el cuerpo. Además, mencionó que, debido a la manera orgánica como las tiendas fueron

creciendo de a poco, sin un plan de escalamiento, a veces la comunicación entre las tiendas puede ser un poco difícil, ya que suele ocurrir que en distintas tiendas los protocolos sean distintos, generando atrasos y malas coordinaciones.

7 Conclusiones

En general, me voy de esta práctica con muchos aprendizajes sobre el mundo laboral no calificado, sabiendo lo duro que pueden llegar a ser realizar tareas físicas y repetitivas, las cuales a simple vista podrían ser vistas como fáciles. Me da una nueva perspectiva sobre el lugar que voy a tener en el mundo laboral, me hace darme cuenta de lo afortunado que soy al tener la oportunidad de poder estudiar ingeniería en una de las mejores universidades del país, sabiendo que muchas personas tan talentosas como yo, o quizás incluso más, se ven forzadas a entrar al mundo laboral a una temprana edad debido a las situaciones económicas y sociales en las que se encuentran, realizando durante muchos años de su vida trabajos similares a los cuales yo tuve que hacer durante tan solo un mes, no teniendo oportunidades para tener estudios superiores o mejores oportunidades laborales para proveer a sus familias.

El trato dado por Coaniquem con sus trabajadores fue siempre sumamente grato y respetuoso, siempre teniendo los implementos necesarios para poder realizar nuestros trabajos de la manera correcta. Puedo concluir que esta institución en su núcleo es buena, y que siempre buscan el bienestar de sus trabajadores y de la gente a la que sirven. Mi experiencia con los trabajadores de la tienda me ha cambiado y he podido ver lo importante que es poder tener un trabajo bueno y con dignidad, donde jefes como Francisca ayudan a que los trabajadores realicen su trabajo de manera grata. A pesar de que gran parte de la fuerza laboral en Coaniquem es no calificada, a estos

nunca en mi experiencia se les miró en menos, siendo sumamente respetuosos en toda instancia, siempre escuchando lo que todos tenían para decir, como siempre fue el caso con Jasmín y Carlos.

Por lejos, la parte más difícil del trabajo realizado fue el gran esfuerzo físico que se debía hacer debido a lo repetitivo de las tareas, pero gracias a una buena jefatura, puedo decir que el trabajo siempre fue ameno. Destaco la importancia de tener una buena jefatura en trabajos de la naturaleza como el realizado, ya que una buena guía hace que todo resulte mejor y la calidad del trabajo aumente enormemente.

Por último, me gustaría terminar con pequeñas sugerencias que podrían ayudar a que Coaniquem siga por el buen camino ayudando a gente como lo ha hecho durante tantos años. Para empezar, a pesar de que el trabajo siempre fue sumamente grato, a veces había problemas de organización entre las tiendas, haciendo que en semanas donde había poco personal llegasen muchas cosas para procesar, o haciendo que las cosas llegaran retrasadas un par de días. Esto podría ser solucionado con una reestructuración del sistema de comunicación entre tiendas, haciendo que este sea más directo, causando que todos los procesos ocurran de manera más directa y rápida. Esto se podría lograr instaurando un proceso de capacitación para los trabajadores nuevos, con el fin de que los protocolos sean iguales a lo largo de todas las tiendas, y así evitando problemas debido a diferencias en la forma de hacer las cosas. También, el orden dentro de la bodega podría ser mejorado, ya que muchas veces había cosas que estaban en el piso o sin un lugar claro donde deberían pertenecer. Creo que este problema se podría solucionar simplemente con una inversión no muy grande en muebles organizadores, los cuales podrían ser usados para guardar las cosas que en este momento no tienen un lugar claro, o para ahorrar espacio y que así no haya que dejar cosas en el suelo. Esto mejoraría la calidad del trabajo para los trabajadores, haciendo que en general el

trabajo realizado sea de manera más cómoda, y también aumentaría la productividad de las tiendas, siendo capaces de procesar las cosas de manera más eficiente.

8 Referencias Bibliográficas

coaniquem.cl. (s.f.). coaniquem.cl/coaniquemstore/.

coaniquem.cl. (s.f.). coaniquem.cl/quienes-somos/.

Montes, C. (2018). La historia del doctor Jorge Rojas, fundador de Coaniquem e impulsor de la eliminación de los fuegos artificiales