



Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Escuela de Trabajo Social

**NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIA DE LOS AFILIADOS AL SERVICIO DE  
BIENESTAR EMPRESA FARMACEUTICA SANTIAGO S.A.**

Alumnas: Camila Henríquez Calderón

Patricia Millán Mejías

Profesor Guía: Omar Ruz Aguilera

Tesis para optar al grado académico de Licenciado/a en Trabajo Social

Tesis para optar al título de Trabajadora Social

Santiago de Chile

Junio de 2016

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
Planteamiento del Problema.....	9
Preguntas de Investigación .....	14
Objetivos de Investigación.....	14
Hipótesis.....	15
Estrategia Metodológica.....	16
Variables.....	17
<b>I PARTE: MARCO TEÓRICO</b> .....	18
CAPÍTULO I: Seguridad Social, Sistemas de Protección Social y Servicios de Bienestar.....	19
<b>II PARTE: MARCO REFERENCIAL</b> .....	52
CAPITULO II: Origen de los Departamentos de Bienestar.....	53
CAPITULO III: Departamento de Bienestar Farmacéutica Santiago S.A.....	59
<b>III PARTE: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	69
CAPÍTULO IV: Satisfacción Usuaria afiliado al Departamento de Bienestar en relación a los beneficios recibidos.....	70
CAPÍTULO V: Satisfacción Usuaria afiliados al Departamento de Bienestar en relación a la Calidad de los Beneficios recibidos.....	107

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>126</b>
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	132
APORTE AL TRABAJO SOCIAL.....	136
BIBLIOGRAFÍA.....	141
ANEXOS.....	147

## INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Bienestar nacen en el marco de la seguridad social con el objetivo de atender los estados de necesidad que sufren las personas, las distintas contingencias y circunstancias presentes en su vida laboral y cotidiana.

Las primeras medidas de seguridad social surgen bajo el modelo alemán empleado por el canciller Bismarck, quien como primera etapa adoptó un seguro social para la vejez, señalando que se trataba de seguros sociales que se diferenciaban según profesiones. Luego, en una segunda etapa responde a las orientaciones de universalización de la seguridad social, basada en el denominado “Plan Beveridge”, luego la tercera y actual etapa, se inicia en 1980 y presenta una concepción privatizadora de la gestión de los mecanismos de protección (Arenas de Mesa, 2000).

Este seguro y las diversas ampliaciones de beneficios, en los años siguientes proporcionaron a los alemanes un completo sistema de seguridad de los ingresos económicos basado en los principios de la seguridad social.

En Chile, la seguridad social se comienza a implementar tras la consagración de la Constitución en 1925, pero sus primeras formas se aplicaron bajo el concepto de cuestión social, a finales del siglo XIX, donde las condiciones de vida de los trabajadores y sus familias eran deplorables. De esta forma es que se fueron estableciendo las primeras redes de atención y protección social, y como proyectos sociales realizaron la construcción de viviendas obreras, la aprobación de incentivos tributarios para la construcción, la educación básica obligatoria y el código sanitario (Arellano, 1985).

Luego en las décadas próximas, en el país se lograron establecer diversos sistemas de seguridad social, de esta forma podemos señalar la creación de la Caja de Seguro Obligatorio por medio de la Ley N° 4.854 del 08 de septiembre de año 1924, al que en décadas posteriores le siguieron las Cajas de Previsión Social, las que por medio de un modelo previsional solidario o de reparto establecen normas para dotar de pensiones o jubilaciones en la vejez, cubrir los riesgos de enfermedad y maternidad, y de igual modo crean beneficios para enfrentar las carencias de escolaridad y vivienda, De esta forma se van agregando diferentes prestaciones sociales y como una forma de completar y ampliar las necesidades de protección social, se crean los Servicios de Bienestar en el sector público y privado.

Según lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la actualidad la cobertura de la protección social es parcial e insuficiente:

*“Sólo 20 por ciento de la población mundial tiene una protección social adecuada, y más de la mitad no tiene ninguna cobertura. La OIT promueve políticas y ofrece asistencia a los países con el objetivo de ayudar a extender la protección social a todos los miembros de la sociedad. La seguridad social implica acceso a la asistencia médica y garantía de ingresos, en especial en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes en el trabajo o enfermedades profesionales, maternidad, o pérdida del principal generador de ingresos de una familia.”* (www.oitchile.cl, s/p)

Por lo anterior, es relevante la implementación de programas y proyectos por parte del Estado, para contribuir en el bienestar social de las personas, para generar

mejoras en las condiciones laborales, así como también garantizar la protección para sus familias.

Los trabajadores, necesitan proyectos y leyes que amparen sus derechos, por lo que la OIT, presenta una serie de programas, que promueven, tanto en el sector público como en el sector privado, mejoras en las condiciones de trabajo, y de este modo, establecer transformaciones que favorezcan y que les brinden dignidad y seguridad a los trabajadores.

La previsión social establece mecanismos que permiten priorizar y dar respuesta a las necesidades económicas, políticas y sociales que se presentan en la sociedad, por esto es que es relevante el rol del Estado, para contribuir en las mejoras y transformaciones de la seguridad social del país, por medio de las políticas públicas ir generado un financiamiento estable y equilibrado, pretendiendo dar estabilidad al desarrollo de los sistemas de seguridad social, otorgando mantención de los equilibrios y eficiencia en las gestiones.

El presente estudio se fundamenta en la perspectiva de la OIT y se centrará en la Protección Social de los trabajadores, el foco de investigación será el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A.

En este sentido, la seguridad social en Chile es fundamental para contribuir al desarrollo político, social y económico, en este sentido es el Estado el que deberá implementar programas que faciliten a la población la protección debida en las empresas. Desde este punto vista, las políticas sociales se pueden entender como sistemas de reducción y eliminación de las inequidades sociales a nivel país, redistribuyendo los recursos, servicios, oportunidades y capacidades, lo que implicaría que la política social debe facilitar la entrega de recursos a sectores

socioeconómicos vulnerables, capacitándolos con herramientas que permitan contribuir en aumentar su calidad de vida.

Por otra parte, las políticas sociales abarcan todas aquellas actividades que se generan para potenciar la calidad de los servicios públicos que se entregan para favorecer el bienestar social de las personas, esto incluye su implementación en las áreas de educación, salud, asistencia, vivienda, y seguridad social, sean con fines específicos de conservar el capital social de las personas.

Por lo anterior, el estudio se concentrará en analizar el bienestar social y el surgimiento de las políticas sociales en Chile debido a la manifestación de movimientos sociales en el siglo XIX con objetivos de mejorar las condiciones laborales, salud y educación de los trabajadores y sus familias. Por consiguiente, la institucionalización de la seguridad social en nuestro país, permitirá ser visualizado como pioneros en el área de protección social en América Latina.

Las necesidades van cambiando a través del tiempo de acuerdo al contexto social, esto implica que la generación de las políticas sociales cambie constantemente para poder satisfacer las necesidades manifestadas por las personas. Además, el Estado juega un importante rol en implementar y adecuar políticas sociales que entreguen una cobertura a las demandas de los trabajadores y sus familias.

De este modo, el Servicio de Bienestar de Farmacéutica Santiago S.A, surge como una medida para entregar cobertura a las necesidades de los trabajadores en su medio laboral y familiar, entregando beneficios y servicios de calidad que garanticen una atención digna a sus afiliados.

Por medio del presente estudio, se pretende indagar en los servicios y beneficios que entrega el Departamento de Bienestar, para así establecer el grado de satisfacción. El estudio está compuesto de la siguiente estructura:

Diseño de investigación: considerando el planteamiento del problema, los objetivos de investigación, las hipótesis, las variables y la estrategia metodológica.

Primera parte corresponde al marco teórico, que está compuesto por: Seguridad Social, Sistema de Protección Social y Servicios de Bienestar.

Segunda parte corresponde al marco referencial, compuesto por el surgimiento del servicio de bienestar y una breve reseña histórica en Chile y el servicio de bienestar en la empresa Farmacéutica Santiago S.A.

Tercera parte consta del análisis de la investigación, las conclusiones y el aporte del trabajo social. Y finalmente se encuentran los anexos de la investigación.



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas, existe un creciente interés de evaluar aspectos relacionados con la satisfacción usuaria de los trabajadores, con el propósito de mejorar a través de la implementación de estrategias para conseguir la satisfacción de los funcionarios. Por esto en los sistemas de gestión de personas en empresas o en el ámbito público, se han desarrollado diversas acciones, que permitan medir la satisfacción usuaria, y de esta manera lograr un análisis que permita ir transformando las gestiones que estos realizan.

Existen múltiples razones por las cuales se ha generado el creciente interés de este tema, una de ellas es la necesidad de controlar los costos y los efectivos beneficios otorgados a los trabajadores, por otro lado podemos señalar el incremento de demandas judiciales por malas condiciones de trabajo, o malas prácticas hacia los trabajadores, entre otros. Además de la preocupación de las autoridades o de las empresas por garantizar a los funcionarios, una atención y condiciones adecuadas ante la creciente complejidad de los sistemas de trabajo que posee cada institución, así como también las restricciones financieras que han afectado la atención hacia los trabajadores, tanto en el ámbito público, como en el privado.

La cobertura del sistema de protección social, se puede clasificar en cuanto a sus funciones como por ejemplo:

*“Respecto a la vejez, la supervivencia, la discapacidad, los accidentes y enfermedades del trabajo, la familia (niños y enfermedades), la salud, la salubridad pública, el empleo, el desempleo, la pobreza y la exclusión social” (CEPAL 2003, s/p).*

Los sistemas de seguridad social establecen un piso mínimo obligatorio para todos los habitantes de un país, pero bajo su alero surgen otros sistemas y organismos que tienen por objetivo ampliar sus coberturas y beneficios. Uno de esos mecanismos son los Servicios de Bienestar de los sectores público y privado, los que son definidos por la Superintendencia de Seguridad de Chile de la siguiente manera:

*“Se puede definir al Servicio de Bienestar como entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tienen por finalidad otorgar como consecuencia de sus relaciones contractuales de trabajo, prestaciones médicas adicionales o complementarias a las que otorgan los regímenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus Estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares.”*  
(<http://www.suseso.cl/>, s/p)

La presente investigación, como se señaló, está centrada en el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

Este departamento busca cumplir con el objetivo central a nivel país en cuanto a los Servicios de Bienestar, contribuir en la mejor calidad de vida de los trabajadores, así como también de su inclusión al medio laboral (SUSESOS, 2011).

En la actualidad no existen datos referentes a la satisfacción usuaria de los trabajadores de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A, por lo que es de gran importancia realizar un estudio que permita medir la calidad de atención y la cobertura de beneficios que se tiene en cuanto a las necesidades de los

funcionarios, lo que genera una retroalimentación que eventualmente pueda conducir a transformaciones positivas en cuanto a la gestión y acción del área.

El personal de Farmacéutica Santiago es de un nivel socioeconómico medio, su nivel educacional en su mayoría es educación media completa y técnica, su distribución por género es equitativa, sus edades fluctúan entre 23 y 50 años, y un dato significativo es que el promedio de los trabajadores logra alcanzar estabilidad laboral y desarrolla una trayectoria dentro de la empresa.

Un alto porcentaje de los trabajadores corresponde al cargo Auxiliares de Farmacia, quienes prestan servicios de venta y atención al cliente en distintas Farmacias Cruz Verde a lo largo de Santiago. El perfil de estas personas es Hombre o Mujer con experiencia en ventas y con certificación del Seremi de Salud, el cual los legitima como Auxiliares de Farmacia mediante la rendición de un examen, si aprueban este examen recibirán dicha certificación a través de un documento que demuestra su calidad de “Auxiliar de Farmacia”. Dicho cargo no es fácil de conseguir por las cualidades y características que deben poseer.

Durante el último tiempo se han observado situaciones conflictivas dentro del personal y a la vez han aumentado las renunciaciones a la empresa de parte de los trabajadores, además ha aumentado la rotación del personal, trayendo consigo múltiples dificultades a la dinámica y entorno laboral.

Razón por la cual es interesante la realización de este estudio para conocer la opinión y el grado de satisfacción de los trabajadores afiliados respecto a los beneficios que reciben y la calidad de la atención de parte del Departamento de

Bienestar. Además, se debe señalar que desde su creación no se ha efectuado ningún análisis o estudio sobre su funcionamiento.

Las necesidades que presentan los afiliados del Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago son múltiples se observan necesidades de carácter económico, social, cultural, recreacional, educacional.

Las necesidades que se presentan son múltiples a la vez los recursos que posee el Departamento de Bienestar son limitados y se debe priorizar sobre cuáles son las más importante de solucionar, es por esto que el departamento cuenta con un reglamento que establece los procedimientos para la entrega de distintas asignaciones en dinero y beneficios.

El Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago fue creado hace 7 años, desde su constitución a la fecha cuenta con 98 afiliados.

En sus inicios el Departamento de Bienestar fue implementado de manera externa a la empresa, su acción era más limitada haciéndose cargo de algunas de las necesidades que surgían de parte del trabajador. Hoy después de casi 7 años de su iniciación se vio en la obligación de profesionalizar su labor, ahora el Departamento es autónomo, con recursos propios, reglamentos y procedimientos que se utilizan para la entrega de distintas asignaciones en dinero y beneficios, así como la realización de otras acciones que emerjan de las necesidades de sus afiliados.

En síntesis, nuestro problema de investigación consiste en describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago, desde la perspectiva de los beneficios monetarios, no monetarios y de asistencia social del citado departamento.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los afiliados al Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los afiliados al Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. en cuanto a las asignaciones en dinero y asistencia social proporcionadas?

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General 1:**

Describir el nivel de satisfacción de los afiliados al Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. con los beneficios que otorga del servicio.

### **Objetivos Específicos:**

1.- Identificar el grado de satisfacción de los afiliados con a las asignaciones en dinero que otorga el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

2.- Identificar el grado de satisfacción de los afiliados respecto a la calidad de beneficios no monetarios que proporciona el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

## **Objetivo General 2:**

Describir el nivel de satisfacción de los afiliados con la calidad de la atención entregada por el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. hacia los trabajadores.

## **Objetivos Específicos:**

Identificar el grado de satisfacción de los afiliados en cuanto a la asistencia social que otorga el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

Caracterizar la opinión de los afiliados del Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. respecto a mejoras en la calidad de la atención y a posibles nuevos beneficios que pudiera ofrecer el Departamento.

## **HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

1. Los Socios del Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. Presentan un nivel de satisfacción alto en cuanto a los beneficios que otorga ese Departamento.
2. El Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. debe mejorar la calidad de sus servicios hacia los trabajadores de la empresa.

## ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Tipo de estudio: Descriptivo, porque se considera investigar el fenómeno en sí; como se ha desarrollado el departamento de bienestar a lo largo del tiempo, qué consecuencias ha traído a la vida de los trabajadores, que genera la instauración de un departamento que se haga cargo de las problemáticas de los trabajadores y sus necesidades, lo que se corresponde con la definición de Danhke, quien señala que estos estudios “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (citado por Hernández et al, 2003.14)

Su enfoque es cuantitativo en tanto buscar establecer la distribución del grado de satisfacción de los afiliados respecto de los beneficios y calidad de la atención del Servicio de Bienestar.

Universo: El universo está conformado por los 98 trabajadores de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. afiliados al Servicio de Bienestar.

Muestra: aleatoria, estratificada por categoría de funcionario y sexo, comprende un total de 52 funcionarios, correspondiente al 50,96% de los afiliados al Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

Unidad de análisis: trabajadores de ambos sexos de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A afiliados al Servicio de Bienestar.



Técnica de recolección de información: Cuestionario.

Técnicas de información: método estadístico, mediante procesamiento de datos con programa computacional Excel.

## **VARIABLES**

Nivel de Satisfacción afiliados al Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

Calidad de los Servicio entregados por el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

**I PARTE**  
**MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO I

### SEGURIDAD SOCIAL, SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL Y SERVICIOS DE BIENESTAR

La historia nos demuestra que el ser humano ha buscado diversas formas de obtener seguridad social, para su familia, y también en su trabajo, contribuyendo y formando relaciones sociales que generen seguridad social.

En este sentido Chile ha sido un país pionero en materias de Seguridad Social en América Latina, formando parte del Derecho del Trabajo y surgen por medio de demandas de los trabajadores, que exigen políticas sociales que puedan satisfacer las necesidades contingentes, en cuanto a las condiciones laborales, así como también de salud, vivienda y educación. Y de esta forma reemplazando a conceptos antiguos acerca de con qué medios podría sobrevivir el hombre, y ganarse el sustento, como eran la caridad pública, la ayuda de la iglesia, o también la asistencia pública, o en otros casos se hablaba del ahorro voluntario.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un documento publicado en 1991 denominado "Administración de la seguridad social" definió la seguridad social como:

*“La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”.* (www.ciedessweb.cl: s/p)

La seguridad social tuvo su origen hace 127 años en Alemania con la promulgación de un programa de seguro social para la vejez, y se convierte en el primer país del mundo en adoptar este tipo de programas. Otto von Bismarck, canciller alemán fue quien lo diseñó y sus motivaciones fueron principalmente promover el bienestar de los trabajadores, con el fin de que la economía alemana funcionará de buena forma y con la máxima eficiencia.

También en ese país en 1884 se creó el programa de indemnización a los trabajadores y el año anterior en 1883 fue promulgado el seguro de enfermedad, lo que dio origen a un completo sistema de seguridad social de los ingresos, esto basado en los principios de la seguridad social, los cuales nombraremos más adelante.

Tras la primera guerra mundial, los sistemas de seguros sociales se desarrollaron rápidamente en varias regiones, y la protección social se incluyó en los programas de las organizaciones internacionales, como fue el caso de la OIT y la Conferencia Internacional de Uniones Nacionales de Mutualidades y Cajas de Seguro de Enfermedades que se inició en Bruselas en octubre de 1927 y que posteriormente se convirtió en la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). (OIT, op.cit.)

En la Carta del Atlántico en 1941 el Presidente Roosevelt y el Primer Ministro del Reino Unido, Winston Churchill, se comprometieron a mejorar las normas laborales, el progreso económico y una seguridad social para todos. Y en 1942, en plena segunda guerra mundial, el Gobierno del Reino Unido publicó el Plan Beveridge, este nombre se debe a su autor, Lord Beveridge, quien dio lugar a la creación del primer sistema unificado de seguridad social. (ibid)

A su vez en Francia en 1946 se constituyó un sistema nacional de seguridad social. En 1944, la OIT formula la Declaración de Filadelfia, en la que se realiza un llamamiento a favor de ampliar las medidas de seguridad social y de promover, esto de manera regional e internacional, en base a una directa relación entre los organismos encargados de la seguridad social, y así realizar un estudio de las carencias contingentes que afectaban a las personas de la época.

En el transcurso del siguiente año la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, donde en el artículo 22 reconoce:

*“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.”*  
(<http://www.un.org/es/documents/udhr/>, s/p)

Por último en 1952, la OIT adoptó el convenio sobre la seguridad social, y el 2001 puso en marcha una campaña mundial en materia de seguridad social y cobertura para todos.

La seguridad social es un derecho establecido en la constitución política del estado de Chile, para todas las personas sin distinción. Nuestro país influido por los acontecimientos sociales que en su época convulsionaron a Europa, fue uno de los primeros países latinoamericanos en otorgar medidas de seguridad social, implementando un sistema general y obligatorio.

En su primer período podemos señalar los programas de ayuda basados en la atención médica y hospitalaria, para las personas más pobres del país, luego se introducen seguros sociales, que fueron llevados a la práctica por países avanzados y que con el tiempo fracasaron, debido a esto es que se inicia un período de diagnóstico y de debate sobre las causas que originaron la crisis para posteriormente reformularlas. Finalmente se decide adoptar un modelo propio, sustentado bajo la libertad de elección y el esfuerzo de ahorro de cada persona, esto es implementado primeramente por empresas privadas.

En Chile tras los acontecimientos sociales y políticos ocurridos durante la primera administración de Arturo Alessandri Palma, entre 1920 y 1924, se dio origen a la promulgación de las llamadas leyes sociales, destinadas a otorgar mayor protección a los trabajadores. Algunas de estas leyes fueron la N° 4.054, sobre seguro obrero obligatorio; la N° 4.055, sobre accidentes del trabajo, entre otras.

A contar de entonces se inicia la época en la cual, con mayor fuerza se desarrolla la cobertura de prestaciones y se amplían las instituciones de seguros sociales, período que se prolonga hasta mediados de la década del 50.

*“En este lapso se crea mediante el D.L. N° 454, DE 1925, La Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas (no incluye los periodistas sino hasta el D.F.L. 1340 BIS, DE 1930); por Ley N° 6.174, de 1938, la Ley que establece el Servicio de Medicina Preventiva; por Ley N° 10.383, de 1952, el Servicio de Seguro Social y el Servicio Nacional de Salud ; por Ley N° 10.475, de 1952, el seguro de pensiones de invalidez, antigüedad y otros a los empleados que hagan imposiciones en la caja de previsión de empleados particulares; por D.F.L. N° 243, de 1953, el régimen de*

*indemnización por años de servicio; y por D.F.L. N° 245, también de 1953, el régimen de asignaciones familiares.*

(<http://www.educacionprevisional.cl/content/bin/MJGDd62Ki2/1.pdf>, s/p)

En este sentido podemos reconocer cuatro principios esenciales que forman la base sobre la cual debe estar institucionalizada la seguridad social, los cuales son: Universalidad (subjctiva/objetiva), Integridad o Suficiencia, Solidaridad y Unidad. Sin embargo existen principios como la subsidiariedad y la redistribución de los ingresos que han complementado la institucionalidad de la Seguridad Social (Humeres, 2000).

Mencionaremos brevemente los elementos fundamentales de esos principios:

- La universalidad: la Seguridad Social debe cubrir a todas las personas. Debe proteger a todos los ciudadanos de toda contingencia, cualquiera fuere la causa, por medio de la acción solidaria de todos los integrantes del sistema. No se debe discriminar a causa de edad, raza, nacionalidad, vínculo laboral o nivel de remuneraciones.
- La integridad o suficiencia: este principio se refiere a la circunstancia de que todas las prestaciones –médicas, económicas o familiares– sean suficientes para atender la contingencia social respectiva y capaz de solucionar el caso social.
- La solidaridad: se basa en reconocer que todos deben contribuir al financiamiento del sistema con respecto a los ingresos, a fin de cooperar al cumplimiento de los objetivos sociales en cada persona

que lo requiere. Es un esfuerzo de toda la comunidad realizado en su propio beneficio, a ese esfuerzo debe contribuir todos y cada cual según sus capacidades y posibilidades.

- La unidad: corresponde técnicamente a la unificación orgánica o administrativa de abaratar costos frente a un posible riesgo. El Estado no debe discriminar en calidad de las prestaciones ni en los requisitos que se exigen para la adjudicación de ella. Es así como las acciones y programas de la Seguridad Social que constituyen un todo orgánico, cuyo fin último es el logro de mejores condiciones de vida para la comunidad.

- La subsidiariedad: La sociedad toda, o el Estado como organismo jurídico de ella, no debe ejercer facultades que exceden lo que el individuo o los grupos sociales menores puedan hacer por sí mismos. Por tanto, debe permitir que el individuo y los grupos intermedios, con sus propios medios, hagan frente a sus estados de necesidad, e intervenir sólo en caso de que sean incapaces de solucionar con sus propios medios sus necesidades.

- La redistribución de los ingresos: hace relación con el efecto de vasos comunicantes entre sectores de la población con mayor recursos y aquellos que tienen menos, como asimismo el traspaso de recursos en favor de los pasivos que efectúan los trabajadores en actividad. (Ibid: 434-439)

Complementando lo anterior la beneficencia y la asistencia social juegan un rol fundamental sustituyendo la labor ética de la beneficencia, que es una de las formas de protección más antigua, como más bien un fundamento jurídico, donde



las personas puedan hacer efectivos sus beneficios ya no por caridad, sino más bien como un derecho.

*“De esta manera se organiza, en 1882, la Junta Central de Beneficencia y Salud Pública, encargada de tutelar el funcionamiento de los establecimientos de beneficencia y formular una política de salubridad. Se crearon posteriormente, como expresión de esta labor asistencial, varios hospitales, la Casa de Expósitos, el Hospicio de Ancianos y el Manicomio.”*  
(<http://www.educacionprevisional.cl/>, s/p)

Y de esta forma poder incrementar la calidad de vida de las personas y de su entorno inmediato, y tener mayores oportunidades frente a la contingencia, y así poder enfrentar sus dificultades con mayores posibilidades de cambios en su cotidianidad.

También señalaremos los fines de la seguridad social descritos en el libro de Humeres (op.cit):

1. Pretender fundamentalmente mantener condiciones de vida mínimas suficientes a todos los sectores de la población, misión que realiza a través de los sistemas de medicina social, pensiones, asignaciones familiares, crédito social, etc.
2. Debe atender los estados de necesidad de los miembros de la comunidad.

3. Debe servir de instrumento de redistribución de rentas, que se realiza esencialmente a través del sistema de los fondos comunes, para los que se eroga en proporción a las rentas (erogan más los que ganan más) y el producto se distribuye en forma igualitaria o en proporción a las necesidades. (ibid)

El citado autor, destaca el papel que en ese sentido cumplen las Mutualidades y las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Respecto de la Mutuales señala que existen desde muy antiguo, por ejemplo, la Sociedad de Artesanos La Unión, fundada en 1862 por el arquitecto Fermín Vivaceta, y que tenía por objeto la ayuda mutua entre los trabajadores, especialmente de la construcción, y cursos de alfabetización y de educación primaria y secundaria (hoy básica y media) que se desarrollaban en horarios vespertinos y nocturnos; la Sociedad de Empleados del Comercio, especialmente para dar atención médica a sus asociaciones; la Sociedad de Zapateros, con finalidades análogas, etc. Una característica les es común: tienen mausoleo en el Cementerio General para sus socios. (ibid)

En los últimos años, y con el ánimo de mejorar la asistencia médica y las prestaciones por accidentes del trabajo, se han creado varias mutualidades, entre las que mencionaremos a la Asociación Chilena de Seguridad, el Instituto de Seguridad del Trabajo y la Mutual de Seguridad, que incluso cuentan con modernos y bien dotados centros de atención abierta y también de hospitalización y que se financian a través de cotizaciones patronales. (ibid)

Para la administración y pago de las asignaciones familiares se han creado numerosas Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuyo financiamiento se encuentra en la cotización que debe hacerse para tal efecto, que en vez de ir al Fondo Común va a estas instituciones creadas por iniciativa patronal del sector privado. Entre ellas podemos citar la 18 de Septiembre, Gabriela Mistral, La Araucana, Los Héroes, Los Andes y Javiera Carrera. (Ibid)

Las necesidades de un Estado de generar y fomentar la productividad y bienestar social de los ciudadanos, está ligado directamente con el aumento de la calidad de vida de las personas. Es por esto que el Estado procede a implementar políticas públicas que establezcan oportunidades a cada ciudadano, según su necesidad y así cubrir su vulnerabilidad.

A partir de 1990 la estabilidad del desarrollo y financiamiento del sistema de protección, han sido las prioridades de la política fiscal de Chile, y han contribuido a reducir las índices de pobreza e indigencia. Pero bajo la existencia de un gran porcentaje de población con niveles de vulnerabilidad, los desafíos están directamente relacionados con un nuevo orden institucional del sistema de protección social.

## **1.- SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL**

Las políticas de protección social ejercen un papel fundamental en la realización del derecho humano y la seguridad social para todos, de esta forma reducir la desigualdad y la pobreza, apoyando el crecimiento de las personas, entregándoles herramientas para que puedan contribuir en la mejora de su calidad de vida, a través de la productividad, impulsando su capital humano.

Entenderemos por sistema de protección social, lo señalado en la Revista de la CEPAL:

*“Apunta a colaborar en la reducción de la vulnerabilidad o de los riesgos que enfrenta la población más pobre ante las perturbaciones, tanto internas como externas” (CEPAL 2003, pág. 129).*

Así como también lo señala el documento de la CEPAL “El sistema de protección social de Chile: Una mirada desde la igualdad”.

*“La protección social ha sido definida como el conjunto de políticas que buscan responder ante diversas contingencias y riesgos que enfrentan los hogares, compensando frente a la falta o reducción sustancial de ingresos provenientes del trabajo (Naciones Unidas, 2000, pág. 3) y garantizado el acceso a un piso de mínimos sociales en toda circunstancia. Si bien la protección social ha sido comprendida e implementada de muy diversas maneras en los países de América Latina, se le entiende progresivamente como una política para la realización de los derechos sociales y económicos para el conjunto de la población –y no sólo para quienes viven en una situación de pobreza y pobreza extrema-, consolidando su foco de atención desde la prisma de la ciudadanía.” (CEPAL 2011:112)*

Para poder comprender a cabalidad lo que respecta a la protección social en Chile, haremos un breve recorrido en las condiciones de protección social en América Latina. Como ya sabemos los temas sociales son parte de las funciones de los gobiernos, pero difieren en la manera en que las han asumido, así como también en el énfasis y las prioridades asignadas, en el transcurso del tiempo son

diversas las prioridades según el determinado momento histórico y las contingencias de la época.

La evolución de la política social en América Latina la podemos definir en cuatro etapas:

1) Comienzos del siglo XIX, donde existía un modelo de desarrollo liberal primario, y se dieron los primeros ejemplos de seguridad social del sector formal urbano, la asistencia era concebida como caridad. Comienzan las políticas sectoriales de educación y salud, y existía una escasa regulación del Estado.

2) Crisis de 1929, existía un modelo de desarrollo de sustitución de importaciones, y su principal característica de la protección y promoción social, fue la seguridad social del sector formal urbano, la asistencia consistía en subsidios al consumo de alimentos y combustibles. Existía centralismo y crecimiento de los sectores de salud y educación, el Estado tenía un rol de proveedor. Y la protección estaba basada en el empleo formal.

3) Crisis de la deuda, el modelo de desarrollo consistía en la disciplina y austeridad fiscal, la seguridad social existía con fondos de la capitalización individual, la asistencia se basaba en fiscalización en los pobres, mediante los fondos de inversión social. Con orientación a la demanda, descentralización, externalización de servicios sociales. El rol del estado era subsidiario-mitigador, y existía una protección frente a situaciones de emergencia.

4) Siglo XXI el modelo de desarrollo se basa en la competitividad sistémica, y las como características de la protección social podemos señalar, la ruptura de la

transmisión intergeneracional de la pobreza. Y el estado actúa como garante, subsidiario-promotor y la protección como asistencia y acceso a la promoción de los beneficios. Y el sistema de protección social sobre mínimos incrementados, y la protección como garantía ciudadana.

En Chile las primeras formas de protección social se realizaron bajo el concepto de cuestión social, a fines del siglo XIX. Donde los trabajadores pudieron evidenciar las injusticias que vivían, ya sea en el lugar donde trabajaban, como también en la poca responsabilidad que el Estado tenía sobre la clase trabajadora, desde ahí ocurrieron una serie de movimientos sociales lo que causó presión al Estado Oligárquico.

Esta condición social y el movimiento que se generó por la desigualdad suscitaron la llamada “Cuestión Social” definida por James Morris (citado por Luis Reyes, 2009:3, Revista Digital Estudios Históricos, s/p)

*“El concepto de cuestión social posee (...) una connotación histórica o cronológica definida. Se refiere a un periodo inicial de tensión social, protesta obrera y efervescencia intelectual que comienza con la industrialización misma. En Chile este periodo inicial duró casi cuarenta años, desde mediados de la década de 1880 a mediados de la de 1920.”*  
(<http://www.estudioshistoricos.org/>, s/p)

La cuestión social generó una crisis social que dejó entrever que las condiciones inhumanas de los trabajadores eran deplorables, esto se debía principalmente a que no contaban con la seguridad mínima, con un salario (monetario), con horarios fijos de trabajo y entre otras situaciones que generaran condiciones

dignas laborales, y con una clase dirigente ineficiente y a la vez ciega ante la gran cantidad y la relevancia de los problemas que aquejaban al mundo popular, y finalmente una clase trabajadora que no estuvo dispuesta a seguir sufriendo y aguantando hasta esperar respuestas u ofertas de soluciones por parte del Estado Oligárquico.

*“En el área de protección social en especial los sistemas tradicionales y contributivos, las llamadas leyes sociales, promulgadas en el primer gobierno de Arturo Alessandri (1924) fueron las primeras medidas de previsión social aplicadas en Chile y se basaron en la experiencia o modelo alemán diseñado por Bismarck el siglo anterior” (CEPAL, 2003: 130)*

Las necesidades de la población y sus constantes pronunciamentos promovieron la creación de leyes sociales que protegieran a los trabajadores en los distintos ámbitos (trabajo, educación, salud, seguridad), generando un cambio de concepción de un sujeto de necesidades a un sujeto de derecho.

Las Leyes Sociales que se dictaron en 1924, como señalamos anteriormente, consistían principalmente en un conjunto de instrucciones legales con la idea de regular la relación entre los trabajadores, y sus empleadores. Algunas de sus normas más destacadas fueron el legalizar las cooperativas y sindicatos, reglamentar los contratos de trabajo, crear tribunales de conciliación y arbitraje, establecer importantes leyes sociales que contribuyeron al bienestar y aumento de la calidad de vida de los trabajadores.

Este conjunto de Leyes señalan a contribuir en las necesidades contingentes de la sociedad las podemos dividir en tres períodos. Como primer período comprendido

desde 1920 hasta 1970 podemos destacar la presencia de un modelo de desarrollo sustitutivo y el aumento de la participación del Estado en materia de establecer servicios sociales que generen conformidad por parte de las personas según sus necesidades, ya que se muestra interesado a satisfacer las necesidades básicas en materia de salud, trabajo, educación, etc. La participación del Estado se transformó en la generación de importantes leyes sociales que contribuyeron al bienestar y aumento de la calidad de vida de los trabajadores.

Esto de la generación de las leyes sociales por el Estado se extendió a un conjunto mayor de la población para velar por el bien común. Por lo anterior, Chile fue el primer país latinoamericano en implementar programas sociales con un alto desarrollo y cobertura de las políticas sociales para la población, como lo señalamos al principio, esto tanto para los trabajadores, como también así para sus familias, e institucionalizando el trabajo en el área de la acción social.

La situación anterior conllevó a que la población mantuviera un nivel de desarrollo socio-productivo, puesto que fomentar las reformas laborales en las empresas, generó satisfacción por parte de los trabajadores ya que la atención es en el trabajador y en aumentar su calidad de vida en la empresa como también contribuir en la dignidad del hombre y su familia.

En este sentido los factores que pueden contribuir en el aumento de la calidad de vida de las personas son aquellos que aportan positivamente al entorno más inmediato de la persona, estos pueden ser redes sociales, sistemas de servicios complementarios en salud, vivienda, aquellos que aportan con un ingreso extra monetario y el apoyo emocional por parte de la familia y amistades. Es así como, se puede indicar que aquellos elementos subjetivos como la solidaridad, afecto emocional, e instancias de apoyo familiar, son formas de aumentar la calidad de



vida de las personas, como también aquel objetivo evidente como el apoyo económico, tener un trabajo digno y estable, tener vivienda, entre otros.

El aumento de la calidad de vida de las personas está ligado directamente con las necesidades de un Estado para fomentar la productividad y bienestar social de los ciudadanos. Es por esto que, el Estado procede a implementar políticas públicas que generan oportunidades a cada ciudadano en vista de una posible vulnerabilidad.

La situación anterior conllevó a que la población mantuviera un nivel de desarrollo socio-productivo, puesto que fomentar las reformas laborales en las empresas, generó satisfacción por parte de los trabajadores ya que la atención es en el trabajador y en aumentar su calidad de vida en la empresa como también contribuir en la dignidad del hombre y su familia. Por consiguiente, las políticas sociales que se implementan a modo de satisfacer aquellas necesidades que quedan excluidas del sistema de seguridad laboral, es el Estado el principal creador de políticas sociales universales que permiten abarcar a una mayor cantidad de población, como es la educación básica y media, ya antes nombradas.

La cobertura de programas sociales que dirigió el Estado por mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus condiciones laborales produjo un agotamiento del modelo de desarrollo sustentado en la industria sustituidora de importaciones, y se comienza a agotar un modo de hacer política social. El aumento del gasto social (satisfactor de necesidades de la población), la falta de instrumentos para generar los recursos fiscales necesarios, desencadenan crisis macroeconómicas durante 1970, dando resultado déficit fiscales e inflación y deteriorados niveles de inversión producto de severos ajustes que fueron aplicados de forma relativamente periódica.

Así es como en dicho período y las primeras décadas del siglo siguiente se fueron estructurando las primeras formas de protección social y de redes de atención en Chile.

Entre las iniciativas adoptadas podemos mencionar las siguientes:

*“los proyectos de la ley para la construcción de viviendas obreras y la aprobación de incentivos tributarios para la construcción, la educación básica obligatoria y el código sanitario” (Arellano, 1985, citado en Revista de la CEPAL N° 81: 2003, 48)*

En este segundo período que comprende desde 1973 y 1989 se procedió a la implementación del nuevo modelo económico neoliberal que generó cambios ideológicos y políticos orientado al individualismo. Esta orientación busca la atención del individuo como consumidor de mercado ampliando su capacidad de adquisición de bienes y procurando la satisfacción de necesidades propias y no colectivas. Esta situación genera un cambio sustantivo en comparación al primer período, donde las reformas laborales en materia de política social fueron activadas por mejorar la calidad de vida de los trabajadores a nivel país.

Por lo anterior, se puede distinguir que con el nuevo modelo económico las necesidades serán particulares y conllevará a demandas colectivas para mejorar las situaciones en materia de salud, vivienda, educación y otros ámbitos.

Como solución a la situación que se vive en este período, el Estado plantea el principio de la subsidiariedad para aquellos sectores sociales vulnerables, en donde el ideal del modelo económico neoliberal es ineficaz para conseguir el objetivo de equidad social, en este sentido, se apoya en la política social

reduciendo importante sus recursos sociales focalizando la ayuda a grupos socioeconómicos de extrema pobreza. Dejando de lado a aquellos sectores como la clase media, y la media baja, que fueron importantes sectores beneficiarios en el período anterior.

En los años 80' comienza la crisis económica como consecuencias de la política de reducción del gasto social. El Estado implementó una acción paliativa para aminorar los problemas sociales no fue suficiente puesto que el deterioro de los servicios sociales básicos producto de la reducción fiscal, dio paso a la incapacidad de hacer frente a las necesidades que se generaron. La política social es vista como una herramienta para paliar los problemas sociales que iba dejando la instauración del modelo y la crisis económica, pero no como un instrumento de desarrollo social para el país.

En el tercer período comprendido desde 1990 hasta la actualidad, podemos mencionar el retorno a la democracia y la permanencia del modelo económico que nos permite analizar el rol del Estado en materia de lo social; reformas claves para alcanzar mayor equidad social y trabajar en la disminución de la pobreza. La dirección estratégica del Estado es que la política social debe acompañar a la política económica y no ser utilizada como herramienta de suplección de deficiencias distributivas que deja el modelo sino que debe asegurar el desarrollo social para conseguir el desarrollo económico de las personas.

La propuesta de la política social es trabajar a través de los objetivos de equidad social que son: la superación de la pobreza, la reducción de la vulnerabilidad, la mayor igualdad de oportunidades y la reducción de la desigualdad de ingreso. (Larrañaga, 2007)

Los trabajos realizados de acuerdo a los objetivos dados anteriormente, dejan entrever que la política social no tiene instrumentos técnicos orientados a modificar en forma directa la desigualdad de los ingresos, por consiguiente, las políticas focalizadoras permiten romper el círculo de la pobreza.

En ese sentido Larrañaga precisa:

*“La política social es la herramienta más importante que cuentan las sociedades para modificar la distribución del bienestar que resulta de la acción del mercado y de las dotaciones iniciales de los hogares. La estrategia de crecimiento con equidad ha sido muy exitosa en elevar los recursos que se destinan a los programas sociales: entre los años 1990 y 2005 el gasto social prácticamente se triplica.”* (Ibid: 1)

Larrañaga finaliza con que la política social ha sido poco efectiva para lograr los objetivos de equidad que hay objetivos como la mayor igualdad de oportunidades y la reducción de la desigualdad de ingresos que no han sido especialmente eficaces para revertir la situación base.

Esto lo vemos reflejado en la segunda y tercera etapa de las medidas de protección aplicadas en Chile.

*“Una segunda etapa, que se extiende de los años sesenta hasta 1980, responde a las orientaciones de universalización de la seguridad social formuladas en el “Plan Beveridge”. La tercera etapa, actualmente en curso, se inicia en 1980 y privilegia una concepción privatizadora de la gestión de los mecanismos de protección.”* (Arenas de Mesa, citado en Revista de la CEPAL N° 81, 2003: 25)

Lo anterior está directamente relacionado con el área de protección social, donde contribuyeron también las llamadas leyes sociales. En este sentido, el estado debe intervenir en los intereses positivos de la sociedad chilena, para que puedan adquirir conocimientos, educarse y trabajar, permitiendo al ciudadano estar bien en su entorno inmediato, aumentando las posibilidades de optar a trabajos relacionados con el área de entendimiento, y, favorecer a la vez, el interés a nivel país promoviendo el desarrollo y sustentabilidad económica, política y social.

La política social tiene que ver con el bienestar de las personas mediante la acción social, José Adelantado, docente de la Universidad Autónoma de Barcelona, señala que la política social:

*“se trata de un campo de estudio multidisciplinar en el que destacan tres centros de interés: Primero el interés por el bienestar, pero el “bienestar” es un concepto muy controvertido e históricamente cambiante. (...) Segundo el interés no sólo por la filosofía o teoría del bienestar, sino por un análisis de los impactos de las políticas que, a su vez, parten de diferentes posiciones ideológicas y utilizan diferentes criterios respecto al bienestar social, necesidades, problemas sociales, igualdad, derechos, justicia social, etc.) Tercero el interés por todo lo relativo a la institucionalización, organización e implementación de las políticas, ya que además del estado y el mercado están involucradas las familias y el llamado tercer sector; atravesados por multitud de actores con interés y recursos de poder diversos.” (2005, s/p)*

Con esto podemos identificar la importancia de las leyes sociales que dieron como resultado el obtener un plan de beneficios hacia los trabajadores, y de esta forma mejorar sus condiciones labores, así como también sus condiciones de vida. Debido a esta evolución es que se han generado una mayor cantidad de políticas

públicas que han establecido una serie de servicios y beneficios que son legales para todos los trabajadores donde la SUSESO, Superintendencia de Seguridad Social es el organismo encargado de vigilar y supervisar que se cumplan con los servicios que les corresponden a los funcionarios.

## **2.- CONCEPTO DE BIENESTAR**

Al pensar al hombre como un ser social que constantemente interactúa con sus pares y su entorno, se piensa también en las relaciones humanas que él irá construyendo a lo largo de su vida, por naturaleza el ser humano busca agruparse, las razones son diversas pero dentro de las más importantes está la búsqueda constante de satisfacer sus necesidades.

Las necesidades Humanas son múltiples e interdependientes, estas pueden desagregarse conforme a múltiples criterios, las necesidades se interrelacionan entre si es así cómo influyen directamente en diversos aspectos del ser humano.

*“Se clasifican existenciales y según categorías axiológicas, esta combinación permite operar una clasificación que incluye por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad.” (Max Neef: 1993: 47)*

Una de las necesidades que se pretende alcanzar es la de autorrealización, a través de ella, el ser humano es capaz de alcanzar bienestar.

*“Es la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena” (Maslow, 1968, pág.78)*

El ser humano a lo largo de la historia ha buscado distintas formas de satisfacer las necesidades que se le van presentando de acuerdo a sus capacidades, estas formas se denominan satisfactores y van evolucionando a lo largo de la historia de acuerdo a la creatividad y recursos que dispongan los seres humanos.

La calidad de vida de un ser humano como ya se mencionó estará directamente relacionada con la satisfacción de las necesidades humanas.

Al ser capaz el ser humano de satisfacer de manera adecuada sus necesidades este logrará alcanzar el bienestar social. Al no ser capaz de suplir las distintas necesidades o carencias en la vida del ser humano este verá mermada su calidad de vida y la relación con su entorno sufrirá un quiebre dentro del equilibrio social.

Según el Diccionario de Trabajo Social, Bienestar se puede entender como:

*“Estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana. El concepto fue incorporado al campo de las ciencias sociales por algunos economistas ingleses del siglo XX. El término se opone a malestar y connota un estado de satisfacción completa, de ausencia de necesidades.” (Ander-Egg, 1995: 39)*

Desde la perspectiva política y como un intento de una construcción social fundada en los principios de la justicia social y la equidad se desarrolló el modelo de Estado de Bienestar que se implementó en numerosos países, especialmente de Europa y con un desarrollo incompleto en países de América Latina, entre ellos Chile.

Sin entrar a profundizar en las dimensiones políticas y económicas que sustentan al Estado de Bienestar o Estado Benefactor que se pueden sintetizar en la idea de un capitalismo democrático se puede señalar que en lo social su principal característica es la búsqueda de la equidad por medio del conjunto de actividades redistributivas que desarrollan los gobiernos a través de los ejercicios de los presupuestos del Estado. (Fernández, P s/p).

A partir de ese encuadre general, Bandrés afirma que los objetivos del Estado de Bienestar, son básicamente tres:

1. Dar seguridad económica y social a las personas;
2. Reducir las desigualdades.
3. Desarrollar políticas para eliminar la pobreza.

Por su parte, M. Ferrera define en los siguientes términos el Estado de Bienestar:

*“Un conjunto de respuestas de políticas públicas al proceso de modernización, consistente en intervenciones en el funcionamiento de la economía, las cuales se orientan a promover la seguridad e igualdad de los*



*ciudadanos, introduciendo, entre otras cosas, derechos sociales específicos dirigidos a la protección en el caso de contingencias preestablecidas, con la finalidad de aumentar la integración social....”*

En el cumplimiento de esos objetivos juega un papel fundamental la Seguridad Social que desarrolla acciones en cuatro áreas: transferencias en dinero (por ejemplo subsidios familiares, de vejez o servicios básicos), cuidados sanitarios (un sistema de salud universal y gratuito), servicios de educación (garantizar el acceso al conocimiento de todos los ciudadanos) y provisión de vivienda, alimentación y otros servicios asistenciales (Fernández, op.cit.)

Desde esa perspectiva, el Bienestar Social se asocia con el desarrollo y materialización de los derechos sociales, por lo cual se puede entender, según Heinz, como un factor asociado a las características de cada sociedad y, por tanto, dinámico o variable.

*El Bienestar Social es el “Grado en el cual una determinada sociedad, comunidad, sector social, grupo o familia, satisface las necesidades humanas fundamentales. En ese sentido va acorde con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida. Implica un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, diseñadas para promover en las comunidades, grupos, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios de vida, así como relaciones personales y sociales que les permita desarrollar plenamente sus potencialidades en armonía con el entorno.” (Heinz. K. 2001:33).*

Desde una perspectiva individual, situándose en cómo los sujetos de una comunidad pueden percibir su situación de Bienestar Social, Ander Egg, afirma:

*“Podemos entender por bienestar, aquel estado de una persona que se encuentra feliz por el hecho de tener satisfechas sus necesidades. Tal estado de satisfacción, es producto del trabajo social, cuyo objeto es lograr la adaptación del individuo al medio en que está inserto.”* (op.cit.: 40)

De modo general, se puede afirmar que la aspiración del bienestar ha sido una constante en la historia de la humanidad y un tema recurrente en la preocupación de los Estados y de las políticas públicas. De la misma forma también ha constituido un punto que ha estado presente en las relaciones obrero-patronales como un factor de lucha social y/o de atenuación de la misma, expresándose en la creación de los servicios o departamentos de bienestar social en las empresas privadas y en las instituciones del sector público.

### **3.- Servicios o Departamentos de Bienestar**

Los movimientos obreros siempre tuvieron la preocupación por mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y de crear instrumentos que les permitiesen enfrentar los riesgos provenientes de su actividad laboral y de sucesos que pudiesen afectarlos a ellos o a sus familias.

Por ello, las luchas tendientes a crear los sindicatos siempre estuvieron acompañadas por el intento de conformar organizaciones que permitieran canalizar la solidaridad hacia sus compañeros frente a eventos imprevistos, con el

objeto de prestarle ayuda económica o facilitarle el acceso a servicios no contemplados por las empresas.

De ahí que se puede señalar, que en paralelo con los avances de la legislación social, en Chile se van conformando los Departamentos de Bienestar Social como parte de un mismo proceso y como maduración de formas solidarias que los trabajadores se habían dado a lo largo del proceso de constitución de las organizaciones obreras con un sentido de clase.

En esa perspectiva, desde la vertiente anarquista como ya se señaló, se crean las Sociedades Mutuales, que mediante los aportes de sus afiliados, desarrollan programas de ayuda mutua para dar atención médica a sus socios y sus familias, una cuota mortuoria a ser pagada a la muerte del trabajador, servicios funerarios y sepultura, junto a cursos de alfabetización y de educación primaria y secundaria, entre otras prestaciones. (Humeres, op.cit.)

Por su parte, los sindicatos pertenecientes a la vertiente comunista, crean con ese mismo objetivo los llamados fondos de resistencia que más tarde se convertirán en las Cajas de Socorros Mutuos, de Retiro y de Seguros. Estas son reconocidas legalmente el Decreto Ley Núm. 178 del 13 de Mayo de 1931, que en su artículo 370 precisa estarán sujetas a la autorización previa de la Inspección General del Trabajo, que ejercerá la supervigilancia correspondiente por intermedio de los funcionarios de su dependencia.

La década de los veinte del siglo pasado fue el escenario en que se da una dura confrontación entre un fuerte movimiento sindical, una clase patronal reacia a conceder beneficios a los trabajadores y una clase política titubeante que

finalmente acepta dictar las leyes que consagran la seguridad social y la legislación laboral.

El fenómeno de la irrupción del movimiento obrero no pudo ser frenado a través de los mecanismos clásicos de la represión, pese a que hubo numerosas masacres obreras, por ello se debió recurrir a la implementación de mejoras vía la legislación por parte del Estado. Adicionalmente, pese a ser menos conocido y que tiene relación directa con nuestro tema de investigación, están las políticas de bienestar social asumidas por las empresas, las que se materializan en la creación de los Departamentos de Bienestar, en los cuales las visitadoras sociales tendrán un papel protagónico.

*“La mayoría de las grandes empresas contaba con departamentos de bienestar en los años 30. Algunas los habían organizado en los años 20 (como las empresas salitreras, del carbón y del cobre). A través de ellas profesionales titulados en las escuelas de Servicio Social (la primera, creada por Alejandro del Río en 1924) se dedicaban a mejorar las condiciones materiales, morales, y aun espirituales, de la clase obrera.”*  
(Rojas, s/f: 13)

Respecto de las mineras del cobre y del salitre existe una documentación fragmentaria, que en el caso de estas últimas se puede avizorar porque en la mayoría de las oficinas salitreras un edificio destinado al Departamento de Bienestar, el que siempre tenía adicionado una casa para el director del departamento, como se reporta, por ejemplo, en el año 1921 en la Oficina Salitrera Francisco Puelma de Antofagasta.

A diferencia de lo anterior, existe bastante documentación en la industria del carbón en Lota y Coronel.

*“Para el caso de la Compañía Minera e Industrial de Lota, el flamante Departamento de Bienestar fue establecido por Carlos Cousiño Goyenechea, nieto del fundador de la carbonífera, en marzo de 1922, es decir en medio de la crisis de gobernabilidad producida en el espacio de su dependencia. De acuerdo a uno de los principales colaboradores de la Compañía, y director de la institución, Octavio Astorquiza (1952), el Departamento vino a solucionar los más difíciles problemas surgidos del trabajo. La idea motriz de don Carlos Cousiño al impulsar su creación fue que, junto con beneficiar al obrero, le diera tranquilidad y seguridad a la industria, que en aquella época era un navío azotado por fuertes oleajes de conmoción social, producto de la incomprensión y falta de solidaridad” (Astorquiza y Galleguillos, 1952, citados por Venegas, 2011:108).*

Desde esa perspectiva, los Departamentos de Bienestar Social expresan la intención de establecer una nueva forma de relaciones laborales, por medio de instrumentos para diagnosticar mejor la situación social, otorgar beneficios complementarios a los salarios, los que hacen extensivos a quienes dependían de ellos en los espacios que las mineras definían como propios (Venegas, op.cit).

El objetivo político de las empresas era el control de los trabajadores y el debilitamiento de los sindicatos procurando reducir o eliminar los conflictos laborales y asegurar el funcionamiento óptimo de las empresas, de esta forma logran resultados que consideran satisfactorios y que al mismo tiempo los lleva a

elaborar una visión positiva del bienestar social, como se reconoce en la cuenta pública del año 1931 de la Compañía Minera e Industrial de Lota:

*“Con la experiencia de los años se ha llegado a la conclusión de que una de las bases de la estabilidad de la industria la constituye el bienestar social que hoy, prácticamente, vela por el trabajador desde su nacimiento hasta su muerte... Puede decirse que el cuerpo y el espíritu, el trabajo y la acción social, son ruedecillas de esta máquina perfecta, cuya materia prima es el hombre y cuya meta es la felicidad, la tranquilidad y el progreso del hombre mismo”. (Astorquiza y Galleguillos, 1952: 195, en Venegas, op.cit: 115).*

Por su parte, los movimientos obreros conciben a los Departamentos de Bienestar como una conquista que les permite acceder a beneficios que permiten hacer efectivos los principios de la seguridad social y mejorar las condiciones de vida de la clase trabajadora, por lo cual luchan porque existan normativas legales que garanticen y regulen su existencia, consiguiendo que éstos se extiendan al sector público, que en un primer momento no estaban considerados por las normativas legales ni por las prácticas institucionales.

### 3.1.- Seguridad Social Complementaria

Producto de las acciones de los trabajadores, las prácticas de las grandes empresa sobre la materia y los avances en las leyes sociales promovidos por los gobiernos, en la década de los 40 se consolida la idea que los Servicios de Bienestar se deben entender como parte de la llamada Seguridad Social Complementaria, cuyo objetivo principal es subvencionar el presupuesto del

trabajador, por lo cual su función esencial es mejorar o bonificar su remuneración normal en los momentos en que se produce una circunstancia de un gasto extraordinario, dentro del marco de su presupuesto habitual.

Las prestaciones de la Seguridad Social Complementaria, subvencionan al trabajador a través de las siguientes prestaciones:

a) Prestaciones por enfermedad: comprenden principalmente el complemento del pago de los subsidios por enfermedad y el otorgamiento de prestaciones médicas en la empresa o ayuda para obtenerla fuera de ellas.

b) Prestaciones de ayuda familiar: por lo general, se destinan a complementar prestaciones familiares, ya sean ellas las asignaciones familiares, asignaciones escolares, las ayudas por nacimiento, matrimonio y defunción, becas de estudio, vestuario, canastas familiares, etc.

c) Aumentos de beneficios laborales de origen legal: se comprenden feriados adicionales, contratación de seguros, aguinaldos, premios por antigüedad en la empresa, permisos con goce de remuneraciones, complemento de pensiones e indemnizaciones por años de servicios, etc. (Humeres, op.cit:601-602)

Narváez y Vilaret, (2005.: 43) sostienen que las características de las prestaciones de la Seguridad Social Complementaria se pueden agrupar en:

- 1. Origen contractual: son contratos colectivos, los documentos que los contienen. Se establecen con participación o acuerdo de los trabajadores y el empleador.*
- 2. Complementarios: son adicionales a los beneficios y/o prestaciones generales de la Seguridad Social, o bien, protegen pequeños riesgos no*

*cubiertos por ésta. Algunas contingencias, por su naturaleza, siempre podrán ser complementadas a fin de mejorar la prestación.*

- 3. Carácter accesorio: tienen esta connotación respecto de la remuneración del trabajador. De ello se desprende que son exigibles en tanto se mantenga la relación de trabajo.*
- 4. Adicionales: esta característica también es en relación al salario, puesto que incrementa la remuneración normal del trabajador cuando le afectan determinadas circunstancias.*
- 5. Eventuales: su exigibilidad dependerá de que se establezca cuáles hechos serán comprendidos como contingencias o eventualidades.*
- 6. Personales: son otorgadas para satisfacer necesidades de subsistencia. Responden a una carencia, cuyo bienestar interesa a toda la organización y a la colectividad, a largo plazo.*
- 7. Carácter patrimonial: verificada la circunstancia que hace posible la prestación, se incorpora inmediatamente al patrimonio del sujeto beneficiario, por lo tanto, se producen las consecuencias propias de estos derechos; sin perjuicio de las acciones especiales, son amparadas por las acciones del derecho de propiedad.*
- 8. Uniformidad de la asignación: se pacta un monto fijo (en términos pecuniarios) en relación con ciertos hechos de carácter personal, y principalmente familiar, que afecta a los trabajadores; el monto se establece, considerando esos hechos y no las circunstancias personales del trabajador.”*



Desde esos principios de la seguridad social complementaria y los ámbitos en que se conciben sus prestaciones, se institucionalizan los Servicios de Bienestar en Chile.

### 3.2.- Institucionalización de los Servicios de Bienestar

A fines de los años 40' nacen en Chile los Servicios de Bienestar de la administración pública, con el Decreto Supremo N° 1709 de agosto de 1947, a través del Reglamento de Servicio de Bienestar de la Caja de Retiro y Previsión Social de Ferrocarriles del Estado. Surgieron como una forma de complementar los beneficios que otorgaban las instituciones previsionales (Flores, 2009; 54)

Años más tarde, de acuerdo al Decreto 2° del Decreto Supremo N° 722 del Estado de Chile de 1955, se distinguen dos tipos de Servicios de Bienestar: 1) comprende a todos aquellos servicios que reciben aportes pecuniarios de la institución, sean estos suma fija o tanto por ciento. 2) servicios que exclusivamente se financian con aportes de los asociados, los que de alguna forma mantenían la tradición de las mutuales.

El Estado ha sido siempre un actor presente en la fijación de las normas que rigen a estos servicios y para ello ha creado instancias de fiscalización que avalen su funcionamiento, tarea que en la actualidad es la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), la cual es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, integrando las llamadas instituciones fiscalizadoras, a que se refiere el artículo 2° del D.L. 3.551 de 1980.

Esta institución debe velar por la calidad de atención y derechos de los trabajadores en el área laboral, por cuanto debe fiscalizar que todos los Servicios de Bienestar operen con el objetivo fundamental de contribuir al bienestar del trabajador cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida en la empresa, según la aprobación del Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social N° 28, dictado el 27 de enero de 1994.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), caracteriza las finalidades de estos servicios al afirmar:

*“Se puede definir al Servicio de Bienestar como entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tienen por finalidad otorgar como consecuencia de sus relaciones contractuales de trabajo, prestaciones médicas adicionales o complementarias a las que otorgan los regímenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus Estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares”.(www.suceso.cl,s/p)*

Respecto de sus características organizacionales, indica que los Servicios de Bienestar se dividen en dos grupos:

1. Sector Privado: estos servicios cuentan con personalidad jurídica, se constituyen como corporaciones su solicitud se tramita a través del Ministerio de Justicia, al que le corresponde su supervigilancia.

2. Sector Público: si bien estos servicios tienen objetivos equivalentes al sector privado, por regla general carecen de personalidad jurídica, pues excepcionalmente se les otorga por esta. La mayoría constituye una dependencia de la entidad empleadora. ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl))

En síntesis, el actual sistema de servicios de bienestar en Chile, al pertenecer a una rama de la seguridad social y ser requeridas por los trabajadores en las empresas se masificó en las instituciones públicas y privadas para fortalecer aquellas necesidades que no abarcaba el sistema de seguridad social.

**SEGUNDA PARTE**  
**MARCO REFERENCIAL**

## CAPÍTULO II

### **Departamento de Bienestar Empresa Farmacéutica Santiago S.A., Chile.**

Los Departamentos de Bienestar surgen del alero de la Seguridad Social donde pretenden otorgar a los trabajadores beneficios adicionales para garantizar la satisfacción de sus necesidades y la promoción del Estado de Bienestar. De esta forma las empresas proporcionarán a sus empleados distintos beneficios que generan mejorar la calidad de vida de los involucrados y su grupo familiar.

Los beneficios sociales son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a sus empleados que corresponden a beneficios adicionales a su remuneración como; asistencia médica, seguros de vida y salud, alimentación, subsidios, transportes, bonos, asignaciones, préstamos, recreación, capacitación, asistencia social, etc.

Los Servicios de Bienestar, nacidos bajo el alero del Estado Benefactor debido al cambio de éste por un Estado subsidiario en el marco del modelo neoliberal, han sufrido una reorientación de sus postulados y del papel que juegan en las empresas públicas y privadas. El cambio más significativo podría sintetizarse en que de ser esencialmente un instrumento de la seguridad social se han transformado en un componente de la Administración de Recursos Humanos, contexto en el que se les caracteriza como un medio para la implementación de Planes de Beneficios Sociales. (Lincopy, 2012)

Esta orientación está presente en gran medida en el Servicio de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago, lo que es indicativo en el sector privado de nuestro país existe una tendencia creciente de concebirlos como parte de la administración de los recursos humanos, que en algunas empresas también se vincula con los lineamientos de la responsabilidad social de la empresa.

Al respecto, Chiavenatto (2001) caracteriza a los beneficios sociales como parte del paquete de compensaciones que la empresa ofrece a sus empleados, entendiendo que una parte importante de las remuneraciones, además del salario, está constituida por beneficios y servicios sociales, los que constituyen costos de mantenimiento del personal.

*En este enfoque, la remuneración directa –el salario- es proporcional al cargo ocupado, en tanto que la remuneración indirecta –servicios y beneficios sociales- es común para todos los empleados, independientemente del cargo ocupado. (Ibid: 459)*

El citado autor indica que los beneficios que otorga la organización a sus empleados están íntimamente ligados con la responsabilidad social que posee dicha organización y distingue tres tipos de objetivos por los cuales las empresas concederían esos beneficios a sus empleados.

#### 1.- Objetivos Individuales

Los beneficios tratan de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándoles una vida personal, familiar y laboral más tranquila y productiva.

Tratan de suministrarles condiciones para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones diarias y concentrar en las actividades laborales, para satisfacer necesidades más elevadas. En este sentido, el plan de beneficios se ofrece para atender una gama diferenciada de necesidades de los empleados.

## 2.- Objetivos Económicos

Los beneficios deben ser un elemento de atracción y mantenimiento de personal. En este sentido, los beneficios buscan:

- Reducir la fatiga física y psicológica de las personas.
- Apoyar el reclutamiento de personal y atraer candidatos.
- Reducir la rotación del personal y fijar a las personas en la empresa.
- Reducir el ausentismo.
- Mejorar la comodidad de vida de las personas.
- Minimizar el costo de las horas trabajadas.

## 3.- Objetivos Sociales

Los beneficios procuran llenar deficiencias, lagunas o ausencias de la previsión social, del sistema educativo y de los demás servicios prestados por el gobierno o por la comunidad, como transporte, seguridad, etc.

Para atender uno o más de estos objetivos, cada organización diseña y elabora su plan específico de beneficios. En general, los planes de beneficios sociales se planean y diseñan para ayudar al trabajador en tres diferentes áreas de su vida:

- En el cargo: incluyen bonificaciones, premios de producción, seguro de vida, etc.
- Fuera del cargo: pero en la organización: restaurant, cafetería, tiempo libre, transporte, etc.
- Fuera de la organización, en la comunidad: incluye recreación, actividades deportivas y comunitarias, etc. (Ibid)

Según las categorías mencionadas se observa que dependerá de las organizaciones cuáles serán los beneficios que estas otorgan a sus empleados, para generar estas políticas las organizaciones deben enfocarse en las características de sus empleados, para generar planes de beneficios idóneos para sus colaboradores.

Algunas prácticas dentro de las empresas privadas para promover y entregar beneficios a sus trabajadores son la instauración de departamentos o servicio de Bienestar.

Los planes de Beneficios Sociales para trabajadores deben ser confeccionados de acuerdo a las necesidades y características de los sujetos que serán beneficiados.



*“Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones.” (ibid: 458)*

La incorporación de Beneficios Sociales dentro de las empresas permite mantener a los trabajadores con una actitud positiva dentro de la organización, generando que las funciones o tareas que ejerce dicho trabajador sean realizadas con mayor motivación y entusiasmo. La actitud que posee el trabajador también podrá reflejar la productividad que le genere en su lugar de trabajo.

El citado autor indica que los Beneficios Sociales en las distintas empresas se originarían por los siguientes factores:

1. Actitud del empleador en cuanto a los Beneficios Sociales.
2. Exigencias de los sindicatos.
3. Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el Gobierno.
4. Competencia entre las empresas en la disputa por los Recursos
5. Humanos, ya sea para atraerlos o para mantenerlos.
6. Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado mediante la competencia en los precios de los productos o servicios.

7. Impuestos fijados a las Empresas, las cuales buscan localizar y explorar medios lícitos de lograr deducciones de sus obligaciones tributarias.

Dependerá de la empresa cuáles serán los criterios a utilizar para la creación de planes de Beneficios Sociales para sus trabajadores, ya que cada empresa tiene distintos enfoques y visiones respecto a cómo potenciar y beneficiar a sus Recursos Humanos. Para algunas empresas es más importante que para otras, esta situación será clave para observar la dedicación y recursos utilizados en la elaboración de planes de Beneficios Sociales de parte de los empleadores.

### **III. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR EMPRESA PRIVADA FARMACEUTICA SANTIAGO S.A**

La siguiente investigación se basó en el Departamento de Bienestar de la Empresa Privada Farmacéutica Santiago S.A. creado sin personalidad jurídica, que tiene por objetivo, en la medida que sus recursos lo permitan, proporcionar herramientas de mejoramiento de las condiciones de vida de los afiliados y de sus cargas familiares, proporcionándoles ayuda, económica y social.

Farmacéutica Santiago posee un total de 98 trabajadores en las distintas comunas del país, los que se distribuyen de la siguiente forma:

- Un 60% está conformado por Auxiliares de Farmacia que trabajan en distintos locales de Farmacia Cruz Verde, por medio de una franquicia que abarca a 19 locales ubicados a lo largo del País. Son personas con estudios técnicos u oficio adquirido, su sueldo fluctúa entre \$ 400.000 y \$ 600.000 pesos.
- Un 20% lo conforman administrativos, ubicados en Casa Matriz, son personas con educación media completa y estudios técnicos o en proceso, sus sueldos fluctúan entre 350.000 y 500.000 pesos.
- Un 10% corresponde a Profesionales, Químicos Farmacéuticos y Jefes de Área, con estudios Universitarios, sus sueldos fluctúan entre 1.000.000. Y 2.000.000.- de Pesos.
- El otro 10% corresponde a Operarios de Bodega, con estudios medios completos y sus sueldos fluctúan entre 250.000 y 350.000.- pesos.

De este total de trabajadores un 50, 96% se encuentran afiliados al Departamento de Bienestar, con un claro predominio de los auxiliares de farmacia, personal administrativo y operarios de bodega, personas que en general presentan un grado medio de educación y preparación, con algún oficio adquirido y que se ubican en los niveles más bajos de la escala salarial de la empresa.

## **AFILIACIÓN**

Los beneficiados de este Departamento podrán ser partícipes de los beneficios que se mencionan más adelante cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Trabajadores de La Empresa que posean contrato y tengan tres meses Trabajando en la empresa.
  
- b. Trabajadores de La Empresa afiliados a Bienestar y que aporten con la cuota mensual de \$1.500.- Pesos.

Para afiliarse los trabajadores deberán llenar solicitud de incorporación, la solicitud para la afiliación a Bienestar deberá constar con una autorización firmada por el trabajador, con los siguientes antecedentes:

- 1) Nombre del trabajador
- 2) Número Cédula de Identidad
- 3) Fecha inscripción
- 4) Firma del trabajador

Se perderá la calidad de afiliado:

- a) Por pérdida de la calidad de funcionario de La empresa.
- b) Por renuncia voluntaria dirigida por escrito al Departamento de Bienestar
- c) Por separación acordada por el Departamento de Bienestar, basada en alguna de las siguientes causales:
- d) Incumplimiento reiterado de los compromisos contraídos con el Departamento.
- e) Menoscabar gravemente el prestigio del Departamento.

## **FINANCIAMIENTO**

El Departamento de Bienestar dispone para su financiamiento de los siguientes ingresos:

- a. Cuotas mensuales por trabajador de Mil Quinientos pesos chilenos, descontadas automáticamente en la liquidación mensual, a contar de la fecha de inscripción a Bienestar.
- b. Cuota mensual de la empresa por cada trabajador afiliado correspondiente a Mil Quinientos pesos chilenos.
- c. Multas por incumplimiento al reglamento interno de orden higiene y seguridad, mencionada en el título noveno, artículo 53 de reglamento de Bienestar, las cuales no podrán exceder del 25% de la remuneración diaria.

d. Intereses por concepto de Préstamos empresa otorgados a los trabajadores que cumplan con los requisitos y sea aprobada dicha solicitud por el Gerente de Recursos Humanos, quien será el Encargado de destinar dicho monto en pesos.

## **REGLAMENTO**

El Departamento de Bienestar del Personal de la empresa FARMACEUTICA SANTIAGO S.A., posee Reglamento por el cual se regirá dicho departamento en adelante.

El Reglamento tiene como finalidad, definir los objetivos y acciones del Departamento de Bienestar del Personal y regular las relación entre éste y sus afiliados.

## **CONSEJO ADMINISTRATIVO**

El Reglamento y sus modificaciones serán aprobados mediante un Consejo Administrativo integrado por:

- a. Encargado(a) de Bienestar,
- b. Encargado(a) de RR.HH.,
- c. Encargado(a) de Supervisión.

El Consejo Administrativo sesionará ordinariamente cada dos meses, en el día y la hora que fijen sus miembros.

Corresponderá al consejo administrativo:

- a. Fijar políticas generales del Departamento de Bienestar;
- b. Aprobar los Presupuestos y Balances de Bienestar y someterlos al examen y aprobación de los organismos que corresponda.
- c. Aprobar los gastos que implica a Bienestar para atender sus obligaciones y objetivos.
- d. Fijar, antes del inicio de cada ejercicio financiero los montos, porcentajes, tarifas y condiciones de los beneficios que regirán desde el 1° de enero del año siguiente, pudiendo modificarlos en el transcurso del periodo cuando se justificare.
- e. Determinar la documentación que deberán presentar los afiliados para obtener cualquiera de los beneficios contemplados en el presente reglamento.

## **BENEFICIOS**

Los beneficios que otorga el Departamento de Bienestar, de acuerdo con su reglamento, son los siguientes:

**Bono de Matrimonio:** Se otorgará una ayuda de carácter económico a cada afiliado que contraiga matrimonio, con un bono de cuarenta mil pesos chilenos. Si ambos

contrayentes se encuentran afiliados a “Bienestar”, ambos tienen el derecho de optar a sus respectivos beneficios.

El beneficio se entregará cuando los contrayentes presenten a “Bienestar” una copia del certificado de matrimonio.

Asignación de Natalidad: Se otorgará una ayuda de carácter económico por el nacimiento de cada hijo legítimo o natural, mediante la entrega de un Bono de Veinte mil Pesos. Si ambos padres se encuentran afiliados a “Bienestar”, sólo la madre tendrá derecho al beneficio.

Para hacer efectivo el beneficio, los afiliados deberán presentar al departamento de bienestar, una copia del certificado de natalidad.

Bono de Fallecimiento: Se otorgará una ayuda de carácter económico al afiliado, por el fallecimiento de su cónyuge, carga familiar o hijo Correspondiente a Cien Mil Pesos Chilenos.

Para hacer efectivo el beneficio, los afiliados deberán presentar al Departamento de Bienestar, una copia del certificado de fallecimiento.

Bono de Escolaridad: Se otorgará una ayuda de carácter económico una vez al año, a los afiliados, por sus hijos o cargas familiares que sean estudiantes regulares de “Primer año de Enseñanza Básica a Cuarto año de Enseñanza Media” en establecimientos del estado o reconocidos por éste, a través de un bono de cuarenta mil pesos chilenos.



Para hacer efectivo el beneficio, los postulantes deben presentar al departamento de bienestar un certificado de concentración de notas, estipulando el rendimiento escolar con un promedio base de 6.0, teniendo como plazo final para hacer entrega del documento, el último día hábil de enero. Luego de lo cual se contará como participante del concurso en busca de los mejores promedios.

El beneficio será entregado los primeros días de marzo y la premiación se dividirá en tres categorías:

- Primero a Cuarto año de enseñanza básica, (se premia al mejor de la categoría),
- Quinto a Octavo año de enseñanza básica, (se premia al mejor de la categoría),
- Primero a Cuarto año de enseñanza media, (se premia a los dos mejores de la categoría, otorgando un bono para cada uno).

Préstamos: El Departamento de Bienestar podrá conceder a sus afiliados préstamos blandos de hasta Cincuenta mil pesos chilenos en tres cuotas sin interés. La máxima de otorgación de préstamos anual será de tres por trabajador afiliado.

Asignación por Enfermedad Catastrófica: Se otorgará una ayuda de carácter económico a los afiliados que padezcan de una enfermedad catastrófica, correspondiente a un monto de cien mil pesos chilenos.

Para hacer efectiva la asignación, los afiliados deberán presentar a “Bienestar” una copia de los exámenes que demuestren la enfermedad.

Regalo Navideño: Se hará entrega de un presente a niños de hasta 12 años de edad que sean carga de los afiliados de “Bienestar”. A quienes no tengan cargas familiares con el rango etéreo establecido, se les dará entrega de un presente para su hogar.

Regalo Fiestas Patrias: Se Hará entrega de un presente a cada afiliado, será decisión del Departamento de Bienestar qué y cómo se otorgará de acuerdo a los fondos alcanzados a esa fecha.

Atención Social: Se realizará cuando sea necesario atención personalizada a los afiliados en temáticas que sean de su interés y necesidad, entregando orientación y acompañamiento al afiliado.

Los programas que otorga el Departamento fueron mencionados anteriormente, se puede agregar que por ser institución privada no cuenta con financiamiento estatal, la fuente de financiamiento del Departamento de Bienestar son las cuotas canceladas de forma voluntarias por los afiliados lo que corresponde un valor de \$1500.- pesos mensuales.

A esto se agrega un aporte que efectúa la empresa por cada trabajador afiliado que corresponde a \$1500.- pesos mensuales, además el Departamento se financia con intereses proporcionados de préstamos que otorga directamente la

empresa a sus trabajadores, dicho interés es un interés módico en comparación con entidades financieras.

La focalización de los recursos se efectúa de la siguiente manera, se realiza una estimación de los gastos que se realizarán por concepto de asignación y préstamos, los saldos son guardados para el siguiente año en curso.

Los recursos son entregados a todos por igual cumpliendo con los requisitos establecidos.

El Departamento tiene como objetivo complementar los beneficios otorgados a los beneficios estatales existente, informando y orientando a los afiliados a cómo postular a los distintos programas y beneficios que otorga el estado si es que su situación lo amerita, para ello se realiza un diagnóstico sobre la situación familiar y económica del trabajador, si corresponde y cumple con los requisitos necesarios se les deriva a las instituciones correspondientes, como: Ministerio de Vivienda, Becas Junaeb, Subsidios al Empleo, Bonos Situacionales, entre otros.

El Departamento potencia la capacitación de los trabajadores en distintos sectores o ramas económicas y esto lo genera en conjunto con SENCE donde se organizan los cursos de capacitación adecuados y dirigidos al personal en áreas específicas.

Farmacéutica Santiago posee funcionarios en las distintas comunas del País, el personal en un 60% se conforma de Auxiliares de Farmacia, de Farmacia Cruz Verde, 19 locales ubicados a los largo del País.

Son personas con estudios técnicos u oficio adquirido, su sueldo fluctúa entre 400.000 y 600.000.- pesos.

Un 20% lo conforman administrativos, ubicados en Casa Matriz, son personas con educación media completa y estudios técnicos o en proceso , sus sueldos fluctúan entre 350.000 y 500.000.- pesos.

Un 10% corresponde a Profesionales, Químicos Farmacéuticos y Jefes de Área, con estudios Universitarios, sus sueldos fluctúan entre 1.000.000. Y 2.000.000.- de Pesos.

El otro 10% corresponde a Operarios de Bodega, con estudios medios completos y sus sueldos fluctúan entre 250.000 y 350.000.- pesos.

Las características de los afiliados al Departamento de Bienestar, son homogéneas son personas con un grado medio de educación y preparación, con algún oficio adquirido.

Las problemáticas que presentan en gran medida son económicas y se solucionan con préstamos y orientaciones de endeudamientos responsable, en otras ocasiones se generan problemas de salud y urgencias familiares, ambas problemáticas son las que se originan con mayor frecuencia.

### **III PARTE**

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## **CAPÍTULO IV**

### **SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS AL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE FARMACÉUTICA SANTIAGO S.A**

El Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A proporciona a sus trabajadores afiliados distintos beneficios, algunos de ellos son asignaciones en dinero y otros servicios destinados a mejorar la calidad de vida del afiliado.

Con el objetivo de conocer la opinión que posee el trabajador afiliado en cuanto al grado de satisfacción que dice tener con los distintos servicios entregados, y la calidad de los servicios ofrecidos, ya sean económicos o sociales se elaboró un instrumento de medición para ser aplicado de forma voluntaria y anónima a todo el personal afiliado al Departamento de Bienestar.

Dicha encuesta fue aplicada de manera personalizada, explicando al encuestado el objetivo de ésta y para qué servirían los datos obtenidos.

La encuesta fue aplicada a 52 trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A. Lo que equivale a un 50.96% del total de afiliados al Departamento.

A continuación se mostrarán y analizarán los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar.

## **I.- Perfil de los afiliados al Departamento de Bienestar.**

Los trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar presentan las siguientes características considerando los indicadores de género y cargo que ocupan en la empresa.

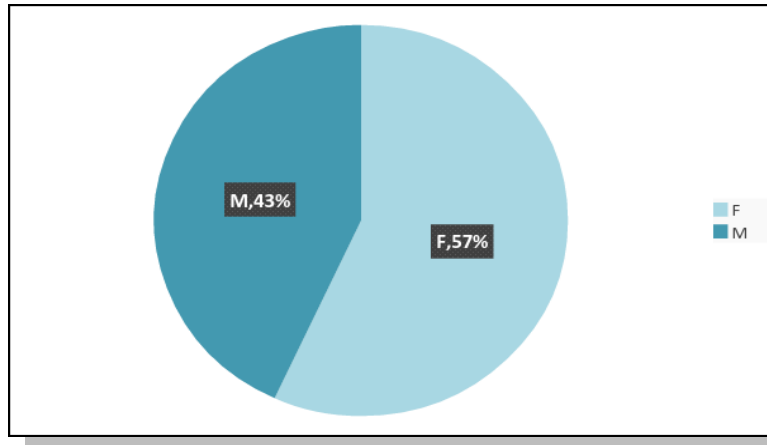
### **1.- Género.**

El instrumento aplicado nos permitió diferenciar el sexo de los trabajadores encuestados, este dato sirve para comprender desde distintas perspectivas las opiniones proporcionadas.

El gráfico N°1 refleja que de los encuestados, un 57% son de sexo Femenino, lo que equivale a 29 Mujeres encuestadas.

Por otro lado se observa un 43% que corresponde a 22 encuestados de sexo Masculino.

**Gráfico N° 1**  
**Género trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

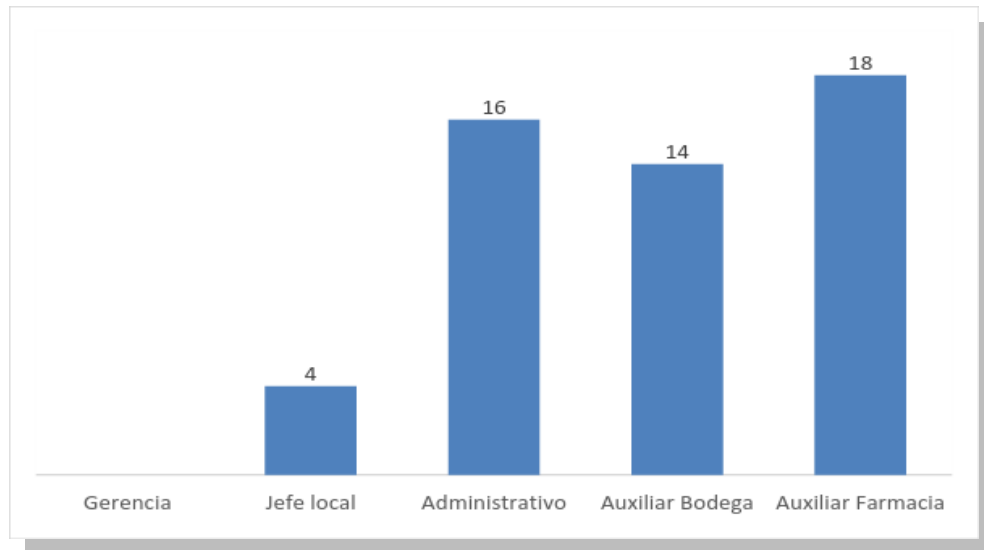
Según la información obtenida se observa que no existe una diferencia muy significativa en cuanto a género dentro del personal afiliado al Departamento de Bienestar.

2.- Tipo de cargo Afiliados al Departamento de Bienestar.

Nos pareció relevante identificar los cargos que poseen los trabajadores encuestados, ya que nos permitirá hacer distinciones respecto al uso y frecuencia que estos les dan a los beneficios entregados.



**Gráfico N° 2**  
**Cargo trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Según información proporcionada en gráfico N°2 se observa que el mayor número de trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A corresponde mayormente al cargo de Auxiliar de Farmacia.

Otro dato importante, es que se observa que la mayor afiliación al Departamento de Bienestar de la empresa es de parte de los trabajadores con cargos donde las remuneraciones son bajas en comparación con otros cargos de la empresa, la

afiliación al Departamento busca compensar la baja remuneración con beneficios adicionales al sueldo percibido.

En contraste con lo mencionado anteriormente se observa que los cargos con mayor ingreso dentro de la empresa alcanzan un número muy bajo de adhesión al Departamento de Bienestar, observando solo 4 personas afiliadas.

En conclusión existe una directa relación entre las remuneraciones que perciben los trabajadores y su afiliación al Departamento de Bienestar de la empresa.

## **II.- Beneficios otorgados en forma directa por el Departamento de Bienestar**

El Departamento de Bienestar entrega en forma directa, como ya se señaló en el Marco de Referencia, algunos beneficios que se detallan a continuación estableciendo el nivel de conocimiento y satisfacción de los usuarios con dichos beneficios. De esta forma dichos beneficios están orientados a mejorar la calidad de los afiliados y están considerados a través del reglamento que posee el Departamento, donde además se encuentran los requisitos que se debe poseer para postular a los beneficios que se entregan, los pasos a seguir y documentación necesaria.

Los beneficios que entrega el Departamento de Bienestar se van evaluando anualmente para así tratar de mejorarlos, incorporando nuevas propuestas y reajustando los montos en dinero.

Anualmente se realiza el presupuesto destinado a las asignaciones, bonos, actividades que ejecuta el Departamento, el cual debe ser aprobado por el Gerente del área.

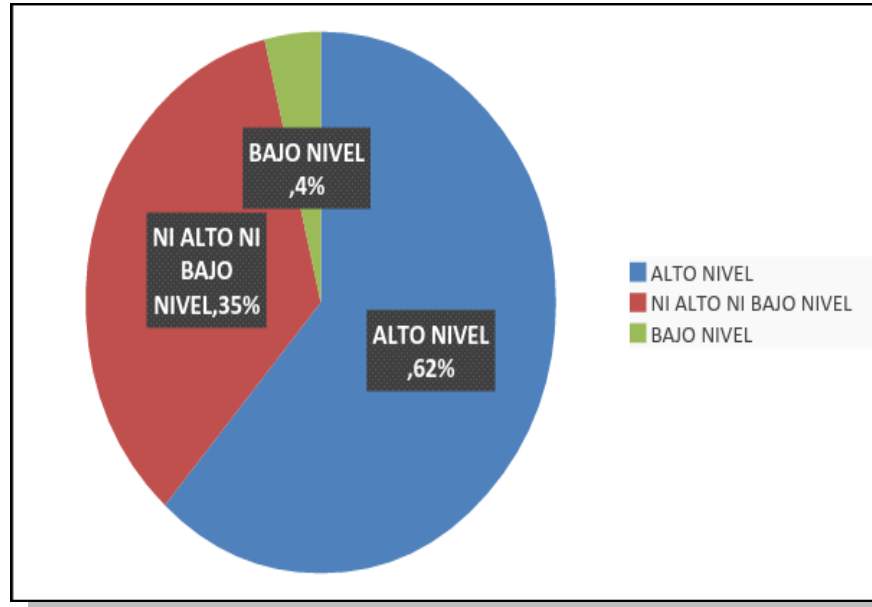
## **1.- Préstamos**

Los préstamos constituyen uno de los beneficios históricos de los Departamentos de Bienestar y uno de los factores más relevantes a la hora de evaluar a dichos departamentos, por ello se estimó necesario establecer la percepción de los trabajadores en esta área.

### **1.1.- Nivel de conocimiento de los préstamos.**

Al analizar el nivel de conocimiento que posee cada trabajador afiliado al Departamento de Bienestar de La Empresa Farmacéutica Santiago S.A. Se observa en gráfico N°3 que un alto porcentaje, un 62% de los encuestados dice tener un alto nivel de conocimiento en relación al beneficio de préstamos que entrega el Departamento, mientras que un 35% de los encuestados respondieron que su conocimiento en cuanto al beneficio consultado no es ni alto, ni bajo conocimiento.

**Gráfico N° 3**  
**Nivel de Conocimiento Beneficio Préstamos**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

El beneficio de préstamo que otorga el Departamento de Bienestar es uno de los más requeridos y utilizados por sus afiliados.

Este préstamo es otorgado a los afiliados de manera automática, el único requisito necesario es no tener préstamo vigente con el Departamento.

Dicho beneficio es un préstamo blando que se otorga a los afiliados sin interés y el monto máximo que se puede solicitar es de \$80.000.- pesos. Descontados luego al mes siguiente de la solicitud por liquidación de sueldo en tres cuotas.

## 1.2.- Frecuencia de uso del beneficio de préstamo

Se observa que el beneficio de préstamos es usado frecuentemente por los afiliados al departamento de Bienestar.

Según gráfico N° 4 sobre frecuencia de uso del beneficio préstamo durante el último año de los 52 afiliados encuestados, 28 respondieron que han utilizado los préstamos que entrega el Departamento de Bienestar, además 23 afiliados contestaron que han utilizado el beneficio de préstamos a lo menos dentro de los últimos seis meses.

**Gráfico N° 4**  
**Frecuencia Uso de Préstamos**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

En cuanto a la utilización del beneficio de préstamos que posee el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A. Se observa que es uno de los Beneficios más utilizado por sus afiliados y reconocido por los trabajadores, ya que es un trámite simple y rápido.

Para solicitar beneficio, el afiliado debe completar formulario de solicitud de préstamo, donde debe indicar el motivo por el cual necesita dicho préstamo, una vez autorizado será depositado en su cuenta bancaria facilitando de esta manera aún más el trámite.

El otorgamiento de préstamos es un beneficio valorado por los trabajadores al momento de analizar todos los beneficios que entregan los Departamentos de Bienestar.

## **2.- Ayuda de Emergencia**

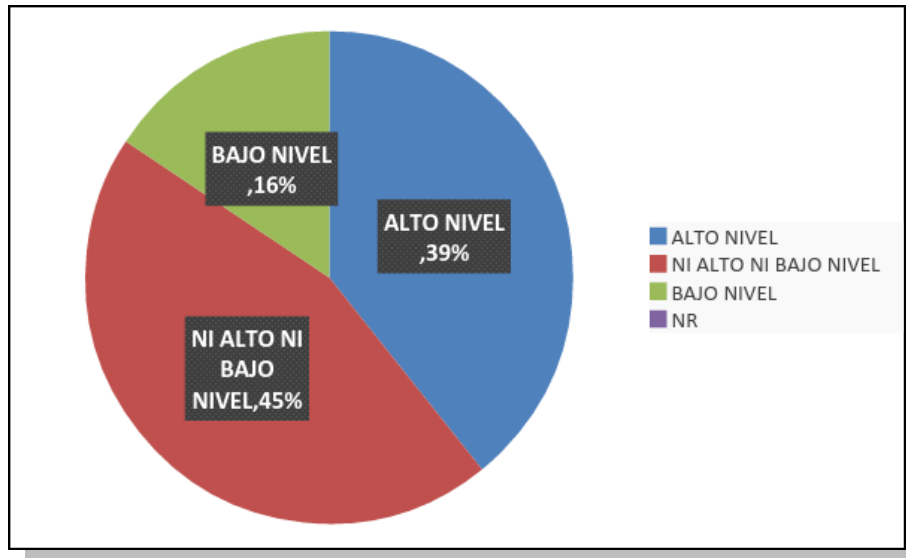
El Departamento de Bienestar proporciona a sus afiliados ayuda cuando estos padecen alguna situación de emergencia, esta ayuda se encuentra regulada de acuerdo a las características de la emergencia y su gravedad, para acceder los afiliados deberán presentar los antecedentes a la encargada de Bienestar, quien evaluará según los documentos solicitados si se procede o no a dar el beneficio al solicitante.

Para financiar este ítem, la empresa junto con el Departamento de Bienestar determina un presupuesto anual. Dentro de la investigación nos pareció relevante identificar el nivel de conocimiento que poseen los afiliados al departamento sobre este beneficio, se concluyó que un 39% de los encuestados dice tener un alto nivel

de conocimiento en relación a la ayuda de emergencia que entrega el Departamento de Bienestar, a su vez se observa en el Gráfico N° 5 que existe un 45% de los encuestados que dicen no tener ni alto ni bajo nivel de conocimiento respecto a la ayuda de emergencia que entrega el Departamento de Bienestar esta cifra es interesante de evaluar ya que es el porcentaje más alto reflejado en las encuestas.

Al ser un beneficio relativamente nuevo los trabajadores no se encuentran bien familiarizados con él, razón por la cual se recomienda que se dé a conocer de manera masiva dentro de los afiliados para que estos puedan interiorizarse en que consiste y cómo solicitarlo.

**Gráfico N° 5**  
**Nivel de Conocimiento Ayuda de Emergencia**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Como se puede observar según gráfico N°5 el nivel de conocimiento respecto a la ayudas de emergencia que otorga el departamento a sus afiliados es poco conocido, se hace fundamental implementar medidas que permitan difundir de mayor manera este beneficio.

### **3.- Bono Matrimonio**

El Departamento de Bienestar proporciona a sus afiliados un bono en dinero que se otorga una vez se haya contraído matrimonio, dicho bono corresponde a \$40.000.- Pesos.

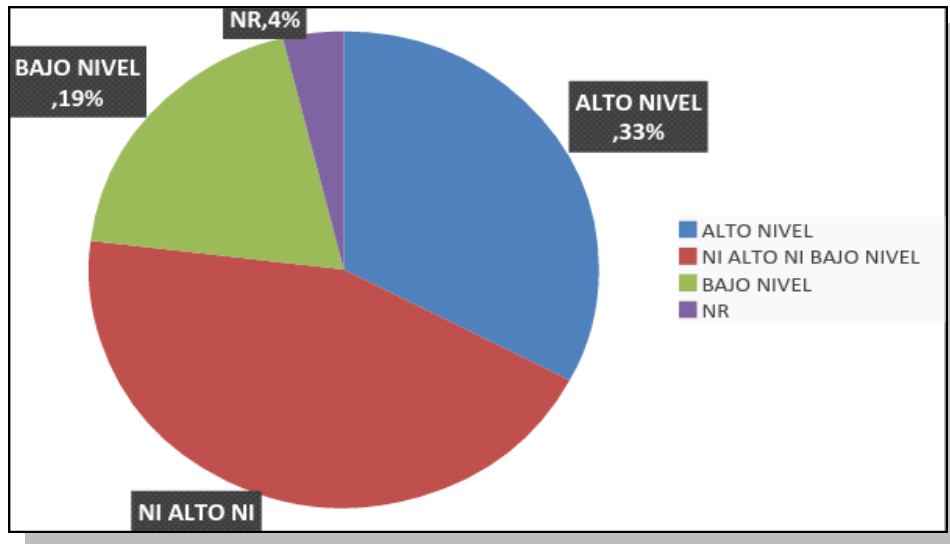


Según Gráfico N° 6 un 33% de los afiliados encuestado dice tener un alto nivel de conocimiento respecto al bono de matrimonio que otorga el Departamento de Bienestar.

Por otro lado se observa un 44% de los afiliados encuestados dice no tener ni alto ni bajo nivel de conocimiento en relación al beneficio consultado.

Cabe mencionar que bono de matrimonio tuvo durante el año 2014 una baja en sus solicitudes.

**Gráfico N° 6**  
**Nivel de Conocimiento Bono Matrimonio**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

A raíz de este resultado creemos que es importante que los beneficios ofrecidos sean analizados ya que muchos de ellos pueden no estar cumpliendo con el objetivo deseado, los beneficios deben ir de la mano con la situación a nivel país, que claramente está relacionado con las demandas de los trabajadores. En Chile los matrimonios han sufrido una baja en los últimos años y esto se observa dentro del universo encuestado.

#### **4.- Bono Natalidad**

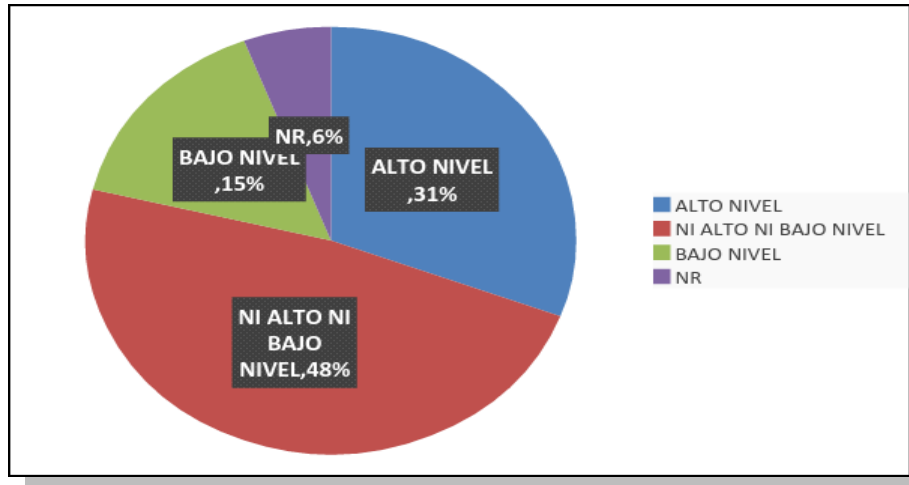
El Departamento de Bienestar otorga una ayuda de carácter económico por el nacimiento de cada hijo, mediante la entrega de un bono de 20.000.- Pesos. Si ambos padres se encuentran afiliados a Bienestar, sólo la madre tendrá derecho al beneficio.

Para hacer efectivo el beneficio, los afiliados deberán presentar al Departamento de Bienestar una copia del certificado de nacimiento.

Como podremos ver en gráfico N° 7 existe un 31% de los encuestados que dice tener un alto nivel de conocimiento respecto al beneficio bono natalidad.

A la vez existe un 15% que dice tener bajo conocimiento respecto al bono mencionado, además se observó que un 48% de los encuestados dice tener ni alto ni bajo nivel de conocimiento respecto al bono, razón por la cual sería importante promover la existencia de dicho beneficio dentro de los afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa.

**Gráfico N° 7**  
**Nivel de Conocimiento Bono Natalidad**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

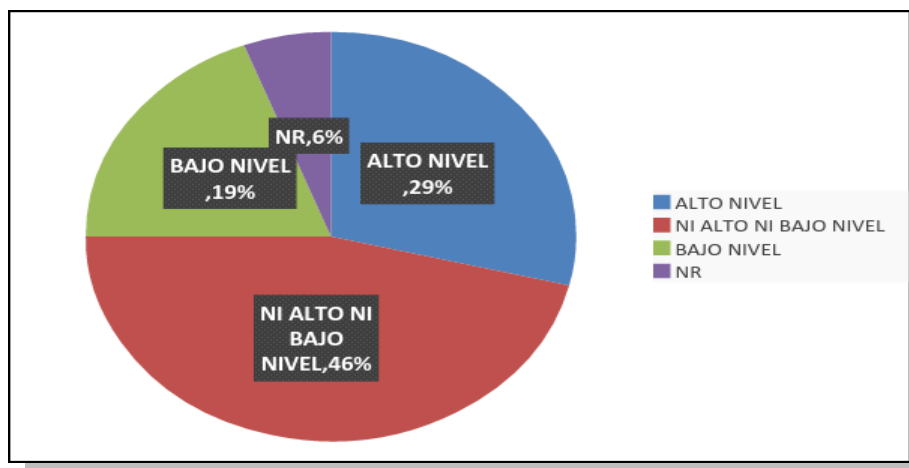
Elaboración Propia

## 5.- Bono Fallecimiento

El Departamento de Bienestar otorga una ayuda de carácter económico al afiliado, por el fallecimiento de su cónyuge, carga familiar o hijo. Correspondiente a 100.000.- Pesos.

Para hacer efectivo el beneficio, los afiliados deberán presentar al Departamento de Bienestar, una copia del certificado de defunción.

**Gráfico N° 8**  
**Nivel de Conocimiento Bono Fallecimiento**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Al analizar los datos obtenidos se observa según gráfico N° 8 que, de los encuestados un 29% de ellos dice tener un alto nivel de conocimiento respecto al Bono, mientras un 19% dice tener un bajo nivel de conocimiento.

Esta situación se puede entender ya que dicho Beneficio no se entrega con mayor frecuencia a los afiliados por ejemplo durante el año 2014 se entregó a 2 personas afiliadas.

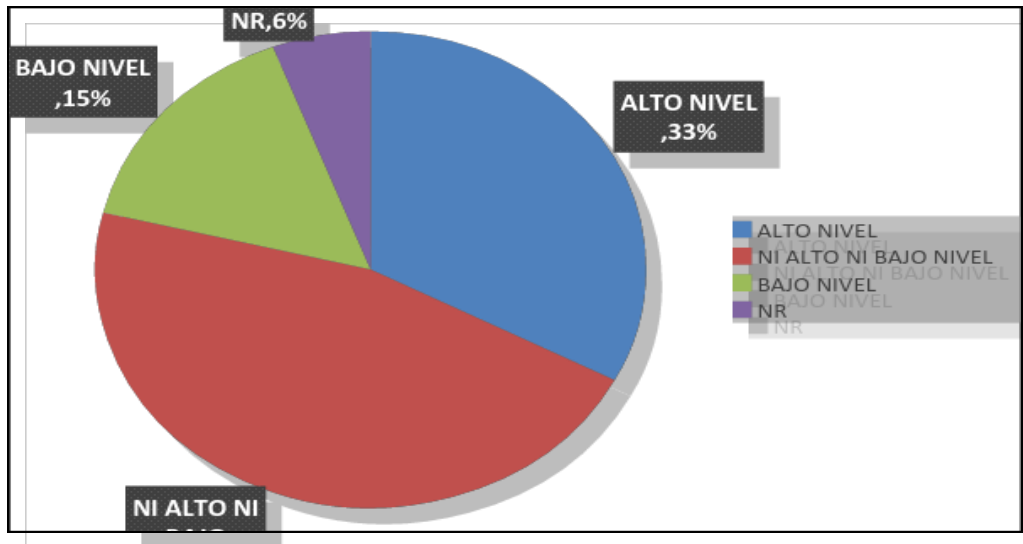
## **6.- Bono por enfermedad catastrófica**

El Departamento de Bienestar otorga una ayuda de carácter económico a los afiliados que padezcan de una enfermedad catastrófica, correspondiente a un monto de 100.000.- pesos.

La clasificación de la enfermedad estará determinada por el nivel de gravedad, esto se cerciora mediante un certificado médico emitido por algún profesional de la salud. Dicha enfermedad debe haber ocasionado que el trabajador haya tenido que abandonar sus funciones mediante indicaciones médicas.

Para hacer efectiva la asignación, los afiliados deberán presentar a Bienestar una copia de los exámenes que demuestren la enfermedad.

**Gráfico N° 9**  
**Nivel de Conocimiento Bono Enfermedad Catastrófica**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

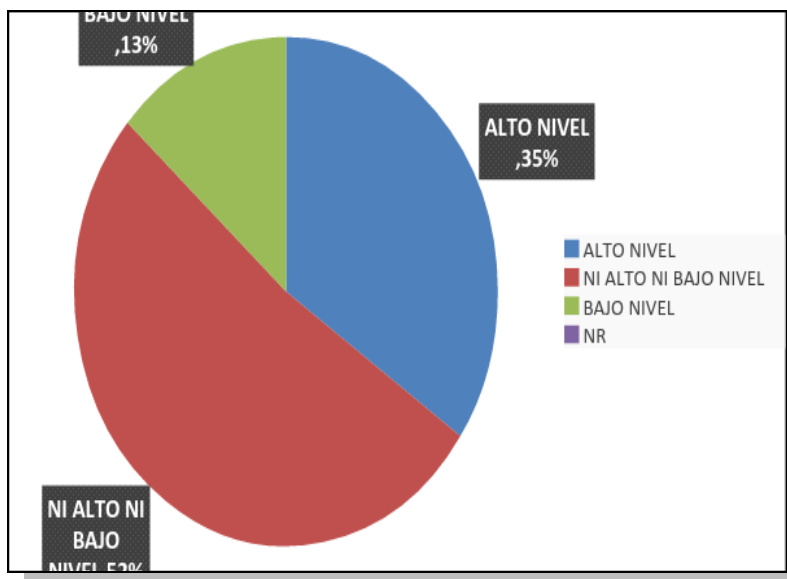
Según Gráfico N° 9 existe un alto porcentaje de encuestados, un 46% que dice no tener ni alto ni bajo nivel de conocimiento respecto a dicho beneficio, por otro lado hay un 33% que dice tener alto nivel de conocimiento respecto al Beneficio mencionado.

## 7.- Bono Escolar

El Departamento de Bienestar otorga una ayuda de carácter económico una vez al año a los afiliados, por sus hijos o cargas familiares que sean estudiantes regulares de “Primer año de enseñanza básica a Cuarto año de enseñanza media” en establecimientos del estado o reconocidos por éste, a través de un bono de 40.000.- Pesos.

Para hacer efectivo el beneficio, los postulantes deben presentar al departamento de bienestar un certificado de concentración de notas, estipulando el rendimiento escolar con un promedio base de 6.0, teniendo como plazo final para hacer entrega del documento, el último día hábil de enero.

**Gráfico N° 10**  
**Nivel de Conocimiento Bono Escolar**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia



Según gráfico N° 10 existe un 35% de los encuestados que dicen contar con un alto nivel de conocimiento del Bono mencionado.

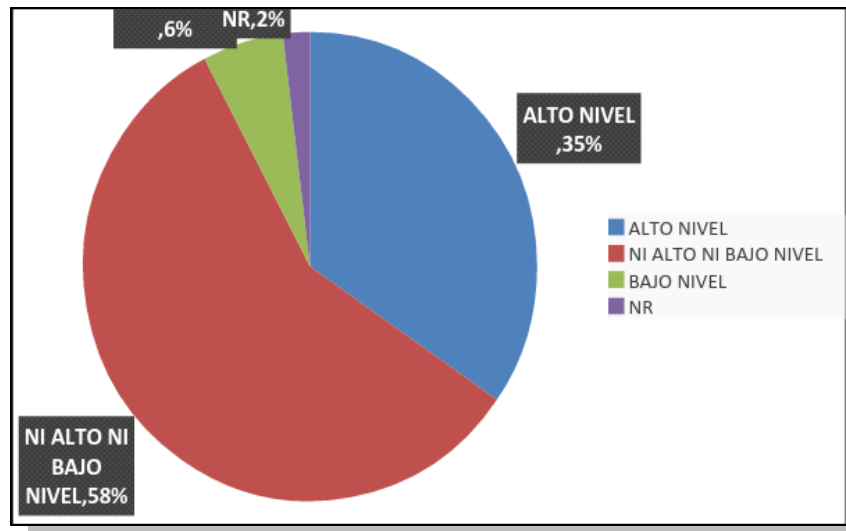
Por otra parte un alto porcentaje, un 52% dice no tener ni alto ni bajo nivel de conocimiento. Este beneficio es utilizado en su mayoría por afiliados que tienen hijos en edad escolar sean o no carga legal.

## **8.- Regalo Navideño**

El Departamento de Bienestar hace entrega de un presente a niños de hasta 12 años de edad que sean carga de los afiliados de Bienestar de la empresa.

Según gráfico N° 11 se observa que un 58% de los encuestados, ósea más de la mitad de la muestra, dice tener ni alto ni bajo nivel de conocimiento respecto al beneficio de Regalo Navideño. Es un porcentaje importante para analizar y buscar las razones por la cual los trabajadores afiliados no tienen claro este beneficio entregado, resultaría interesante evaluar los medios informativos que posee el Departamento de Bienestar para dar a conocer con mayor claridad los beneficios a sus afiliados.

**Gráfico N° 11**  
**Nivel de Conocimiento Regalo Navideño**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

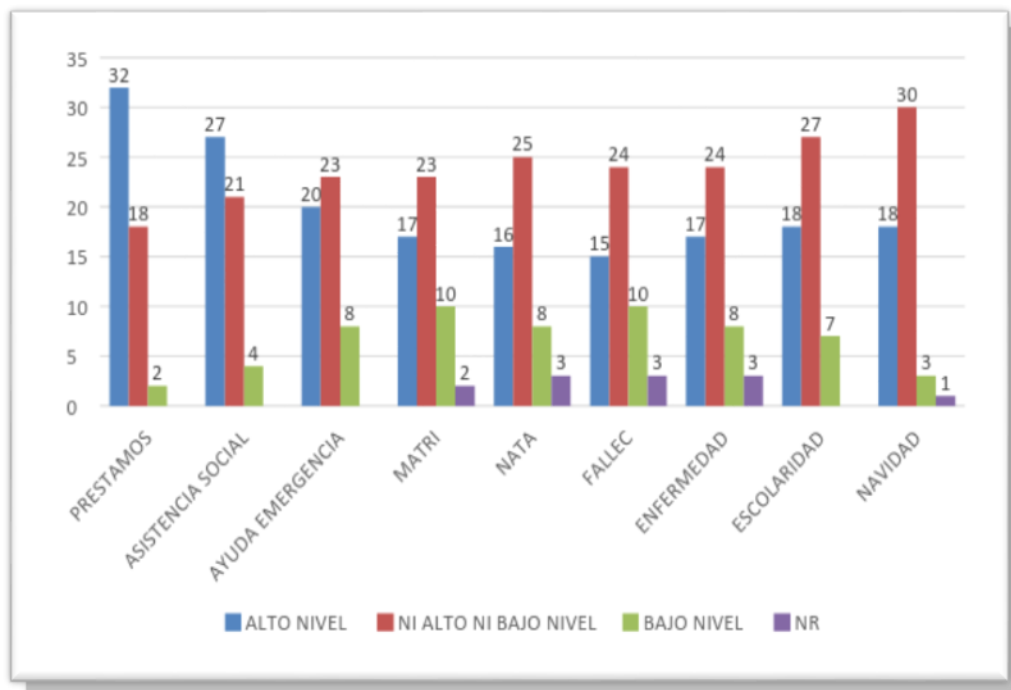
Al consultar a los afiliados por este beneficio nos encontramos con que no es muy conocido, razón por la que se recomienda se tomen medidas de carácter informativas para potenciar este beneficio, además de analizar si cumple con los objetivos esperados.

## COMPARACIÓN NIVEL DE CONOCIMIENTO DE AFILIADOS DE ACUERDO A LOS BENEFICIOS ENTREGADOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR.

A continuación se analizaron los distintos niveles de conocimiento que poseen los afiliados al Departamento de Bienestar de acuerdo a cada beneficio entregado.

**Gráfico N° 12**

**Nivel de Conocimiento de Beneficios Afiliados al Departamento de Bienestar  
Farmacéutica Santiago S.A  
Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Al realizar un comparativo del nivel de conocimiento que posee cada afiliado según los beneficios que otorga el Departamento de Bienestar, se observa que según gráfico N° 12 que los beneficios que tienen mayor nivel de conocimiento son:

- Préstamos: préstamos blandos por un monto de 80.000.- descontados en tres cuotas por liquidación de sueldo.
- Atención Directa Encargada de Bienestar en temas relacionados con asistencia social, ayudas especiales.
- Ayuda de emergencia, ya sean circunstancias personales, salud, endeudamiento, etc.

También se observan los beneficios que poseen bajo nivel de conocimiento de parte de los afiliados al Departamento de Bienestar, que son:

- Bono matrimonio.
- Bono fallecimiento.

En relación a los beneficios que otorga el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A se puede concluir que estos cubren las contingencias que van surgiendo en la vida de sus afiliados y sus familias, desde el nacimiento hacia lo largo de la vida de estos.

Existen algunos beneficios sobre los cuales se tiene un mayor nivel de conocimiento, esto se pueden relacionar con la frecuencia de utilización de dichos

beneficios, ya que al ser utilizado con mayor frecuencia el nivel de conocimiento aumentará entre los afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa.

En general el conocimiento que tienen los afiliados de los distintos beneficios que entrega el Departamento de Bienestar es considerado ni alto ni bajo conocimiento.

Por otra parte, los resultados obtenidos permiten establecer que en los afiliados consideran como satisfactorios que los beneficios que entrega en forma directa el Departamento de Bienestar, dado que la mayoría de los encuestados se sienten identificados con los servicios y asignaciones que se entregan, tema que abordaremos en el capítulo VII referente a la calidad del servicio.

### **III Beneficios gestionados por el Departamento de Bienestar**

De acuerdo a los beneficios que entrega el Departamento de Bienestar, se pretendió conocer la percepción de los afiliados, dentro de los cuales se detectó buena aceptación, fue el seguro complementario de salud, el cual proporciona apoyo a los trabajadores reembolsando sus gastos médicos además de contar con un seguro en caso de fallecimiento.

Dicho seguro entrega tranquilidad a los trabajadores en cuanto a la cobertura de su salud, entrega un 80% de cobertura a las distintas prestaciones médicas.

Según gráfico N° 12 existen 35 personas afiliadas que afirman que dicho Seguro entrega un buen servicio, por el contrario solo 4 personas dicen que no están de acuerdo con la atención que presta el seguro complementario.

En contraste con lo mencionado anteriormente, se analizaron los beneficios que obtuvieron menor aprobación en cuanto a satisfacción.

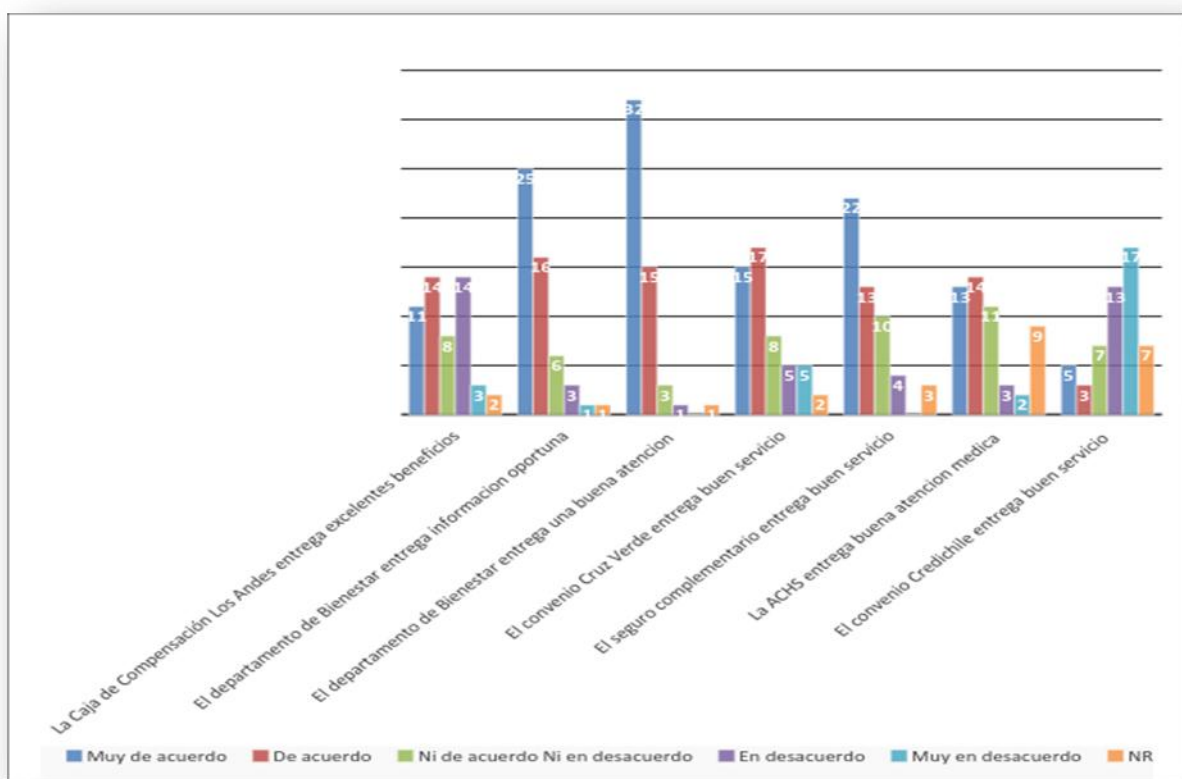
El beneficio evaluado con menos satisfacción es el Convenio que entrega el banco Credichile, dicho beneficio consiste en entregar a los trabajadores tasas preferenciales para solicitar créditos dentro del Banco mencionado, además entregarles una cuenta vista para depositar sus remuneraciones mensuales sin cobro de mantención. Según gráfico N°12, 30 afiliados dicen no estar satisfechos con el servicio que entrega el Banco Credichile.

Algunos de los reclamos más comunes que se han recibido en el Departamento de Bienestar son:

- Que se efectúan cobros en las cuentas de los trabajadores sin especificar el motivo de descuento.
- Cobros por concepto de giros adicionales a los que aparecen en el contrato convenido.
- Tasas de intereses elevadas al momento de solicitar préstamos.
- Dificultad para contactar a ejecutivos designados.

A continuación en el siguiente gráfico, encontraremos un resumen relacionado con los beneficios que reciben los afiliados al Departamento de Bienestar, tratando de conocer como es la gestión de estos y el grado de satisfacción que manifiestan los trabajadores.

**Gráfico Nº 12**  
**Satisfacción distintos Servicios que otorga El Departamento de Bienestar**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

En su mayoría los afiliados califican con buena atención a los servicios que ofrece el Departamento, al preguntarles directamente por la atención que reciben de parte del Departamento de Bienestar 47 afiliados según gráfico N°12 dicen estar de acuerdo y muy de acuerdo con dicha afirmación. Dicho nivel de aprobación es una buena señal para el trabajo que está efectuando el Departamento.

En relación a la oportuna información entregada por el Departamento de Bienestar hacia sus afiliados es que se observa según gráfico N° 12 que 41 de las personas encuestadas dice que la información es entregada de manera adecuada.

Por el contrario 4 personas dicen no estar de acuerdo con lo mencionado anteriormente. En el grafico mencionado se puede observar los distintos convenios que tiene la empresa, estas alianzas surgen para entregar mayores opciones de beneficios para los trabajadores afiliados al Departamento, contribuyendo a mejorar las condiciones laborales, salud, financiera, etc.

Como síntesis podemos decir que la mayoría de los beneficios entregados son recibidos de manera satisfactoria por los beneficiarios, encontrando pequeñas manifestaciones negativas. Para lo cual se recomienda se debe realizar un análisis sobre el uso de las asignaciones entregadas, identificando cuales son provechosas y cuáles no, para el personal afiliado es sumamente importante incluir la participación activa de los miembros del Departamento de Bienestar para así conocer sus inquietudes y preferencias a la hora de tomar decisiones importantes en el área como lo podrían ser adecuaciones y/o eliminaciones de algunas asignaciones y beneficios, considerando que muchos de ellos no se utilizan de manera regular.



## **SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A LOS DISTINTOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE LA EMPRESA FARMACÉUTICA SANTIAGO S.A.**

La empresa ha generado alianzas con distintas entidades para mejorar la gama de beneficios que posee el Departamento de Bienestar, en este capítulo analizaremos el nivel de satisfacción que expresa tener cada afiliado. En general existe un conocimiento medio de los trabajadores por estos convenios, es importante conocer a fondo esta información dado que ello permite una evaluación con continuidad o mejoramiento de los mismos.

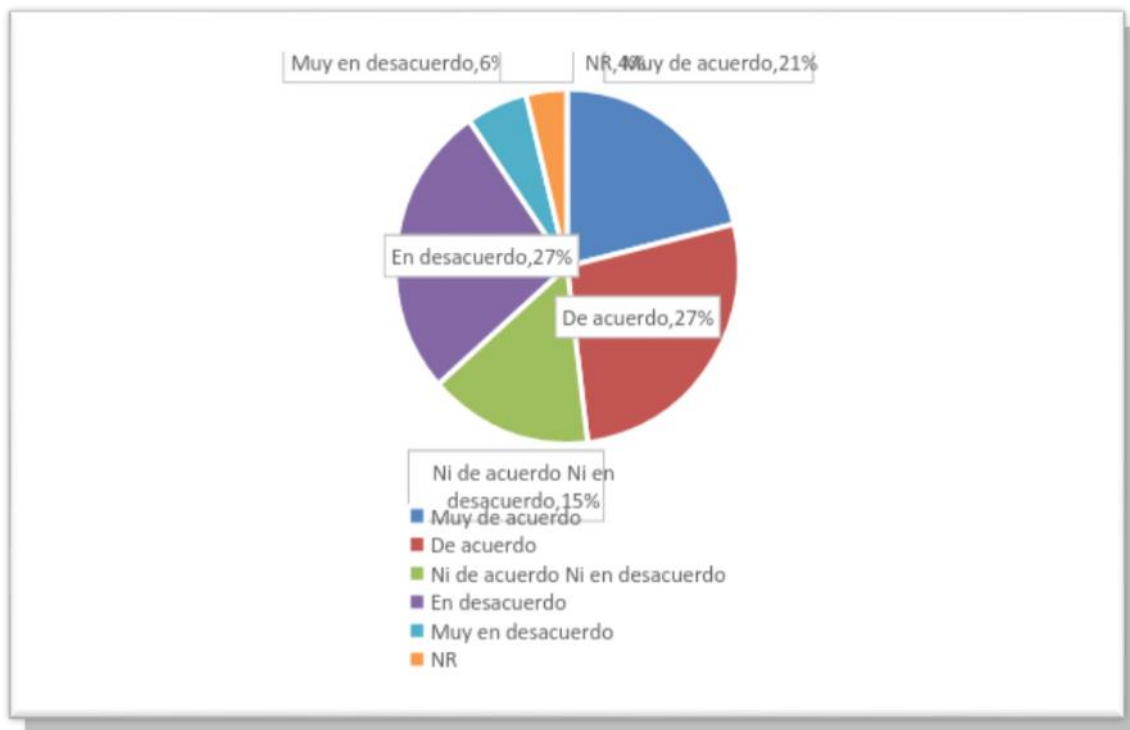
### **1.- Caja de Compensación**

La Caja de Compensación otorga distintos beneficios, asignación familiar, créditos sociales, asignaciones económicas y bonos, dentro de los cuales podemos destacar como más relevantes:

- Bonos escolares y Becas escolares
- Bonos nacimiento
- Bonos matrimonio
- Bonos fallecimiento
- Convenios y descuentos
- Actividades culturales y entretenimiento
- Actividades recreativas
- Fomentar ahorro
- Capacitación y perfeccionamiento
- Créditos sociales y Crédito hipotecario
- Convenios médicos y dentales
- Etc.

La satisfacción de parte de los afiliados respecto a los servicios que otorga la Caja de Compensación los Andes como lo detalla el gráfico N° 13 muestra que un 48% de los encuestados está de acuerdo con que la Caja de Compensación Los Andes entrega un buen servicio.

**Gráfico N° 13**  
**Satisfacción Caja Compensación Los Andes**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

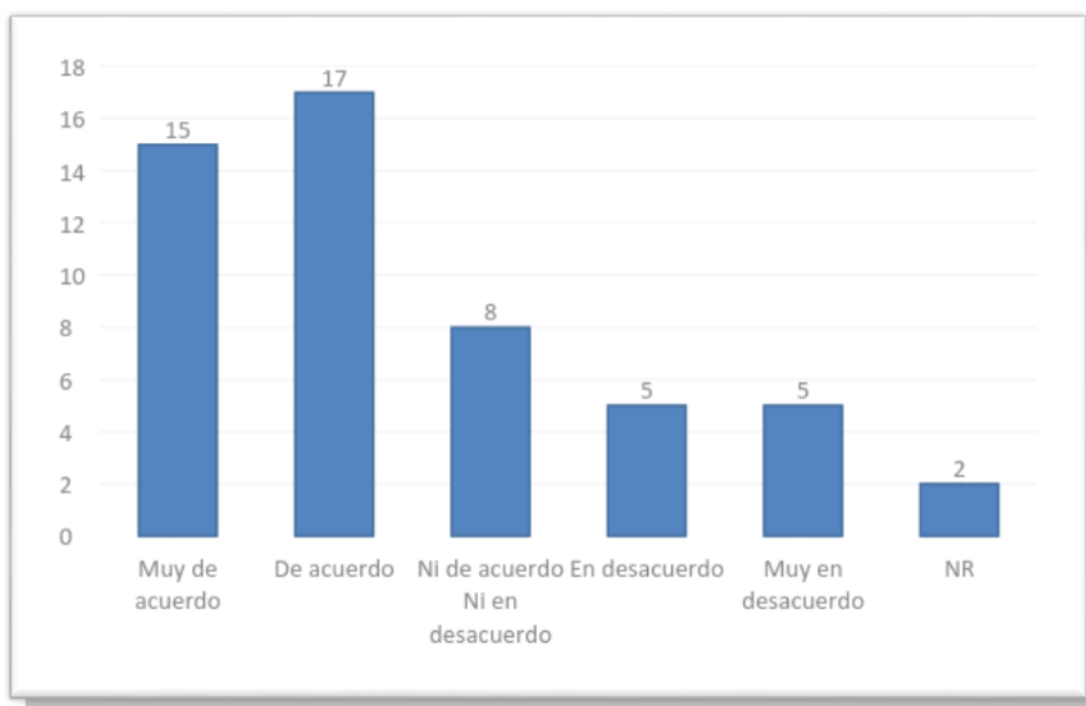
La Caja de Compensación Los Andes entrega a sus afiliados distintas asignaciones y bonos en dinero, descuentos en convenios asociados, becas escolares, tramitación de cargas familiares, créditos sociales, recreación y cultura. Esta alianza es reconocida de buena manera de parte de los afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa.

## **2.- Convenio Cruz Verde**

El Departamento de Bienestar dispone para sus afiliados un convenio con la Farmacia Cruz Verde donde los afiliados pueden acceder a distintos descuentos, como también poder comprar a crédito, éstas compras son descontadas al mes siguiente de dicha transacción y descontadas en la remuneración del trabajador, cada trabajador posee un determinado monto para compras, sujeto a su ingreso mensual. Además al utilizar este crédito se les efectúa de manera automática un descuento de un 10% en la compra realizada.

Muchos trabajadores ven este beneficio de forma muy positiva ya que les permite realizar compras de emergencia cuando así lo requieran. Es por esto que se quiso analizar la opinión de los afiliados.

**Gráfico N°14**  
**Convenio Cruz Verde**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago.2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Según gráfico N° 14 los trabajadores afiliados dicen estar de acuerdo con que el Servicio que presta el Convenio Cruz Verde considerando que este entrega un buen servicio.

Por otra parte una baja cantidad de los afiliados encuestados dice no estar de acuerdo con que el Convenio Cruz Verde entregue un buen servicio.

Como conclusión los trabajadores encuestados en su mayoría creen que el convenio Cruz Verde entrega un buen servicio.

### **3.- Seguro Complementario de Salud**

La empresa otorga a sus trabajadores un seguro complementario de salud el cual tiene una cobertura de Vida y Salud.

El trabajador podrá cubrir sus gastos de salud hospitalarios, maternidad y ambulatorios al reembolsar la Compañía el 80% del monto no cubierto por su sistema de salud previsional.

Este Seguro no cubrirá los gastos médicos derivados de enfermedades, accidentes o embarazos anteriores a la fecha inicio de cobertura del asegurado en la póliza (preexistencias).

Las coberturas para este seguro son:

- A.- Beneficio Hospitalario
- B.- Beneficio de Maternidad
- C.- Beneficio Ambulatorio

A.- **Beneficio Hospitalario:** corresponde a la intervención en un hospital o clínica por indicación expresa de un médico. Este beneficio incluye día cama, derecho a pabellón, honorarios médicos quirúrgicos, exámenes, procedimientos, radiología, equipos, insumos, medicamentos, atención general de enfermería y otros gastos que hayan sido prescritos por el médico tratante como necesarios para el tratamiento de la incapacidad.

B.- **Beneficio de Maternidad:** incluye los gastos de la Asegurada a causa del embarazo, parto y nacimiento. Este ítem contempla los gastos ocasionados por la madre y el recién nacido provenientes de hospitalización, exámenes de laboratorio, procedimientos especiales, derechos de pabellón, insumos, honorarios médicos o matrona. También se cubren adicionalmente las complicaciones del embarazo y del parto.

Este beneficio es exclusivamente para Aseguradas con calidad de trabajador o cónyuge y la fecha de concepción debe ser posterior a su fecha de inicio de cobertura en la póliza.

Esta cobertura entrega gran tranquilidad a los afiliados ya que ante cualquier irregularidad en el nacimiento de sus hijos/as tendrán cobertura médica.

C.- **Beneficio Ambulatorio:** son los gastos originados por el Asegurado a causa de tratamiento de una incapacidad que no requiere de su internación en un hospital, aun cuando el tratamiento se efectúe en dicho establecimiento. Considera cobertura para gastos como consultas, exámenes, medicamentos, radiografías, procedimientos y otros indicados en el condicionado de la póliza.

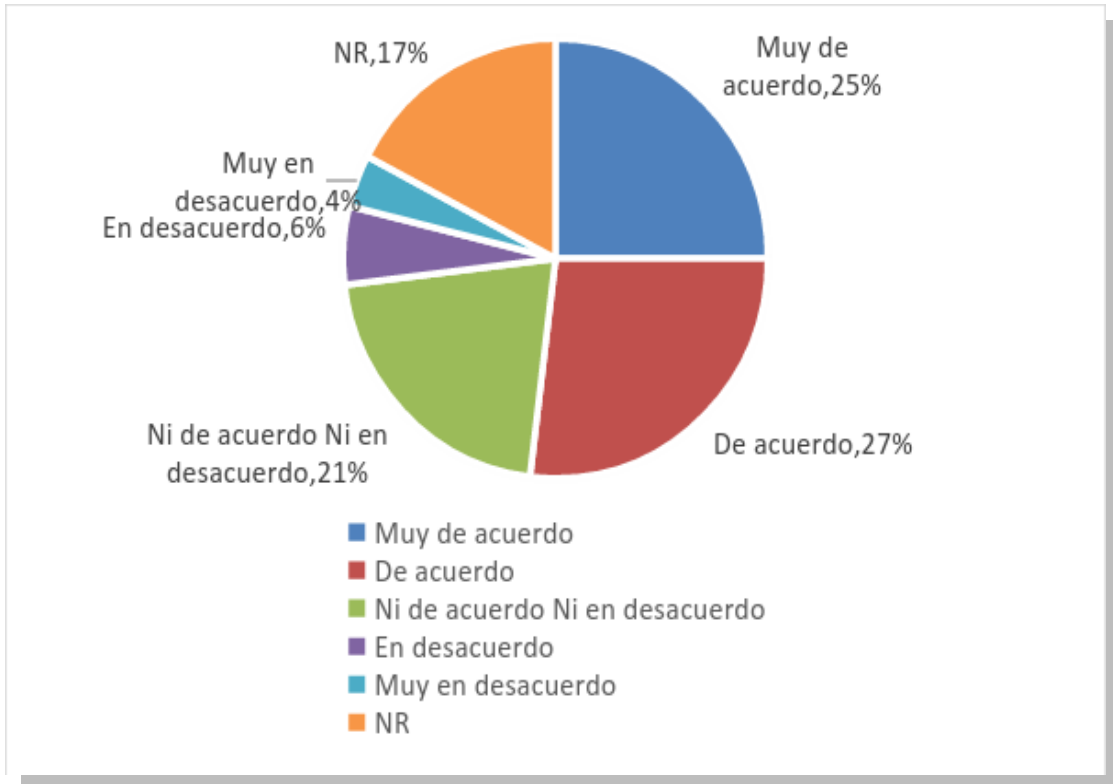
Para mayor información, a continuación en el Cuadro de Beneficios se indican los porcentajes, topes y deducibles pactados para la cobertura de cada prestación.

Esta póliza se va renovando de manera anual, donde será importante la siniestralidad que se obtuvo en el año en curso ya que puede ocasionar que las primas suban su valor, y ese aumento puede ser transmitido a los asegurados.

#### **4.- Asociación Chilena de Seguridad**

La empresa posee una alianza con la Achs, Asociación Chilena de Seguridad, para proveer a los trabajadores una alternativa médica que cubra las contingencias relacionadas con accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

**Gráfico N°15**  
**Satisfacción Usuaría Asociación Chilena de Seguridad**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago.2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

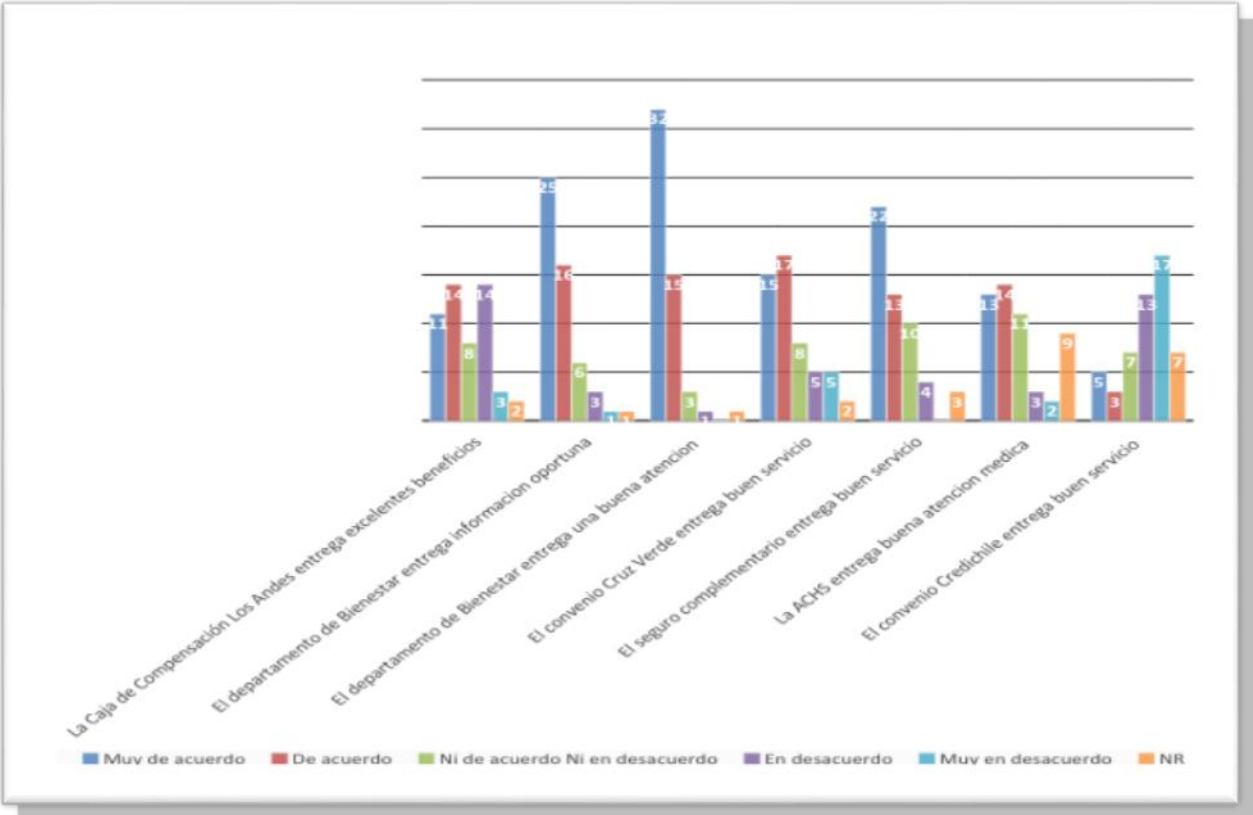
En relación a los servicios que presta la Achs, se concluye según los datos analizados que los trabajadores evalúan como satisfactoria la atención recibida según gráfico N° 15, 52% de los afiliados aprueba la afirmación sobre si la Achs entrega un buen servicio.

Dentro de la investigación se realizó una pregunta que nos permitió realizar una comparación del grado de satisfacción de los afiliados en relación a todos los



beneficios que gestiona el departamento de bienestar, en el siguiente grafico N°16 observaremos la satisfacción que manifiestan tener los afiliados.

**Gráfico N° 16**  
**Satisfacción distintos Servicios que otorga El Departamento de Bienestar Afiliados al Departamento de Bienestar Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Según gráfico N°16 se observa que el beneficio peor evaluado por los trabajadores es banco Credichile, de los encuestados 30 afiliados dicen no estar satisfechos con el servicio que entrega el Banco Credichile.

Algunos de los reclamos más comunes que se han recibido en el Departamento de Bienestar son:

- Que se efectúan cobros en las cuentas de los trabajadores sin especificar el motivo de descuento.
- Cobros por concepto de giros adicionales a los que aparecen en el contrato convenido.
- Tasas de intereses elevadas al momento de solicitar préstamos.
- Dificultad para contactar a ejecutivos designados.

## **CAPÍTULO V**

### **LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE LA EMPRESA FARMACÉUTICA SANTIAGO S.A.**

El Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago dispone de beneficios y servicios asistenciales que buscan satisfacer las necesidades de los funcionarios en su área laboral.

Estos servicios y beneficios se distribuyen de acuerdo a las disposiciones que se basa el reglamento del Departamento de Bienestar otorgando recursos a los trabajadores que cumplan con los requisitos básicos para su obtención, como lo señalamos anteriormente.

El Departamento de Bienestar debe cumplir con su objetivo según lo establecido en su reglamento, principalmente aumentando la calidad de vida de los afiliados a través de los servicios y beneficios que disponen. En este sentido, es prioritario analizar la calidad de los servicios, puesto que reflejará la opinión de los trabajadores respecto a los servicios que históricamente han sido entregados. Esta oportunidad de medir la calidad indicará si es necesario modificar estructuralmente a través del Reglamento los requisitos, plazos, o conducto regular, por ejemplo, frente a los beneficios o asignaciones. Además, es necesario medir la calidad del servicio ya que es una variable que demuestra su continuidad en el tiempo y si estos son acordes a las necesidades de los trabajadores.

A continuación se presentarán los resultados del estudio que dan cuenta del nivel de satisfacción de los trabajadores en cuanto a la calidad de los servicios entregados por el Departamento de Bienestar.

De esta forma al analizar la calidad de los servicios entregados por el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A, podemos señalar en el gráfico N° 17 que se observó según los datos que arrojaron las encuestas aplicadas a los trabajadores que en su gran mayoría los usuarios afiliados al Departamento de Bienestar consideran que se cumplen medianamente con las expectativas que ellos consideran, lo vemos reflejado en las 25 personas encuestadas con lo que se confirma la estadística.

De este mismo modo, podemos señalar que 22 usuarios afiliados encuestados afirman que la calidad de los servicios que reciben del Departamento de Bienestar es Excelente, cumpliendo con sus expectativas.

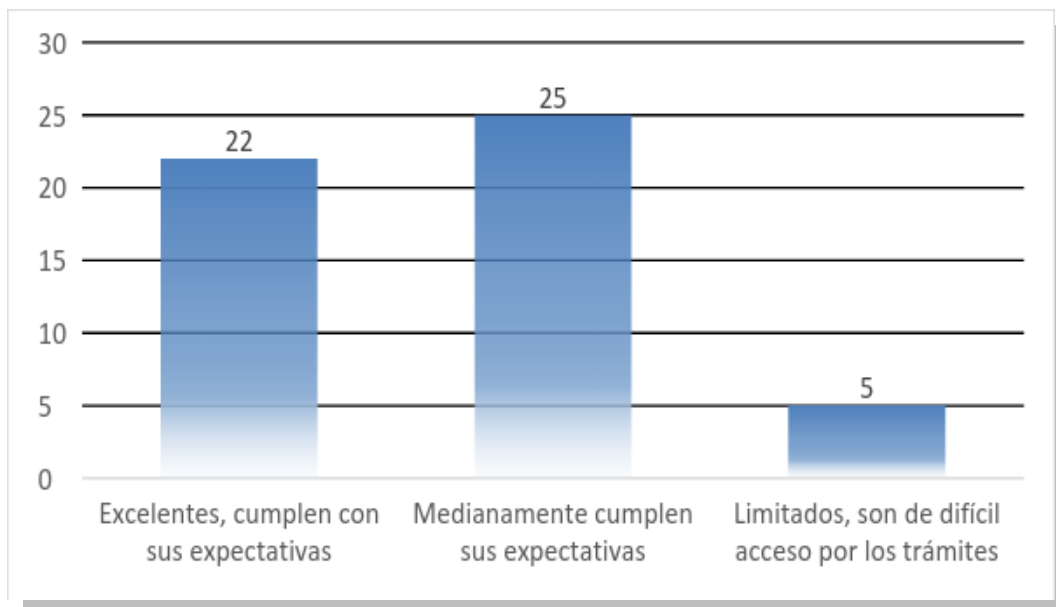
Al sumar el resultado de ambas preguntas realizadas en el instrumento de medición, vemos reflejadas respuestas positivas, puesto que se observa que 47 funcionarios afiliados que fueron encuestados señalan que la calidad de los servicios y asignaciones que entrega en Departamento de Bienestar es de alta calidad y cumplen con las expectativas de los afiliados.

## 1.- Calidad de los servicios que recibe por parte del Departamento de Bienestar en relación a los beneficios

Es importante además de evaluar la satisfacción que tienen los usuarios con los beneficios, evaluar la calidad de estos. Es por esto que se generó una pregunta para obtener dicho dato. La calidad de los beneficios es importante a la hora de evaluar ya que nos permitirá mediar el grado de aporte para contribuir a la calidad de vida de los afiliados. En general los beneficios ofrecidos deben ir dirigidos a contribuir a nuestro objetivo general, de esta forma la buena calidad de los beneficios lograra que nuestros afiliados vivan de mejor manera, alcanzando el bienestar y equilibrio en sus vidas

**Gráfico N° 17**

**Calidad de los servicios que recibe por parte del Departamento de Bienestar en relación a los beneficios de los afiliados  
Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

La tendencia muestra que el mayor porcentaje de personas encuestadas se encuentran satisfechas con la calidad de los servicios entregados.

De esta forma es que podemos concluir que los servicios y asignaciones que el Departamento de Bienestar entrega a sus funcionarios afiliados, presenta una positiva recepción y cumplimiento a las expectativas, presentes también en los objetivos del reglamento interno del área.

En relación a la calidad de subsidios limitados existen 5 trabajadores afiliados al servicio que manifiestan ser de difícil acceso para adquirir beneficios. Esto se debe a que los trámites que deben realizar son engorrosos teniendo una directa relación con su frecuencia y tramitación. Este porcentaje indica que hay una parte minoritaria de los trabajadores que están disconformes con la calidad de los subsidios entregados por el hecho de que deben cumplir todo el conducto regular para hacer efectivo el beneficio o asignación. Por consiguiente, se puede atribuir que el porcentaje relacionado con la insatisfacción usuaria es por el acceso a estos y no por ser un beneficio que no esté relacionado con las necesidades de los trabajadores.

Por el contrario, existen 22 usuarios encuestados que indican estar de acuerdo con los servicios declarando que son excelentes y cumplen con sus expectativas de calidad y servicio argumentando su importancia durante los años y excelencia en gestión. No obstante existe un 25 de los trabajadores que encuentran insuficientes los servicios, cumpliendo medianamente sus expectativas conllevando a que los subsidios entregados sean de mayor cobertura.

## **2.- Tramitación de Solicitudes**

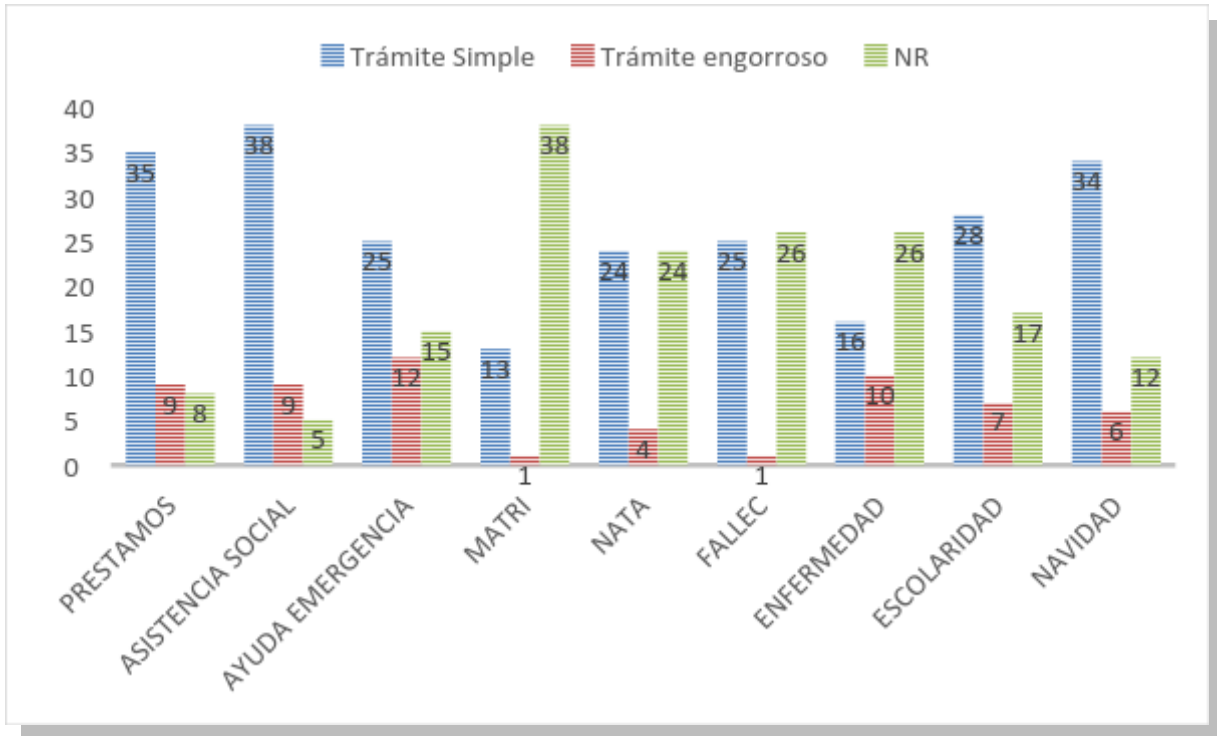
En relación a la tramitación de los beneficios por parte de los afiliados al Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A, podemos mencionar, como lo muestra el gráfico N° 18, que la gran mayoría de los usuarios afiliados, señalan que la tramitación para obtener los distintos beneficios que entrega el Departamento de Bienestar se efectúa de manera Simple, de este modo podemos evidenciar que para los trabajadores es de fácil acceso al solicitar los distintos beneficios y asignaciones que se dispone para la utilización de los usuarios afiliados.

Este punto es relevante e importante para los afiliados ya que generará dentro de los trabajadores un ambiente confiable con lo que respecta a la relación entre la empresa y sus funcionarios, así como también el llevar a cabalidad, el cumplimiento del reglamento del Departamento de Bienestar, y de este modo contribuir en mejorar de alguna forma la calidad de vida de los funcionarios.

Como lo vemos señalado en el siguiente gráfico donde muestra los datos arrojados por medio de la realización del instrumento de medición de la calidad de los servicios.

Gráfico N° 18

Tramitación de Solicitudes de Afiliados al Departamento de Bienestar  
Santiago. 2014



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Los trabajadores consideran que los préstamos y asistencia social son beneficios de más fácil acceso y de más rápida gestión. Esto en gran medida se debe a que existe por parte del Departamento de Bienestar una adecuada proyección de las potenciales postulaciones de los trabajadores, lo que le permite garantizar la obtención del beneficio para cada postulante. El subsidio a préstamos mantiene un alto nivel de satisfacción entre los trabajadores, ya que el acceso a este subsidio es a través de una afiliación rápida, que corresponde a: completar un formulario de postulación de asociación entregarlo a la Encargada de Bienestar. Esta gestión procede a afiliar al trabajador de forma inmediata al sistema de postulantes.



### **3.- Medios Informativos Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.**

El Departamento de Bienestar tiene el deber de informar a través de los medios internos de comunicación disponibles sobre los subsidios que favorecen a los trabajadores afiliados al sistema, además de indicar la documentación necesaria para efectuar las postulaciones a los diferentes subsidios y los plazos para presentar solicitudes.

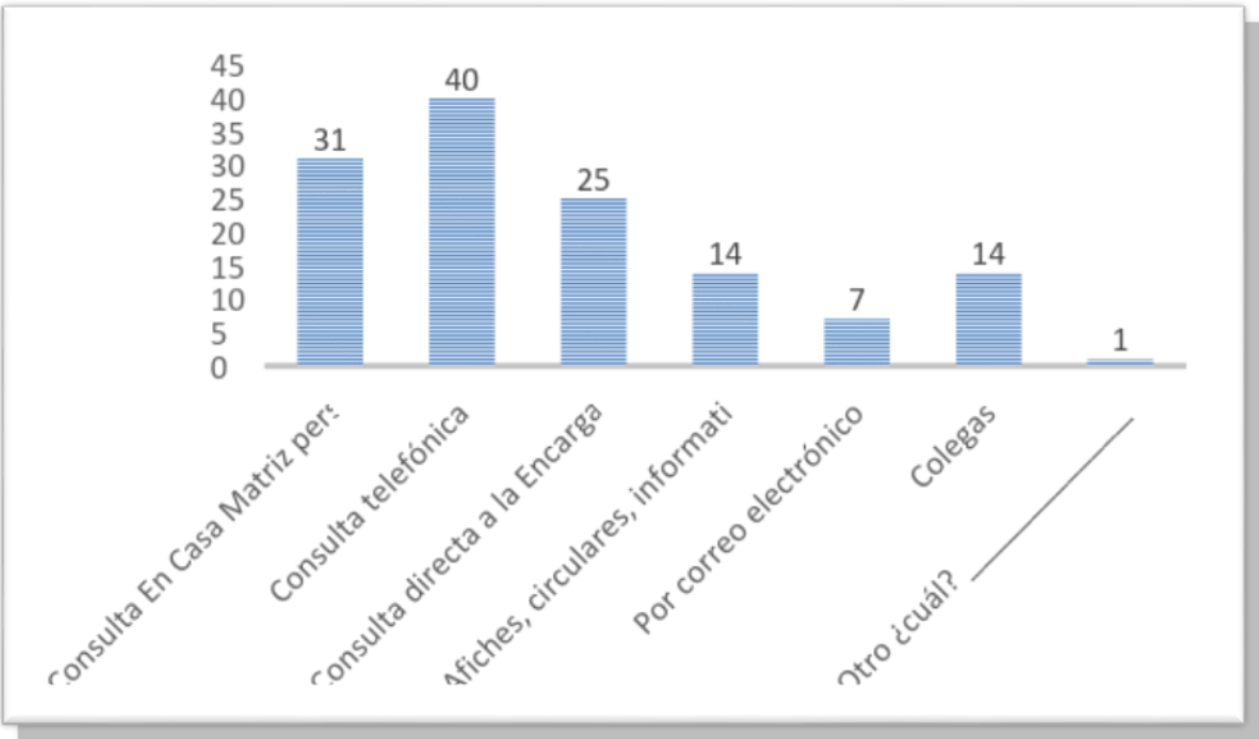
El medio informativo cumple con la función de garantizar al trabajador la oportuna entrega de fechas (plazos, requisitos, postulaciones, inscripciones, entre otras actividades) para que se beneficien del sistema de Bienestar.

La oportuna entrega de información a los trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar facilitará las postulaciones en las fechas y plazos establecidos y cumplirá con la función principal de generar una cultura de puntualidad en el trabajador, optimizando el sistema administrativo de solicitud y su entrega de los beneficios en las fechas acordadas.

El Departamento de Bienestar posee distintos medios para difundir la información que quiere dar a conocer a sus afiliados, algunos medios son más eficaces que otros, razón por la cual es importante conocer la opinión de los afiliados respecto a cuáles medios le son más eficientes para conocer la información proveniente del Departamento de Bienestar.

En el siguiente gráfico se indica los medios informativos que tienen los trabajadores para conocer los beneficios que dispone el Departamento de Bienestar como los subsidios y sus requisitos para postular.

**Gráfico N° 19**  
**Medios Informativos Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica**  
**Santiago S.A Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

En el anterior gráfico N° 19, se observa la opinión de los afiliados en cuanto a medios de información.

El medio de comunicación más utilizado por los afiliados en primer lugar es consulta telefónica, luego en segundo lugar le sigue consulta directa en Casa Matriz, y por último lugar consulta directa con la Encargada de Bienestar.

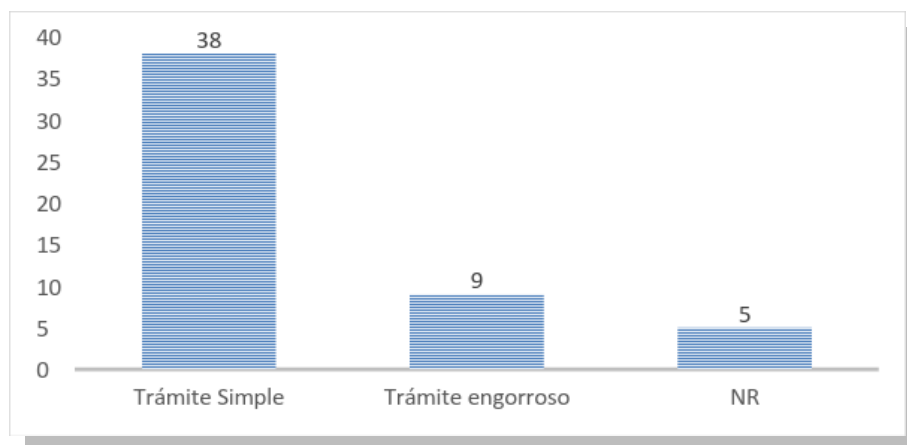
Por otra parte, dentro de los medios menos utilizados se observan como más relevante destacar la información enviada por correo electrónico, dicha información es enviada directamente a cada local para que sea entregada a los funcionarios de la empresa.

Si este medio informativo falla resulta indispensable buscar otros mecanismos de difusión para que la información llegue de manera directa a todos los colaboradores.

#### **4.- Consultas directas a la Encargada de Bienestar.**

El Departamento de Bienestar cuenta con atención personalizada hacia los trabajadores cuando estos la requieran, estas consultas son de manera espontáneas en su mayoría, no requieren de solicitud de hora de atención, este servicio es evaluado de manera positiva entre los afiliados, donde según gráfico N°20, 38 trabajadores afiliados respondieron que la tramitación de solicitudes cuando han requerido asistencia social y/o emergencia la realizan directamente donde la encargada de Bienestar, considerando que la atención es expedita y sencilla.

**Gráfico N°20**  
**Atención Encargada Bienestar de**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago.2014**



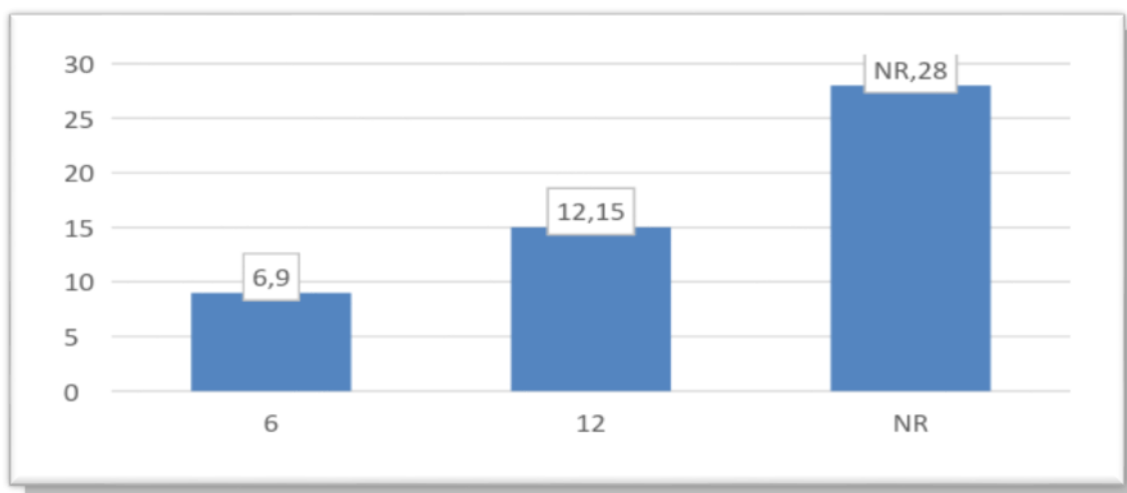
Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Se puede concluir con que la percepción que tienen los afiliados al Departamento de Bienestar es favorable respecto a la atención que presta la encargada del área.

Al analizar la cantidad de consultas recibidas directamente a la encargada de Bienestar, se observa según gráfico N° 21 que durante el último año 12 afiliados dicen haber solicitado contar con la presencia directa de la encargada del Departamento.

**Gráfico N° 21**  
**Frecuencia uso de Consultas encargada de Bienestar de**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

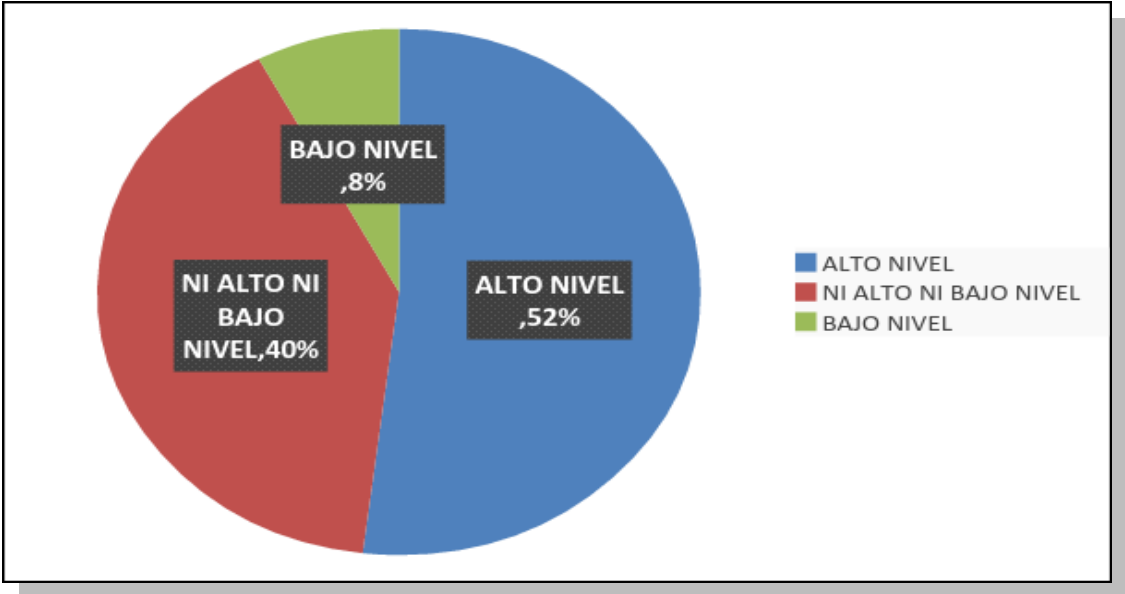
En cuanto al conocimiento que manifiestan los afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A. en relación a la asistencia social que brinda directamente la encargada de Bienestar, se observa lo siguiente.

Según gráfico N°22 Un 52% de los encuestados dice poseer un alto conocimiento en relación a la asistencia social que presta el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A.

Por otra parte un 8% de los encuestados dice tener bajo conocimiento respecto a este beneficio.

La asistencia social que presta el Departamento de Bienestar se implementó de manera reciente, hace sólo dos años atrás se instauró como servicio del Departamento prestar asistencia social a los afiliados para así suplir las distintas necesidades que surgen desde los trabajadores y sus familias.

**Gráfico N° 22**  
**Nivel de conocimiento asistencia social atención encargada Departamento**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



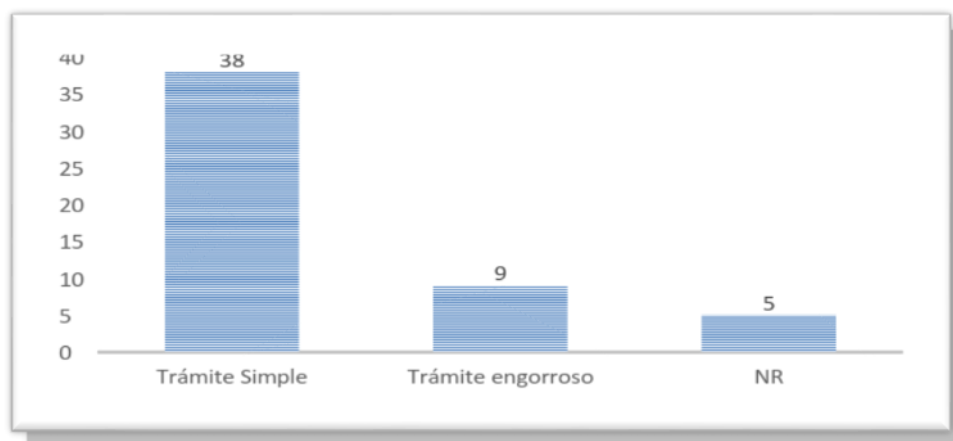
Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

El Departamento de Bienestar cuenta con atención personalizada hacia los trabajadores cuando estos la requieran, estas consultas son de manera espontáneas en su mayoría, no requieren de solicitud de hora de atención, Dicha atención es evaluada de manera positiva entre los afiliados, donde según gráfico N° 23, 38 trabajadores afiliados respondieron que la tramitación de Asistencia Social realizada directamente a la Encargada de Bienestar se realiza de manera simple.

Se puede concluir que para los afiliados es una gran oportunidad para expresar libremente sus necesidades y requerimientos.

**Gráfico N°23**  
**Atención Encargada Bienestar**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago.2014**



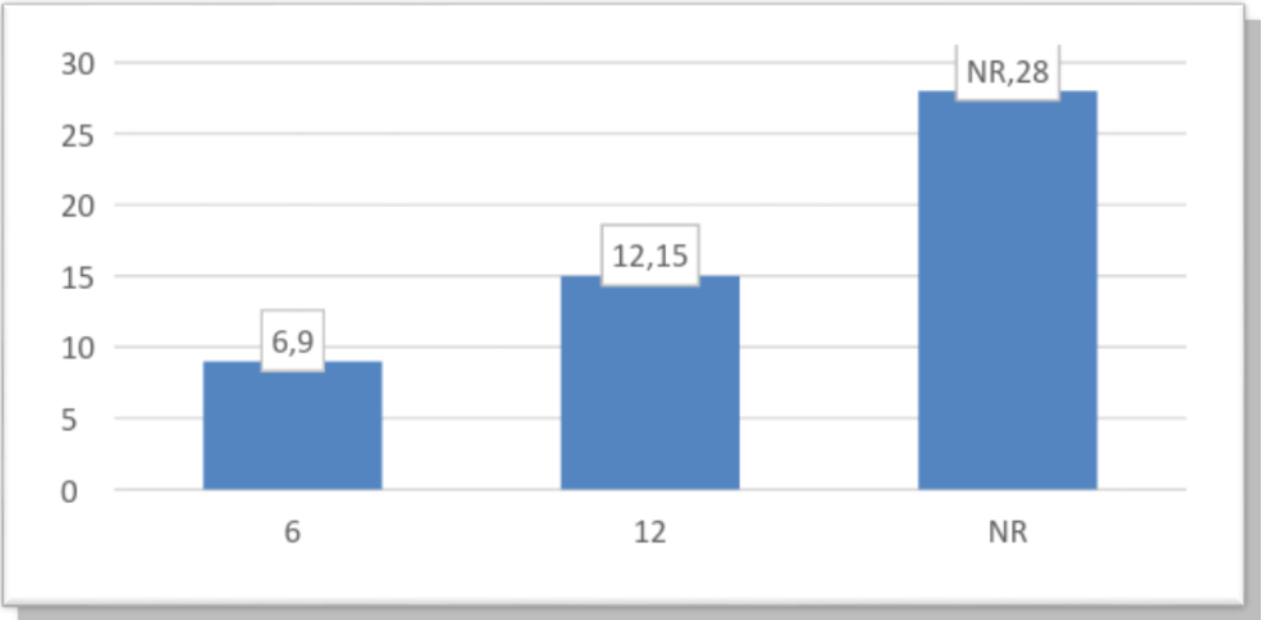
Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

Al analizar la cantidad de consultas recibidas directamente a la Encargada de Bienestar, se observa según gráfico N° 21 que durante el último año 12 afiliados dicen requirieron contar con la presencia directa de la Encargada del Departamento.

A la vez 6 afiliados declaran que durante los últimos 6 meses requirieron atención de la Encargada de Bienestar.

**Gráfico N° 21**  
**Frecuencia Uso de Consultas Encargada de Bienestar de**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia



En cuanto al conocimiento que manifiestan los afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A. en relación a la asistencia social que brinda directamente la Encargada de Bienestar, se observa lo siguiente.

Según gráfico N° 7 Un 52% de los encuestados dice poseer un alto conocimiento en relación a la asistencia social que presta el departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A.

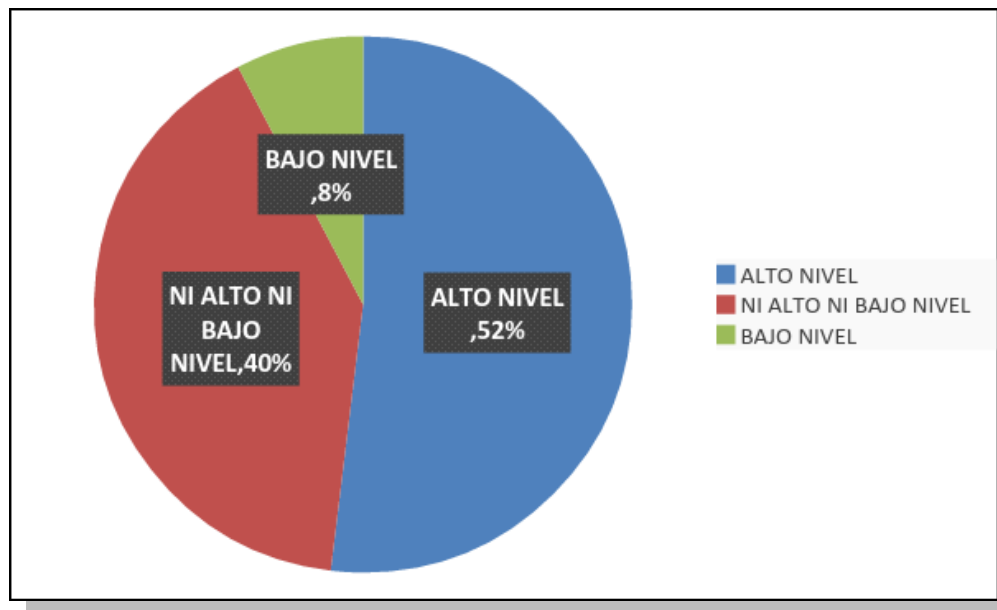
Por otra parte un 8% de los encuestados dice tener bajo conocimiento respecto a este beneficio.

La Asistencia Social que presta el Departamento de Bienestar se implementó de manera reciente, hace sólo dos años atrás se instauró como servicio del Departamento prestar Asistencia Social a los afiliados para así suplir las distintas necesidades que surgen desde los trabajadores y sus familias.

### Gráfico N° 7

## Nivel de Conocimiento Asistencia Social Atención Encargada Departamento Afiliados al Departamento de Bienestar

Santiago. 2014



Fuente: Investigación directa.

Elaboración Propia

## **Posibles nuevos Beneficios para afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A.**

Dentro de la investigación realizada surgieron distintas sugerencias nacidas directamente de los usuarios afiliados al Departamento de Bienestar, razón por la cual se considera importante mencionarlas para tenerlas en consideración para la creación de nuevos beneficios y servicios que favorezcan al personal afiliado.

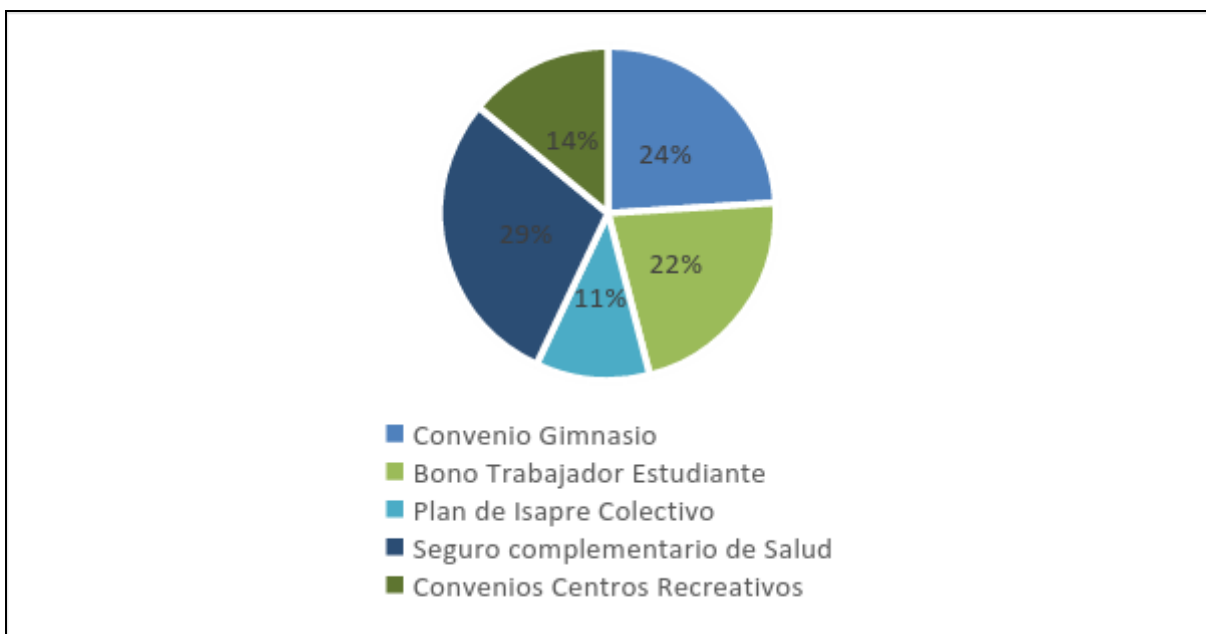
Algunas de las preferencias fueron según lo detalla gráfico N° 24, en un 29% muestra el interés de los trabajadores por contar con un seguro complementario de salud, actualmente se cuenta con uno, pero este tiene un costo adicional a cada colaborador, y este corresponde según carga familiar, por lo que no es gratuito para los trabajadores, el seguro complementario de salud que está asociado a la empresa, se establece por medio de la voluntad de cada funcionario, éste tiene un cobro mensual, que debe ser pagado por parte del trabajador.

Otro 24% de los encuestados dice le gustaría contar con convenio para Gimnasio, es interesante analizar dicho punto, ya que actualmente no existe el beneficio ni tampoco se encuentra en proceso de evaluación como beneficio, por lo que sería una muy buena opción, puesto que también contribuye en la calidad de vida y salud de los colaboradores, así que tal vez podría ser presentado en un posible programa de mejora de beneficios. Al existir interés por parte de los afiliados a iniciar distintas actividades novedosas para el Departamento de Bienestar es relevante poder darlas a conocer a las personas pertinentes para su posible evaluación, si es viable o no entregar este beneficio.

Por otra parte existe un 22% de los encuestados que señaló como preferencia en cuanto a nuevos beneficios el poder contar con un bono para trabajadores

estudiantes, analizando el dato se observó que hay un número importante de trabajadores que estudian en educación superior, en la actualidad existe bono escolar, pero este solo se da a las cargas familiares, por lo general hijos(as) de los afiliados, no a estos directamente. Esta temática sería una alternativa muy positiva para los trabajadores, de esta forma podría aumentar sus ingresos económicos mensuales, puesto que se le entregaría un apoyo para la mensualidad o algún tipo de ayuda en este ámbito, lo que contribuiría a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

**Gráfico N° 24**  
**Preferencias Nuevos Beneficios**  
**Afiliados al Departamento de Bienestar**  
**Santiago. 2014**



Fuente: Investigación directa

Elaboración Propia

A la vez surgieron distintas sugerencias desde los colaboradores afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A.

En varias oportunidades se repitió que a los afiliados les gustaría contar con apoyo para conseguir créditos hipotecarios, si bien el Departamento de Bienestar está constantemente preocupado por informar sobre distintas alternativas de financiamiento para conseguir una propiedad para los trabajadores que lo requieran, al igual que informar cada vez que se inician los distintos períodos de postulación para subsidio habitacional, sería una buena alternativa como beneficio para los usuarios afiliados.

Pero no existe algún programa destinado a suplir dicha necesidad emergente de los afiliados, razón por la cual sería interesante ser evaluada y analizada para conseguir alguna alternativa que beneficie a los afiliados del Departamento de Bienestar.

Otra sugerencia que surge a raíz de esta encuesta es el interés de los trabajadores afiliados para que pueda aumentar la cantidad en dinero que otorga el préstamo de Bienestar, y evaluar tal vez la cantidad de cuotas con las que deberá ser cancelado.

## CONCLUSIONES

El principal objetivo que debe cumplir el Departamento de Bienestar es contribuir al bienestar del trabajador, mejorando sus condiciones laborales, como también su calidad de vida. Es por esto que el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A. ofrece a sus afiliados una serie de servicios, convenios y beneficios que contribuyen con este objetivo.

Los servicios y beneficios a los cuales hacemos referencia, se caracterizan por entregar a los afiliados mayor tranquilidad a la hora de ocurrir alguna contingencia. Algunos de ellos son; bonos y asignaciones en dinero, becas escolares, seguro de salud, préstamos, bono de nacimiento, matrimonio o defunción. Asimismo, cuenta con los servicios de orientación que la Encargada de Bienestar entrega ante las consultas relacionadas por subsidios, beneficios y servicios que dispone el Departamento.

Para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a los servicios y beneficios del Departamento de Bienestar, se efectuó una evaluación de cada uno de los afiliados, por medio de la realización de un instrumento de medición, donde los afiliados realizaron una encuesta con el fin de comprobar según temática: la frecuencia, tramitación, gestión y calidad. Esta evaluación a los servicios antes mencionados, permite generar expectativas positivas respecto a la labor que desempeña el Departamento.

La seguridad social complementaria, donde se ubican los Servicios de Bienestar busca afrontar las contingencias y los riesgos sociales a los que están expuestos los trabajadores tanto en la empresa, como también en el ámbito familiar.

Las prestaciones que son subvencionadas por el Servicio de Bienestar, según la seguridad social complementaria, son:

Prestaciones por enfermedad: están vinculadas con el reembolso de los gastos médicos y servicios de atención médica.

Prestaciones de ayuda familiar: corresponden a todas las ayudas por nacimiento, matrimonio y defunción.

A modo de dar cuenta del análisis de la información recopilada para describir el grado de satisfacción de los trabajadores afiliados al Servicio de Bienestar, las principales conclusiones del estudio serán ordenadas por las siguientes temáticas complementándose con las hipótesis del diseño de investigación.

- Descripción de la satisfacción usuaria de los trabajadores, en cuanto a los servicios y beneficios que entrega el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A.
- Describir la calidad de los servicios entregados por Bienestar

### **Satisfacción usuaria**

En esta primera parte del análisis se encuentra la opinión de los trabajadores afiliados al sistema respecto a la satisfacción de los servicios y beneficios del Bienestar.

En relación a este punto es que se planteó como Hipótesis N°1, que el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A posee un nivel de satisfacción alto en cuanto a servicios y beneficios.

Según los datos examinados es que podemos concluir en que en su mayoría los trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar de la empresa privada Farmacéutica Santiago S.A consideran que los beneficios entregados son de buena calidad, cumpliendo con sus expectativas.

Además manifiestan que la tramitación de los distintos beneficios es en general una tramitación simple que no requiere de mayor tiempo de espera. Generalmente las solicitudes son respondidas de manera inmediata o dentro de la semana una vez hecha la solicitud de beneficio.

Otro punto que destaca dentro de la investigación es el nivel de conocimiento que dicen tener los afiliados al Departamento de Bienestar en relación a los beneficios existentes, en su mayoría el nivel de conocimiento es alto esto quiere decir que los afiliados conocen de manera adecuada los beneficios que otorga el Departamento de Bienestar.

En relación a la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención que entrega la Encargada del Departamento de Bienestar se observó que los afiliados consideran que la atención es entregada de buena manera y de alta calidad. Los afiliados afirman que la relación con la Encargada de Bienestar es cercana, existiendo un grado de confianza que se manifiesta en las solicitudes de atención de consultas personalizadas.

La Encargada de Bienestar en la atención que presta a los afiliados al Departamento se dedica a orientar a los trabajadores respecto a las dudas y consultas relacionadas con distintas problemáticas que puedan surgir desde ellos y sus familias.



Generalmente las consultas más frecuentes son por postulaciones al Subsidio Habitacional, donde la Encargada de Bienestar se preocupa de informar a los trabajadores las distintas fechas de postulación a los diferentes programas de vivienda que entrega el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y explicar el proceso y requisitos de postulación, a la vez se les orienta sobre la apertura de libreta de ahorro para la vivienda y las alternativas de financiamiento que existen.

Otro motivo de consulta habitual es la postulación a las distintas becas que otorga el Ministerio de Educación, se explican en qué consisten y cómo postular, generando vinculación de los trabajadores afiliados al Departamento de Bienestar con las diferentes redes existentes. Es importante mencionar dicha vinculación ya que existen diversas alternativas a las cuales pueden optar los trabajadores y muchos de ellos no las conocen, en este sentido el rol que cumple la Encargada de Bienestar es importante respecto a la promoción de los distintos mecanismos externos existentes.

Otro aspecto importante de mencionar es la utilización de los distintos medios informativos que cuenta el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A para dar a conocer la información a sus afiliados.

Dentro de estos se observa como el más utilizado por los afiliados es la realización de consultas vía telefónica hacia la Encargada de Bienestar, dicho recurso está al alcance de los trabajadores es por esto que les resulta mucho más fácil la utilización de él al querer realizar dudas o consultas. En todas las sucursales y locales existe un teléfono red fija razón por la cual es más simple para los afiliados hacer las consultas por esta vía.

## Comprobación Hipótesis

De acuerdo con los datos de la investigación la Hipótesis N° 1 *Los Socios del Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. Presentan un nivel de satisfacción alto en cuanto a los beneficios que otorga ese Departamento.* Se comprueba por cuanto el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A posee un nivel de satisfacción alto en cuanto a los servicios y beneficios que entrega. Esta afirmación fue acogida al observar que los afiliados consideran que los beneficios cumplen con sus expectativas. Esta aceptación la podemos relacionar a que los beneficios que entrega el Departamento de Bienestar son acordes a las problemáticas que presentan los afiliados.

En relación a la Hipótesis N° 2 *El Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago S.A. debe mejorar la calidad de sus servicios hacia los trabajadores de la empresa.* Esta hipótesis no sería aceptada ya que en su mayoría los afiliados dicen estar conformes con la calidad de los servicios que les ofrece el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A.

No obstante con ello, los afiliados entregaron algunas sugerencias sobre algunos beneficios entregados, para evaluar posibles mejoras en ellos y también poder extender el abanico de posibilidades en cuanto a Beneficios y servicios.

Cabe destacar que para los afiliados al Departamento de Bienestar es importante participar de nuevas alternativas de beneficio ya que sienten que sus necesidades son tomadas en cuenta, esto genera motivación de parte de ellos para participar activamente de las actividades que genere el Departamento.

Por otra parte la realización de esta investigación logró por primera vez recoger la opinión del personal afiliado, puesto que jamás se había realizado alguna investigación similar en esa empresa.

Esta gestión permite acercar a los trabajadores al Departamento y generar un ambiente participativo y reflexivo, razón por la cual se recomienda al Departamento de Bienestar realizar anualmente encuesta de satisfacción usuaria a afiliados, para así conocer sus opiniones respecto a la gestión que ejerce el Departamento.

Luego de realizar esta investigación hemos descubierto que las empresas actuales destinan cada vez más recursos humanos, económicos, tecnológicos, etc. Para buscar mecanismo que permitan entregar a sus trabajadores programas de beneficios y compensaciones, que buscan entregar mayores beneficios a sus colaboradores.

Hemos descubierto que la entrega de beneficios y potenciar la calidad de vida entre los funcionarios esta netamente ligado a su productividad y grado de compromiso dentro de la organización en la cual preste sus servicios, por lo cual las administraciones modernas de Recursos Humanos cada vez más incorporan nuevas formas de administrar estos beneficios.

## HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el transcurso de la elaboración del estudio, por medio de la construcción del Marco Teórico, Referencial y Análisis de los resultados, se han detectado hallazgos relevantes en cuanto a la labor que desempeña el Departamento de Bienestar, si bien la empresa presenta las bases en cuanto a la prestación de los servicios que ofrece, el saber la opinión de los colaboradores es fundamental para desarrollar en conjunto mejoras que favorezcan la atención, calidad y tramitación para obtención de beneficios, pero también un análisis para que la empresa esté al tanto de lo positivo y negativo de lo que se ha desarrollado hasta ahora.

Uno de estos hallazgos es la dependencia del trabajador en la institucionalización de los Servicios de Bienestar.

El Servicio de Bienestar debe cumplir con servicios y una serie de beneficios para sus colaboradores, con el objetivo de contribuir y aumentar su calidad de vida en la empresa, y en este sentido la realización del levantamiento de información en cuanto a la evaluación de los beneficios es un aporte fundamental para el Departamento de Bienestar, puesto que de esta forma permite mejorar o cambiar sus condiciones actuales.

Basándonos en lo anterior podemos dar cuenta de lo fundamental que es el realizar un análisis en cuanto a las labores realizadas, esto es muy importante para saber la opinión y la recepción de los servicios entregados. Como lo podemos ver, según el Decreto Ley N° 28 que obedece a la aprobación de los Servicios de Bienestar a nivel país, en su párrafo segundo del Jefe de Bienestar, artículo 31, letra I dice, realizar análisis periódicos de la gestión del Servicio de

Bienestar, de su organización, procedimientos internos y principalmente de las necesidades de los afiliados.

Si bien, el artículo nunca se había cumplido, este ha sido el primer análisis en cuanto a la opinión de los funcionarios, anteriormente no se ha procedido ni priorizado a realizar cambios que permitan aportar a las necesidades que manifiestan los afiliados. En este sentido, se puede determinar que la disconformidad de los usuarios respecto a algunos servicios, se debe a que no ha existido un análisis en cuanto a su opinión, para obtener mejoras en la calidad de los servicios y comprender sus prioridades.

Igualmente, el mismo Decreto en el artículo 31, letra J, indica, mantener un sistema de información permanente dirigido a los afiliados, capacitándonos para el más eficiente ejercicio de sus derechos y difundiendo los planes y programas del Servicio de Bienestar.

Aunque, los medios informativos que dispone el servicio de Bienestar para sus trabajadores están compuestos por diarios murales, mail informativos en cada sucursal, y entrega de documentación mediante valija, es la Encargada de Bienestar en donde se concentra la mayor demanda de entregar orientación de servicios y beneficios, lo que implica una mayor responsabilidad por parte de la profesional para asistir a los funcionarios con el fin de aumentar la participación de ellos en el sistema y aumentar su calidad de vida. Desde esta perspectiva, se puede deducir que los otros medios de difusión no cumplen a cabalidad su función, desde la entrega de información y orientación que debe entregar cada sucursal hacia sus colaboradores.

Otro hallazgo en el estudio es el nivel de satisfacción de los servicios y beneficios de Bienestar, en este sentido, la opinión de los trabajadores se centra principalmente en la satisfacción media de algunos servicios y en la excelente atención y orientación que entrega la Encargada de Bienestar para orientar a los usuarios. Sin embargo, esta actitud que demuestran los trabajadores, deja entrever la dependencia anual y semestral que obtienen de los beneficios sociales, para la satisfacción de sus necesidades humanas particulares.

Si nos centramos en los pilares del Desarrollo a Escala Humana, se indica que es el individuo el encargado de buscar las mejores posibilidades de satisfacer sus necesidades personales, generando a la vez autonomía y no dependencia de los recursos. Este pasaje visto en el Marco Teórico, nos permite evidenciar que la generación de oportunidades debe ser desde el ser humano y no de los sistemas de beneficios sociales, esto implica que es el individuo quién buscará formas lógicas de satisfacer sus necesidades, evitando el paternalismo que ofrecen los sistemas de beneficios sociales, que sin bien, ofrecen beneficios monetarios o no monetarios no buscan la autonomía del sujeto, sino su dependencia.

Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios del Sistema de Bienestar reciben menor ingreso salarial mantienen cierta dependencia a los servicios del Bienestar, y no indagan en otros beneficios que posibiliten aumentar su calidad de vida que no estén asociados al mismo sistema.

Otro hallazgo importante a mencionar es que la investigación nos permitió conocer los niveles de ingreso de los afiliados y trabajadores de la empresa Farmacéutica Santiago S.A donde se relaciona directamente la afiliación de los trabajadores al Departamento de Bienestar a aquellas personas que reciben menor salario. Por ende mientras más baja es la remuneración, aumentarán los trabajadores que se incorporaran al Departamento de Bienestar, los que buscaran de este modo suplir

las deficiencias que les ocasiona percibir un bajo ingreso económico con los beneficios ofrecidos por el Departamento de Bienestar.

## **APORTES DEL TRABAJO SOCIAL**

En el desarrollo del estudio pudimos evidenciar que el cargo de la Encargada de Bienestar, que realiza labores pertinentes a Trabajo Social, cumple un rol fundamental en la contribución en las áreas de intervención laboral como también familiar en algunos aspectos, analizando los diversos contextos en que se desenvuelven los funcionarios, así como también entregándoles opciones para resolver sus problemáticas otorgándoles beneficios, orientaciones y posibles vinculaciones a redes de apoyo. También se interviene en el ámbito grupal, implementando espacios de interacción y comunicación entre los trabajadores, desarrollando diversas actividades y dinámicas que facilitan y mantienen un buen clima laboral dentro del trabajo, lo que es fundamental para establecer relaciones sanas entre los funcionarios.

Uno de los objetivos fundamentales de la persona Encargada de Bienestar en el Departamento de Bienestar de la Empresa Farmacéutica Santiago cumple con el rol del Trabajo Social, es el aumentar el bienestar social de las personas y potenciar sus habilidades, entregándole las herramientas necesarias para que puedan aumentar sus recursos. En el caso investigado está relacionado con el contribuir y valorizar la participación que mantienen los afiliados con las diversas actividades que se desarrollan en la empresa, y de esta forma que también los trabajadores accedan a los distintos beneficios y convenios que posee la empresa investigada.

También podemos mencionar la labor de mediador que realiza la Encargada de Bienestar con las organizaciones tales como la Caja de Compensación los Andes y los convenios asociados a la empresa para aumentar los recursos de beneficios que dispone el Departamento de Bienestar para sus afiliados.



Ante las consultas y necesidades que los afiliados presentan, la Encargada de Bienestar realiza un rol mediador para establecer vínculos con redes institucionales que permitan obtener la información o recursos, y de esta forma satisfacer las necesidades que los colaboradores presenten, como en la mayoría de los casos con consultas con respecto a áreas como vivienda, salud, educación y cargas familiares entre otras.

Por medio de nuestro análisis podemos identificar que el Trabajo Social contribuye en aumentar las condiciones laborales de los trabajadores en la empresa, y a la vez, facilita que el personal adopte confianza en el sistema de beneficios y servicios que el empleador dispone a través del Departamento de Bienestar. Esta condición permite mejorar el clima organizacional y maximizar las labores de los trabajadores. Además, los afiliados al sistema mantienen un sentido de pertenencia con su grupo de pares, interrelacionando diferentes culturas provenientes de sus familias e identificándose con su empresa.

Al analizar el rol que cumple el Trabajador Social dentro del área de Recursos Humanos y/o Bienestar, en este caso la Encargada de Bienestar, nos parece fundamental que el profesional mantenga una constante retroalimentación respecto a las temáticas legales que se utilizan en los Servicios de Bienestar que se crean o reformulan constantemente, además de todas las áreas que implican compensación y beneficios.

La Encargada de Bienestar también está a cargo de las ferias de servicios para los colaboradores, donde se realizan por ejemplo operativos médicos en la casa matriz previa invitación a la totalidad de los funcionarios con gran participación, y aproximadamente tres veces por año, también se informan de los servicios y

beneficios mediante los medios comunicacionales existentes los diversos beneficios que ofrece esta institución.

La participación e inclusión del trabajador en las actividades que realiza el Departamento de Bienestar se llevan a cabo por la Encargada de Bienestar, por ejemplo, las actividades recreativas desarrolladas para fiestas patrias, navidad y año nuevo, donde se realizan actividades con todos los colaboradores, esto contribuye en la dinámica que debe darse entre la empresa, el empleador y el trabajador.

Como aporte a la investigación nos parece relevante mencionar que las nuevas condiciones laborales han permitido la incorporación cada vez más frecuente de la profesión al área privada o empresarial y para ello es necesaria la preparación del profesional que opte por desempeñarse en el área de recursos humanos, para ello las Universidades deberían ofrecer en sus mallas curriculares para las carreras de Trabajo Social, cátedras de servicios de bienestar o bien administración de recursos humanos y de esta forma profundizar sobre esta rama y que los estudiantes tengan la opción de adquirir técnicas y herramientas que faciliten su intervención al optar por desempeñarse en esta área.

También podemos mencionar, que en el Departamento de Bienestar, no se desarrollan frecuentemente espacios de atención personalizada con los funcionarios, más bien se dedica solo a la tramitación de beneficios y servicios, no se realiza con frecuencia la atención individual, puesto que no se considera como prioritario por parte de la empresa, de esta forma podemos evidenciar que no existe un mayor vínculo entre las problemáticas que puedan presentar los trabajadores.

La promoción de los derechos laborales está ligada al rol que debe cumplir un Trabajador Social, puesto que debe velar por las condiciones de trabajo dignas de los trabajadores en las empresas, con el objetivo de aumentar su calidad de vida generando espacios de participación, solidaridad entre el grupo de pares, y potenciar su motivación laboral.

En este sentido, para orientar a los trabajadores debe cumplir con la entrega de información válida, coherente, transparente y confiable para lograr acuerdos colectivos en el mejoramiento de los servicios.

La participación que se logra establecer por medio de la Encargada de Bienestar conlleva a que el trabajador potencie habilidades y sean demostradas en su labor cotidiana, de cierta forma orientando al trabajador para que se desenvuelva en su entorno laboral y lidie con las dificultades diarias, también debe generar instancias en que el afiliado pueda dar a conocer su opinión ante su jefatura respecto a la situación que le aqueja, manteniendo una postura clara y coherente que propicie al empleador entender su condición social.

Al entenderse con diferentes culturas que se dan en el medio laboral, el Trabajador Social debe dar a conocer las posturas y necesidades de los trabajadores al empleador. En ciertas ocasiones, debe contextualizar las reales condiciones socioeconómicas de los trabajadores ante la solicitud de beneficios, lo que conlleva a indicar las falencias económicas que se dan en una familia y las consecuencias en las que puede repercutir en el caso de no entregarse la ayuda económica. Por consiguiente, es el profesional quién tiene que contextualizar, analizar y buscar la mejor forma de exponer la condición de los trabajadores.

Por lo mencionado podemos identificar que es necesario que los Trabajadores Sociales que se desempeñan en los Servicios de Bienestar, deban mantener una especialización en el área, para disponer de herramientas presentes en la administración de recursos humanos y seguridad social, esto implica que realicen

estudios relacionados en recursos humanos, comportamiento organizacional, el trabajo social y las organizaciones, entre otros, con el fin de garantizar espacios laborales que puedan acceder a múltiples beneficios los trabajadores, priorizando a las personas que perciban menores ingresos económicos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E., (1995) : **Diccionario de Trabajo Social**, Buenos Aires, Argentina, Editorial Lumen.
- Arellano, J., (1998) : **Políticas sociales y desarrollo: Chile 1924-1984**, Chile, CIEPLAN.
- Chiavenato, I. (2007) : **Administración de recursos humanos. El capital de las organizaciones**, México, Mac Graw Hill, .8ª. Edición.
- Hernández, R. Fernández (1998) : **Metodología de la Investigación**, C. Baptista, P., México, Mac Graw Hill.
- Humeres, H., (2000) : **Derecho del trabajo y seguridad social**, Chile, Editorial Jurídica Chile.
- Las Heras, P., Cotajarena E. (1979) : **Introducción al Bienestar Social**, España, Editorial Verbo Divino.
- Naciones Unidas (1987) : **La política de bienestar social, tendencias, problemas y enfoques actuales**, Argentina, Editorial Lumen.

- Moix, M (1986) : **Bienestar social**, España, Editorial Trivium.
- Max Neff, M., (1993) : **Desarrollo a Escala Humana**, Uruguay, Nordan - Comunidad
- Montoya, G., Zapata, C. Cardona, B., (2002) : **Diccionario especializado de Trabajo Social**. Colombia, Universidad de Antioquía.
- Casale, G. Sivananthiran, A. (2011) : **Los fundamentos de la administración del trabajo**, OIT, Ginebra, Suiza. 1ª. Edición
- Venegas, H. (2011) :**“Políticas de bienestar y control social en la minería del carbón. Las experiencias de Lota y Coronel en el siglo XX”**, Revista Tiempo Histórico, Nº 3, Escuela de Historia, UAHC, (105-126)

## FUENTES ELECTRÓNICAS

- Adelantado, J., (2005) : **Las Políticas Sociales**. Documento electrónico, Universidad de Salamanca, España. [Consultado 03 de Mayo del 2014]  
<http://campus.usal.es/~dpublico/areacp/materiales/6.2.laspoliticassociales.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo (2011): **Piso de Protección Social para una globalización equitativa e inclusiva**, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza. [Consultado 15 de Mayo del 2014]  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_176521.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_176521.pdf)
- Superintendencia de Seguridad Social, (2011) : **Servicios de Bienestar del sector público**. Chile, SUSESO. [Consultado 21 de Julio del 2014]  
<http://www.suseso.cl/OpenDocs/asp/pagDocumentoContenido.asp?argDocumento=1112>
- Comisión Económica para América : **Política fiscal y protección social en Chile**,

- Latina y el Caribe CEPAL, (2003) Revista CEPAL N° 81, diciembre 2003.  
[Consulta 10 de Septiembre del 2014]  
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/0/19400/lcg2216e-Arenas.pdf>
- Fernández P, ( s/f) : **Estado de Bienestar**, Consultado  
10 de Enero 2016.  
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/estado-de-bienestar.html>
- Larrañaga, O., (2007) : **¿Qué puede esperarse de la Política Social en Chile?** Universidad de Chile.  
Departamento de Economía y Negocios.  
[Consultado 17 de Agosto del 2014]  
<http://www.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/54fa1185-0e98-41da-88cf-7f3bc83af6b6.pdf>
- Organización Internacional del trabajo, (2011): **Seguridad Social** [Consultado 15 de Mayo del 2014]  
[http://www.oit.org.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=801&Itemid=1513](http://www.oit.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=801&Itemid=1513)



Reyes, L., (2009)

: **La Cuestión Social en Chile: Concepto, problematización y explicación.** Una propuesta de revisión historiográfica. Revista digital de estudios históricos, Universidad de la Frontera. [Consultada 04 de Junio del 2014]  
[http://www.estudioshistoricos.org/edicion5/0502Cuestion\\_Social\\_en\\_Chile.pdf](http://www.estudioshistoricos.org/edicion5/0502Cuestion_Social_en_Chile.pdf)

Rojas, J. (s/f)

: **Las políticas laborales en Chile 1900-1970.** Consultado, 3 Diciembre 2015  
[http://www.archivochile.com/Ideas\\_Autores/rojasfj/rojasfj0007.pdf](http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/rojasfj/rojasfj0007.pdf)

Hofman May, (2009)

: **Responder a la crisis: construir una protección social básica.** Trabajo, revista de la OIT N° 67, OIT. [Consultado el 28-05-2014]  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms\\_122248.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_122248.pdf)

La Organización Internacional del Trabajo (1991), **Administración de la seguridad social**, [Consultado el 20-05-2014]  
<http://www.ciedessweb.cl/ciedess/que-es-la-seguridad-social>

ONU Declaración Universal de Derechos Humanos :[Consultado el 20-08-2014]  
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Nivel de satisfacción sobre los beneficios que entrega el Departamento de Bienestar de la empresa Farmacéutica Santiago S.A, respecto a bonos y asignaciones económicas.	De modo general, se puede afirmar que la función de bienestar comprende una muy amplia gama de acciones con el referido objeto, tales como consejo y asesoría para el logro de una mejor convivencia familiar, prestaciones económicas para paliar gastos médicos y otros	Los Departamentos de Bienestar entregan dentro de sus beneficios, asignaciones económicas como préstamos, bonos y asignaciones.	Bonos y asignaciones	Matrimonio  Nacimiento  Fallecimiento  Beca escolar	¿Ha utilizado alguno de estos beneficios que dispone el Departamento de Bienestar?

	<p>emergentes. En suma, doctrinariamente hablando, la acción de bienestar no tiene límites específicos distintos de los que emanan de la natural autorregulación microeconómica de la empresa o servicio empleador.</p>		<p>Préstamos</p>	<p>Blandos Emergencia Médicos</p>	<p>¿Ha utilizado algún préstamo que dispone el Departamento de Bienestar?</p>
--	---	--	------------------	---	---



## ANEXO N° 2

### ENCUESTA FARMACEUTICA SANTIAGO

El Departamento de Bienestar con el objetivo de generar mejoramiento en su gestión desea conocer su opinión respecto del funcionamiento de actividades importantes para incrementar su satisfacción laboral. Desde ya agradecemos su participación, y le garantizamos la confidencialidad en sus respuestas.

#### I.- INFORMACIÓN (Marque con una X según corresponda)

Estamento (marcar)

Gerencia \_\_\_\_ Jefe Local \_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_ Auxiliar Bodega \_\_\_\_  
Auxiliar Farmacia \_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_ F \_\_\_\_ M

Edad: \_\_\_\_\_

#### II.- OTROS

A. A continuación marque con una cruz (x) que nivel de conocimiento posee sobre beneficios implementados por el área de Gestión de Personas.

¿Conoce Ud. Los siguientes proyectos implementados por la empresa?	Alto nivel de conocimiento	Ni alto Ni bajo conocimiento	Bajo nivel de conocimiento
1. Beneficios de Préstamos			
1. Asistencia Social			
1. Bono Matrimonio			

1. Bono Natalidad			
1. Bono Fallecimiento			
1. Bono por Enfermedad Catastrófica			
1. Bono Escolaridad			
1. Regalo Navideño			

**B. Durante el año ¿ha utilizado alguno de estos beneficios que dispone el Departamento de Bienestar? (Puede marcar más de una)**

<b>Beneficios implementados por la empresa</b>	<b>Últimos 6 meses</b>	<b>Último año</b>
Beneficios de Préstamos		
Asistencia Social		
Bono Matrimonio		
Bono Natalidad		
Bono Fallecimiento		
Bono por Enfermedad Catastrófica		
Bono Escolaridad		
Regalo Navideño		



**C. De los beneficios marcados anteriormente, Ud. Considera que son:**

	<b>Trámite Simple</b>	<b>Trámite engorroso</b>
Beneficios de Préstamos		
Asistencia Social		
Bono Matrimonio		
Bono Natalidad		
Bono Fallecimiento		
Bono por Enfermedad Catastrófica		
Bono Escolaridad		
Regalo Navideño		

**D. Califique la calidad de los servicios que recibe por parte del Departamento de Bienestar en relación a los beneficios:**

a. Excelentes, cumplen con sus expectativas	
b. Medianamente cumplen sus expectativas	
c. Limitados, son de difícil acceso por los trámites	

**E. ¿A través de qué medio se informó de la existencia de estos beneficios?**

a. Consulta directamente en Casa matriz	
b. Consulta telefónica	
c. Consulta directa a la Encargada de Bienestar	
d. Afiches, circulares, informativos	
e. Por correo electrónico	
f. Colegas	
g. Otro ¿cuál? _____	

**F. Durante el año, ¿ha utilizado algún préstamo o facultativo que dispone el Departamento de Bienestar? (Puede marcar más de una)**

	Últimos 6 meses	Último año
a. Médico		
b. De Auxilio		
c. Habitacional		

**G. De todos los beneficios que a continuación se detallan, enumere del 1 al 5 su preferencia (tomando en cuenta que el 1 es la primera prioridad y 5 la última):**

Nº	Convenio Gimnasio
Nº	Bono Trabajador Estudiante

N°	Plan de Isapre Colectivo
N°	Seguro complementario de Salud
N°	Guardería

**H. De todas estas posibles alternativas que a continuación se detallan, enumere del 1 al 8 su preferencia (tomando en cuenta que el 1 es la primera prioridad y 8 la última):**

N°	Capacitación de monitores contra la Violencia Intrafamiliar
N°	Taller preventivo de Drogas y Alcohol
N°	Nivelación de Estudios
N°	Actividades y celebraciones de convivencia
N°	Capacitaciones Laborales
N°	Programas preventivos de salud
N°	Operativos médicos
N°	Taller de fortalecimiento de vínculos parentales

**I. A continuación, marque con una X la alternativa que mejor identifique su nivel de acuerdo con lo presentado.**

<b>Señale respecto de las siguientes afirmaciones cual es la que mejor representa su opinión</b>	Muy de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

1.- La Caja de Compensación Los Andes entrega excelentes beneficios					
2.- El servicio de almuerzo entregado por el casino es de calidad					
3.- El departamento de Bienestar entrega información oportuna					
4.- El departamento de Bienestar entrega una buena atención					
5.- Los baños están bien dispuestos y se mantienen limpios					
6. Las oficinas se mantienen constantemente limpias y					

ordenadas					
-----------	--	--	--	--	--

**J. Marque con una X cómo definiría usted la calidad de los servicios entregados por el Departamento de Bienestar.**

<b>a. Excelentes, cumplen con sus expectativas</b>	
<b>b. Medianamente cumplen sus expectativas</b>	
<b>c. Limitados, son de difícil acceso por los trámites</b>	

**K. Según su opinión señale que programas o posibles beneficios nos sugiere para mejorar el servicio del Departamento de Bienestar.**

---



---



---



---



---



---



---

## ANEXO N° 3

### REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DEL PERSONAL

El Departamento de Bienestar del Personal de la empresa FARMACEUTICA SANTIAGO S.A., da a conocer el texto completo del Reglamento por el cual se regirá dicho departamento en adelante.

El presente Reglamento tiene como finalidad, definir los objetivos y acciones del Departamento de Bienestar del Personal y regular las relación entre éste y sus afiliados.

#### TITULO I

##### DEFINICIONES Y OBJETIVOS

**Artículo 1°** El Departamento de Bienestar del Personal, en adelante “Bienestar” de la Empresa FARMACEUTICA SANTIAGO S.A., en adelante “La Empresa”, creado sin personalidad jurídica, tendrá por objetivo, en la medida que sus recursos lo permitan, proporcionar herramientas de mejoramiento de las condiciones de vida de los afiliados y de sus cargas familiares, proporcionándoles ayuda, económica y social.

#### TITULO II

##### DE LOS BENEFICIARIOS

**Artículo 2°** Tanto la incorporación como la permanencia a “Bienestar” será voluntaria, pudiendo afiliarse todos los funcionarios de “La Empresa”, que cumplan con el requisito establecido en la letra “a” del artículo 3° del presente reglamento.

**Artículo 3°** Podrán ser partícipes de los beneficios de “Bienestar” aquellos que cumplan con los siguientes requisitos:

Trabajadores de “La Empresa” que posean contrato y tengan tres meses Trabajando en la empresa.

Trabajadores de “La Empresa” afiliados a “Bienestar” y que aporten con la cuota mensual, mencionada en el artículo 6° del presente documento.

**Artículo 4°** La solicitud para la afiliación a “Bienestar” deberá constar con una autorización firmada por el trabajador, con los siguientes antecedentes:

Nombre del trabajador

Número Cédula de Identidad

Fecha inscripción

Firma del trabajador

**Artículo 5°** Se perderá la calidad de afiliado:

Por pérdida de la calidad de funcionario de “La empresa”

Por renuncia voluntaria dirigida por escrito al Departamento de Bienestar

Por separación acordada por el Departamento de Bienestar, basada en alguna de las siguientes causales

Incumplimiento reiterado de los compromisos contraídos con el Departamento

Menoscabar gravemente el prestigio del Departamento.

### **TITULO III**

#### **DEL FINANCIAMIENTO**

**Artículo 6°** El Departamento de Bienestar dispondrá para su financiamiento de los siguientes ingresos:

Cuota mensual por trabajador de Mil Quinientos pesos chileno, descontados automáticamente en la liquidación mensual, a contar de la fecha de inscripción a “Bienestar”, y

Cuota mensual de la empresa por cada trabajador afiliado correspondiente a Mil Quinientos pesos chilenos,

Multas por incumplimiento al “reglamento interno de orden higiene y seguridad”, mencionada en el título noveno, artículo 53 de dicho reglamento, las cuales no podrán exceder del 25% de la remuneración diaria.

## **TITULO IV**

### **DE LOS BENEFICIOS**

**Artículo 7°** El Departamento de Bienestar concederá a sus afiliados, en la medida que sus recursos lo permitan, los siguientes beneficios:

Préstamos

Asignaciones en Dinero

Asistencia social

**Artículo 8°** El Consejo Administrativo de “Bienestar” determinará anualmente el monto máximo destinado para las prestaciones de préstamos, Asignaciones en dinero y asistencia social por afiliado.



**Artículo 9°** El Departamento de Bienestar otorgará ayuda de carácter económico por los siguientes conceptos:

**Bono de Matrimonio:** Se otorgará una ayuda de carácter económico a cada afiliado que contraiga matrimonio, con un bono de cuarenta mil pesos chilenos. Si ambos contrayentes se encuentran afiliados a “Bienestar”, ambos tiene el derecho de optar a sus respectivos beneficios.

El beneficio se entregará cuando los contrayentes presenten a “Bienestar” una copia del certificado de matrimonio;

**Asignación de Natalidad:** Se otorgará una ayuda de carácter económico por el nacimiento de cada hijo legítimo o natural, mediante la entrega de un Bono de Veinte mil Pesos. Si ambos padres se encuentran afiliados a “Bienestar”, solo la madre tendrá derecho al beneficio.

Para hacer efectivo el beneficio, los afiliados deberán presentar al departamento de bienestar, una copia del certificado de natalidad.

**Bono de Fallecimiento:** Se otorgará una ayuda de carácter económico al afiliado, por el fallecimiento de su cónyuge, carga familiar o hijo. correspondiente a cincuenta mil pesos chilenos.

Para hacer efectivo el beneficio, los afiliados deberán presentar al departamento de bienestar, una copia del certificado de fallecimiento.

**Bono de Escolaridad:** Se otorgará una ayuda de carácter económico una vez al año, a los afiliados, por sus hijos o cargas familiares que sean estudiantes regulares de “Primer año de Enseñanza Básica a Cuarto año de Enseñanza

Media” en establecimientos del estado o reconocidos por éste, a través de un bono de cuarenta mil pesos chilenos.

Para hacer efectivo el beneficio, los postulantes deben presentar al departamento de bienestar un certificado de concentración de notas, estipulando el rendimiento escolar con un promedio base de 6.0, teniendo como plazo final para hacer entrega del documento, el último día hábil de enero. Luego de lo cual se contará como participante del concurso en busca de los mejores promedios.

El beneficio será entregado los primeros días de marzo y la premiación se dividirá en tres categorías:

Primero a Cuarto año de enseñanza básica, (se premia al mejor de la categoría),

- Quinto a Octavo año de enseñanza básica, (se premia al mejor de la categoría),
- Primero a Cuarto año de enseñanza media, (se premia a los dos mejores de la categoría, otorgando un bono para cada uno).

**Préstamos:** El Departamento de Bienestar podrá conceder a sus afiliados préstamos blandos de hasta Cincuenta mil pesos chilenos en tres cuotas sin interés. La máxima de otorgación de préstamos anual será de tres por trabajador afiliado.

**Asignación por Enfermedad Catastrófica:** Se otorgará una ayuda de carácter económico a los afiliados que padezcan de una enfermedad catastrófica, correspondiente a un monto de cien mil pesos chilenos.

Para hacer efectiva la asignación, los afiliados deberán presentar a “Bienestar” una copia de los exámenes que demuestren la enfermedad.

**Regalo Navideño:** Se hará entrega de un presente a niños de hasta 12 años de edad que sean carga de los afiliados de “Bienestar”. A quienes no tengan cargas familiares con el rango etéreo establecido, se les dará entrega de un presente para su hogar.

**Artículo 10°** Dichos beneficios mencionados en el Artículo 9° del presente reglamento, se harán efectivos en un plazo de 30 días corridos a contar de la fecha de incorporación al departamento de bienestar.

## **TITULO V**

### **DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Artículo 11°** El presente reglamento y sus modificaciones serán aprobados mediante un Consejo Administrativo integrado por:

Encargado(a) de Bienestar

Encargado(a) de RR.HH

Encargado(a) de Supervisión

**Artículo 12°** El Consejo Administrativo sesionará ordinariamente cada dos meses, en el día y la hora que fijen sus miembros.

**Artículo 13°** Corresponderá al consejo administrativo:

Fijar políticas generales del Departamento de Bienestar

Aprobar los Presupuestos y Balances de “Bienestar” y someterlos al examen y aprobación de los organismos que corresponda

Aprobar los gastos que implica a “Bienestar” para atender sus obligaciones y objetivos

Fijar, antes del inicio de cada ejercicio financiero los montos, porcentajes, tarifas y condiciones de los beneficios que regirán desde el 1° de enero del año siguiente, pudiendo modificarlos en el transcurso del periodo cuando se justificare

Determinar la documentación que deberán presentar los afiliados para obtener cualquiera de los beneficios contemplados en el presente Reglamento

Resolver las solicitudes de afiliación y pronunciarse sobre las renunciaciones

Estudiar y ordenar la celebración de los actos y contratos que sean necesarios para atender los objetivos de “Bienestar”

Aplicar métodos de recolección de información y sugerencias de los socios a través de encuentros, encuestas de opinión y otros.

**FIRMAS:**

Gerente RRHH

Gerente Comercial

Encargada RRHH

Supervisora Locales

Encargada Bienestar

Última Modificación 01/2013