



SERVICIOS DE BIENESTAR PUBLICOS DE SALUD EN UN MODELO NEOLIBERAL

PROFESOR GUIA: RODRIGO AHUMADA

ALUMNAS: KAREN PALMA

FABIOLA ROSENDE

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN
TRABAJO SOCIAL**

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO – CHILE

2008

INDICE

Introducción.....	5
1.- Planteamiento del problema.....	8
2.- Objetivo(s) general(es) y específicos.....	11
3.- Hipótesis de trabajo.....	12
4.- Estrategia Metodológica.....	13
4.1.- Tipo de investigación.....	13
4.2.- Unidad de análisis.....	14
4.3.- Universo.....	14
4.4.- Técnica e instrumentos de recolección de la información.....	15
4.5.- Procedimientos para procesar y analizar la información.....	16
5.- Variables.....	17
Primera Parte Marco Teórico.....	18
Capítulo I: Desde una conceptualización de Estado hacia la globalización.....	19
1.- Conceptualización de Estado.....	20
2.- Estado de Bienestar.....	23
3.- Neoliberalismo.....	28
4.- Globalización.....	38
5.- Conceptualizando Globalización.....	40
6.- Secuelas de la Globalización.....	44

Capítulo II: Recursos Humanos y Control Social.....	50
1.- El origen de los Recursos Humanos.....	51
2.- Recursos Humanos en lo Público.....	51
3.- Control Social.....	55
Capítulo III: Gerencia Social.....	65
1.- Gerencia Social: Un Nuevo Enfoque.....	66
2.- Criticas hacia la Gerencia Social.....	71
Segunda Parte Marco Referencial.....	77
Capítulo IV: Servicios de Bienestar.....	78
1.- Concepto de Bienestar.....	78
2.- Servicios de Bienestar en Chile.....	83
3.- Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud de la Región Metropolitana.....	90
4.- Actualizaciones en los Servicios de Bienestar.....	95
Tercera Parte Análisis de los Datos	100
Capítulo V: Servicios de Bienestar: Una mirada política, social y económica...101	
Capítulo VI: Servicios de Bienestar y movimiento gremial.....	133
1.- Neoliberalismo.....	133
2.- Servicio de Bienestar.....	139
3.- Control Social.....	140
4.-Conclusiones.....	145
5.-Hallazgos de la Investigación.....	164
6.-Aportes del Trabajo Social.....	168

Bibliografía.....	172
Anexos.....	180
Anexo I: Operacionalización de variables.....	181
Anexo II: Instrumentos.....	189
Anexo III: Decreto supremo N° 28.....	199
Anexo IV: Mallas curriculares Universidades con formación en Recursos Humanos y Servicios de Bienestar.....	212

INTRODUCCION

Considerando el proceso de globalización y la incidencia que ha tenido este a nivel mundial, y en específico en Chile, el que es reforzado a través de la implementación de un modelo económico neoliberal, se establece que es importante realizar una investigación de cómo este proceso, ha determinado la necesidad de reformular servicios que no responden a las necesidades actuales, incorporando elementos de modernización en los aparatos gubernamentales de forma transversal, y cómo ha influido este fenómeno en el sector salud, específicamente en los Servicios de Bienestar de la Salud Pública de la Región Metropolitana.

Visualizando la imposición de un modelo económico neoliberal y como el fenómeno de la globalización ha irrumpido con fuerza en Chile en las dos últimas décadas, se determina importante establecer como este fenómeno ha generado que exista la necesidad de una política de Estado que sirva como puente entre las instituciones y las demandas que genera éste.

Además de establecer, como el Estado a través de estos cambios y modificaciones, ha transformado su rol y si los distintos aparatos estatales, siguen las tendencias y orientaciones de la administración del Estado al cual pertenece.

Es este tema al que se pretende dar una respuesta, realizando un análisis descriptivo de cómo este proceso de imposición e implementación del modelo económico imperante, ha influido en el desarrollo de los Servicios de Bienestar positiva o negativamente, en relación a su conducción y funcionamiento, además de cómo operan en su gestión y cobertura, es decir, si existen políticas o normativas en este nivel, que permita visualizar un proceso de consolidación como parte del aparato gubernamental o una tendencia a incorporar estos servicios al mercado, desvinculándolos totalmente.

Se considera que el fenómeno que se busca describir a través de este estudio, es como bajo un modelo económico neoliberal existen políticas provenientes de un modelo de Bienestar y cuáles son las características que se visualizan bajo estas condiciones, identificando la heterogeneidad entre los Servicios de Bienestar dependiendo del nivel de oposición de los funcionarios, en relación a la privatización o incorporación al mercado de sus beneficios laborales complementarios, que de manera histórica han contribuido a un mejoramiento en su calidad de vida.

Por lo que se considera de real importancia para el desarrollo del trabajo social, conocer y describir como estos servicios se desarrollan en la actualidad, determinando su rol y los matices de orden neoliberal que se han incorporado en su estructura y funcionamiento, centrándonos en entregar una mirada endógena de este proceso y caracterizando las repercusiones tanto positivas como negativas en estos servicios. Además de ser este campo, el de los Servicios de Bienestar, un área históricamente casi exclusiva de los trabajadores sociales en la conducción de estos y en el cual no se debe permitir ceder este espacio laboral, por el nivel social que lo caracteriza.

Respecto a la necesidad de trabajar este tema se traduciría en tres áreas, la primera es entregar una visión desde un estudio descriptivo, la existencia de células de un modelo económico ya extinguido, diferenciando el por que de su mantención y de las características en que se implementa por sus condiciones actuales, además de poder realizar una prognosis de estos servicios con la implementación de políticas que responden al modelo imperante. Como segunda área, es el de ampliar el campo del conocimiento respecto del tema, a través del análisis de datos que permitan agruparlos con otros estudios de características similares y que permitan otorgar una visión general del fenómeno a nivel país, entregando características particulares de cómo este se ha desarrollado en cada una de las distintas instituciones del Estado.

Esta investigación se centrara en los seis Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud de la Región Metropolitana, incorporando actores políticos y sociales vinculados al tema. A través de una metodología cualitativa, rescatando la influencia y características del fenómeno en estudio, desde distintas ópticas y posiciones.

Este estudio estará compuesto de la siguiente estructura:

Diseño de investigación, dentro del cual se considera el planteamiento del problema, los objetivos de investigación, las hipótesis, las variables y la estrategia metodológica.

La primera parte comprende el marco teórico, el que esta compuesto por teorías tales como el neoliberalismo, la globalización, recursos humanos, control social y por ultimo gerencia social.

La segunda parte corresponde al marco referencial, esta compuesto por el concepto central de bienestar, seguido de una reseña histórica de estos servicios, abordando la normativa, la actualidad y los ámbitos de desarrollo.

La tercera parte comprende el análisis de la investigación, en términos cualitativos, las conclusiones y el aporte al trabajo social. Y finalmente se encuentran los anexos de la investigación.

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

Es una realidad que ya hace varios años en Chile, existe una orientación en los ámbitos de acción del Estado por la búsqueda de consolidar el modelo Económico Neoliberal, el que incorpora al mercado como un actor en la satisfacción de necesidades y condiciona al Estado a participar de forma subsidiaria en la implementación de políticas públicas, lo que genera las reformas en las principales áreas de acción del gobierno.

Con relación a este fenómeno, es necesario destacar que la globalización no es solo un cambio económico si no que es una multiplicidad de elementos los que son impulsados por esta fuerza globalizadora la que avanza hacia las satisfacción de las múltiples necesidades que trae la vida moderna, lo que lleva a la incorporación de una gama de elementos que permitan implementar políticas que respondan a la gestión planteada desde un Estado Subsidiario y desde un mercado cada vez mas influyente en la realidad social.

Respecto de este elemento se cree que es necesario profundizar en el ámbito del sector salud, planteándose la necesidad de establecer como ha repercutido esta política económica , en este sector , otorgando un análisis desde lo endógeno , donde se puedan entregar elementos que permitan establecer, comparaciones de participación o resistencia entre los distintos servicios de la Región Metropolitana y determinar si existen elementos, que permitan visualizar una tendencia a la incorporación parcial o total del mercado, en los Servicios de bienestar o su extinción como servicios, que no responden al modelo económico imperante.

Y que ocurre al interior de cada una de estas dependencias gubernamentales y en este caso en particular con los funcionarios de la salud pública de Chile, apuntando hacia los servicios o departamentos encargados de alguna manera del bienestar de los funcionarios. Es decir ¿Cuál es la reformulación que sufren los Servicios de

Bienestar bajo un modelo neoliberal? ¿Existe una tendencia a la desaparición de los Servicios de Bienestar en el sector salud?

Pero mas allá de esto, esta investigación apunta a indagar, si este proceso de implementación total del Modelo Económico tiene como objetivo en el área de recursos humanos incorporar elementos del mercado como son la competitividad y el condicionamiento económico, a través de la producción, además si consideró o modificó a nivel de gestión y administración los Servicios de Bienestar con el fin de mantener mecanismos de control social ante la presencia de múltiples reestructuraciones en los Servicios de Salud que responden a la entrega de eficiencia o por el contrario en búsqueda de entregar condiciones para su incorporación total al mercado. El origen de este cuestionamiento, radica en una aproximación empírica de esta realidad social, y en una investigación preliminar. Lo que permite visualizar algunos elementos de externalización de los Servicios de Bienestar, y que proyecta una incapacidad de poder solventar las necesidades impuestas por el mercado endógenamente.

En síntesis se puede señalar que dentro de los múltiples fenómenos que crea el proceso de globalización y la incorporación del modelo Neoliberal, se encuentra el cambio cultural en la comunidad, el que genera nuevas categorías de necesidades las que se visualizan como producto del fácil acceso a bienes y servicios a través del mercado, que buscan satisfacer las necesidades de una vida moderna, influenciada por los medios de comunicación y por las características propias de la irrupción e implementación del modelo neoliberal en Chile.

Por lo tanto se plantea: ¿Cuál es la influencia del modelo neoliberal en los Servicios de Bienestar públicos de salud en la Región Metropolitana?, ¿La Implementación total del modelo Neoliberal , contempla la permanencia de los distintos Servicios de Bienestar y/o apunta a su externalización ?, ¿Cuáles son los elementos que influyen en la implementación de esta política Económica de estado en los distintos Servicios de Bienestar?, ¿Cuál es el origen de estos elementos y sus características particulares? ¿Son capaces los Servicios de Bienestar de

satisfacer las nuevas necesidades de sus beneficiarios, influenciadas por la globalización y acceso al mercado? ¿Cuál es el rol actual de los Servicios de Bienestar en un modelo Neoliberal? En síntesis, ¿Actualmente los Servicios de Bienestar son una política gubernamental de contribución a la calidad de vida funcionaria, o son solo un mecanismo de control social de un Estado que busca la consolidación total del modelo Neoliberal?

2.- OBJETIVOS DE INVESTIGACION

I.- Objetivo general:

Describir los elementos del modelo neoliberal que influyen en la configuración de los Servicios de Bienestar públicos de salud de la Región Metropolitana.

Objetivos específicos:

I.1.- Identificar la existencia de elementos políticos, sociales y económicos que respondan al modelo neoliberal, caracterizando las formas de funcionamiento de los Servicios de Bienestar públicos de salud.

I.2.- Caracterizar los elementos políticos, sociales y económicos que influyen en la implementación de políticas que buscan la incorporación al Mercado de los Servicios de Bienestar públicos de salud

II.- Objetivo general:

Describir el rol actual de los Servicios de Bienestar públicos de salud del área Metropolitana, en el plano de administración y gestión macroeconómicas, bajo un contexto Neoliberal.

Objetivos específicos:

II.1.- Identificar las actuales políticas, programas y normativas de gestión de los Servicios de Bienestar públicos de salud

II.2.- Identificar los elementos modernizadores que generan un cambio en la gestión de los Servicios de Bienestar público de salud

II.3.- Caracterizar la incidencia de las nuevas necesidades que genera el Mercado en la ciudadanía generando una redefinición en el rol de los Servicios de Bienestar

3.- HIPÓTESIS

- a) La influencia del modelo neoliberal en los Servicios de Bienestar públicos de salud de la Región Metropolitana, tiende a la incorporación de estos al Mercado o a su extinción, por no responder a los patrones económicos del modelo imperante.

- b) La finalidad del Estado es impulsar la existencia de los Servicios de Bienestar como contribución a la calidad de vida funcionario o pretende ser un mecanismo de control social en un Estado que busca la consolidación total del Modelo Neoliberal.

4.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA

4.1.-Tipo de Investigación

Se desarrollará un tipo de investigación descriptiva, cualitativa, ya que estos estudios se orientan a investigar la caracterización de grupos, comunidades, institución cultural, acontecimiento, fenómenos presentes, nexos, como se manifiestan o se comportan.

Es así como la idea central de nuestra investigación es describir la influencia de la implementación del modelo neoliberal en los Servicios de Bienestar públicos de salud Región Metropolitana y su relación o no con los elementos incorporados por la globalización y la accesibilidad al mercado , es decir, describir el funcionamiento de los Servicios de Bienestar , con incorporación de elementos del mercado y las influencias del proceso de globalización que ha ingresando cada vez con mas fuerza a las instituciones privadas y publicas , frente a esto los conflictos que se están generando entre un servicio que responde como controlador social, y que es administrado bajo una mirada de un modelo económico de bienestar implementado en un modelo neoliberal que prioriza al mercado . Además, este estudio tiene un carácter exploratorio, ya que nos insertaremos a investigar parte de una nueva realidad.

En materia metodológica, el estudio se realizara en términos cualitativo, en relación a extraer desde los informantes claves, los elementos, situaciones, ideas, expectativas, que tienen con relación a estos servicios y caracterizar los cambios que han podido visualizar con la implementación de la políticas de incorporación al mercado.

Además de realizar una prognosis de los posibles destinos que tienen los Servicios de Bienestar del sector salud en general. Se pretende llegar a conceptualizar el fenómeno, de encontrar las cualidades que en su conjunto lo caracterizan. Realizando este método a través de la triangulación metodológica, es decir a través de tres técnicas cualitativas de recolección de información.

4.2.- Unidad de Análisis

El estudio esta conformado por dos unidades de análisis:

- 1.- Los Servicios de Bienestar públicos de salud de la Región Metropolitana, a través de sus jefaturas
- 2.- Actores políticos y sociales que tienen relación directa con el tema de investigación, ya sea por su vinculación directa con el área de salud o por la influencia que ejercen respecto de este.

4.3.- Universo y Muestra

El universo para este estudio esta constituido por una muestra no probabilística, con sujetos tipos, considerando como tales, a los Jefes de los Servicios de Bienestar, para la identificación y caracterización de las unidades que conducen, los Dirigentes Gremiales a nivel de funcionarios, la Coordinadora Nacional de los Servicios de Bienestar del Ministerio de salud, por la orientación política y gubernamental, el Diputado de la Comisión Salud por la trascendencia de su discurso en términos políticos, y por último el abogado de la Federación Metropolitana de Trabajadores de la Salud, por su visión profesional, objetiva y legal frente al tema.

El total de la muestra asciende a 25 sujetos, lo que representa el 100% del universo.

4.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Las técnicas de recolección de la información serán: Entrevistas en profundidad y grupos de discusión.

Las entrevistas en profundidad serán aplicadas a los Jefes de los Servicios de Bienestar, con la finalidad de identificar y caracterizar, estos servicios en su rol, gestión, administración y por sobretodo si se están generando nuevas necesidades relacionadas al neoliberalismo y la globalización, provocando a su vez nuevas formas de satisfacción a las insuficiencias que va generando el mercado. Además también se aplicara esta técnica a la Coordinadora Nacional de los Servicios de Bienestar, para lograr rescatar la orientación gubernamental-política en esta área.

De acuerdo con los grupos de discusión, los cuales son considerados como una técnica dentro de la categoría más amplia de entrevistas grupales, orientadas a obtener información cualitativa según Morgan, se considera como adecuada por lo que obtendremos a través de ella, en relación a que permite conocer un abanico de opiniones, que son manifestadas espontáneamente y entre personas escogidas que tienen aspectos en común.

Lo cual nos entregara la opinión de los funcionarios de salud representados por sus dirigentes, identificando, sí existen elementos, que impone el modelo neoliberal, incorporándose a los Servicios de Bienestar, si existe un adecuado funcionamiento de ellos y cual es la postura de ellos frente a este contexto.

Analizar, además la interacción que se da en la discusión de ellos, considerando que son funcionarios de distintas áreas y estamentos, donde se aplicara la técnica de observación, la que además estará presente a lo largo de la vinculación con cada uno de los participantes.

4.5.- Procedimientos para procesar y analizar la información

Los procedimientos para analizar y procesar la información, será a través del análisis de discurso respecto de las variables de investigación, el cual permitirá el análisis de los relatos, extraer los elementos centrales de los discursos de las personas, entre otros.

5.- VARIABLES

Las variables del estudio son:

Neoliberalismo: Teoría política que intenta reducir al mínimo la intervención del Estado.

Entendiendo el neoliberalismo como la ideología política, basada en la minimización del Estado, y social y económicamente sustentado solo en la regulación del mercado, como única vía de desarrollo.

Servicios de Bienestar: Es una entidad creada a nivel nacional, que opera en todas las instituciones del servicio público, su finalidad es contribuir al bienestar del trabajador y su calidad de vida.

Control social: Autoridad ejercida por la sociedad sobre las personas que la componen. Los agentes de control social son mecanismos reguladores de la vida social, ya sean o no institucionales. En gran parte este control depende del tipo de unidad social a la que se aplica. Puede reconocerse una extensa gama de unidades y agentes de control (familia, escuela, asociación, pueblo, ciudad, medios de comunicación, ley, Estado y otros).

PRIMERA PARTE
MARCO TEORICO

CAPITULO I:

DESDE UNA CONCEPTUALIZACION DE ESTADO HACIA LA GLOBALIZACIÓN

Desde los orígenes de la sociedad se busca la forma o los elementos que favorezcan que los hombres puedan convivir en paz y que les permita obtener y ejercer los derechos para poder sobrevivir y desarrollarse como seres humanos. En búsqueda de los conceptos que dan origen a la necesidad de tener un órgano que regule las conductas de las personas y que desde la subjetividad del ser humano entreguen una respuesta.

Hobbes (1651:151) señala “La causa final, fin o designio de los hombres (que naturalmente aman la libertad y el dominio sobre los demás) al introducir esta restricción sobre sí mismos (en la que los vemos vivir formando Estados) es el cuidado de su propia conservación y, por añadidura, el logro de una vida más armónica, es decir, el deseo de abandonar esa miserable condición de guerra que, tal como hemos manifestado, es consecuencia necesaria de las pasiones naturales de los hombres, cuando no existe poder visible que los tenga a raya y los sujete, por temor al castigo, a la realización de sus pactos y a la observancia de las leyes de naturaleza establecidas”.

Por lo que el concepto de Estado desde sus orígenes responde a un conjunto de convenciones que buscan entregar orientaciones que propendan a la sobrevivencia humana.

1.- Conceptualización de Estado

El único camino para erigir semejante poder común, capaz de defenderlos contra la invasión de los extranjeros y contra las injurias ajenas, asegurándoles de tal suerte que por su propia actividad y por los frutos de la tierra puedan nutrirse a sí mismos y vivir satisfechos, es conferir todo su poder y fortaleza a un hombre o a una asamblea de hombres, todos los cuales, por pluralidad de votos, puedan reducir sus voluntades a una voluntad.

Esto equivale a decir: elegir un hombre o una asamblea de hombres que represente su personalidad; y que cada uno considere como propio y se reconozca a sí mismo como autor de cualquier cosa que haga o promueva quien representa su persona, en aquellas cosas que conciernen a la paz y a la seguridad comunes; que, además, sometan sus voluntades cada uno a la voluntad de aquél, y sus juicios a su juicio. (Ibid: 152)

Considerando la necesidad subjetiva de un marco regulatorio de los actos y de control para los hombres Hobbes plantea la visión de pacto para integrar a la construcción del concepto de estado en la que existe una transferencia de poder y que busca satisfacer necesidades subjetivas y objetivas que regulan la convivencia.

Se señala, que un Estado ha sido instituido cuando una multitud de hombres convienen y pactan, cada uno con cada uno, que a un cierto hombre o asamblea de hombres se le otorgará, por mayoría, el derecho de representar a la persona de todos (es decir, de ser su representante). Cada uno de ellos, tanto los que han votado en pro como los que han votado en contra, debe autorizar todas las acciones y juicios de ese hombre o asamblea de hombres, lo mismo que si fueran suyos propios, al objeto de vivir apaciblemente entre sí y ser protegidos contra otros hombres. (Ibid: 155)

En búsqueda de la teoría del Estado, que permita interiorizar el concepto aunque reconoce antecedentes relativamente antiguos en las culturas grecorromana y china, se ha planteado en la época moderna y desde el siglo pasado está atravesada por el fuerte contraste que se abrió en las ciencias sociales y humanas cuando Marx y Engels formularon su visión, dentro de un panorama anterior que ya reconocía debates.

Desde una mirada funcional existen definiciones que visualizan al estado como un intermediario entre las relaciones productivas y la sociedad civil

El entramado fundamental (aunque no único) de una sociedad capitalista, y lo que la caracteriza como tal sociedad capitalista, son sus relaciones de producción. Éstas son relaciones desiguales y, últimamente, contradictorias, establecidas en una fundamental célula de la sociedad: el proceso y lugar de trabajo. Según la concepción que se ira desplegando, el Estado es, originaria y constitutivamente, una parte o, más propiamente, un aspecto de dicha relación social.

En efecto, aunque la relación social capitalista aparece ante la conciencia ordinaria como puramente económica, un examen más atento muestra que también está constituida por otros aspectos. Uno de ellos es la garantía coactiva que dicha relación contiene para su vigencia y reproducción. El Estado es el aspecto de dicha relación que pone esa garantía. Pero, aunque esa garantía coactiva sea fundamental, el Estado no es sólo eso. También es organizador de las relaciones capitalistas, en el sentido que tiende a articular y acolchar las relaciones entre clases y prestar cruciales elementos para la habitual reproducción de dichas relaciones. (O'Donnell, 1982: 52)

En la aproximación al concepto de Estado se encuentra que de este se derivan todos los *derechos* y *facultades* de aquel o de aquellos a quienes se confiere el poder soberano por el consentimiento del pueblo reunido.

Hobbes (1651: 151), enmarca las diferencia de las formas de establecer Estados y plantea la diferencia de gobiernos consiste en la diferencia del soberano o de la persona representativa de todos y cada uno en la multitud. Ahora bien, como la soberanía reside en un hombre o en la asamblea de más de uno, y como en esta asamblea puede ocurrir que todos tengan derecho a formar parte de ella, o no todos sino algunos hombres distinguidos de los demás, es manifiesto que pueden existir tres clases de gobierno.

Porque el representante debe ser por necesidad o una persona o varias: en este último caso o es la asamblea de todos o la de sólo una parte. Cuando el representante es un hombre, entonces el gobierno es una monarquía; cuando lo es una asamblea de todos cuantos quieren concurrir a ella, tenemos una democracia o gobierno popular; cuando la asamblea es de una parte solamente, entonces se denomina aristocracia. No puede existir otro género de gobierno, porque necesariamente uno, o más o todos deben tener el poder soberano (que como he mostrado ya, es indivisible).

El Estado Moderno es una asociación obligatoria, la cual organiza la dominación. Ha sido exitoso en buscar monopolizar el uso legítimo de la fuerza física, como una herramienta de dominación en el territorio.

A su fin el Estado ha combinado los medios materiales de organización, en las manos de sus líderes, y se ha expropiado toda la autonomía de los funcionarios de Estado, quienes formalmente controlaban estos medios en sus propios derechos. El Estado ha tomado sus posiciones y ahora se mantiene el sitio más alto (Weber, 1968: 154)

Se puede afirmar, que de los orígenes del Estado, surgen de la búsqueda en un principio de satisfacer necesidades intrínsecas de un orden social y simplemente de la búsqueda de los hombres de sobrevivir y convivir en paz.

Con la evolución de este concepto, se integran elementos de la naturaleza humana que determinan la conducción de cada uno de los estados según su gobernante.

2.- Estado de Bienestar

No existe consenso entre los historiadores sobre la fecha de nacimiento del Estado de Bienestar. Un número importante de expertos sitúa su origen en la Legislación social alemana del período tardío del gobierno de Otto Von Bismarck, donde se promulgaron leyes sociales como la ley de seguro de enfermedad y maternidad (1883), la ley de accidentes del trabajo (1884) y la ley de seguro de enfermedad, jubilación y defunción (1889). Para otros, el Estado de Bienestar, es una construcción propiamente del siglo XX, cuyo origen está situado con posterioridad a la segunda guerra mundial, y su principal antecedente es la construcción del sistema público inglés de protección social integrada y universal que se desarrolló entre 1945 y 1948.

Más allá de sus orígenes y de su compleja trayectoria histórica, lo cierto es que el Estado de Bienestar se consolidó en diversos países, particularmente en el centro y norte de Europa y con sus particularidades en Norteamérica a partir de 1945 (países como España y Portugal construirían su Estado de Bienestar durante la década del 80, paradójicamente, en pleno auge del neoliberalismo).

Así, como existen diversas interpretaciones sobre los orígenes del Estado de Bienestar, también existe una diversidad de interpretaciones sobre las características que lo definen. Probablemente, porque el Estado de Bienestar es una construcción social e histórica, siempre específica a cada país, lo que hace difícil trabajar con categorías de clasificación muy rígidas. Ciertamente existen algunas características comunes y regularidades, pero su concreción histórica siempre es particular.

Briggs, (1964: 54) por su parte, caracteriza el Estado de Bienestar, a partir de la manera como éste intenta interferir en el libre juego del mercado, evitando los desequilibrios sociales que de éste suelen derivarse: “ (En el Estado de Bienestar) el poder organizado es deliberadamente usado (a través de la política y de la administración) en un esfuerzo por modificar el juego de las fuerzas del mercado en al menos tres direcciones: primera, para garantizar a los individuos y familias una renta mínima independientemente del valor del mercado de su trabajo o propiedad;

Segundo, reducir la amplitud de la inseguridad para facilitar a individuos y familias satisfacer ciertas “contingencias sociales” (por ejemplo, enfermedad, vejez y desempleo) que conducen de lo contrario a crisis individuales y familiares; y tercero, para asegurar que a todos los ciudadanos sin distinción de status o clase les sean ofrecidos los mejores estándares disponibles en relación a cierta gama acordada de servicios sociales”.

Respecto de este planteamiento se puede señalar, que el Estado de bienestar, mas allá de una definición estructurada, intenta de alguna manera revertir lo clásico del capitalismo, es decir, intervenir en el libre juego que ejerce el mercado, tratando de contrarrestar los desequilibrios sociales, generando a través de la política y de la administración estatal, sustentar su acción en tres sentidos, ingreso social y económicamente aceptables para todos los individuos, seguridad social e igualdad de oportunidades.

Monereo, (1998: 35) a su vez, enfatiza el tema del Estado de Bienestar como la expresión de una responsabilidad social compartida hacia el conjunto de la comunidad. Para este autor el Estado de Bienestar es: “Aquella forma de organización del poder político en la comunidad, que comparte una responsabilidad de los poderes públicos, en orden a asegurar una protección social y bienestar básico para sus ciudadanos. Implica la provisión de una serie de servicios sociales, incluyendo transferencias, para cubrir las necesidades humanas básicas de los ciudadanos de una sociedad compleja y cambiante y la responsabilidad estatal en

el mantenimiento de un nivel mínimo de vida a todos los ciudadanos pertenecientes a una comunidad política”.

Es así, como el Estado de bienestar se plantea como una responsabilidad social, lo cual se podría ejecutar con la existencia de una organización a nivel estatal, generando en esta dimensión la responsabilidad de los poderes públicos, los cuales deben asegurar por un lado la protección social de los individuos y por otro, ser capaces de entregar un bienestar básico, desplegando la cobertura de las necesidades y así poder mantener un nivel mínimo de vida a todos los individuos visualizando tal acción como una responsabilidad netamente del Estado.

La forma liberal o residual de Estado de Bienestar correspondería a países como Estados Unidos, Canadá y Australia. En este modelo el Estado juega un papel subsidiario en la satisfacción de las necesidades y las instituciones públicas de bienestar intervienen cuando los mecanismos “naturales” o tradicionales de satisfacción de necesidades –la familia y el mercado básicamente- fallan o son insuficientes.

La forma de intervención estatal es mediante la garantía de subsistencia mínima en la prestación de determinados servicios. Por su parte, en el tipo “institucional” o socialdemócrata más puro, el Estado está comprometido con políticas activas de promoción de la solidaridad e igualdad. En este modelo adquieren relevancia las políticas de planificación y solidaridad salarial, predominan las transferencias universales, altas tasas de sindicalización, alto gasto público y niveles importantes de desmercantilización de las relaciones sociales. Se los ha denominado también “Estados de bienestar intervencionistas fuertes”. Estos son los casos de Suecia, Noruega, Finlandia.

Con el objetivo de visualizar los principios del Estado de bienestar y la corriente económica que los sustenta encontramos el principio de la demanda efectiva que plantea Keynes (1936; 33) Ante todo se necesita adelantar el significado de algunos términos que serán definidos con precisión posteriormente.

Cuando la técnica, los recursos y los costos corresponden a una situación determinada, el empleo de un volumen dado de mano de obra hace incurrir al empresario en dos clases de gastos: en primer lugar, las cantidades que paga a los factores de la producción (excluyendo a los otros empresarios) por sus servicios habituales, a los que denominaremos costo de factores del volumen de ocupación de que se trate; y en segundo lugar, las sumas que paga a otros empresarios por lo que les compra, juntamente con el sacrificio que hace al emplear su equipo en vez de dejarlo inactivo, a lo que llamaremos costo de uso del nivel de ocupación dado.

Como señala Keynes, la crisis de 1929 había retraído la demanda y era necesario estimularla de alguna manera, generando una demanda adicional que tirase de la producción. Las medidas no intervencionistas de los estados capitalistas no habían logrado tal objetivo. Abogaba por tanto por una activa intervención del Estado que restableciera el equilibrio entre oferta y demanda.

Según la teoría planteada por Keynes (ibid), básicamente proponía lo siguiente:

- El desarrollo de una política de inversiones estatales en obras públicas (carreteras, pantanos, etc.) que sirviese de estímulo a la iniciativa privada mediante el aporte de cemento, hierro, componentes industriales, etc. La mano de obra empleada en estas actividades aminoraría el desempleo, incrementaría el número de consumidores y estimularía la demanda.
- La puesta en circulación de abundante dinero con el fin de provocar una moderada inflación. El peligro de una alta tasa de inflación sería inexistente en tanto el paro fuese elevado.
- El incremento de los salarios. La reducción de los salarios como medida para mantener el empleo (defendida por los economistas clásicos) fue refutada por Keynes quien aseguraba que el empleo no dependía de los salarios sino del *consumo* y la *inversión*. Una disminución de los sueldos de los trabajadores produciría un retraimiento que tendería a deprimir el consumo y en consecuencia, la producción.

- La regulación estatal de todos los sectores económicos, interviniendo en la fijación de precios, salarios, mercado laboral, asignación de subvenciones a las empresas, etc.

En síntesis, el Estado de bienestar, según los autores, surgiría para algunos en el año 1883, con la dictación de leyes, en el gobierno alemán de Bismark, destinadas y orientadas a la seguridad social, en diferentes ámbitos, es así también que para otros el origen recaería en la época de post – guerra (2ª guerra mundial), representado en el gobierno inglés, expresado en un sistema público de protección social.

Pero más allá de su origen, y momento histórico en el que se sitúa, apunta a una gran característica, que es el de cubrir las necesidades básicas de todos los individuos de una sociedad, sin ningún tipo de diferencia, potenciando la seguridad social de ellos, estableciendo así que el Estado de bienestar es una construcción social e histórica, con características propias a cada país y realidad, debiendo concebir su concreción de manera particular, independiente a las similitudes de un escenario u otro.

Por lo tanto, al definir su surgimiento y su característica central en relación a los individuos que componen una sociedad bajo este tipo de Estado, es también importante señalar algunas variables, que son comunes a una y otra realidad, como la fuerte intervención del Estado, en políticas de inversión, generando así un manejo de la oferta y la demanda a nivel estatal y no en manos del mercado, lo que en términos sociales y económicos se traduce en estrategias como son el incremento de los salarios, para la estimulación de la demanda como lo planteaba Keynes y en definitiva una serie de mecanismos ejecutados desde el Estado, asumiendo que la responsabilidad social debe ser una función de él y no de capitales (privados) o de la sociedad civil.

3.- Neoliberalismo

Para iniciar o ahondar en el tema del Neoliberalismo, se debe hacer referencia o contextualizar desde donde surge esta idea, es así como se debe penetrar en el liberalismo clásico y su adaptación más moderna. Para lo cual se hace referencias a Milton Friedman con su libro Capitalismo y Libertad.

Friedman señala, que a finales del siglo VXIII y principios del siglo XIX, se planteaba un movimiento intelectual, denominado liberalismo, el cual contemplaba como meta final la libertad, al individuo como entidad superior en la sociedad, defendía el “laissez faire”, como medio de disminuir el papel del Estado en el área económica y como consecución de esto aumentar el papel del individuo, se preservaba el comercio libre con el exterior, como medio de unir a la nación con el resto del mundo en forma democrática y pacífica, salvaguardando el desarrollo de un gobierno representativo y de sus instituciones parlamentarias, con la reducción del poder arbitrario del Estado y la protección de las libertades civiles de los individuos. (Friedman, 1966:17)

También hace referencia, a la manera diferente de conceptualizar el liberalismo en la década de los años treinta, en Estados Unidos, esencialmente en lo que se refiere a política económica, sencillamente por el hecho de una predisposición a confiar en el Estado de manera predominante y no en los esfuerzos privados voluntarios para alcanzar los objetivos visualizados como deseables, señala que “las palabras mas llamativas fueron: bienestar e igualdad, en vez de libertad” (ibid: 18).

Planteando que el liberal del siglo XIX, considera que estos dos aspectos anteriores son condiciones necesarias o alternativas hacia la consecución de la libertad y que a través de ellos estarían a favor de un retroceso, en términos de políticas de intervención estatal y paternalismo, frente a lo que combatieron en el liberalismo clásico.

Por lo cual, se plantean similitudes y diferencias entre ambos actores de estos distintos siglos, es así como ambos, individuos del siglo XIX y siglo XX, se presentan con una postura de defensa de las instituciones parlamentarias, por un gobierno representativo y por supuesto por el resguardo de los derechos civiles, pero por otro lado el liberal del siglo XIX, se plantea como condición necesaria la descentralización de la política, en cambio el del siglo XX, implicado a actuar y crédulo en el efecto benéfico del poder, siempre y cuando resida en las manos de un gobierno claramente controlado por el electorado, defiende el Estado centralizado. Es entonces que se da una contradicción, ya que ambos individuos de distintas épocas, con iguales fundamentos en cuanto al liberalismo, visualizan tan distinto el rol que debe ejercer el Estado.

Pero más allá de estas diferencias, el autor se enmarca en el sentido original del liberalismo, es decir, lo relativo al hombre libre. Es por esto que se debe, según el autor, visualizar el Estado, o más específicamente el Gobierno, como un instrumento mediante el cual se puede ejercer la libertad de los individuos y es necesario para mantener la libertad, pero por otro lado la gran amenaza a la libertad es la concentración del poder.

Por lo cual, existe una razón protectora para limitar y descentralizar el poder del Estado, generando una preservación de la libertad, ya que además de todo lo anterior señalado, se esboza por parte de Friedman una razón constructiva, “que de estados libres se han proyectado grandes adelantos de las civilizaciones en diversos ámbitos y no han surgido de gobiernos centralizados, los que deberían buscar de acuerdo con sus formas de conducción, la uniformidad de los individuos, no permitiendo la diversidad y variedad para el desarrollo de otros ámbitos”. (Ibid: 25)

Es entonces, que deben existir dos principios, que preservan la libertad: el primero es que la esfera del Estado ha de ser limitada. La función principal debe ser proteger la libertad de los individuos, endógena y exógenamente, preservar la ley y el orden, hacer cumplir los contratos privados, fomentar los mercados competitivos.

Y además es que el Estado puede contribuir a conseguir en forma conjunta, lo que sería más difícil o más caro de conseguir en forma individual; el segundo principio, tiene relación con el poder del Estado, en el sentido de la forma como se ejerce, por lo cual se plantea que este debe ser disperso, es decir descentralizado.

Por lo tanto, en una sociedad liberal, el Estado debe minimizar sus funciones, direccionando todos sus esfuerzos hacia la legalidad y el hacer exigibles leyes que están previamente establecidas, en temas de protección de los individuos, como también los de la propiedad privada, además el tema del fomento del mercado y por otro lado la descentralización que debe existir del poder para asegurar o salvaguardar esta libertad en todo ámbito.

Plantear el tema del liberalismo, como lo hace Friedman, llega a ser quizás utópico, por decir lo menos, señala reiteradamente aspectos como la descentralización y minimización del Estado, en pro de fomentar de cualquier manera el libre mercado, reduciendo al área gubernamental solo como medio de protección y de legalidad, promocionando por el contrario, el mercado y las organizaciones económicas, como hacedores de un sin fin de tareas.

Incluso las relacionadas con la libertad política, todo esto enmarcado en una cooperación voluntaria. Es este último punto, el que lleva a reflexionar hacia la factibilidad de lo planteado, en términos de proyectar esta realidad de los liberales en el mundo actual, donde quizás sí existan aristas similares que se están desarrollando actualmente, en mas de algún lugar del mundo, pero la efectividad y eficiencia, no están logrando una igualdad uniforme, es decir la libertad esta dada en la actualidad, según lo descrito por Friedman (1966), solo para los liberales con poder económico y político, y de acuerdo a las exigencias del mercado existe mayor o menor intervencionismo de los estados.

Entonces se puede decir que en Occidente, las líneas similares al liberalismo, están dadas por el constante fomento de parte de los gobiernos, hacia el mercado

mundial, pero no por una de sus funciones básicas que es la protección de todos los individuos en función de su libertad.

Es justamente, que el liberalismo es la ideología de la libertad. Para los liberales, la libertad es el valor supremo, entendiendo esta idea como la ausencia de coerción. Políticamente hablando, el liberalismo estará a favor de los gobiernos que más libertades garanticen a cada uno de sus individuos y que menos restricciones establezcan a sus actividades. En materia económica, la libertad es la ausencia de coerción gubernamental, en el sentido de la producción, distribución y acceso a bienes y servicios.

Es así donde, en 1929, la economía norteamericana en la que imperaba el liberalismo desatado entró en una gran crisis que se expandió por todo el mundo. De ella, sólo pudieron salir con una fuerte intervención estatal dirigida por el economista inglés J. Maynard Keynes. De ahí en adelante, la idea del Estado como orientador de la economía hizo sentido común en todo el capitalismo.

Luego de la Segunda Guerra Mundial, el mundo capitalista instaló un sistema económico internacional, del cual fue excluido el campo socialista, a partir de los llamados acuerdos de Breton Woods (1944). En ellos se establecieron, entre otros aspectos, que el comercio internacional se haría en moneda dólar americano, país que sólo podría aumentar su moneda con respaldo en oro o en otra divisa extranjera, se creó el Banco mundial para potenciar el desarrollo de los más pobres y el Fondo Monetario Internacional, para ayudar en momentos de crisis a países en dificultades. Todo este entramado pretendía evitar que conflictos sociales llevaran a nuevos países al campo socialista.

El neoliberalismo es la ideología política y económica con la cual las grandes empresas transnacionales enfrentaron la crisis mundial de capitalismo que se vivió en los años sesenta.

Desde principio de los años 80, el liberalismo volvió a considerarse como la única forma adecuada de gobernar. Era el nuevo liberalismo, el neoliberalismo.

Existen una gran gama de definiciones de Neoliberalismo, como concepto, características o factores que involucra, como: “El neoliberalismo es una doctrina económica que propugna el libre mercado y la limitación del intervencionismo estatal en la economía. ...” (www.wikipedia.com).

O que “El neoliberalismo establece que el sistema económico más idóneo es aquel que le brinda total libertad a los participantes del mercado y facilita la privatización, el mercado libre y la reducción de la intervención gubernamental en la economía. ...” (www.vicariadepastoral.org).

O también se define como la “corriente Política de pensamiento que comparte los fundamentos filosóficos y doctrinarios del liberalismo, pero que se aparta de las proposiciones concretas defendidas por el liberalismo clásico hasta comienzos del siglo XX. (www.bancafacil.cl), pero en virtud de la investigación, se analizará la que propone Ander-egg (1995), orientada hacia la ideología o principios de este modelo, considerando que el neoliberalismo se ha transformado en el modelo económico imperante en casi todo el mundo, desde finales de la década de los ochenta.

Surgido como corriente de pensamiento y como propuesta de reconstrucción de Europa arrasada de posguerra, los liberales doctrinales encabezados por Friedrich Von Hayek no tuvieron ninguna influencia significativa en la política económica y social de ese periodo ya que los gobiernos se alinearon hacia la democracias o el socialismo.

Pero reaparece en la década de los sesenta bajo la formulación monetarista de la escuela de Chicago, pero hasta la segunda mitad de la década de los ochenta no alcanza expresión en las políticas públicas, es así como el Neoliberalismo, en su racionalidad económica e inscrita en la lógica modernizadora de la sociedad industrial, según Ander-egg (ibid) se sustenta en los siguientes principios:

- La libertad de mercado es el fundamento de la lógica y del funcionamiento de la economía, que se regula por si misma.
- Hay que crear riquezas, pues el crecimiento económico va penetrando gota a gota hasta beneficiar a todos los sectores de la población, aun los de menores ingresos. Primero hay que hacer que la torta sea más grande; sólo después hay que repartir.
- Achicamiento del Estado, devaluación de lo publico (entendido como forma de gestionar servicios por parte del Estado) y priorización (que transforma cualquier servicio en una mercancía). Esta reducción de lo público se expresa a través de una política de privatizaciones.
- Hay que dismantelar el Estado distribuidor. Para ello se debe supeditar el interés general (particularmente en cuestión de solidaridad y de redistribución de la renta) a los intereses individuales considerados como el principio exclusivo y excluyente de toda organización social.
- Las acciones humanas se guían por la ética de la rentabilidad y del éxito (entendido como progreso económico).
- La estructura de impuestos desanima la inversión; los Estados de Bienestar no pueden hacer frente al déficit fiscal que originan la prestación de servicios sociales.
- Es necesario incrementar la competencia del aparato productivo, puesto que hay que competir en el ámbito de la economía internacional, en un mundo que se ha transformado en una cadena de producción. En ella, sólo quines consigan ser eficientes podrán sobrevivir. La competitividad y la eficacia no tienen por qué conjugarse con la equidad.

- Para que la economía de un país prospere, es necesario otorgar facilidades al capital internacional a fin de atraer las inversiones. Esto exige, en muchas ocasiones, cambiar la legislación social con el fin de acabar con las rigideces del Estado.
- Además hay que asegurar mano de obra barata; para ello es necesario moderar los costos salariales y flexibilizar el mercado de trabajo. Para que esto sea posible, hay que regular las huelgas y quitar poder a los sindicatos que, en el peor de los casos, deben ser reguladores de conflictos. Ahora bien: La combinación de estos tres factores: mano de obra barata, disciplina de trabajo y sindicatos con escaso poder de negociación, configuran el clima óptimo, de cara a asegurar las inversiones extranjeras.
- La economía pierde dinamismo como consecuencia de las cargas sociales elevadas; estas desaniman la inversión, frenan la contratación de trabajadores y mantiene fuera del mercado laboral a millones de personas, pues someten a las empresas a gastos tan elevados que desaniman la contratación.
- Se necesita reducir drásticamente los beneficios sociales, puesto que un exceso de protección social anula los incentivos para el trabajo.

Es así, como también Fajnzylber (2000), pensador y economista que desarrollo un sin numero de trabajos en la CEPAL y otros organismos, plantea que existen cuatro aparentes similitudes entre la propuesta neoliberal y la propuesta cepaliana.

La primera se refiere a que es preciso introducir cambios urgentes en el manejo económico; la segunda se relaciona con la importancia que se otorga a la inserción internacional de los países; la tercera, con la necesidad de modificar el papel del Estado en la nueva fase del desarrollo latinoamericano y, la cuarta, con que en ambas propuestas se valora la importancia de cautelar, dentro de ciertos

márgenes, los equilibrios macroeconómicos. En estos cuatro ámbitos hay similitud: urgencia, inserción, nuevo rol del Estado y equilibrios macroeconómicos.

Propone que al analizar en detalle la proposición de la CEPAL (2000) aparecen diferencias fundamentales, de modo que las similitudes son más de forma que de contenido.

La primera diferencia es de método en la elaboración de la propuesta. La de la CEPAL se construye a partir de la realidad de los años ochenta, desde la realidad del contexto internacional, tomando en cuenta los casos que se discutieron y analizaron y el diálogo sostenido con los protagonistas del desarrollo en América Latina. Es desde esta realidad de contraste entre el desarrollo latinoamericano y el de otras latitudes -y no desde un modelo teórico- de donde surgen las indicaciones en cuanto a orientaciones necesarias y verosímiles para América Latina.

La propuesta neoliberal, en cambio, se construye a partir de un modelo teórico que fundamenta las condiciones que se requieren para que una economía funcione bien, y se contrasta ese modelo con la realidad. Después se ve qué diferencias existen y luego se dice: "hay que modificar la realidad para hacer que se parezca más a las condiciones del modelo teórico".

La segunda diferencia, se refiere al tema de la equidad. En la propuesta neoliberal se supone que este tema va a ser cautelado por la vía del funcionamiento del mercado, pero se introducen programas de alivio a la pobreza extrema; el tema de la equidad se agota en el ámbito de la pobreza extrema. Sin embargo, es importante recordar que en América Latina -en varios países- la extrema pobreza afecta a un porcentaje muy importante de la población.

Lo que es fundamental en la propuesta de la CEPAL es que la equidad se considera necesaria para la competitividad. Esto significa la inclusión de los distintos actores y protagonistas que participan directa o indirectamente en el

proceso productivo. Con niveles graves de inequidad, la competitividad pierde vigencia a mediano plazo.

La tercera diferencia, involucra al progreso técnico. En la propuesta de la CEPAL el progreso técnico es central; es un proceso de aprendizaje que incorpora distintos protagonistas, entre los cuales hay sinergismos que requieren tiempo y convergencia de propósitos. El progreso técnico es por lo tanto un elemento básico en esta propuesta, porque es crucial para elevar la productividad y la competitividad, lo que implica mejorar el nivel de vida y poder redistribuir en favor de la equidad.

La cuarta diferencia, tiene que ver con la modalidad de inserción internacional. La CEPAL hace una distinción entre competitividad auténtica, que requiere progreso técnico, y aquella que se nutre de la reducción salarial o de la explotación de recursos naturales.

En la propuesta neoliberal lo que se resalta es la importancia de la inserción internacional y de las exportaciones, sin introducir distinción alguna, porque no se hace inclusión del progreso técnico como tema central. Que sea o no auténtica la competitividad no tiene relevancia.

La articulación productiva constituye la quinta diferencia, este objetivo presupone reconocer las diferentes especificidades sectoriales. No es lo mismo servicios, industria o agricultura; todos estos sectores tienen roles complementarios y diferentes. La industria tiene un papel crucial por ser portadora y difusora del progreso técnico, pero hay que articularla con los demás sectores.

En la propuesta neoliberal se parte del supuesto de la neutralidad intersectorial: es decir, es indiferente cuál sea la actividad productiva que se impulse.

La sexta diferencia, está en el tema de la concertación estratégica público-privada, que es también crucial en la propuesta de la CEPAL.

Por el contrario, en el pensamiento neoliberal destaca la concepción de la subsidiariedad del Estado: mientras menos Estado, mejor, y sólo para aquello que el sector privado no pueda concretar.

La propuesta de la CEPAL reconoce roles distintos, porque hay sinergismo y centralidad del progreso técnico, porque la entidad estatal es percibida tal como es.

Como séptima diferencia, si bien es cierto que en ambas propuestas se valora la importancia de cautelar los equilibrios macroeconómicos, en la propuesta de la CEPAL se sostiene que esta es condición necesaria, pero no suficiente. De allí la importancia de una dinámica selectiva. Sin embargo, debe existir correspondencia entre lo que se quiere hacer y lo que institucionalmente se puede hacer. Si la institucionalidad está muy decaída hay que reforzarla, y no hacer de este hecho el argumento para evitar cualquier acción selectiva complementaria.

Y por último la octava, en la propuesta de transformación productiva con equidad es central un régimen político democrático, abierto y participativo, que constituye parte intrínseca de la propuesta cepaliana.

En la proposición neoliberal, es más cuestión de preferencia un régimen político específico.

En resumen, se puede señalar que las cuatro similitudes, algunas de ellas más formales que reales, son similitudes de énfasis, pues existen diferencias importantes de contenido. Por lo tanto según este economista, la propuesta de la CEPAL tiene como objetivos centrales la competitividad y la equidad y sostiene que las dos deben ir juntas.

4.- Globalización

Al plantear el tema del liberalismo, obligadamente se debe hacer referencia a la consecución de este pensamiento, en lo que deriva, es decir, la modernidad, en este contexto de sociedades liberales, actuales, etc., para poder aproximarse al tema de la globalización. Es por esto que señala Touraine “el nuevo modo de modernización se basa en la libre empresa y el papel central del mercado en la asignación de los recursos”. (Touraine; 2005 (a):34)

Es por ésto que las sociedades desde el liberalismo han buscado un control de parte del Estado, pero este solo debe restringirse a preservar la ley y el orden y fomentar ampliamente los elementos que entreguen una base sólida y estable a la acción de los mercados, es decir, se enmarca en términos no sociales o en términos no societales.

Es además, como Touraine define la modernidad “por el hecho de que da fundamentos no sociales a los hechos sociales, impone la sumisión de la sociedad a principios o valores que en si mismos, no son sociales” (Ibid: 96). Por lo cual el autor plantea dos principios no sociales de orientación de la acción:

Primer principio: La creencia en la razón y en la acción racional.

La razón no esta basada en la defensa de los intereses colectivos o individuales sino en si misma y en un concepto de verdad que no esta ligada en términos económicos o políticos, la razón es un fundamento no social de la vida social.

Segundo principio: Reconocimiento de los derechos del individuo:

La afirmación de un universalismo que da a todos los individuos los mismos derechos, cualquiera que sean sus atributos económicos, sociales y políticos.

El autor (ibid) plantea que una sociedad moderna esta basada en los dos principios ya mencionados como son: la acción racional y el reconocimiento de los derechos universales de todos los individuos, es así como los dos principios definen bien la

modernidad, por que rechazan todo orden social que no sea creado por sus propias fuerzas y que este subordinado.

Según Touraine “la plena modernidad no puede ser más que lo opuesto al modelo comunitario, la modernidad no es ya una forma de vida social, sino el par de fuerzas opuestas y complementarias que dan a una sociedad un completo control de si mismo, es por eso que el nexo entre la idea occidental de sociedad y la idea de modernidad, se refuerza por consiguiente a medida que la auto producción de la sociedad, nos da una mayor confianza en nuestra capacidad de ser modernos, ya que la idea de modernidad ha nacido en el seno de la sociedad de tipo occidental”. (Ibid: 97)

Es entonces, que se plantea que en el ultimo cuarto del siglo XX, se potencia la transformación de un Estado intervencionista hacia un Estado que busca atraer inversiones extranjeras y facilitar las exportaciones nacionales, apertura a las transnacionales y la internacionalización de la producción y de los intercambios, que llegan a la globalización económica.

Buscando la incorporación y mantenimiento de los Estados a la economía global, a la mundialización económica, la cual incrementara en crecimiento interno de las naciones, incorporando tecnologías, información, redes, etc., pero en términos de desprotección de los individuos, dejando de manera utópica el planteamiento de los liberales de antaño que hacían exigible la libertad en todo ámbito, para todos por igual. La modernidad también repara en este ultimo planteamiento como principio de la modernidad, pero es evidente que el reconocimiento de los derechos individuales, no garantiza las desigualdades impuesta por el mundo actual y por supuesto menos por los gobiernos locales, que en virtud de no excluirse de esta globalización, si excluyen a sus ciudadanos.

5.- Conceptualizando Globalización

Además de realizar referencia respecto del contexto y antecedentes históricos de la globalización, se hace necesario definir o intentar unificar las definiciones de este proceso.

“Globalización no es sinónimo de internacionalización. En sentido estricto, es el proceso resultante de la capacidad de ciertas actividades de funcionar como unidad de tiempo real a escala planetaria. Es un fenómeno nuevo porque sólo en las dos últimas décadas del siglo XX se constituyó un sistema tecnológico de sistemas de información, telecomunicaciones y transporte, que ha articulado todo el planeta en red de flujos en las que confluyen las funciones y unidades estratégicamente dominadas de todos los ámbitos de la actividad humana” (Castells,2005:15)

Otra definición señala que es un fenómeno de repercusión automática, instantánea y de alcance mundial que se da en el ámbito de las actividades sociales, económicas y financieras, y que es causado principalmente por la acción combinada de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, y de los medios de comunicación de masas. La globalización incontrolada está produciendo efectos negativos que están sufriendo una significativa contestación social y siendo estudiados por los Gobiernos con vistas a implementar mecanismos de control.

Además de una expansión de los mercados de capitales, bienes, servicios, mano de obra e información más allá de las fronteras nacionales.

Como también un proceso político, económico, social y ecológico que está teniendo lugar actualmente a nivel planetario, por el cual cada vez existe una mayor interrelación económica entre unos lugares y otros, por alejados que estén, Bajo el control de las grandes empresas capitalistas.

(www.definicion.org/globalizacion)

De acuerdo con las definiciones expuestas, se van asimilando términos como tecnologías de la información, acciones en tiempo real y por otro lado que involucra todo orden económico, político y social. Es así, como el Fondo Monetario Internacional la define en términos económicos como un proceso histórico, el resultado de la innovación humana y el progreso tecnológico. Se refiere a la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros. En algunos casos este término hace alusión al desplazamiento de personas (mano de obra) y la transferencia de conocimientos (tecnología) a través de las fronteras internacionales. La globalización abarca además aspectos culturales, políticos y ambientales más amplios. (FMI, 2000)

Es entonces, que el uso de este término se utiliza comúnmente desde los años ochenta, es decir, desde que los adelantos tecnológicos han facilitado y acelerado las transacciones internacionales comerciales y financieras. Se refiere a la prolongación más allá de las fronteras nacionales de las mismas fuerzas del mercado que durante siglos han operado a todos los niveles de la actividad económica humana: en los mercados rurales, las industrias urbanas o los centros financieros.

El programa de Naciones Unidas para el desarrollo plantea el cuestionamiento: ¿Qué es la globalización? Señalando que asombrosamente, tratándose de un término de uso tan extendido como la globalización, al parecer no existe una definición exacta y ampliamente aceptada. De hecho, la variedad de significados que se le atribuye parece ir en aumento, en lugar de disminuir con el paso del tiempo, adquiriendo connotaciones culturales, políticas y de otros tipos además de la económica.

Sin embargo, el significado más común o medular de globalización económica, se relaciona con el hecho de que en los últimos años una parte de la actividad económica del mundo que aumenta en forma vertiginosa parece estar teniendo lugar entre personas que viven en países diferentes (en lugar de en el mismo país).

Este incremento de las actividades económicas transfronterizas adopta diversas formas. (PNUD, 2000)

Por otro lado, se señala que la globalización no es solo la internacionalización de los mercados. Es, en efecto, primero y ante todo, la consecuencia de la transformación de los medios de producción, ligada a la tercera revolución industrial, de la información y la informática. La globalización no es por tanto una estrategia, como podría serlo la internacionalización en los años 70. Es un elemento intrínseco de la economía moderna. (PNDU, 2004)

Desde la mirada del Ex Secretario de Naciones Unidas, la Globalización significa esencialmente que, hoy más que nunca, los grupos y las personas se relacionan directamente a través de las fronteras sin la intervención del Estado. Esto ocurre, en parte, gracias a la nueva tecnología y también porque los estados se han dado cuenta de que la prosperidad se logra más fácilmente si se libera la energía creativa de los ciudadanos en lugar de reprimirla. (Annan, 2001)

Se entiende, sin embargo, que es un proceso multidimensional, no sólo económico, sino también cultural, político y social que tiene como expresión más determinante la interdependencia de los mercados, permitida por las nuevas tecnologías de información y comunicación y favorecida por la liberación de dichos mercados. Además, es un fenómeno donde los acontecimientos se suceden al instante.

Definiciones precisas hay muchas. La Real Academia de la Lengua (www.definicion.org) dice que es "la tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales". Por su parte, el Fondo Monetario Internacional la define como "el proceso de acelerada integración mundial de la economía, a través de la producción, el comercio, los flujos financieros, la difusión tecnológica, las redes de información y las corrientes culturales".

Si bien se reconoce a la globalización como un fenómeno que emerge a fines del siglo XX, tiene raíces que llegan hasta el siglo XVI con el establecimiento de redes comerciales a nivel mundial entre los imperios y sus colonias. La diferencia de esta "mundialización" con la globalización es que la última es una unidad que funciona en tiempo real a escala planetaria gracias a las redes de comunicación electrónica.

Hay autores, como Juan Velarde Fuentes, que ven a la globalización como una consecuencia del capitalismo, el descubrimiento de vías comerciales en todas partes del mundo, la Revolución Industrial, la formación de la Unión Europea y el fin de la Guerra Fría. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: 2005)

Desde otra perspectiva, más crítica talvez, Touraine señala que “se habla de globalización, de internacionalización cuando, en realidad, se trata de establecer un sistema capitalista extremo sin ningún control político y social. Para alguna gente esto es una condición del éxito, yo diría que es una condición del fracaso con ese telón de fondo del aumento de las desigualdades. Siento que el mundo está más enfermo de lo que se cree.” (Touraine; opcit (b):12)

Los mercados promueven la eficiencia por medio de la competencia y la división del trabajo, es decir, la especialización que permite a las personas y a las economías centrarse en lo que mejor saben hacer. Gracias a la globalización, es posible beneficiarse de mercados cada vez más vastos en todo el mundo y tener mayor acceso a los flujos de capital y a la tecnología, y beneficiarse de importaciones más baratas y mercados de exportación más amplios. Pero los mercados no garantizan necesariamente que la mayor eficiencia beneficiará a todos. Los países deben estar dispuestos a adoptar las políticas necesarias y, en el caso de los países más pobres, posiblemente necesiten el respaldo de la comunidad internacional a tal efecto. Ya que los efectos de este proceso han generado una serie de consecuencias.

6.- Secuelas de la Globalización

Anteriormente se intento establecer, el contexto por el cual se había iniciado todo lo que enmarca lo liberal, seguido por la modernidad, para dar un encuadre a la globalización, la cual fue definida en el sub capitulo anterior, pero más allá de definir este concepto, interesa saber además en que ha influido este proceso, en términos económicos, políticos y sociales.

Es así como Castells señala que “El nuevo sistema global que se constituye a partir de redes de intercambio y flujos de comunicación es a la vez extremadamente incluyente y extremadamente excluyente. De todo lo que tiene valor según los programas dominantes en los flujos y excluyente de todo aquello que, según dichos programas no tiene valor o deja de tenerlo. [...] Las redes globales articulan individuos, segmentos de población, países, regiones, ciudades, o barrios, al tiempo que excluyen a otros tantos individuos, grupos sociales o territorios.” (Castells, 2005:17-18)

Es entonces que visualizando a la globalización, en su esencia, es decir, como elemento de articulación de mercados capitalistas, la utilidad y ganancia económica, se transforman en los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual se desarrolla un sistema dinámico y flexible, donde las redes globales van articulando la inclusión y la exclusión de los individuos y/o territorios.

“La globalización en su forma actual de capitalismo informacional desregulado y competitivo, supera a los Estados, pero articula a los segmentos dinámicos de las sociedades en todo el planeta, al tiempo que desconecta y margina a aquellos que no tienen otro valor que el de su vida.” (Ibid: 20)

Es aquí donde se encuentran explicitas dos consecuencias de la globalización, por un lado la facultad inherente que se adjudica este proceso, en el contexto de que al ser el instrumento que articula las redes de información y financiera, tiene la

capacidad de decidir a través de sus mecanismos, quien participa en el sistema y quien o quienes quedan excluidos.

Existiendo relación directa con las competencias de poder y las capacidades económicas. Por otro lado, señala el autor que existe una superación de los Estados por parte de la globalización.

Por lo tanto “Cuando el Estado tiene que atender, prioritariamente, a la dinámica de flujos globales su acción hacia la sociedad civil se torna secundaria y por consiguiente el principio de ciudadanía emite un significado cada vez más débil hacia los ciudadanos, como demuestra el Informe sobre La Democracia en América Latina realizado por el Programa de Desarrollo de Naciones Unidas en 2004” (PNUD, 2004, citado en Castells, 2005:23)

Es a partir, que frente a una sociedad civil debilitada, se desarrollan elementos como “El individualismo, el cual se impone y se separa de todo entorno social hasta el momento en que toda forma de representación tiende a desaparecer”. Y por tanto “se debe tratar de identificar los nuevos actores sociales y nuevos objetivos y por tanto los nuevos movimientos sociales de hoy, que son más culturales que sociales.” Ya que plantea que los movimientos sociales, formados en un tipo de sociedad, han sido reemplazados por movimientos históricos que corresponden a un cambio de gestión del cambio histórico”. (Touraine; opcit (a):39)

Por lo tanto este individualismo que se desencadena de este proceso de globalización, se da en términos de un desencantamiento hacia los Estados, por su prioridad de integrar los modos económicos imperantes y pierden su norte que es gobernar para el pueblo en su conjunto. Lo cual genera que “Cada vez menos personas creen que enfrentan un futuro económico estable.

Las familias y la comunidad, que alguna vez proporcionaron la base de la seguridad, se estén desintegrando. El medio ambiente natural, del que dependemos para nuestras necesidades materiales, está cada día más exigido. La

confianza en nuestras principales instituciones se está disipando, y personas de todo el mundo sospechan en forma profunda y creciente que algo se ha malogrado gravemente.

“Estas condiciones se han extendido a casi todas las localidades del mundo, e indican el fracaso de nuestras instituciones a escala global. [...]. Incluso en los países más ricos del mundo del mundo, los altos niveles de desempleo, las reducciones de personal en las empresas, los salarios reales decrecientes, la mayor dependencia del empleo parcial y temporal sin beneficios laborales y el debilitamiento sindical están creando una creciente sensación de inseguridad económica y una disminución de la clase media”. (Korten, 1992: 5).

Y por parte de los Estados “Quizás ninguna idea se encuentre más profundamente arraigada en la cultura política moderna que la creencia de que el crecimiento económico es la clave para satisfacer las necesidades humanas más importantes, incluyendo la superación de la pobreza y la protección del medio ambiente.” (Ibid: 25). Lo cual puede significar de alguna manera una justificación a su que hacer actual, que se enmarca en funcionar y actuar en torno a acciones y políticas dirigidas a prevalecer lo económico sobre lo social, en virtud de incrementar su desarrollo económico local y mundial, es decir integrarse y mantenerse en este mundo globalizado, sin importar los costos internos.

Es por ésto que en términos económicos, a partir del último periodo del siglo XX, que se comienza a dar valor a los factores económicos y tecnológicos del cambio social. “Es así como la mundialización de los mercados, el crecimiento acelerado de las empresas transnacionales, la formación de redes, una nueva eficacia de un sistema financiero capaz de transmitir las informaciones en tiempo real y por supuesto la difusión de la publicidad, cada vez más efectiva y decisiva, han generado y creado una globalización determinada por la ampliación rápida de la participación en los intercambios internacionales, dominio del gran capitalismo cuyos centros de decisión son con frecuencia Estados Unidos. Sosteniéndose una imagen de la globalización desde las redes de información e intercambio y la

transformación de las empresas, con traslados al exterior de sectores productivos y fragmentando y reduciendo el tamaño de las empresas, en el ámbito territorial". (Touraine; opcit (a):35)

El crecimiento económico y un mercado prospero a nivel internacional, es la apuesta y el objetivo de la mayoría de los países a nivel mundial, sobre todo de occidente, donde los gobiernos han funcionado y actualmente en torno a alcanzar el desarrollo de sus naciones a través de estos objetivos, pero esto se ha llevado a cabo a altos costos, es así como se han generado índices de desigualdad, que han abierto una brecha entre los que poseen el poder económico y político y el resto de los ciudadanos.

Por otro lado ha existido la necesidad de adaptarse a todo este desarrollo y crecimiento, con políticas que deben apuntar a reestructuración en todos los niveles, para poder alcanzar tasas de crecimiento y de inversiones optimas para cada país. Pero también deben existir políticas y adaptaciones tendientes a superar de alguna manera u otra, a la sociedad en la cual se esta desarrollando la vida actual, en términos ya mencionados, como el individualismo, el cual conduce a debilitar a la sociedad civil y generar nuevas condiciones a nivel relacional, que están afectando la sociedad fuertemente.

Es así como según Touraine "las implicancias que se desarrollan a nivel cultural y social, la formación de sociedades masas, en las que los mismos productos materiales y culturales circulan en países de niveles de vida y tradiciones culturales muy diversas". (Ibid: 37)

El autor enfatiza que "la globalización es una forma extrema de capitalismo. Por lo cual la definición de actor histórico, ya no esta dada en términos sociales, sino que se habla de la dignidad de ciertos individuos, a las condiciones de supervivencia del planeta o a la diversidad de las culturas". (Ibid: 39)

“Si nos interesa el bienestar humano sustentable para todas las personas, debemos superar los mitos económicos implantados en nuestra cultura por los profetas de la ilusión, liberarnos de nuestra obsesión con el crecimiento y reestructurar drásticamente las relaciones económicas para centrarlas en dos prioridades:

1. Equilibrar los usos humanos del medio ambiente con las capacidades regenerativas del ecosistema
2. Reasignar el capital natural disponible de maneras que aseguren que todas las personas tengan la oportunidad de satisfacer adecuadamente sus necesidades físicas y aspirar a su pleno desarrollo social, cultura, intelectual y espiritual.

Entre las barreras que enfrentamos para lograr esta transformación, se encuentra la poderosa coalición de intereses políticos alineados tras una agenda institucional que nos esta llevando en una dirección bastante diferente. Estos son los intereses empresariales que se benefician cuando la búsqueda del crecimiento económico de las sociedades es el principio organizador de las políticas públicas”. (Korten, opcit: 41,42)

Es a partir que de este proceso de globalización que se viene desarrollando en el tiempo, que los estados han debido realizar o tratar de realizar cambios a niveles estructurales dentro de sus instituciones, con el afán de entregar un escenario de acuerdo con los nuevos tiempos y con reformas que de alguna manera se enfoquen a mitigar las brechas existentes y cada día mas evidentes en sus respectivos países. no se debe desmerecer lo que se ha logrado en el campo económico con este proceso de globalización, que involucra amplias redes de información, empresas transnacionales operando a nivel mundial, pero que a la vez han tenido implicancias culturales y sociales, formando las llamadas “sociedades masas”, donde se homogenizan los productos materiales y los elementos culturales, van circulando a través de distintos países en este mundo globalizado, sin ser capaz de identificar la heterogeneidad y diversidad, visualizando, por lo

tanto que solo los mecanismos económicos pasan a actuar a nivel mundial, pero las organizaciones políticas, culturales y sociales actúan, pero a una escala más reducida, perdiendo toda capacidad de interacción a nivel mundial.

Por lo cual se debe de alguna manera, descubrir al nuevos actores sociales de esta sociedad mundializada y globalizada, que este capacitado y dispuesto a superar el individualismo que ha generado este proceso y luchar en contra las sociedades de masa, la impersonalidad de los mercados y la violencia que se acrecienta en algunos puntos del planeta.

CAPITULO II: RECURSOS HUMANOS Y CONTROL SOCIAL

Para ahondar en los orígenes de los recursos humanos se entrega una simple definición de ellos, refiriéndose que en la gestión de organizaciones, se llama recursos humanos al conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de adquirir, desarrollar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. (es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos)

Es así como, “A fines del siglo XIX diversas compañías latinoamericanas empezaron a establecer los “departamentos de bienestar” que constituyen el antecesor directo de las actuales áreas de personal. Estos departamentos (muy comunes en las grandes empresas ferrocarrileras y navieras, en las grandes haciendas y en las principales compañías de hilados y tejidos) tenían entre sus funciones las de atender ciertas necesidades de los trabajadores, como vivienda, atención médica y educación. Otro de sus objetivos fundamentales era prevenir la formación de sindicatos, aspecto que con frecuencia condujo a conflictos y choques laborales que caracterizaron la historia de varios países durante el periodo que va desde la década de 1870 hasta el inicio de la Primera Guerra Mundial”. (Wether; 1996:36)

Luego, A principios del siglo XX, conforme los “departamentos de bienestar” se extendían, investigadores como el estadounidense Frederick Taylor empezaron a defender los principios de la llamada administración científica del personal. Gracias a sus contribuciones quedo establecido que el estudio sistemático de las labores que se realizaban en ambientes como un taller de ensamblado podían conducir a considerables mejoras de la efectividad y la eficiencia. Sus hallazgos impulsaron la creación de los primeros departamentos de personal con base en principios que aún hoy se reconocen como validos.

1.- El origen de los Recursos Humanos

Es entonces, que se puede señalar que el origen de los recursos humanos esta ligado a la revolución industrial, en donde el recurso humano se torna importante, desde el punto de vista de la productividad, comenzando a surgir los primeros departamentos de bienestar, que son la antesala de lo que hoy se conoce como departamentos, oficinas o unidades de recursos humanos. En otros casos se puede señalar, como el de Chile que al no contar con políticas de bienestar claras y definidas, las áreas de recursos humanos a nivel empresarial e industrial se desprenden de lo que en algún momento fueron departamentos encargados de las áreas contables, es decir de los sueldos y de la correcta aplicación de la legislación laboral, a avanzar el tiempo la función del pago de sueldos, comenzó a desarrollarse en los llamados departamentos de personal. Así una función eminentemente financiera comienza a administrarse por un área de administración y luego por un área de corte más bien social.

Por lo tanto en la actualidad las áreas de recursos humanos, desde el punto de vista legal deben procurar el respeto a cabalidad de la legislación vigente, proporcionar a los trabajadores la posibilidad de acceder a mejores y mas amplios beneficios, siendo los objetivos funcionales básicos de esta área: el reclutamiento y selección del personal, las compensaciones, la comunicación e información, la capacitación y el desarrollo.

2.- Recursos Humanos en lo Público

“La Administración Publica se define, asépticamente, como aquella entidad que nace con vocación meramente instrumental en el contexto de la separación de los poderes con el objetivo de auxiliar al Poder Ejecutivo en el desempeño de sus funciones. La Administración encuentra sus orígenes en el Estado de Derecho, lo cual lo condiciona hasta el punto de que se convierte en una organización garantista que se cifra exclusivamente en el Principio de Igualdad”. (Bauzá; 1999: 81)

Considerando que la gestión pública se presenta como un desafío, sobre todo en países en vías de desarrollo, y donde se genera una necesidad explícita, que es la de la adaptación a los nuevos tiempos y tecnologías, las que en el caso de las instituciones privadas están incrementándose día a día, en desmedro de lo gubernamental. Por lo cual se hace imperativo, el incorporar técnicas y procesos de gestión pública acordes al momento histórico que se enfrenta.

Es así, que en términos gubernamentales se plantea que: “El grado de complejidad existente en las organizaciones públicas no es sólo el resultado de su propia dinámica interna, sino, sobre todo, de sus relaciones con el entorno, que han de ser fluidas y multifacéticas. De hecho son creadas para dar respuestas a las demandas de individuos, grupos, organizaciones de este entorno. Por tanto, su principal objetivo está determinado por el medio en que se desarrolla. [...] Asimismo, las estructura sobre la que se asienta y las formas de gestión que adopta están determinadas, al menos parcialmente por su entorno”. (Rodríguez, 1995: 42)

El que exista una adecuada Administración Pública, es un factor determinante en cualquier país, ya que dentro de esta adecuada función, se encontraran aspectos de eficacia, eficiencia y competencias dentro de los procesos que deben ejecutar los organismos públicos, pero más allá de este funcionamiento interno existen factores externos que llevan a la consecución de transformaciones en estas entidades gubernamentales.

Es así como Rodríguez (ibid), plantea dos entornos, el primero es el general que tiene relación con los valores culturales y sociales, las normas legales y políticas, como también a las condiciones económicas, demográficas y tecnológicas de la sociedad en su conjunto. El segundo entorno se refiere a individuos, grupos, colectivos u organizaciones que poseen directa relación con la entidad gubernamental y que va a depender del servicio que preste la institución.

Es entonces, un aspecto relevante al que hace referencia Rodríguez, ya que al estar las instituciones del Estado influidas por el exterior mas global y mas cercano, se presenta la necesidad imperiosa, de efectuar e implementar cambios, en función de los procesos y reestructuraciones que se van desarrollando en su exterior, así el servicio entregado por la institución en particular y por el Estado en su conjunto, se vera fortalecido al enfrentar los cambios que cada vez más rápido se van produciendo.

“Las organizaciones [...] poseen culturas distintas – conjuntos de normas y creencias – que se plasman en diferentes estructuras y sistemas. Además las culturas se ven influenciadas por los acontecimientos del pasado y por el clima del presente, por la tecnología ligada al tipo de trabajo, por sus objetivos y la clase de personas que trabajan en ellas”. (Handy, 1978, citado en Rodríguez; *ibid*: 471).

Considerando que el tema del contexto histórico y de las culturas o subculturas que se van formando, en torno a los acontecimientos van configurando y articulando tanto los términos de las acciones gubernamentales, como los recursos que se administran, es decir, los recursos humanos, entre los demás recursos existentes.

“Entre los distintos actores sociales parece evidente lo inadecuado de un Estado diseñado fundamentalmente para realizar tres funciones principales, a saber: 1) reglamentar las relaciones de la sociedad con su entorno; 2) reglamentar las relaciones internas del propio Estado con sus estructuras, y 3) asegurar la capacidad de acción del sistema político-administrativo con la asignación de recursos materiales y humanos, fundamentalmente, a través, de los presupuestos. Este diseño funcional ha debido ir modificándose, con el paso del tiempo, hacia una estructura mucho más compleja que tiene que movilizar una gigantesca maquinaria de prestaciones de servicios y que, además, debe ser la conductora del desarrollo social orientado hacia una mejor calidad de vida, dando respuestas a una serie de necesidades cada vez más cambiantes y a un entorno cada vez mas complejo”. (Subirats, 1990, citado en Rodríguez; *ibid*: 537)

Otra cosa muy distinta es que con el devenir del tiempo ese Estado Liberal se transforme en un Estado Social situando a la Administración en un nuevo contexto: desde el punto de vista social, el intervencionismo conlleva una mayor presencia de la maquinaria pública, en parte como necesidad de ejercer un control sobre campos de actividad en los que pueda generar desigualdades, y en parte por exigencias cada vez más sofisticadas de los ciudadanos; y desde la vertiente económica, la necesaria austeridad presupuestaria obligada a la reducción del gasto público, de manera que resultan caducas las políticas de incremento de los recursos. En definitiva, la Administración debe hacer más con menos.

En esto consiste la Gestión Pública, “en la adaptación constante de la Administración Pública a los nuevos escenarios en los que opera. En esta nueva dinámica, la Administración se ha convertido en una organización dirigida a la prestación de servicios, y el ciudadano en un cliente o usuario de los mismos.” (Bauzá; opcit: 81)

“La capacidad de desarrollo y de crecimiento de un país radica, esencialmente, en el grado de efectividad, agilidad y competencia de su Administración, que habrá de transformarse en un instrumento de apoyo, de estímulo y de potenciación de los proyectos de los ciudadanos, de las organizaciones y de las instituciones, pues cuando la Administración se paraliza, se paraliza también la sociedad”. (Rodríguez, Andrés, 1995: 40)

Es entonces, que en la administración pública se entrelazan dos aspectos de relevancia, por un lado todos los factores que se podrían visualizar respecto de una cultura, dentro de estas organizaciones e instituciones, que se ven matizadas por el rol de un perfil: de un funcionario público no agilizador y que gestiona procesos lentos, la cual ha sido una constante durante años, es decir una estigmatización por los procesos que los ciudadanos ejercen hacia lo gubernamental, en áreas como la justicia, la salud, entre otros.

Por otro lado existen actualmente y desde hace algunos años experiencias de modificaciones y cambios que se han venido desarrollando al interior del Estado, en función a los cambios que se producen tanto en el entorno general como en el específico, pero que en un comienzo fueron lentos y quizás no desarrollados con las técnicas de gestión necesarias, provocando por un lado toda una publicidad de modernización y cambio, pero que en la práctica, no se visualizaba de manera óptima.

Todo esto ha generado una externalización de procesos en la administración pública, con la consecución de compra de servicios para dar respuesta a los nuevos requerimientos y situaciones de privatizaciones quizás inmersas en procesos nuevos, planteados como modernizadores, pero que al fin y al cabo son privatizaciones como tal.

3.- Control Social

El Estado ha sido una preocupación constante para la filosofía política europea. Con el Estado y desde el Estado ha debido contarse para cualquier proyecto de dominación política. Por lo tanto, desde Hegel ha sido imposible pensar y discurrir sobre las formas de disciplina y organización social que no hayan sido presupuestas y proyectadas por el Estado hacia la sociedad civil. Bergalli (2005, citado en Vieira; 1998 (a)).

Por otra parte, el Estado moderno europeo ha estado siempre controlado por clases sociales configuradas sobre la base del desarrollo capitalista.

Esto quiere decir que la dominación ejercida por tales clases requirió y elaboró unas formas jurídicas mediante las cuales fuera posible legitimar la acumulación e impedir cualquier conato destinado a subvertir el orden social regulado por ese derecho específico. En este sentido, no hace falta insistir mucho en que la organización de la familia, de la transmisión hereditaria, del nombre y el estado de

las personas, de la propiedad privada, etc. en el plano del derecho civil; de la producción, del comercio, de la circulación de los bienes, en el del derecho mercantil, del trabajo humano, de sus organizaciones y tratativas con el capital, en el del derecho laboral y social, del movimiento del capital, en general y en todas las expresiones de regulación del llamado ámbito privado, a través de las fronteras, en el del derecho internacional privado; de las relaciones de los ciudadanos como tales, con el Estado nacional, en el del derecho administrativo; de los Estados naciones, en el del derecho internacional público, han sido expresiones, todas ellas, pertinentes a una forma específica de organización social. Todo lo cual, ha hecho del derecho una auténtica superestructura ideológica – en el sentido marxiano – que legitimó la implantación de un sistema social sobre el cual, desde el Estado, se ha ejercido un control implícito y explícito. (Ibid)

La ciudadanía ha asumido históricamente varias formas en función de los diferentes contextos culturales. El concepto de ciudadanía, como derecho a tener derechos, se ha prestado a diversas interpretaciones.

Entre ellas, se ha hecho clásica la concepción de T.H. Marshall (1967), que analizando el caso inglés, sin pretensiones de universalidad, generalizó la noción de ciudadanía y de sus elementos constitutivos.

Según Vieira (opcit), la ciudadanía estaría compuesta por:

Los derechos de primera generación, los derechos civiles, conquistados en el siglo XVIII, corresponden a los derechos individuales de libertad, igualdad, propiedad, de libre desplazamiento, derecho a la vida, a la seguridad, etc. Son los derechos que sustentan la concepción liberal clásica. Ya los derechos políticos alcanzados en el siglo XIX, tienen que ver con la libertad de asociación y de reunión, de organización política y sindical, la participación política y electoral, el sufragio universal, etc. Son también llamados derechos individuales ejercidos colectivamente, y terminaron incorporándose a la tradición liberal.

En lo que se refiere a la relación entre los derechos de ciudadanía y el Estado, existiría una tensión interna entre los diversos derechos que componen el concepto de ciudadanía (libertad x igualdad). En tanto los derechos de primera generación - civiles y políticos - exigirían, para su plena realización, un Estado mínimo, los derechos de segunda generación - derechos sociales, demandarían una presencia más fuerte del Estado para ser realizados. Así, la tesis actual del Estado mínimo - patrocinada por el neoliberalismo, que parece haber predominado sobre la socialdemocracia en esta década - corresponde no a una discusión meramente cuantitativa, sino a estrategias diferenciadas de los diversos derechos que componen el concepto de ciudadanía y de los actores sociales respectivos.

Los derechos de segunda generación, los derechos sociales, económicos o de crédito, fueron conquistados en el siglo XX a partir de las luchas del movimiento obrero y sindical. Se trata del derecho al trabajo, a la salud, a la educación, a la jubilación, al seguro de paro, en fin, de la garantía de acceso a los medios de vida y al bienestar social. Tales derechos tornan reales los derechos formales.

Derechos de tercera generación, cuyos titulares son, no el individuo sino los grupos humanos como el pueblo, la nación, colectividades étnicas o la propia humanidad. Es el caso del derecho a la autodeterminación de los pueblos, derecho al desarrollo, a la paz, al medio ambiente, etc. En la perspectiva de los “nuevos movimientos sociales”, serían derechos de tercera generación los relativos a los intereses difusos, como el medio ambiente, el consumidor, así como los derechos de las mujeres, de los niños, de las minorías étnicas, de los jóvenes, de los ancianos, etc.

La cuestión de las minorías trajo consigo la innovación y el desafío de la “discriminación positiva” para compensar los prejuicios, contraponiendo la diferencia y la particularidad al patrón clásico de la igualdad y la universalidad.

Derechos de cuarta generación, relativos a la bioética para impedir la destrucción de la vida y regular la creación, por la ingeniería genética, de nuevas formas de vida en el laboratorio.

Durante décadas predominaron en América Latina las llamadas teorías de la transición democrática, que no obstante su innegable contribución, subestimaron la organización autónoma de asociaciones civiles, confiando en lo institucional.

Comienza hoy a desenvolverse otra perspectiva, de carácter culturalista, según la cual los estudios sobre democratización deben acompañar a los procesos culturales, pues “la democratización no se da en un vacío”: ella deja de ser abordada “como fenómeno relacionado exclusivamente con las instituciones políticas y pasa al terreno de las formas de acción social que garantizarían la democracia a lo largo de un proceso de modernización societaria” (Avritzer, 1996, citado en Vieira; *ibid*: 225).

En esta perspectiva, esta nueva interpretación abre un espacio para los movimientos sociales y asociaciones de la sociedad civil en la comprensión misma del proceso de democratización.

Los procesos de reproducción sociocultural se convierten en forma política en el espacio público. Las asociaciones civiles absorben iniciativas sociales difusas, encaminándolas al espacio público para la confrontación política. Las asociaciones y los movimientos sociales amplían el espectro de lo político, incorporando nuevos temas en la agenda política, desempeñando así un papel fundamental en la construcción del espacio público.

“Conectar la democracia en tanto práctica societaria con el horizonte político de los actores partícipes del proceso de democratización” (*ibid*: 229).

Centrándose en la conexión entre el Estado, los actores y el proceso de democratización es que Vieira plantea que las asociaciones deben participar del

Estado, en tanto se generen espacios de formación de la opinión y de la voluntad política, pero no como espacio administrativo, solo tengan de transformarse en para-estatales.

Según Avritzer (1996), habría tres tipos de asociaciones con diseños formales distintos:

a) asociaciones no conflictivas, como las recreativas, de ayuda mutua y religiosas, numéricamente preponderantes, que por su naturaleza no tematizan problemas, no estableciendo en consecuencia un campo ético-cultural

b) asociaciones conflictivas con el campo sistémico, como los sindicatos, asociaciones profesionales, educacionales, de salud, comunitarias, etc., que se institucionalizan en campos pre-definidos de acción, burocratizándose con temas fijos del pasado

c) nuevo asociacionismo, con diseños simultáneamente solidarios, democráticos e identitarios, como el movimiento de mujeres, negros, indígenas, ecológicos, de derechos humanos, configurando un campo ético-político-cultural que apunta hacia una esfera pública democrática.

Este tercer tipo no demanda directamente al Estado, pero influye en el sistema político y económico planteando cuestiones temáticas al Estado y al mercado, que no se limitan en modo alguno al mundo societario.

En términos generales existe un aumento considerable del número de asociaciones civiles en el continente, pero demuestran una indiscutible reducción de la influencia de la vida sindical en la vida colectiva, así como el consecuente fortalecimiento de otros movimientos formadores de opinión, como el de derechos humanos, por ejemplo.

“El asociacionismo comunitario se fortalece, proliferan organizaciones no gubernamentales de clase media, ocupando un espacio diferenciado y plural, al tiempo que se desenvuelven las asociaciones temáticas del tercer tipo, los llamados nuevos movimientos sociales”. (Vieira; *ibid*: 231)

Sin embargo, las asociaciones se organizan en torno a algunos intereses, excluyendo otros, conteniendo así necesariamente algún tipo de exclusión. La equidad consistiría en no privilegiar ciertos sectores, en general los más organizados, en detrimento de otros, menos organizados, perjudicando todavía más a los excluidos. El concepto de espacio público con énfasis en la dimensión societaria legitima las reivindicaciones políticas de la sociedad civil, concebida como un espacio propio y no sólo anti-institucional.

La ciudadanía ocupa un lugar central en la búsqueda de un nuevo paradigma, es decir, de una nueva concepción de Estado que pase de lo tecnocrático y liberal hacia categorías desde un punto de vista de gobernabilidad y de gestión de gobierno tal como han sido planteadas por Diniz (1996, citado en Vieira; *opcit*).

La gobernabilidad se refiere, en principio, a las condiciones sistémicas más generales sobre las cuales se da el ejercicio del poder en una sociedad, tales como las características del régimen político (democrático o autoritario), la forma de gobierno (parlamentarismo o presidencialismo), las relaciones entre los poderes, los sistemas de partidos (pluripartidismo o bipartidismo), el sistema de intermediación de intereses (corporativista o pluralista), etc. (*ibid*).

Para Bresser Pereira (1997), la gestión de gobierno es la capacidad de hacer efectivas las decisiones gubernamentales, a través del ajuste fiscal, la reforma administrativa y la separación entre formulación y ejecución de las políticas públicas. Y la gobernabilidad tiene que ver con la existencia de instituciones políticas aptas para garantizar una mejor intermediación de intereses y tornar más legítimos y democráticos a los gobiernos, perfeccionando la democracia representativa y abriendo espacios para el control social o democracia directa.

Entre los elementos de la gobernabilidad, se señalan la existencia de mecanismos de responsabilización, lo que genera la posibilidad del retorno al autoritarismo o los profundos cambios institucionales, necesarios para la profundización de la democracia. La consolidación democrática, no puede alcanzarse sin la reforma del Estado.

Solamente la participación de la ciudadanía, en los moldes de una democracia asociativa, puede contraponerse a las características negativas del modelo representativo, como son por ejemplo, la fragilidad de las instituciones, de los partidos, del sistema electoral, del Legislativo, junto con la hipertrofia de la autoridad personal del Presidente. En la actualidad se comprueba el agotamiento del poder público, la inercia en la prestación de servicios, la ausencia de canales para la expresión de derechos, y en suma, la omisión del Estado en la atención de necesidades fundamentales mediante políticas sociales efectivas. (Vieira; 2002 (a))

La existencia de canales permanentes de negociación junto a los diversos órganos del Estado, permitirá la institucionalización de la participación de la ciudadanía en las decisiones gubernamentales. Son las asociaciones, organizaciones y movimientos de la sociedad civil quienes abonan, con sus reivindicaciones, la esfera pública, contraponiéndose al poder de los medios, del gobierno y del mercado.

Al trasponer estas compuertas, los influjos comunicativos de la sociedad civil acaban influenciando las instancias decisorias (Habermas, 1997, citado en Vieira, opcit (a)).

Un Estado democrático es aquél que considera legítimo el conflicto. No sólo trabaja políticamente los diversos intereses y necesidades particulares existentes en la sociedad, sino que procura instituirlos como derechos universales formalmente reconocidos. Los individuos y grupos se organizan en asociaciones, movimientos sociales, sindicatos y partidos, constituyendo un contra-poder social que limita el poder del Estado.

Una sociedad democrática no cesa de trabajar sus divisiones y diferencias internas, y siempre está abierta a la ampliación de los derechos existentes y a la creación de nuevos derechos (Chauí, 1995, citado en *ibid*).

La ciudadanía pasiva, otorgada por el Estado, se diferencia de la ciudadanía activa en que el ciudadano, titular de derechos y deberes, es esencialmente creador de derechos para abrir nuevos espacios de participación política (Chauí, 1984).

La ciudadanía, en consecuencia, implicaría la vinculación necesaria entre democracia, sociedad pluralista, educación política y democratización de los medios de comunicación de masas (Benavides, 1994, citado en Vieira; *opcit* (a)).

Si “el gran hecho político del siglo XX fue el haberse consolidado la democracia” (Bresser Pereira, 1997), es también cierto que la legitimación del Estado, con base exclusiva en la democracia representativa se agotó por su creciente distanciamiento de la mayoría absoluta de la sociedad.

La política se subordinó a la economía, dominada por un sector financiero que busca riqueza sin producción. En estas condiciones, el poder político del Estado no deja de perder legitimidad.

Según Boaventura de Sousa Santos, citado por Vieira (*opcit* (a)), el Estado es democrático para las zonas “civilizadas” del contrato social, y fascista para las zonas “salvajes” de exclusión social. La igualdad que el liberalismo defiende en el dominio jurídico-político debe ser ampliada para abarcar los dominios económico y social. La solidaridad debe ser practicada en relación con la diferencia y no sólo entre iguales. De aquí la importancia de reivindicar la igualdad cuando la diferencia interioriza, y el derecho a la diferencia cuando la igualdad implica pérdida de aspectos característicos (Santos, 1997).

Viera señala que para Tarso Genro (1997), la ciudadanía exige nuevas formas de organización del Estado democrático, que dejaría de ser un instrumento predominante de reproducción de las desigualdades socioeconómicas, para convertirse en un instrumento de regulación, orientando las relaciones entre los sujetos sociales, con miras a la superación de las desigualdades. Tendríamos, entonces, un Estado regulador, controlado por los propios ciudadanos.

Por lo que se señala que la recuperación de la legitimidad del Estado depende de la democratización de sus instituciones. Los parlamentos y los partidos políticos perderán legitimidad si se confinaban a los marcos institucionales diseñados y controlados por la élite política, apartándose de los influjos comunicativos provenientes de la sociedad civil.

La reforma de las instituciones estatales requiere, así, de mecanismos que aseguren la participación directa de los ciudadanos, Por lo que el control social ha sido tradicionalmente visto como el aumento de la capacidad de influencia de la sociedad sobre el Estado. Con el desarrollo de las organizaciones públicas no estatales surge la necesidad de una autoridad democráticamente fundada para justificar y regular este tercer sector. El control social pasa a tener un doble carácter: perfeccionar los mecanismos de control de la sociedad sobre el Estado e inventar formas de control de la sociedad sobre la sociedad.

Para insertarse en lo que se denomina control social, en primer lugar debe ser definido como concepto, es así como: “El control social es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades. Aunque a veces el control social se realiza por medios coactivos violentos, el control social también incluye formas no específicamente coactivas, como los prejuicios, los valores y las creencias. Entre los medios de control social están las normas sociales, las instituciones, las leyes, las jerarquías, los medios de represión, la indoctrinación, los comportamientos generalmente aceptados y los usos y costumbres (sistema informal, que puede incluir prejuicios) y leyes (sistema formal, que incluye sanciones)”. (www.wikipwdia.com).

También definido como: un concepto sociológico genuinamente formulado como expresión de autorregulación del orden social, ha sido muy bien admitido por los enfoques funcionalistas del consenso social, mientras que a su vez tiende a asumirse como sinónimo de respuestas del sistema de control social punitivo, en el sentido de actuaciones de vigilancia-sanción, represión y castigo llevadas a cabo por diferentes mecanismos de control formal. No pocas veces las aplicaciones historiográficas de este concepto denotan imprecisión. Se hace necesario conocer su historia teórico-conceptual, para poder hacer un uso crítico del mismo además de sortear los riesgos del sociologismo y el anacronismo. (Olmo; 2005)

La doble dimensión de la esfera pública no estatal -por una parte, el control social del Estado y la acción colectiva para la afirmación de derechos e identidades culturales, y por otra, la producción de bienes y servicios públicos - encuentra su último fundamento y su denominador común en el concepto de ciudadanía.

Es la ciudadanía la que suministrará el “élan vital” para la creación de una nueva institucionalidad política, donde la sociedad civil cumplirá un papel central en la construcción de un espacio público democrático, única fuente posible de gobernabilidad y de legitimidad del sistema político.

Los espacios públicos no estatales son escenarios de negociación entre las instituciones políticas y las demandas colectivas, imbricando las funciones de gobierno y la representación de conflictos.

Como intermediaciones entre el Estado y la sociedad, estos espacios públicos, como se señaló anteriormente, requieren simultáneamente de los mecanismos de representación y participación. Ambos son necesarios para la existencia de la democracia en las sociedades complejas y para el control democrático del Estado por la sociedad, garantizándose la expresión de la voluntad política de los ciudadanos y no sólo el interés del mercado

CAPITULO III: GERENCIA SOCIAL

La Gerencia Social es una estrategia que se base en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados.

La gerencia social nace como propuesta desde el Banco Interamericano de Desarrollo – Instituto de Desarrollo Social y con el aporte de Bernardo Kliksberg (2003) y por ende en la búsqueda de invertir socialmente, sobretudo en América Latina, creando condiciones para el desarrollo de la región, revalorizando el capital humano y social.

Es así como, el Banco Mundial plantea, que existen cuatro tipos de capital en una sociedad:

- Los activos naturales: integrados por la dotación de los recursos geográficos del lugar
- Los activos producidos por la acción humana: desde la infraestructura hasta los medios financieros.
- El capital humano: conformado por la población
- El capital social integrado: integrado por los valores, las instituciones, la capacidad de asociación, el clima de confianza entre los actores sociales y las pautas culturales.

Por lo cual a través de este organismo se plantea que la inversión social no debe ser visualizado como un gasto, sino por el contrario como una palanca eje del desarrollo futuro. Como por ejemplo lo que resalta, Birdsall citado por Klisberg (2003, www.iadb.org), en el sentido de la inversión en educación, señalando que implica “una forma fundamental de acumulación de capital”.

Kliksberg (ibid), además señala que la inversión social no es un gasto en consumo, administrada con eficiencia crea capital humano y social, y esa acumulación es insustituible para un desarrollo sostenido.

1.- Gerencia Social: Un Nuevo Enfoque

Es entonces que todos los planteamientos en relación a la inversión social, representan profundas implicancias para el futuro de América Latina, que se contrasta en dos ámbitos, por un lado una región con inmensas potencialidades, pero paralelamente amplísimos déficits sociales, estimando según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que casi el 50% de la población de toda la región está por debajo de la línea de la pobreza, altos niveles de deserción escolar, limitada calidad de educación, el 41% de la población padece de algún grado de desnutrición, entre otras agudas carencias, en síntesis América Latina se ha convertido en la región mas desigual del mundo.

Con un escenario donde la pobreza y la inequidad, se presentan como trabas para el desarrollo, afectando la gobernabilidad democrática y severos sufrimientos a la población

Es entonces, que este organismo plantea un tema crucial, ¿Cómo hacer gerencia de excelencia en el campo social?

Por lo tanto se plantea, la gerencia social eficiente relacionada con la optimización del rendimiento estatal y los actores sociales, en el enfrentamiento de los grandes déficits sociales de la región y por consiguiente el mejoramiento de la funcionalidad y resultados de la inversión en capital humano y social.

Es asimismo, que practicar la gerencia social, requiere ante todo pasar de un enfoque prescriptivo usual en gerencia en otros campos, a un enfoque esencialmente "heurístico".

Donde se define el concepto de heurístico como la capacidad de un sistema para realizar de forma inmediata innovaciones positivas para sus fines, se señala que

esta capacidad es un rasgo característico de los seres humanos, es decir, se puede denominar a la heurística, como el arte y la ciencia del descubrimiento y de la invención o de resolver problemas mediante la creatividad y el pensamiento lateral o pensamiento divergente.

Por lo tanto, la gerencia social se plantea desde un enfoque que requiere la capacidad, de innovación, adaptación, explorando la realidad, prestando máxima atención a las particularidades, manejar experiencias, generar una constante construcción a través de ensayo y error e ir reajustando continuamente los marcos de referencia en función de los hechos y el contexto.

Se plantea desde el Banco Interamericano de Desarrollo, que los programas sociales poseen una serie de características, pero a su vez también plantea como cada una de ellas debería desarrollarse a través de la gerencia social.

- a) Los objetivos de los programas están destinados con frecuencia a cumplirse en el mediano y largo plazo, en términos de gerencia social, la idea es que más allá de que el programa cumpla con sus objetivos o metas, se genere en la comunidad asistida un proceso de crecimiento y de autosostenimiento, para la perduración y desarrollo en el tiempo, es decir, que se desencadene la autosustentabilidad.
- b) Las variables contextuales que pueden incidir sobre el funcionamiento efectivo de los programas sociales comprenden un espectro muy amplio de naturaleza variada, la normalidad es que en la elaboración de diseños se presta mayor atención a los factores económicos y financieros, por lo tanto la gerencia social apunta a que además se deben tener en cuenta otros aspectos que también incidirán fuertemente en la aplicación de programas o políticas, como el medio ambiente político, el perfil demográfico, los patrones culturales existentes, la historia particular de la comunidad asistida, así como también las experiencias anteriores y capacidades organizacionales de ella entre otros.
- c) La intervención de múltiples actores en la ejecución efectiva de los programas sociales, teniendo en cuenta que por naturaleza los programas o

políticas sociales son interorganizacionales y que se generan interdependencias básicas entre los actores participantes la gerencia social plantea la necesidad de gestionar conjuntos de organizaciones y potenciar las interacciones, evitando los enfrentamientos jurisdiccionales o pugnas interburocráticas.

- d) El alcanzar la efectividad y las metas propuestas, requiere de la creación de espacios de participación de la comunidad, es aquí donde la gerencia propone que deben generarse instancias reales de participación activa.
- e) El monitoreo y la evaluación en la ejecución de los programas sociales, requiere de un abordaje técnico, la gerencia social respecto de esta característica propone la carencia que representa realizar un evaluación ex-post, sino que se debe desarrollar una real evaluación, midiendo el grado de impacto, los resultados, en términos cualitativos y cuantitativos, además los elementos de medición deben funcionar en tiempo real, para poder optar a realizar los cambios y adaptaciones requeridos en la puesta en marcha del programa .
- f) Los programas sociales deben dar cuenta permanentemente sobre la marcha y resultados de la gestión, es decir, la transparencia debe ser activa y debe garantizar la exactitud de la operación.

Es entonces, que la gerencia social, comprende todas estas características y variables, significando en la práctica cotidiana el enfrentar las singularidades de manera inteorganizacional, por lo cual las direcciones de trabajo que se plantean desde este enfoque son:

- a) Desarrollo de un estilo gerencial adaptativo: se debe estrechar el contacto con la realidad, practicar las transformaciones necesarias en lo programado con anterioridad y responder en el tiempo acelerado que se requiera, todo esto requiere de gerentes sociales que actúen en terreno.
- b) Análisis sistemático del medio ambiente gerencial: se debe contemplar con un análisis que comprenda dimensiones políticas, culturales y sociales y otras junto a las usuales de carácter económico y financiero.

- c) Reemplazo del enfoque sectorial por el abordaje integral: las problemáticas sociales, presentan múltiples raíces y una profunda interrelación entre ellas, por lo cual la comprensión debe ser integral, para lograr una mayor efectividad, explorando las interconexiones y formular diseños de trabajo a partir de esa visión integral.
- d) Desarrollo de capacidades para la gerencia interorganizacional: se trata de hacer gerencia sinérgica, de aprovechar las potencialidades de complementación, integración y externalidades organizacionales que pueden surgir de la acción conjunta de organizaciones participantes, de manejar negociaciones en términos de cooperación y consensos en reajustes y modificaciones sobre la marcha de los programas.
- e) Potenciación de la descentralización: se deben producir transformaciones necesarias en los niveles que delegan facultades y recursos y establecer puntos de coordinación operativos, potenciar las amplísimas posibilidades positivas que ofrece la descentralización significa poner a foco y superar estos y otros riesgos, creando condiciones favorables al aprovechamiento de sus ventajas comparativas.
- f) Modelos participativos: se deben generar las instancias de participación real, formulando, implementando y evaluándola. Es entonces que la combinación de la descentralización y la participación se presentan como un programa de acción en si mismo para la gerencia social.
- g) Diseño de metaredes: la gerencia social apunta como base de su trabajo, ejecutar los programas sociales, inmersos en un tejido social potenciado y articulado
- h) Control social: en este ámbito la gerencia social apunta a la preparación e implantación de modelos que garanticen a la comunidad la plena transparencia y control sobre la marcha de los programas sociales, es decir dentro de ella plantear la contraloría social, basada en la participación activa de la comunidad y la sociedad en su conjunto.

Es asimismo, que Kliksberg (opcit) plantea la gerencia social como un desafío abierto, en el área de la inversión social y el desarrollo de personas idóneas desarrollando este enfoque, es decir, la formación de gerentes sociales, los cuales deberían reunir un perfil de características particulares como tener orientación hacia el desarrollo de las capacidades de la comunidad, capacidades de concertación y negociación, aptitudes para la gestión interorganizacional, actitud de aprendizaje permanente de la realidad, manejo de las nuevas fronteras tecnológicas en gerencia, vocación de servicio y compromiso a fondo con los objetivos a lograr, entre otros.

Pero mas allá de todos estos matices, en cuanto al perfil adecuado para un gerente social, como también la manera de desarrollar la ejecución de programas y políticas sociales, Kliksberg (ibid), es muy enfático en señalar, que la gerencia social por si sola no solucionara las grandes problemáticas de América Latina, habrá además que trabajar en diversos planos, uno de los más relevantes es generar una amplia concertación social para lograr las profundas transformaciones necesarias, sumado a administraciones públicas eficientes, con una sólida gerencia social que garantice la aplicación de estos diseños.

Desde otra perspectiva, como es la de Rodríguez (1995) y otros autores, plantean la gerencia social como un concepto en constante evolución. Sin trascender las diferencias de base debe compararse con la gerencia privada convencional pero con un elemento clave: la construcción de valor público.

La gerencia social es una propuesta específica para la gestión de políticas y programas en las áreas sociales. Esta amplia definición da cuenta de un enfoque producto de la convergencia por un lado de distintas disciplinas y campos temáticos y por otro de reflexiones y aprendizajes originados desde la propia práctica de las intervenciones sociales. En tal sentido, una forma de esquematizar el enfoque de la gerencia social es entenderlo como la intersección de al menos tres vertientes temáticas distintivas: la gerencia pública, los estudios de políticas públicas y los aportes desde las áreas de desarrollo social.

Se trata de un enfoque que se instala en un doble nivel: en el plano de la acción y en el del conocimiento. En el primer caso, implica un conjunto de prácticas, técnicas, competencias y acciones en el marco de las intervenciones sociales del Estado y que, en tanto ejercicio reflexivo y crítico sobre las mismas, permite generar aprendizaje organizacional. Mientras que a su vez, a nivel del conocimiento recupera las contribuciones de distintas disciplinas y se reconoce interdisciplinario.

De este modo, las políticas sociales, y más específicamente la gestión y las prácticas gerenciales en estas áreas, se constituyen en objeto de análisis, de reflexión y de intervención desde un enfoque que se destaca por su hibridez y por no acotarse a los límites de sus matrices epistémicas originarias. En tal sentido, la gerencia social a través de esa mezcla particular de las tres vertientes mencionadas (estudios de políticas públicas, la gerencia pública y el desarrollo social) genera una dimensión propia que trasciende los ámbitos tradicionales de injerencia y en parte los lineamientos de cada una de éstas.

“Tradicionalmente ha habido dos líneas de mejoras o de cambio en la administración: la primera, basada en los intentos de llevar a cabo privatizaciones en la empresa pública y en los servicios públicos, y, la segunda, basada en la introducción de diversas técnicas de gestión de la empresa privada en el ámbito de los servicios públicos” (Baena del Alcázar, 1985; Fry, 1989, citados en Rodríguez; ibid: 539)

2.- Críticas hacia la Gerencia Social

Mas allá de todas las ventajas del enfoque de la gerencia social también existe una propuesta más crítica, de parte de Esquivel (2005: 23), en donde define a la gerencia social como “una propuesta del desarrollo del neoliberalismo especialmente en las economías periféricas para enfrentar la escasez de recursos destinados hacia la redistribución social, por medio de las políticas sociales capitalistas, que se encubren en acciones que alegan intentar disminuir las

asimetrías sociales generadas a partir de diferencias naturales entre las personas y sus relaciones en la sociedad y el mercado.

“Articulándose al desarrollo de la globalización neoliberal (y a las transformaciones en el modelo de producción y la reforma del Estado), la gerencia social-que descansa en la racionalidad lógico-formal para el abordaje de la cuestión social, y que tiene un alto componente de traspaso de la lógica del Estado a la lógica de la sociedad civil – se enlaza a una participación social despolitizada y deseconomizada (reproductora de la inmediatez), que intenta hacer crítica al modelo burocrático tradicional, sin trascender los fundamentos de éste” (ibid : 24).

Es además, como la gerencia social se presenta (ibid) como una propuesta estratégica, que se funda en un área de alineación, en la conformación de personal preparado para enfrentar los recortes cada vez mas incrementados hacia la inversión del área social, enfrentando la tarea de mantener y reproducir las políticas redistributivas del capitalismo, generando los espacios e instancias de factibilidad y desarrollo tanto de la maximización del mercado en la vida social, como también la reforma del Estado que el capitalismo necesita.

Frente a esta propuesta Esquivel (ibid) realiza un recorrido, junto a la mención de otros autores, por distintas características y comparaciones que podrían estar insertas en la gerencia social:

Es entonces que la define como una profesión y/o disciplina: según Molina (citado en ibid): la gerencia social presentaría una independencia científica y con un propio objeto de estudio, por lo cual señala que se constituiría en una profesión o disciplina, por lo cual se propone de alguna manera a la gerencia social como una nueva profesión, generando la comparación que ella es producto del capitalismo como lo fue el trabajo social en la edad monopolista de dicho modo de producción.

Gerencia social como el traslado del “management” privado al sector público: este punto se relaciona con la idea de proporcionar un perfil empresarial a las

instituciones u organizaciones productoras de servicios sociales (Muñoz, 1996, citado en Esquivel: *ibid*). También relacionado con esta idea Kliksberg (1995) propone la gerencia social como “rescatadora”, en lugar de situarla en su razón de “reproductora” de las relaciones sociales imperantes, es decir, se realiza una inversión de la realidad.

Gerencia social como administración de servicios sociales: en estos términos se propone en muchas definiciones que la gerencia social es la administración de los recursos sociales hacia la satisfacción de las demandas de la población, pero esta propuesta según Esquivel (*opcit*) va en relación a focalizar los recursos, por ende generando exclusión, se orienta a la privatización de los servicios sociales, que desde una mirada neoliberal, llevaría a dos escenarios, el primero desea conducir a la generación de ganancias en los sectores privados que intervienen en la producción de lo social y el otro conducir a que las personas asuman la resolución de sus demandas a través del mercado, sin la visualización o preocupación por la inexistencia de recursos económicos en la mayoría de la población. Es entonces que desde el neoliberalismo las políticas sociales no se reconocen como una responsabilidad estatal sino más bien como un acto de moralidad.

Gerencia social como planteamiento apolítico: en algunos artículos y planteamientos, se puede concebir a la gerencia social en estos términos, pero el (*ibid*) contrariamente y debido a lo expuesto, es que realiza una estrecha relación entre esta nueva postura ideológica, caracterizada por procesos donde se establecen relaciones de poder, que generarían el lazo de esta con la política gubernamental imperante, como también la vinculación desde su proyecto original asociada al neoliberalismo, que como ya se mencionó anteriormente, influye fuertemente en la política.

Gerencia social como algo diferente a la administración: existe una predisposición a diferenciar la gerencia social de la administración, para proporcionar a este planteamiento una superioridad, frente a una forma de ejecución, es entonces que la primera a diferencia de esta última supone un manejo más político, acceso a la

información, potencia la descentralización, y busca la diferenciación frente a la administración burocrática, por otro lado la administración se ubica de manera menos flexible, más determinada y programada, pero más allá de esta diferenciación, se propone a la gerencia social basada en la administración, pero con el requerimiento de una serie de destrezas, habilidades y conocimientos, que si no se logran matizar, conlleva a la reproducción de intervenciones instrumentalistas y de inmediatez.

Gerencia social como modelo, técnicas o procesos: se plantea la gerencia social como una serie o conjunto de procesos articulados y dirigidos, al diseño, la formulación, y la prestación y seguimientos de servicios sociales, entonces se plantea a la gerencia social como la suma de los tres elementos antes mencionados, los cuales se articulan para el desarrollo de ella.

Gerencia social como medio: en relación a este planteamiento, la consideración de la gerencia social como un medio va vinculada a que la finalidad de ésta, se enmarca como una propuesta articuladora del desarrollo neoliberal, es decir a través de ella se potencian y despliegan las formas de establecer el mercado como único regulador y satisfactor de las necesidades y demandas de la población, en el contexto del pensamiento neoliberal.

Gerencia social como cambio de racionalidad en los servicios sociales: la gerencia social como tal, no genera un cambio de racionalidad, ya que se mantiene en sus mismos fundamentos lógico – formales, lo que si presenta cambio o variación es la distribución y direccionalidad de la asistencia social, pero ahora respondiendo a las demandas neoliberales, es decir, se modifica el manejo de los recursos, hacia una mayor focalización, pero no se dirige en la búsqueda de una mejoría en la reproducción de las personas, sino que las empobrece aun más. (Ibid)

Tras este recorrido (ibid: 30) entrega una definición teórica-crítica de la gerencia social, señalando en primer lugar que es una propuesta estratégica que se ha constituido en un área de formación, con el desarrollo de toda una estructura

educativa y de asesoría, para conformar personal preparado que enfrente los recortes hacia la inversión en el sector social.

Críticamente plantea que las tareas de la gerencia social son mantener la reproducción de políticas redistributivas imperantes en el capitalismo, y generar estructuras y prácticas que faciliten, por un lado, la maximización del mercado en la vida social, y por otro, el proceso de reforma del Estado, que requiere el capitalismo. (Ibid: 22)

Es así, como bajo esta crítica, que la gerencia social se presenta como un instrumento real de fortalecimiento del capitalismo, generando vinculaciones permanentes con el mercado, en lugar de favorecer la vinculación entre lo económico y lo social, forjando de esta manera un traspaso de las responsabilidades estatales en materia de asistencia social, hacia la sociedad civil, en materia social.

En el contexto de desarrollo del neoliberalismo, es donde se gesta la propuesta de gerencia social, según Esquivel (ibid: 35), tanto cronológicamente como ideológicamente, ya que bajo los programas de ajuste estructural se planteó un cuestionamiento al vínculo del Estado con la política social, como de la urgencia de crear condiciones más adecuadas para las transferencias económicas. Todo esto llevando a que las propuestas en materia social respondieran más a los intereses del Neoliberalismo que a su propia naturaleza.

Por lo tanto las transformaciones del capitalismo, sus modelos de producción y la relación del Estado con los servicios sociales, son los elementos que determinan el contexto neoliberal en el ámbito de lo social, no apuntando a la extensión de los servicios sociales, sino que reorganizarlos, de modo que sean producidos por el mercado o por la sociedad, bajo términos de una nueva filantropía y del trabajo voluntario, pasando de un Estado que legitimaba la igualdad de las personas a uno que avala la ley del más fuerte política y/o económicamente.

A pesar de que en esta vinculación generalmente se dan ambos ámbitos, apareciendo entonces un Estado mínimo, no intervencionista y regulador y amparador de la libre competencia, focalizando las acciones sociales en compensatorias, fomentando el consumo a través del mercado no en todos los ciudadanos sino en los que ostentan poder adquisitivo.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV: SERVICIOS DE BIENESTAR

La noción de bienestar ha sido históricamente relacionada a la noción de satisfacción individual de preferencias o deseos. Este punto de vista fue propuesto por Bentham en el siglo XVIII. Siguiendo a Bentham, el bienestar es pensado, dependiendo de la satisfacción de esas preferencias o deseos. Es entonces que se tratara de mostrar cómo esta noción de bienestar ha influido en la actitud de conformismo en los funcionarios públicos específicamente los del sector salud.

La idea de bienestar considerándola como la satisfacción de las preferencias o deseos del individuo: deriva del cálculo de Bentham (1789), mediado a través de la economía del bienestar y la idea de utilidad de los consumidores. Según este punto de vista, las personas tienen preferencias acerca de distintos bienes o estados del mundo y el bienestar de las gentes o la utilidad depende de hasta qué punto satisface el rango de sus preferencias. Así, esta noción de distinción se encuentra entre la noción de lo que se quiere y lo que se elige. Preferir un bien A a un bien B puede parecer que se quiere o se desea poseer A más que B, donde el querer es o bien un evento mental o bien una disposición, sin suponer que una elección refleja algún sentimiento interno. Cualquiera sea la noción de preferencia que se adopte, la concepción del bienestar basado en ella, considera que el bienestar de una persona, debe ser juzgado desde sus propios puntos de vistas.

1.- Concepto de Bienestar

En términos locales, La Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl) define el concepto de Bienestar como “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 esta inserto. De modo general, se puede afirmar que la función de bienestar comprende una 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 emergentes”.

Por lo tanto se puede señalar en síntesis, que el bienestar como concepto general, esta relacionado en primer termino con la satisfacción de necesidades, pero no se ésta hablando a través de este concepto solo de necesidades básicas, sino además de las que tengan relación con la satisfacción en general del individuo, reflejadas en preferencias o deseos.

Pero, ¿qué se entiende por necesidades o satisfacción de necesidades?, según Max Neef, (1998) la persona es un ser de múltiple e interdependientes necesidades, por lo tanto las necesidades humanas, deben entenderse como un sistema en el que los mismos se interrelacionan e interactúan, las necesidades humanas, no son solo carencias sino que también y simultáneamente potencialidades humanas individuales y colectivas. Por lo cual plantea que, “La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales” (Ibid: 17).

Es entonces que complementa “Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades, o, a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfechas, siendo las necesidades fundamentales finitas, pocas y clasificables, además de presentarse de la misma manera en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Plantea que lo que cambia es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de éstas. Agregando “Uno de los aspectos que definen una cultura es su elección de satisfactores. Las necesidades humanas fundamentales de un individuo que pertenece a una sociedad consumista, son las mismas de aquel que pertenece a una sociedad ascética o sencilla. Lo que cambia es la elección de cantidad y calidad de los satisfactores y/o las posibilidades de tener acceso a los satisfactores requeridos”. (Ibid, 47)

Por lo cual, “lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de esas necesidades” (ibid : 50). El cambio cultural es, entre otras cosas, consecuencia de abandonar satisfactores tradicionales para reemplazarlos por otros nuevos y diferentes.

Es entonces que desde esta noción de bienestar y de necesidades se puede desprender el concepto de seguridad social, relacionado con la idea de propender a fomentar el bienestar de los individuos en ciertos aspectos, siendo en las sociedades actuales y de manera general, una responsabilidad gubernamental, el proporcionar este ámbito de protección, de manera de proveer la satisfacción de algunas necesidades, de carácter complementaria.

Conceptualizando la seguridad social, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (www.oit.org), la define 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 laboral, desempleo, vejez y muerte; también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos”. Es entonces un “Conjunto de disposiciones legislativas que crean un derecho a determinadas categorías de personas, en condiciones específicas”.

De igual manera, otra definición de seguridad social es: “Un sistema de cobertura de los estados de necesidad que afectan a las personas por causales o contingencias ajenas a su voluntad, otorgándoles prestaciones, ya sea preventivas, reparadoras o rehabilitadoras”. (Gómez, 1976:34).

La Seguridad Social es un conjunto de medidas tomadas por la sociedad y en primer lugar por el Estado, para garantizar a todos los ciudadanos, los cuidados médicos necesarios, así como asegurarles los medios de subsistencia en caso de pérdida o reducción importante de sus ingresos por circunstancias no dependientes de su voluntad.

Igualmente, “La Seguridad Social (en un concepto integral y moderno), es la rama de la política socioeconómica de un país, por la cual la comunidad protege a sus miembros, asegurándoles las condiciones de vida, salud y trabajo suficiente, a fin de lograr mejor productividad, más progreso y mejor bienestar común” (Arellano, 1988:68).

Por lo tanto, el propósito más significativo de la Seguridad Social, es la cobertura de los estados de necesidad que puedan afectar a un miembro de la sociedad, cualquiera sea su calidad jurídica, teniendo como premisa que todos los sujetos son iguales ante el Estado.

Pero por otro lado Humeres (1992; 24), define otro ámbito de la Seguridad Social, la Complementaria como: “Un conjunto de beneficios adicionales, que obtienen los trabajadores en virtud de sus pactos colectivos de trabajo y están dirigidos fundamentalmente a proteger la salud del trabajador y su grupo familiar, su habitación, higiene y seguridad en el trabajo. No teniendo el carácter de atender a los objetivos propios de la Seguridad Social, no son parte de ésta, pero sí la complementan bajo diversos aspectos, que son de interés para ella”.

En diferentes términos, la Seguridad Social Complementaria es aquella parte de la Seguridad Social que comprende todos aquellos beneficios adicionales de sus prestaciones generales que, mediante la contratación colectiva, obtiene determinados grupos de asalariados como consecuencia de sus relaciones de trabajo.

El principal objetivo de la Seguridad Social Complementaria, es subvencionar el presupuesto del trabajador, su función esencial es mejorar o bonificar la remuneración normal del operario, en los momentos en que se produce una circunstancia que conlleva a un gasto extraordinario, dentro del marco de su presupuesto habitual.

Es así, que al realizar una conceptualización tanto de bienestar, como de las necesidades y satisfactores, como de la seguridad social, es que se plantea la existencia de los servicios de bienestar, ¿en que sentido?, en relación con la necesidad, por parte de los trabajadores o de la empresa, de contar con un estamento que permita entregar beneficios a los empleados relacionados principalmente con la salud, tanto del trabajador como del grupo familiar. Siendo la finalidad de estos, en primer lugar fomentar, practicar y desarrollar por todos los medios lícitos a su alcance, cualquier obra de progreso social, cultural o benéfico para sus asociados, su grupo familiar y para la comunidad, en segundo lugar colaborar con instituciones legalmente constituidas en lo concerniente al cumplimiento de sus fines. Así como tiene finalidades también tienen prohibiciones, como proponer fines sindicales, perseguir fines de lucro, proponer fines propios de entidades que debe regirse por estatutos legales especiales. (González J., 2002)

Actualmente en muchas empresas han optado por crear Servicios de Bienestar con el objeto, fundamental, de otorgar beneficios médicos a sus trabajadores, en aquellos gastos no cubiertos por el sistema de salud, como:

- Consultas medicas
- Intervenciones Quirúrgicas
- Hospitalizaciones
- Exámenes de Laboratorios
- Medicamentos
- Atenciones de Urgencias
- Partos
- Otros

No obstante lo anterior, los Servicios de Bienestar no sólo pueden entregar beneficios médicos, también pueden administrar sistemas de prestamos, beneficios de carácter social, como asignaciones por matrimonio, nacimientos, bono de escolaridad entre otros.

La Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl), igualmente define a los Servicios de Bienestar como: “entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tiene por finalidad otorgar como consecuencia de sus relaciones contractuales de trabajo, prestaciones médicas adicionales o complementarias a las que otorgan los regimenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus Estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares.

Los Servicios de Bienestar tiene por objeto, de acuerdo a una definición más amplia, otorgar prestaciones de cualquier naturaleza que complementen o amplíen aquellas ya otorgadas por otras ramas de la Seguridad Social, con el objeto de lograr mejores condiciones de vida de sus asociados y de sus cargas familiares”.

Por lo tanto, los Servicios de Bienestar se presentan así como un ente, que se relaciona con la seguridad social de los individuos y más específicamente, con la seguridad social complementaria, proporcionando un valor agregado a las remuneraciones de los trabajadores, representado en el aporte de beneficios en áreas, que significan un aporte real hacia ellos, y que de alguna manera contribuyen al bienestar, a la calidad de vida y a la satisfacción de las necesidades del trabajador, teniendo en cuenta los matices que se ostentan en estos ámbitos.

2.- Servicios de Bienestar en Chile

Como se mencionaba y se definía en el capítulo anterior los Servicios de Bienestar son un ente que se relaciona con la seguridad y protección social, enfocados específicamente, a los trabajadores de instituciones y empresas. En lo que es seguridad social complementaria los Servicios de Bienestar, se dividen en dos grandes grupos:

1. Los Servicios de Bienestar del Sector Privado: Estos servicios cuentan con personalidad jurídica, toda vez que se constituyan como corporaciones, su solicitud se transmita a través del Ministerio de Justicia, al que le corresponde su supervigilancia.
2. Los Servicios de Bienestar del 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 ley. Por lo general la mayoría constituyen una dependencia de la entidad empleadora.

Además, estos servicios pueden crearse de acuerdo a tres modalidades: Creados por la empresa, creados por los Sindicatos o Asociaciones Gremiales o creados por empresa- trabajador

Igualmente, los Servicios de Bienestar cuentan con recursos propios que integran un fondo común con cargo al cual se financian las prestaciones. Los recursos que normalmente operan son.

- Aportes de los trabajadores afiliados
- Aportes del empleador
- Intereses de los préstamos que conceden
- Comisiones que se obtienen de los convenios establecidos
- Herencias, legados y demás bienes que se adquieren a cualquier título

(González, 2002)

Pero más allá del ámbito técnico, en términos más específicos y considerando sólo a los Servicios de Bienestar Públicos en Chile, ¿Desde cuándo operan?

Es entonces que, los Servicios de Bienestar de la administración pública nacieron en Chile en 1947, con el Decreto Supremo N° 1709 de Agosto de 1947, Reglamento del Servicio de Bienestar de la Caja de Retiro y Previsión Social de Ferrocarriles

del Estado , fue creada como una forma de complementar los beneficios que otorgaban las instituciones previsionales tradicionales, vale decir, Servicio de Seguro Social, que tenia medicina preventiva y curativa para sus afiliados ; Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas y Caja de Previsión de Empleados Particulares, que solo disponían de un sistema de medicina preventiva.

Constituyendo la complementación mencionada, en tres grandes áreas:

1.- Complementación de tipo económico: Esta complementación se obtiene mediante el otorgamiento de prestamos de tipo asistencial, con el fin de cubrir el pago de facturas de clínicas, hospitales u otros, por prestaciones medicas o dentales en parte que no cubre la bonificación reglamentaria del servicio de bienestar y prestamos de auxilio, que se conceden en casos de extrema urgencia, y previa calificación de la comisión directiva.

2.- Complementación de tipo previsional: Esta se concede por tres mecanismos diferentes:

- Mediante bonificaciones en dinero en efectivo para las atenciones medicas y/o dentales, efectuadas en forma particular o por intermedio del servicio medico Nacional de empleados a los afiliados y sus cargas familiares. Esta bonificación puede llegar al 100% del valor de las prestaciones.
- Por medio de la creación dentro de los mismos Servicios de Bienestar, de clínicas o policlínicos médicos- dentales.
- Mediante convenios de atención medica o dental con instituciones publicas o privadas, tales como Servicio Nacional de Salud, clínicas particulares u otros.

3.- Complementación de tipo social: Propende al mejoramiento social de los afiliados, concediendo prestamos habitacionales, los que deben ser aplicados exclusivamente para comprar, ampliar o mejorar una propiedad.

Favorece además la integración social de los funcionarios, con la creación de casinos, refugios de veraneo, campos deportivos etc.

Es así, que de acuerdo al Decreto 2º del Decreto Supremo nº 722 del Estado de Chile de 1955, se distinguen dos tipos de Servicio de Bienestar:

1. El primero comprende a todos aquellos servicios que reciben aportes pecuniarios de la institución, sean estos suma fija o tanto por ciento
2. El segundo, a aquellos que exclusivamente se financian con aportes de los asociados.

Pero, para avanzar en el contexto histórico de estos servicios se debe considerar a la entidad reguladora de ellos, quien norma a estos, desde el año 1927, la Superintendencia de Seguridad Social (nombre actual), que con el correr del tiempo ha sufrido modificaciones en sus denominaciones.

Es así, como en el siglo XIX, Chile fue el primer país en asumir la legislación en materia de seguridad social, es así como el 08 de septiembre de 1924 se promulga la Ley Nº 4.054, la Ley de Seguro Obrero Obligatorio, ley inspirada en la legislación alemana de 1883 (Bismarck), ella establecía entre otras prestaciones, el otorgar asistencia médica, dental, medicamentos, subsidios durante la enfermedad, atención maternal y un sistema de pensiones entre otras.

Se inicia el 10 de diciembre de 1927, con la denominación de Departamento de Previsión Social. A partir de julio de 1945, se sustituyó su nombre por el de Dirección General de Previsión Social, en reemplazo de dicha Dirección, Su actual estatuto orgánico esta contenido en la Ley Nº 16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales.

Actualmente denominada como 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 2ª del D.L. 3.551 de 1980. Y cuya normativa entrega luces, de cómo se han modificado estos servicios:

Normativa aplicable a los Servicios de Bienestar del Sector Público

1.- Ley N° 11.764, artículo 134, del año 1954:

- Los departamentos u oficinas de Bienestar de instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma
- Financiados con aportes de las mismas instituciones o sus empleados o ambos
- Fiscalización de parte de la Superintendencia de Seguridad social
- Las modalidades por las que se regirán, los aportes con los que financiaran y los beneficios que concederán, serán fijados por decreto supremo

2.- Ley N° 16.395, artículo 24, del año 1970:

- Los departamentos u oficinas de Bienestar de instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma
- Financiados con aportes de las mismas instituciones o sus empleados o ambos
- Fiscalización de parte de la Superintendencia de Seguridad social
- Las modalidades por las que se regirán, los aportes con los que financiaran y los beneficios que concederán, serán fijados por decreto supremo

3.- Ley N° 17.538, del año 1971:

- Los departamentos u oficinas de Bienestar de instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma, extenderán sus beneficios a los funcionarios jubilados de las mismas, que gozaran de los mismos beneficios que los activos, siempre y cuando realicen su aporte pecuniario.

4.- D.L. N° 249, artículo 23, del año 1974:

- Las entidades institucionales podrán otorgar como único aporte a los departamentos u oficinas de Bienestar, un monto anual equivalente al 100% del sueldo mensual del grado 28° de la Escala Única por cada trabajador afiliado, cualquiera que sea su calidad y grado de nombramiento.
- Lo anterior no se aplicara a las empresas que negocien colectivamente

5.- Ley N° 19.553, artículo 13, del año 1990:

- Establece un aporte extraordinario, a favor de las entidades, a contar de 1998, ascendente a un 10% del valor del aporte máximo.

6.- D.S. N° 28, del año 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

- Aprueba Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social: Regula de modo orgánico la actividad de los Servicios de Bienestar del Sector Público, fijando el contenido de los reglamentos particulares de cada uno de ellos.

Por lo tanto, al ser la Superintendencia una entidad fiscalizadora, presenta objetivos, funciones y actividades específicas:

Los objetivos de esta institución son:

1. Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materias de Seguridad Social.
2. Aumentar la cobertura y el perfeccionamiento del Sistema de Seguridad Social chileno.
3. Difundir los derechos y obligaciones de los diversos actores del Sistema de Seguridad Social chileno.

4. La misión de la Superintendencia de Seguridad Social es regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.

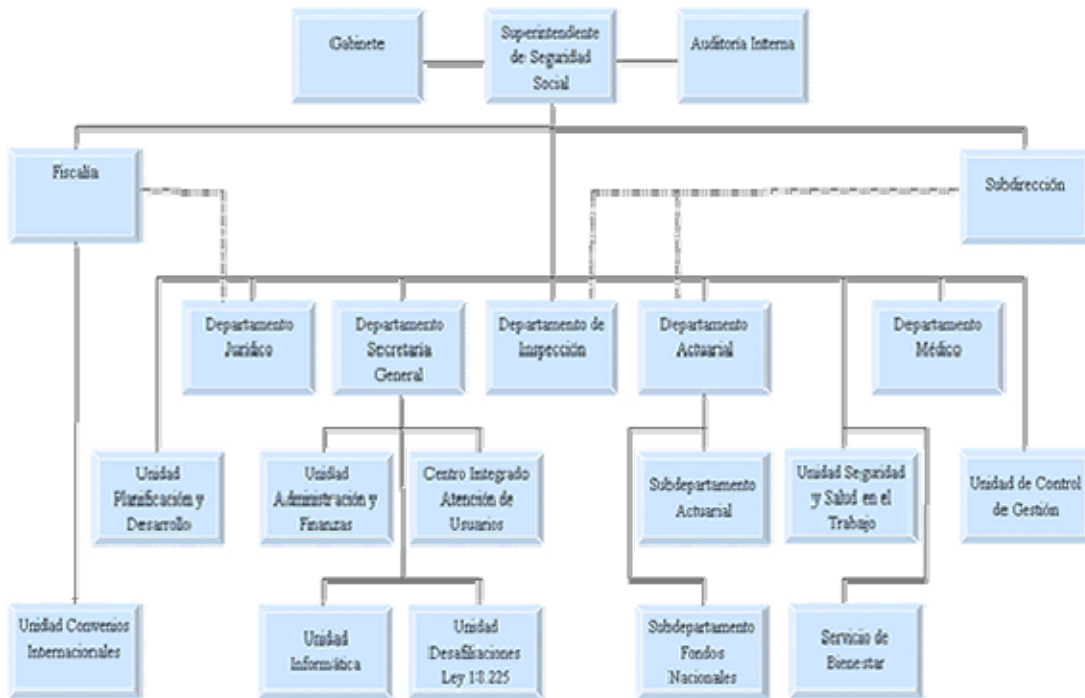
Las funciones:

1. Control económico y financiero de las instituciones de previsión social
2. Enunciar normas técnicas
3. Examinar la gestión financiera de las instituciones fiscalizadas
4. Revisar montos de beneficios previsionales y asistenciales
5. Fijar la interpretación de la legislación de Seguridad Social
6. Materias contenidas en la Ley 16744, de riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Y las actividades:

1. Resolutividad en los casos de apelaciones y reclamos presentados por los interesados.
2. Regulación en la interpretación oficial dada a la normativa de seguridad social
3. Fiscalización del funcionamiento de las instituciones de previsión
4. Divulgación de los principios de seguridad social y capacitación
5. PMG

Su organigrama:



Fuente: Superintendencia de Seguridad Social

3.- Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud de la Región Metropolitana

Es entonces bajo estos conceptos y normas generales, es que se puede profundizar en los Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud de la Región Metropolitana, es decir del área pública, los cuales constituyen seis servicios:

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente:

- Complejo Hospitalario Dr. Sotero del Río
- Hospital San José de Maipo
- CRS La Florida
- Dirección Sur Oriente

Servicios de Salud Metropolitano Norte:

- Hospital San José
- Hospital Roberto del Río
- Hospital Psiquiátrico
- Hospital de Til Til
- Oncológico
- Dirección Norte

Servicios de Salud Metropolitano Sur:

- Hospital Barros Luco Trudeau
- Hospital Exequiel González Cortes
- Hospital El Pino
- Hospital Psiquiátrico El Peral
- Hospital Lucio Córdova
- Hospital de Buin
- Dirección Sur

Servicios de Salud Metropolitano Oriente:

- Hospital Salvador
- Hospital Geriátrico
- Hospital del Tórax
- Hospital de Neurocirugía
- Hospital Calvo Mackenna
- Hospital Luís Tisne
- Hospital Pedro Aguirre Cerda
- CRS Cordillera
- Dirección Oriente

Servicios de Salud Metropolitano Occidente:

- Hospital de Peñaflor
- Hospital de Curacaví
- Hospital de Talagante
- Hospital de Melipilla
- Hospital San Juan de Dios
- Hospital Félix Bulnes
- Hospital Traumatológico
- CRS Salvador Allende
- Dirección Occidente

Servicios de Salud Metropolitano SMC:

- Posta Central
- Hospital San Borja Arriaran
- Departamento de Asistencia Pública
- CRS Maipú
- Chuchunco
- Dirección Central

Con el fin de contribuir a una mejor calidad de vida individual, familiar y laboral de los funcionarios del Servicio de Salud, a través de la administración eficiente y solidaria de los recursos, que la Ley genera en forma permanente bienes y servicios, surgen los Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud.

El objetivo de los Servicios de Bienestar de los Servicios Salud, en términos generales, es contribuir al bienestar del afiliado y sus causantes de asignación familiar, cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida.

Administrar los recursos financieros provenientes de la Institución y de los afiliados, bajo el marco del D. Supremo N° 28 (D.S. N° 28, de 1994, Aprobación del Reglamento General de los Servicios de Bienestar regidos por la Superintendencia de Seguridad Social), de tal forma que se traduzca permanentemente en optimizar los beneficios para los afiliados, además de generar e implantar planes y programas tendientes a mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores, de acuerdo con las líneas de desarrollo de Recurso Humano y la disponibilidad de recursos financieros.

Son estos servicios los encargados de entregar un valor agregado a los ingresos de los funcionarios públicos de la salud, tratando en alguna medida de compensar y contribuir en una mejor calidad de vida, interviniendo en ámbitos médicos, económicos, sociales y culturales.

Los Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud de la Región Metropolitana, se deben regir por un reglamento general que se establece en el año 1994, por las leyes N°s. 11.764 artículo 134, 16.395 artículo 24 y 17.538 artículo único, y la facultad que le confiere el artículo 32 N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile. Además de un reglamento interno que debe ser elaborado en cada uno en particular.

Los Servicios de Bienestar estarán sometidos, al igual que los de las otras entidades del Estado, a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y a la Contraloría General de la República según corresponda según el artículo n° 3 del Reglamento General. La SUSESO regula y fiscaliza el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantiza el respeto de los derechos de los trabajadores, pensionados y sus familias, atendiendo sus consultas, denuncias y apelaciones y proponiendo medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.

Es así como esta entidad gubernamental fiscaliza, además, organismos, como el Instituto de Normalización Provisional (INP), las Cajas de Compensación, entre otros, donde se encuentra como se menciona los Servicios de Bienestar del Sector Público.

Podrán afiliarse a estos servicios todos los funcionarios de salud de la institución a la cual pertenezca este servicio, que tengan la calidad de funcionarios de planta o a contrata y aquellos que hayan jubilado de la misma institución de salud.

Los ingresos del Bienestar, están dados por siete elementos que darán solvencia a las prestaciones:

- Cuotas de incorporación
- Aporte de la institución
- Aporte mensual de los afiliados
- Intereses que se generen de los préstamos realizados
- Comisiones por convenios que efectúen
- Sumas provenientes de herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias a su favor
- Los demás recursos o bienes que obtengan a cualquier título

Serán administrados por un Consejo Administrativo, donde deberán constituirlo en proporciones iguales, directivos o jefaturas y representantes de los afiliados, el número de integrantes del consejo no puede ser inferior a 4 ni superior a 8. Este ámbito o área de los Servicios de Bienestar es de real importancia, ya que es aquí donde se genera la toma de decisiones, evaluando en forma conjunta, por parte de los integrantes, los procedimientos, actividades y beneficios a ser proporcionados por este servicio y donde la jefatura de éste, solo puede exponer sus ideas y de alguna manera quizás, fundamentar sus planteamientos para que sean acogidos, pero no tiene derecho por norma a votar o tomar parte activa de la toma de decisiones.

Otro elemento importante, son las prestaciones que pueden otorgar estos servicios, a lo menos deben otorgar beneficios de carácter medico, pero actualmente la mayoría de los servicios, entrega otros beneficios complementarios, como becas de estudios, bonos de escolaridad, convenios para promover el esparcimiento y prestamos, llamados de auxilio, pero es en este tema, el de los beneficios mas que en su estructura o fiscalización, que se debe detener la descripción, y vincular estos elementos al contexto actual en que se desenvuelve la vida moderna actual, no se puede desmentir que estos servicios pasan a ser entidades solidarias, estimando los montos que entrega cada afiliado de su sueldo, que corresponde al 1,2%, generando un fondo común, de donde se otorgan las prestaciones, pero también es verdad que existen una serie de situaciones, que si son visualizadas en el contexto actual, de una vida de consumo y donde los satisfactores de necesidades han cambiado en el tiempo, estos servicios, con una línea solidaria, para algunos se han quedado por señalar una frase, “en el pasado”, para otros son vistos como una entidad complementaria a lo laboral y que debería mantenerse como hasta la actualidad, pero al plantear un ejemplo, como que en la actualidad un préstamo de auxilio de \$60.000.- (sesenta mil pesos), que entrega el Servicio de Bienestar del Servicio Oriente o el préstamo de \$80.000.- (ochenta mil pesos), que otorga el Servicio de Bienestar del Servicio Sur Oriente, no alcanzan a equiparar los montos a los cuales podrían acceder los funcionarios de salud en el mercado o el sector privado, quizás la idea tampoco es generar un sobreendeudamiento en ellos, pero la realidad es que el mundo de hoy ha cambiado considerables espacios y de manera importante los relacionados con una sociedad de consumo, que cada vez va creando nuevas necesidades. (Fuente: Reglamento de los Servicios de Bienestar Oriente y Sur Oriente)

4.- Actualizaciones en los Servicios de Bienestar

A) Convenio Marco

El gobierno a través de Chile Compras, vía licitación, adjudica Seguro de Salud Complementario en beneficio de los Funcionarios Públicos. (2006)

Es así, como a través de un proceso de licitación realizado por la Dirección de Compras a solicitud de la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social), la Superintendencia de Valores y Seguros y el MOP (Ministerio de Obras Públicas), adjudicó a BICE Vida Compañías de Seguros S.A., intermediada por Cono Sur Corredores de Seguros Ltda., la licitación del Convenio Marco, el cual constituye un plan único colectivo de seguros para el sector público, dicha licitación contemplaba la adjudicación de un solo proveedor y convocó a todas las compañías de seguros de vida y corredores que desarrollan operaciones en el país.

En términos técnicos, el Convenio Marco tendrá una duración de tres años hasta agosto de 2009, siendo la suscripción de pólizas, desarrollada solo durante los 2 primeros años del convenio y contempla una serie de beneficios para los organismos del Estado, como:

- Precio único competitivo, independiente del tamaño del Bienestar y del número de cargas del cotizante de 0,35 UF más IVA.
- Vigencia en todo el país
- Plan único colectivo (seguro colectivo de vida por 500 UF, seguro complementario de salud y seguro catastrófico sin definición previa de patologías) destinados a cubrir a los afiliados de los Servicios de Bienestar del sector público, fiscalizados por la SUSESO
- Servicio adicional de seguro de atención dental cuyo costo es de 0,15 UF más IVA
- Rapidez en la liquidación de los reembolsos de gastos médicos, la que no podrá ser superior a 5 días hábiles, en todo el territorio nacional

Y fue presentado bajo estas palabras:

“El MOP junto a la superintendencias de Seguridad Social son las primeras instituciones en incorporarse a este seguro, que viene a complementar las necesidades de salud de los funcionarios públicos. Significa también un vínculo

entre el sector público y privado que presenta una alternativa al alcance de los servicios y personas que lo contraten”, destacó el Subsecretario Juan Eduardo Saldivia. (www.chilecompra.cl)

Igualmente el Superintendente de Seguridad Social, Javier A. Fuenzalida, afirmó que "la adjudicación de este Seguro constituye la concreción y un gran anhelo por parte de los Servicios de Bienestar del Sector Público, cuyos afiliados alcanzan a unos 150.000 funcionarios, también a sus cargas, alcanzando un número total de beneficiarios de 350.000 personas aproximadamente. Es por esto, que al llamar a esta Licitación a través de Chile Compra bajo la modalidad de Convenio Marco, se tuvo presente la importancia de que el monto de la prima permitiera a todos los funcionarios públicos afiliados a su respectivo Servicio de Bienestar poder acceder a los beneficios de este seguro". (www.chilecompra.cl)

“Del mismo modo, esta licitación deja de manifiesto la posibilidad de establecer alianzas con el sector privado, por lo que resulta altamente reconocido la apuesta de la Compañía de Seguro BiceVida quien se atrevió a fijar un precio conveniente permitiendo con ello ampliar los beneficios de este seguro al mayor número de funcionarios públicos," sostuvo Fuenzalida. (ibid)

Por lo cual el mercado potencial de este plan de seguros abarca 128 Servicios de Bienestar, de los Organismos Públicos existentes en el país, los que tienen un total de 160 mil afiliados. Por lo tanto, el total de los potenciales suscriptores del convenio, llega a 348 mil, si se consideran las cargas. Adicionalmente, también se considera a aquellos funcionarios no adscritos a sistemas de Bienestar, pero que también cuenten con previsión e isapre, los cuales podrán acceder a este convenio marco, con lo que el número de potenciales beneficiarios aumentaría.

Es entonces, que este convenio representa para algunos funcionarios y para casi la totalidad de las asociaciones de funcionarios de salud, la expresión máxima de externalización o privatización de servicios, de parte del Estado, que en este caso se constituye, hacia un ente encargado del fomento de la calidad de vida funcionaria.

Es por tanto, que en el caso de los Servicios de Salud, el único que firmó y se incorporó a este convenio, fue el Servicio de Salud Norte, dejando en evidencia el mal manejo y visión de externalización que se pretende realizar a nivel gubernamental y general, ya que las consecuencias de esta incorporación a un año de desarrollo, se manifiestan en la falta de recurso, que actualmente existe por el aumento de la prima del seguro, la cual no puede solventarse con los recursos del Servicio de Bienestar y que además significó la salida del Jefe de este servicio.

B) Incorporación de funcionarios públicos a las Cajas de Compensación.

En el mes de julio de 2007, el Senador Pedro Muñoz (Región de Magallanes), integrante de la Comisión de Trabajo, envió un proyecto de ley al Congreso, que permitiría la incorporación de los funcionarios públicos a las Cajas de Compensación de asignación familiar, ya que según la normativa vigente estos funcionarios se encuentran imposibilitados de acceder estas instituciones. (www.senado.cl)

“Según las actuales leyes se encuentran excluidos de las Cajas de Compensación el personal perteneciente a la administración civil del Estado, a los municipios, a las universidades públicas, a la Contraloría General de la República y Poder Judicial, lo cual va en contra de ampliar la cobertura de prestaciones sociales para un significativo segmento de trabajadores”, señaló el senador.

El proyecto beneficiaría directamente a cerca de 155 mil funcionarios públicos, además de 30 mil empleados municipales, que podrían acceder a préstamos y servicios destinados a cubrir necesidades de vivienda, educación o salud.

También se plantea que los funcionarios no estarán obligados a efectuar cotizaciones, ya que las prestaciones se financiarán con cargo al fondo social de las Cajas de Compensación. Por otro lado la incorporación a las cajas será de manera voluntaria y requerirá de una toma de decisiones, en lo posible a través de

asambleas especiales convocadas para tal efecto y que no alterará de ningún modo el funcionamiento de los Servicios de Bienestar de cada sector.

Actualmente este proyecto de ley fue incluido, en la negociación del sector público, donde fue aprobado y espera publicación en el diario oficial.

TERCERA PARTE
ANALISIS DE DATOS

CAPITULO V: SERVICIOS DE BIENESTAR: UNA MIRADA POLÍTICA, SOCIAL Y ECONÓMICA.

Desde un ámbito cualitativo la investigación principalmente fue analizada en función de tres variables, que enmarcan el contexto, la funcionalidad y la representación tácita que tiene el tema de investigación para cada uno de los integrantes de nuestra muestra, la cual esta compuesta por actores que se vinculan con el tema de distintas formas, ya sea a través de realidad, condiciones políticas, actitud crítica además de los propios usuarios de los distintos Servicios de Bienestar, que de alguna u otra forma son los que construyen en forma conjunta este fenómeno de investigación .

Con la irrupción e implementación del modelo neoliberal en Chile y la relación de éste en el actual funcionamiento de los Servicios de Bienestar, se observa, en un análisis general, la tendencia de los entrevistados al reconocimiento de la implementación de este modelo en el país, ya sea en políticas macroeconómicas, como el condicionamiento que provoca esto en lo social y en lo político.

Realizando un análisis global de la realidad, desde los entrevistados identificamos que no establecen una relación entre el proceso mundial, nacional y regional con las directrices gubernamentales que condicionan el funcionamiento y la estructura de los servicios de bienestar del sector salud , es decir, no existe y tampoco se visualiza en los entrevistados, a pesar de la relación de estos con el tema, la reflexión sobre el impacto que genera a nivel micro la implementación del modelo neoliberal en los servicios de bienestar del sector salud .

Este planteamiento para los participantes de la entrevista, esta basado en la comprensión del funcionamiento de estos servicios como orgánicas que establecen sus políticas de acción, según normas legales , sin visualizar el trasfondo social,

que representan para los usuarios y la vinculación de estos servicios, con los cambios político sociales y económicos del país.

Es entonces que el 100% de los entrevistados reconoce la presencia del neoliberalismo, en la realidad chilena y son capaces de visualizar este contexto incorporando elementos ideológicos políticos y económicos, que nos permiten extraer su visión general frente a esta realidad y su posición ideológica frente al tema. Incorporando en una perspectiva general el análisis de la irrupción del modelo a nivel mundial, con una clara tendencia a relacionar nuestra realidad nacional, como producto de una dependencia de la economía mundial, lo que para los entrevistados condiciona este fenómeno a ser irrevocable y a consolidarse en el tiempo, visualizando cualquier otra alternativa como principalmente de carácter ideológico con escasa o nula probabilidad de concretizarse, definiéndolas hasta de “utópicas” por la escasa viabilidad que tendría en el actual contexto globalizado y al estar nuestro país inserto en la económica mundial.

“Por que no existió un estado superior al capitalismo, y el neoliberalismo, es un estado superior del capitalismo” (Rosa Lizama, Coordinadora Nacional de los Servicios de Bienestar del Ministerio de Salud)

En términos políticos, se genera una tendencia a valorar el logro de la recuperación democracia a nivel país, lo que se relaciona directamente con el perfil de los entrevistados, los que en un 90% trabajaron desde distintos ámbitos de acción para la consecución de este objetivo, por lo que la gran parte de las entrevistas tiene un matiz de los distintos hechos políticos, que desencadenaron la actual realidad.

En este contexto los entrevistados se dieron la oportunidad de realizar ejercicios comparativos de la realidad en el ámbito de salud, comparando la realidad de un gobierno de dictadura con un gobierno electo democráticamente, lo que determina que este sea un plus para abordar el tema de investigación, y que en un alto porcentaje de los entrevistados genere la percepción, de que a pesar de reconocer que la realidad no sea la mejor representación de sus propios términos ideológicos,

es superior a los hechos que les toco vivir como consecuencia del golpe militar, por lo que dentro de sus discursos se potencia el análisis de los avances en términos de infraestructura, valorización de los recursos humanos y humanización de las prestaciones de salud, deteniéndose en una profundización de los costos que significó la consecución de la democracia.

Pero contradictoriamente a pesar del matiz que entrega la realidad vivida a los entrevistados un 100% realiza una crítica al desarrollo de la democracia, afirmando que se ha perdido el horizonte en materia social, resaltando hechos que determinan que en la actualidad existan problemáticas que no se han resuelto o que su resolución no ha sido la mas indicada, además de la reproducción de políticas que no son capaces de sostener y contrarrestar las consecuencias del modelo neoliberal y de la globalización.

“Lamentablemente se ha mantenido la orientación neoliberal, así lo demuestra la vergonzosa distribución del ingreso en Chile” (Enrique Accorsi, Diputado integrante de la Comisión Salud)

Dentro del grupo de entrevistados, se marca una división importante en como se identifica el concepto de democracia, concentrándose el mas alto porcentaje de respuestas definiéndola como una construcción permanente, que requiere de una alta participación de todos los sectores involucrados, lo que determina que puedan visualizar este proceso en nuestro país, pero con matices de los años de dictadura los que inciden en la actual pasividad, en la ausencia del ejercicio de los derechos y en la baja motivación para la participación social.

Para el otro sector de los entrevistados, la democracia en un concepto radical y en la actualidad se considera una utopía pensar en un gobierno totalmente democrático, cuestionando las actuales estrategias para incentivar la participación, catalogándolas de conductistas y dirigidas.

“La democracia nunca es, la democracia es una aspiración y uno esta siempre construyéndola, puedo construir mas o menos, pero la democracia actual tampoco es lo que nosotros pensábamos” (Rosa Lizama)

Otro elemento de análisis es el de la influencia de la globalización en los actuales procesos democrático, y en como las tendencias europeas se han transformado en una realidad en Chile, destacando también las instancias positivas que tiene este aspecto, en lo que se refiere al desarrollo de la ciencia y el avance de la tecnología, los que repercuten directamente en la calidad de vida de las personas.

Es en este ámbito, donde existe una clara diferencia de opinión entre los entrevistados, están los que piensan que estos beneficios son alcanzables para la gran mayoría de habitantes del país y otros que visualizan las desigualdades en el acceso y en la forma de acercarse al mundo globalizado. Es donde la interrogante sobre la proximidad de los gobiernos de la concertación, a un gobierno socialista o mas bien a uno neoliberal, genera diferentes posiciones respecto del tema, las que se pueden agrupar en tres grandes focos de opinión, y parten con la identificación de ausencia de elementos que puedan categorizar a los gobiernos de la concertación como socialistas, pero en como se abordan y se relacionan los temas existe una clara diferencia, donde una primera tendencia evidencia claros elementos socialistas que los visualizan a través de las distintas políticas públicas que buscan la protección del Estado a los sectores mas vulnerables de la población.

El otro sector considera que los gobiernos de la concertación, se han orientado a la profundización y consolidación del modelo neoliberal en Chile, teniendo estrategias de acción que se presentan como humanizadoras, pero que tienen una clara directriz de integración a la economía mundial.

Por último una fracción minoritaria de los entrevistados categoriza como una particularidad la realidad de nuestro país, que responde a elementos históricos,

visualizándolo el actual periodo como de transición y de construcción de una verdadera democracia.

Bajo estas tres miradas podemos señalar, que entre los entrevistados hay un consenso, en que no existe la implementación de un modelo económico puro en nuestro país, si no que mas bien hay una combinación de elementos asociados a nuestra historia política, los que determinan nuestra realidad actual.

Cuando se señalan los tres planteamientos mencionados, la visión de los entrevistados en relación a este proceso es principalmente crítica, con relación al mantenimiento de una intervención estatal débil , que carece de lineamientos “socialistas” y que se adapta en su intervención a los condicionamientos que provoca el mercado, para el mantenimiento principalmente del área macroeconómica, rescatando en los entrevistados una visualización, de que en materia de políticas sociales, no existen cambios sustanciales, ya que la focalización, la sectorialización y lo paliativo, son condiciones que priman en la implementación y ejecución de estas políticas, lo que determina la inexistencia de una intervención social que incluya de manera global a la población.

“El gobierno de la concertación, no es que cargue hacia un socialismo, definitivamente, ¡definitivamente!, este no es un gobierno, incluso, ni el gobierno de Lagos, ni el gobierno de Michelle Bachelet, son gobiernos socialistas, eso es una aberración, como va a ser un gobierno socialista, si tiene una coalición de partidos, donde va desde el centro y parte de ese partido es de la derecha” (Rosa Lizama)

Otro factor importante para el análisis, es la inexistencia de un organismo o una intervención política dirigida al bienestar integral de los trabajadores, es donde la interrogante que se plantea, esta dirigida hacia la comprensión de cada uno de los entrevistados del concepto de bienestar, considerando la relación del concepto con el tema de investigación, es donde existe un contraste de visiones y las tendencias van desde la comprensión del concepto como integral , conformado por

una gran cantidad de elementos, los que alcanzarlos en su totalidad se plantea como un desafío para los servicios de bienestar, hasta los que a pesar de la clara intencionalidad de la entrevista, por entregar herramientas para la visualización del concepto como macro, solo pueden identificarlo como entrega de beneficio enmarcado en un decreto de ley, que determina cada una de las acciones que deben realizar, esto orientado a superar eventos definiéndolos como positivos y negativos, con el fin último de permitir a los afiliados al bienestar desempeñar sus funciones al interior de las instituciones de forma adecuada.

En términos más específicos, para los entrevistados que identifican a los servicios de bienestar, como un ente que busca una aproximación a la consecución de este concepto integral para sus asociados, trascienden a los límites legales e incorporan una serie de factores, refiriéndose a temas como entorno laboral, concepto de bienestar, integralidad, donde existe una inclinación por plantear la necesidad de que exista una preocupación por este ámbito, como política gubernamental a nivel central y general, que les permita tener un campo de acción mayor y poder realmente aproximarse a las misiones que cada uno de los servicios de bienestar se ha planteado.

Es así como los entrevistados en la realidad pueden visualizar matices relacionados con esta área, pero que no logran constituir una política clara y eficaz de intervención laboral, en el sentido de bienestar de los trabajadores, sino más bien están dirigidas a la valoración del recurso humano, como un factor primordial en la producción, generando una orientación y ejecución explícita de lo que se plantea como base en los lineamientos de la ideología neoliberal.

Al analizar el concepto de recursos humanos el 80% de los entrevistados por la antigüedad en la administración pública, expresan como se dió forma en cada uno de los servicios de salud a estas áreas, desde las oficinas de personal a las unidades de recursos humanos, alcanzando en la actualidad el carácter de sub. Direcciones de recursos humanos, constituyéndose como un requisito para alcanzar la autogestión, en cada uno de los hospitales públicos.

Este planteamiento, es valorado por cada uno de los entrevistados, por la importancia, que se les asigna a las personas que conforman cada una de las unidades que componen las instituciones, la crítica es a la forma en la que se han enmarcado estas iniciativas, como es la política de modernización del estado donde prevalecen los conceptos de eficiencia y eficacia , perdiendo la idea integradora de estas unidades, incluyendo incentivos salariales para cada uno de los cumplimientos de metas que se trazan por unidad. Es donde existe un consenso en los entrevistados, en la existencia de elementos propios del modelo económico al condicionar las remuneraciones, a la productividad de cada uno de los trabajadores, este análisis permite entregar una respuesta a la separación física de los servicios de bienestar, de las distintas sub. Direcciones de recursos humanos, lo que realizando un análisis reflexivo nos permite entender que las Sub Direcciones de recursos humanos, no incluyen como objetivo central el bienestar de los trabajadores, delegando esta función a los servicios de bienestar centralizados con el fin de no entregar una visión integral, lo que les permite central la mirada en los funcionarios como objeto de producción.

Respecto del anterior planteamiento, es que existe un consenso por los entrevistados en la necesidad de que exista un órgano superior, que les permita a nivel global poder contrarrestar las orientaciones del modelo y velar por mejorar la calidad de vida de los funcionarios del sector salud.

“No hay organismos estables de la administración central del Estado que este preocupada por el bienestar de los trabajadores, el bienestar en el concepto de bienestar integral, ese es mi pensar” (Rosa Lizama)

En cuanto a la afirmación de la ausencia de una política gubernamental que este vinculada directamente con el bienestar de los funcionarios, la inclinación en el ámbito sectorial es a la reproducción de este modelo a través del ministerio de salud, del cual depende directamente los servicios de bienestar, y que en la actualidad no cuenta con una política clara en este ámbito y se limita exclusivamente a coordinar las acciones de estos, enmarcado en la aplicación

concreta del Decreto 28 (Decreto Supremo N° 28, de 1994, Aprobación del Reglamento General de los Servicios de Bienestar regidos por la Superintendencia de Seguridad Social), el cual regula el funcionamiento de los Servicios de Bienestar, por lo que no existe una claridad en las orientaciones ni en las estrategias de acción, y se grafica en la comprobación de que cada uno de los servicios de bienestar, a los que pertenecen nuestros entrevistados, esté en la actualidad trabajando temáticas sociales distintas, sin un criterio uniforme que les permita poner las problemáticas en el tapete de la opinión de las autoridades de salud.

Este factor, sumado a la limitada flexibilidad del presupuesto nos permite vislumbrar, los funcionamientos de los Servicios de Bienestar dentro de una misma región totalmente heterogéneos, y con directrices si bien no opuestas con claras diferencias, es por lo que existen realidades como la del servicio salud metropolitano oriente, en donde la conducción es tradicional ajustada y limitada al decreto 28, pero teniendo una fuerte estrategia en el tratamiento de temáticas sociales, como han sido: 2005 violencia intra familiar; 2006 sobreendeudamiento y 2007 tenencia de vivienda, contrastada con la realidad del área sur oriente, en donde la conducción busca traspasar las limitaciones legales, y entregar una nueva visión a los afiliados respecto del funcionamiento de los Servicios de Bienestar, incorporando elementos tecnológicos que permitan modernizar un servicio que se considera como del pasado, es así como es el único servicio de bienestar que posee una pagina Web, que le permite a sus afiliados conocer los beneficios y convenios que se establecen, pero resaltando esta fortaleza existe un déficit en el programa de temáticas sociales que les permita entregar a los asociados herramientas para contrarrestar sus problemáticas.

La suma de los elementos antes planteados, como es la transformación de las unidades de recursos humanos, la ausencia de un organismo central preocupado del bienestar de los trabajadores, además de la heterogeneidad de los criterios de conducción y funcionamiento de los servicios de bienestar, han determinado para los entrevistados que en un 80% no exista claridad en el objetivo central de los

Servicios de Bienestar, tanto desde el ministerio como para el gobierno central, llegando a definir que estos servicios existen por que tienen que estar, sin identificar grandes cambios entre el funcionamiento que tenían en el gobierno militar o con los gobiernos de la concertación, ni tampoco con la incorporación del modelo económico neoliberal, lo que nos permite identificar una mecanización del funcionamiento de los Servicio de Bienestar, propiciada por la estructura legal con la que fueron creados y reforzada por elementos internos y externos del sistema.

Entre los elementos internos están considerados su dependencia administrativa de las unidades de recursos humanos, con escasa participación y compromiso de parte de estas unidades y como externo señalan, como el principal la ausencia de una orgánica central que uniforme los criterios de acción en esta materia, lo que les permitiría intervenir con mayor impacto en las problemáticas cotidianas de cada uno de sus afiliados

“No porque las platas son todas de los funcionarios y no hay un tema que haya cambiado con los años, ha sido permanente, no identifico cambios en la política de gobierno hacia los servicios de bienestar, mi visión es que los servicios de bienestar están por que tienen que estar, pero no es un tema prioritario dentro de los lineamientos políticos ni económicos del gobierno o del ministerio.”(Jessica Delgado, Jefe de Bienestar del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente)

Con la ausencia de cualquier ente superior que entregue directrices generales, existe la dependencia para los Servicios de Bienestar de la Superintendencia de Seguridad Social, la que no tiene más que un rol fiscalizador del funcionamiento de los servicios de bienestar, entregándoles asesoría técnica y administrativa para el cumplimiento de la normativa legal.

Frente a esta realidad los entrevistados que tienen directa relación con el funcionamiento de los Servicios de Bienestar (jefes de servicios), plantean que es de difícil comprensión, la existencia de un organismo superior que tenga tan

limitadas funciones, lo que ha generado en cada uno de ellos un desgaste personal, al pretender que esta institución amplié su campo de intervención y les entregue orientaciones de acción, en función de la búsqueda de acercar el concepto de bienestar a sus asociados.

Esta situación a su vez genera una doble dimensión, genera un conflicto del trabajo al interior de los Servicios de Bienestar, ya que, por una parte existe la libertad de no tener un organismo superior que limite el funcionamiento y estrategias de acción de los servicios de bienestar, pero paradójicamente por su concepción el reglamento les entrega un escaso nivel de flexibilidad en la toma de decisiones.

Considerando los elementos de análisis identificados anteriormente, podemos observar que en los entrevistados existe un reconocimiento por la única institución, la Superintendencia de Seguridad Social, que a pesar de que solo interviene en materia técnica, es el referente en cuanto a interpretación normativa y distribución económica de los recursos de los Servicios de Bienestar, ejerciendo un rol regulador y fiscalizador del desarrollo de estas instituciones, es así como se genera una tendencia por los entrevistados al conformismo frente a la presencia de este organismo, ya que se forja de alguna u otra manera como una limitante dentro del desarrollo de los Servicios de Bienestar, pero paralelamente es la única orgánica existente.

No obstante, se aprecia una positiva evaluación de su condición actual, considerando que la limitada función que tienen sobre estas instituciones, la ejercen bien, y que en materia de fiscalización la categorizan como de excelencia, sin perder la orientación de que se deberían crear instancias, mas flexibles y de lineamientos mas ideológicos o reales en su funcionamiento, para propiciar servicios abocados al bienestar integral de los funcionarios.

“A mi me daba mucha rabia con la SUCESO, por que no entendía, que no tuviera preocupación por el tema conceptual del bienestar, todo era la contabilidad, tiene un discurso que no me gusta, que finalmente logre entender y que su rol es la de fiscalizar el reglamento, o sea a los Servicios de Bienestar, al reglamento, y porque, por que la mitad del presupuesto, o un poco más, es plata del Estado, es la plata que el Estado da por cada afiliado, por lo tanto ellos fiscalizan y lo hacen bien, de lo que yo he visto, lo hacen bien” (Rosa Lizama)

En materia de intervención del Estado en salud, en términos estratégicos se observan cambios con la implementación de proyectos emblemáticos como es el plan AUGE, el que paulatinamente ha involucrado al área de recursos humanos, con una clara dirección a incorporar elementos asociados a la producción y al cumplimiento de metas programadas, que abarcan un ámbito cuantitativo en desmedro de lo cualitativo, generando condiciones para que esta área se aproxime a una incorporación parcial o total al mercado, con el objetivo de entregar eficiencia y eficacia a las políticas de salud.

De acuerdo a la percepción de los entrevistados uno de los principales errores en la Reforma de Salud, es la ausencia de una integración de los recursos humanos como el centro de las transformaciones, lo que en la primera fase de implementación fue un problema, al existir la incertidumbre en relación a las nuevas orientaciones en salud y a las repercusiones que traerían estos cambios para el desarrollo de las funciones que cumplen los trabajadores.

En un análisis macro el 100% de los entrevistados señala la carencia de una política en salud, que este dirigida a mejorar la calidad de las atenciones y a la vez, visualizan una gama de deficiencias tanto en la atención primaria como secundaria y terciaria, es donde existen opiniones encontradas con relación a la evolución de este proceso, donde por un lado se afirma, que existe un desarrollo en esta área y una aproximación a la entrega de atención a la población más desposeída, esta visión se contrapone con los entrevistados que plantean la idea

de la desvinculación del Estado de las grandes problemáticas sociales, específicamente del área de la salud entregándoselas a privados , perjudicando a una parte importante de la población.

Es donde la mirada se centra, en como este proceso es circular ya que parte de la población afectada son los propios funcionarios de salud, los que en su gran mayoría las prestaciones de salud las hacen a través del extra sistema por las carencias de la salud publica , lo que se traduce en la actualidad en funcionarios con enfermedades catastróficas , sin capacidad de solventarlas, generando que los servicios de bienestar tenga que involucrarse a través de los centros de salud del personal en estas problemáticas, en búsqueda de entregar herramientas que le permitan a los funcionarios contrarrestar en parte esta realidad.

“En salud ha habido grandes cambios desde que empezó esto del neoliberalismo, de hecho el Estado se ha ido desasiendo del tema de salud y lo ha pasado a privado e bueno ahí están las isapres por lo tanto tenemos lo que es la salud privada y la salud publica”(Aidé Toledo, Jefe de Bienestar del Servicio de Salud Oriente)

Considerando los elementos de análisis antes mencionados, se plantea la interrogante; de la Externalización de servicios a empresas privadas, donde existen diferencia de opiniones al plantear que por estar insertos en un modelo económico neoliberal, las plantas esquemáticas se han reducido, lo que ha generado en la actualidad que en la mayoría de los hospitales, todos los servicios que se consideran como de apoyo clínico, estén externalizados mencionando las empresas de aseo, ropería, alimentación etc.

Es en este ámbito donde se plantea una doble dimensión de opiniones, por una parte en términos ideológicos no deberían traspasarse recursos fiscales a ningún tipo de empresa privada, pero considerando el ámbito técnico de la actualidad, expresan que es imposible mantener una buena prestación de servicios, sin tener

que incorporar a personal externo ya que el personal de planta no es el suficiente para realizar todas las labores necesarias, Por lo que nuevamente afirman, que se genera una encrucijada en el desempeño de sus funciones ya que por mas que se quiera mantener la idea de una salud publica en términos prácticos no es posible.

De acuerdo a lo anterior se puede apreciar de parte de los entrevistados una ambigüedad respecto al tema, esta la asociamos a las características propias de los servicios de salud, pero existe un consenso en la identificación de una carencia en la fiscalización de las empresas que prestan servicios al interior de las instituciones, señalando que esta situación se transforma en una problemática cotidiana que la visualizan como general trascendiendo inclusive al ámbito de la salud.

“No soy partidario de la externalizaciones, precarizan el empleo y afectan la dignidad de las personas”. (Enrique Accorsi, Diputado Integrante de la Comisión Salud)

Cuando se plantea la interrogante sobre la proyección de la Externalización de servicios, en un 100% la ven como irreversible ya que no identifican la voluntad política, para ampliar las plantas esquemáticas necesarias para mantener el funcionamiento de las instituciones, por lo que se limitan a la critica abierta sobre la creación de entidades fiscalizadoras para las empresas que prestan servicios, incorporando algún grado de responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, el que en la actualidad según lo planteado por el total de los entrevistados carecen totalmente.

En relación al tema, abordando específicamente la externalización de los Servicios de Bienestar, los entrevistados plantean que existe una conciencia de que el camino esta trazado en este ámbito, con la incorporación del convenio MARCO, en el que se les permite tener seguros complementarios para los asociados, pero que favorablemente las características propias del sector salud; como son el acceso a horas medicas medicamentos y exámenes, sumado a las bajas

remuneraciones no hacen viable en la actualidad la incorporación a ningún tipo de seguro, acotando que ya han existido diversas propuestas.

Pero consideran que esta situación es temporal, hasta que exista un real interés del mercado por diseñar un seguro que se ajuste a las necesidades de los funcionarios del sector salud y que contemple sus particularidades y bajas remuneraciones.

Es así como, respecto de proponer una externalización de los servicios, en el área de bienestar de los funcionarios, relacionado con la adaptación al modelo imperante, la tendencia se presenta de manera negativa, ya que se agrupan una serie de características particulares de los funcionarios de la salud, la que los entrevistados la expresan con la idea de una “cultura funcionaria”, en donde están arraigados elementos propios del entorno, en lo que se refiere al área de la salud y de la solidaridad interna, en términos de colaboración transversal a todos los estamentos que componen este espacio.

“Si la idea no es mala, ya que hay una tendencia mundial, con esto del neoliberalismo a tener servicios complementarios, pero yo creo que en este minuto en salud no es apropiado, por que no esta hecho para las características que tienen los servicios salud” (Aidé Toledo)

Paralelo al tema de viabilidad en términos de las características propias de los funcionarios y de los servicios, también existe una tendencia a no incorporar la externalización o privatización de los Servicios de Bienestar, ya que se parte de la base que estos servicios están sustentados por principios solidarios, por lo que haciendo una proyección en términos de recursos, no es sustentable económicamente esta orientación, por los acotados presupuestos con los que cuentan estos servicios, es donde surge como la única alternativa que visualizan los entrevistados para hacer esta idea viable, que el aporte fiscal se incremente considerablemente

En síntesis, existe una tendencia de parte de los entrevistados a plantear la inviabilidad de la externalización o privatización de los Servicios de Bienestar, justificado por ámbitos de sustentabilidad, de recursos y de las características propias del entorno y de los funcionarios.

Considerando que esta realidad es difícil de contrarrestar, por estar insertos en una política económica, que considera la disminución de la intervención del estado en políticas sociales, pero que a su vez los escenarios actuales en el ámbito de la salud, no entregan las condiciones para la incorporación de un servicio de bienestar externalizado, es donde los entrevistados en una proyección sostienen que el camino es hacia la privatización, visualizando dos posibles vías, la primera es que el Estado asuma los costos del subsidio para la incorporación de los afiliados a los servicios de bienestar a los seguros complementarios, o que exista tal presión en el mercado que exista alguna entidad, que se interese por tener una menor rentabilidad pero segura y acomode un plan que reúna las características apropiadas para el personal de salud.

“La única viabilidad que veo de la externalización, es que el Estado pusiera mas plata para los servicios, para hacerlo viable en el tiempo”. (Julio Leighton, Jefe de Bienestar del Servicio de Salud Sur)

Otro de los elementos de análisis plantados, es el cambio de las necesidades tanto en la población en general como específicamente en los funcionarios del sector salud, Es donde los entrevistados en un 100% identifican un cambio de necesidades, las que establecen como producto de tres grandes fenómenos, el primero es el de la masificación de medios de comunicación, los que entregan una gamma de alternativas de bienes y servicios, transformándose en uno de los aliados para la incorporación del mercado en las relaciones sociales.

Como segundo elemento es el fácil acceso a bienes y servicios, por medio de entidades comerciales y de carácter financiero las que para los entrevistados carecen de criterio, además este punto en específico se agrava por los convenios

establecidos tanto a nivel institucional como por entidades gremiales las que a través de la atribución de establecer descuentos por planillas, facilitan y fomentan el sobreendeudamiento en los funcionarios.

Un tercer elemento para los entrevistados es una característica particular de los funcionarios de salud, y es el horario en el que desempeñan sus funciones, el que sumado a la carencia de personal y a las problemáticas de sobreendeudamiento, determinan que exista un alto porcentaje de trabajadores, que permanezcan gran cantidad de su tiempo en los lugares de trabajo, transformándose estos en el centro de sus relaciones sociales y generando una dependencia de estos para la satisfacción de necesidades, es por lo que buscan de forma compensatoria entregar a sus familias y a ellos bienes materiales que suplan el sacrificio y la ausencia en sus hogares.

Considerando este eventual cambio de necesidades los entrevistados expresan, como inquietante la situación vivida a nivel país, por esta realidad ya que consideran que es un elemento generador de estrés y que determina en la actualidad las altas tasas de enfermedades físicas y mentales, profundizando en el corto plazo, en el que se ha desarrollado este fenómeno, y analizando las repercusiones que ha tenido específicamente en el área de la salud, señalando que los niveles de sobreendeudamiento que esta situación a generado, son altísimos, llegando a ser en el servicio salud metropolitano oriente de un 80% de funcionarios que están por sobre su capacidad de endeudamiento lo que genera un efecto en cadena perjudicando a los usuarios externos indirectamente.

Dentro del análisis de esta materia, se plantea una interrogante por uno de los entrevistados el que hace referencia a que las necesidades no han cambiado ya que estas se mantienen, considerando que nuestra estructura orgánica es la misma , por lo tanto las necesidades principalmente para conservar la vida no deberían haber cambiado, pero plantea la idea de que han cambiado los satisfactores de necesidades basándose en la escala que plantea Max Neef

considerando este cambio como propio del actual contexto en el que nos desenvolvemos y de la modernidad.

“Las necesidades son siempre las mismas; lo que han cambiado son los satisfactores” (Rodrigo Salinas Asesor Legal Federación Metropolitana Trabajadores de la Salud).

En relación a la externalización de servicios, como respuesta a un eventual cambio de necesidades, los planteamientos por los entrevistados abarcan dos áreas, anteponiendo que existe un cambio cultural de necesidades en los funcionarios propiciados por la incorporación del mercado, como elemento activo a la satisfacción de estas, el que se traduce en el fácil acceso a bienes y servicios por parte de los funcionarios generando una serie de problemáticas sociales asociadas. Como primera área es el cambio en la forma de abordar la satisfacción de necesidades, incorporando estrategias que tienen como objetivo ver de forma integral la realidad de los funcionarios, pero que apuntan a mejorar la gestión en salud teniendo como pilar fundamental la intervención de ellos.

La segunda área es la idea que se sustenta en los linamientos, provenientes desde el ministerio de salud que buscan entregar una mirada integral de los funcionarios, esto a través de potenciar desde la coordinadora de los Servicios de Bienestar la búsqueda de más áreas que permitan a los funcionarios mejorar su calidad de vida y la de su familia, Esto según los entrevistados con la finalidad de valorar los aportes de los recursos humanos a las instituciones, pero teniendo en cuenta que esto influye directamente en la producción.

Es por lo que en la actualidad la focalización de los recursos, tanto los dirigidos al pago de remuneraciones como el de los aportes a las instituciones, se remiten según la producción que se tenga, es por lo que los indicadores de logros se han transformado en una herramienta necesaria para graficar los avances y retrocesos individuales y colectivos.

En particular en los Servicios de Bienestar, por carecer de un ente central que regule orientaciones y lineamientos de acción no existe metas explicitas, pero si han partido estas como iniciativas de algunos servicios y están directamente relacionadas con la incorporación de tecnología y modernidad a los servicio con la finalidad de entregar eficiencia y eficacia en su funcionamiento.

Pero al interior de los servicios de bienestar, los entrevistados visualizan cambios en la forma en que se tratan las problemáticas de los funcionarios, pero afirman que no existen cambios de fondo por lo que carecen de herramientas para poder ser un aporte real en el mejoramiento de la calidad de vida funcionaria.

“Yo creo que los cambios en salud han hecho que al funcionario se les vea desde otra forma, como un ser integral que necesita satisfacer sus necesidades para que el se sienta comprometido en su trabajo y pueda proporcionar mejor atención a los usuarios” (Aidé Toledo)

Volviendo al tema de la influencia del modelo económico, en las necesidades actuales de los funcionarios, la tendencia radica en que ellos, como gran parte de la sociedad chilena están insertos en el consumismo y es así, como esto genera una respuesta diferente, a la hora de satisfacer las necesidades, en términos de prioridades y de consecuencias.

Respecto de las consecuencias los entrevistados de forma transversal visualizan como un gran tema en los recursos humanos del sector salud, es el nivel de sobreendeudamiento que tienen, es donde podemos establecer entre los Servicios de Bienestar que han generado estrategias para contrarrestar esta problemática, como es el área oriente el que a través de charlas y clases practicas realizo una intervención durante el año 2006, esto diferenciándose de Servicios de Bienestar que conocen la problemática, pero no se hacen parte de una estrategia de acción que permita extinguir o disminuir esta problemática social

Como otro elemento de análisis en esta área es el de la incorporación de una entidad financiera como estrategia desde el ministerio para disminuir esta problemática, es donde nos encontramos con dos realidades, la primera son los servicios en que se implementó esta medida y generó diversos conflictos al tener un efecto contrario al esperado, constituyéndose como una contribución al sobreendeudamiento y generando que las problemáticas se agudizaran, esta realidad para la mayoría de los entrevistados es por la ausencia de canales entre el ministerio y los Servicios de Bienestar, pero también por la participación que ejercen los funcionarios tanto en el Consejo de Bienestar como en los espacios cotidianos. Es así como existe un segundo escenario donde no se implementó esta iniciativa como consecuencia de la oposición total de los gremios, pero a su vez por la realización de un trabajo técnico en conjunto que les permitió visualizar anticipadamente los costos y beneficios que traería esta iniciativa que todo esto conlleva, generando un cambio en las orientaciones de los servicios de bienestar, que paradójicamente se contraponen a las estrategias a nivel ministerial, en relación a no potenciar el sobreendeudamiento funcionario.

Considerando ambas realidades existe una tendencia en los entrevistados a plantearse un desafío frente a esta realidad y que es el de generar conciencia en los trabajadores a través de la educación permanente respecto de los costos y beneficio que tiene el sobreendeudamiento, ya que consideran que en la actualidad la problemática tiene una alta incidencia en el desempeño de las funciones al interior de las instituciones, la que en la actualidad grafica la realidad con los altos estándares de licencias médicas y de reclamos por el trato de los funcionarios a los pacientes.

Otro elemento contradictorio es la participación que tienen las instituciones de salud en el sobreendeudamiento, en el cual existen una parte importante de los jefes de bienestar que catalogan esta medida totalmente negativa y si estuviera en ellos poder terminar con esta situación sería una de las primeras medidas, existe otra mirada más flexible que consideran que esta alternativa es necesaria pero que en la actualidad no existe un control respecto de la situación y existe una

tercera visión principalmente entregada por los dirigentes gremiales , que consideran que es totalmente necesaria por que de alguna forma la institución se hace cargo de las consecuencia de las bajas remuneraciones que perciben los trabajadores de la salud, considerando que es una realidad que no se puede esconder y que el Estado a través de sus instituciones debe hacerse cargo de esta situación.

Respecto de estas tres visiones existe un consenso por los entrevistados en dos ideas centrales la primera que el sobreendeudamiento en el sector salud es una problemática grave y la segunda que el estado a través de los distintos mecanismos planteados debe intervenir en la búsqueda de una solución a esta realidad.

“La gente ya no piensa, el sistema la tiene totalmente alienada, la gente ya no es austera, Yo no digo que la gente no acceda, pero no mide prioridades, que se endeude sobriamente, yo soy muy contraria a todo lo que sea convenio para endeudarse, si la gente quiere endeudarse que lo haga pero yo no lo voy auspiciar o a avalar y la institución no se hará cómplice del sobreendeudamiento”
(Rosa Lizama)

En síntesis podemos señalar que existe un reconocimiento de un cambio de necesidades, visualizado como un cambio social que se expresa una actual cultura de consumo, en la que los Servicios de Bienestar son un elemento mas inverso en este sistema económico, el cual se proyecta como un problema social de difícil solución, y que al carecer los servicios de bienestar de un lineamiento central, que busque abordar de una manera integral las problemáticas de los funcionarios, se ven sobrepasados, lo que lleva a crear estrategias sin un horizonte claro que permita delimitar el impacto de esta situación sus consecuencias a largo plazo y las posibles soluciones.

En otro ámbito, el del funcionamiento interno de los servicios de bienestar, podemos señalar que la actual política Neoliberal, influencia de forma transversal los programas y proyectos emanados desde esta institución, los que a su vez estrechan la vinculación, con el área de recursos humanos, con el objetivo de potenciar la gestión institucional, a través de la validación de los funcionarios como seres integrales, pero que en términos de estrategia esta se limita por la ausencia de orientaciones que la conduzcan y por los escasos recursos con los que cuenta.

Esta alianza se establece con la finalidad de entregar a los funcionarios condiciones optimas para desempeñar sus funciones entregándole a los servicios de bienestar la misión de la conducción de jardines infantiles centro escolar centro medico del personal entre otros, lo que permite a los diferentes servicios de salud liberarse de temas demandantes de tiempo y recursos y a su vez velar por que los funcionarios cuenten con las facilidades para desempeñar sus funciones.

En relación a esta área de la entrevista que abarca el concepto de bienestar como la principal misión de estos servicios, son innumerables las carencias que plantean los entrevistados para que en la actualidad estos servicios no puedan entregar una visión integral que les permita aproximarse al concepto, pero a su vez existen dos posiciones una es pro activa en función de intentar abarcar las áreas de acción y la otra es simplemente limitarse a la entrega de beneficios que determina el Decreto N° 28 sin plantearse otra posibilidad de intervención.

Otro de los elementos de análisis es como las demandas salariales se limitan solo al aumento de las remuneraciones y no abarcan áreas como son el entorno más cercano de los trabajadores y las condiciones en las que desempeñan sus funciones, sin mencionar el aumento de presupuesto para los servicios de bienestar como beneficios complementarios a las remuneraciones.

Considerando esta situación, la respuesta que plantean los dirigentes gremiales entrevistados es que por el debilitamiento de los movimientos gremiales, las reivindicaciones deben ser planteadas como las mas representativas para los

trabajadores de la salud y en la actualidad la principal demanda es un aumento considerable de las remuneraciones por lo que todas las otras carencias pasan a un plano secundario.

“No le pidas al Servicio de Bienestar, el bienestar de los trabajadores, no se lo pidas al servicios de bienestar, el servicios de bienestar es una herramienta súper potente, por que existe como instancia y por que existe como producto de una ley ,que deriva en un decreto supremo, que es el que norma los Servicios de Bienestar y tiene recursos, es potente, es potente y por lo tanto yo lo tengo que mirar como eso, pero no pedirle al bienestar que me resuelva todos los problemas del bienestar de los trabajadores” (Rosa Lizama)

Otro elemento de análisis es el funcionamiento interno de los Servicios de Bienestar en donde los entrevistado expresaron como han generado herramientas para la consecución de un servicio mas eficiente y eficaz, Esto a través de las políticas modernizadoras de la administración pública, respecto de esta área es que el progreso en los Servicios de Bienestar se grafica en que en la actualidad mas del 50% de los beneficios del país son cursados a través del sistema informático, y en la Región Metropolitana este porcentaje se eleva sobre el 70% llegando en servicios, como el perteneciente al área oriente a ser de un 100% de prestaciones las que se ejecutan vía informática.

Existe otro factor que influye en el funcionamiento de los Servicios de Bienestar y corresponde a la calificación que tiene el personal que trabaja al interior de estos servicios, en este ámbito se visualizan dos grandes focos, que tienen directa relación en la percepción que tienen las direcciones respecto de los servicios de bienestar reflejado en la importancia que se le asigna al cumplimiento de sus funciones.

Profundizando en este factor, es que los entrevistados plasman su percepción, respecto del reclutamiento del personal que trabaja en los Servicios de Bienestar,

visualizando dos realidades en la región metropolitana , la primera corresponde a los servicios, en que el personal es asignado como en forma de “castigo”, por considerarse este servicio como de menor importancia, lo que genera una serie de problemáticas al interior de estos, al establecer relaciones laborales de forma impuesta repercutiendo en el rendimiento y en la motivación para el cumplimiento de las funciones.

Pero dentro de la misma área geográfica existe una realidad totalmente opuesta, en la que a través de las direcciones de servicio de salud se le ha asignado un a importancia relevante a los Servicios de Bienestar, el que se grafica en la selección que se realiza para asignar los cargos de estos servicios, siendo uno de los mejores ejemplos el del área oriente en el que se ha privilegiado para estos servicios a los funcionarios que en la actualidad estén estudiando carreras del área de las ciencias sociales y de gestión de recursos humanos, bajo los lineamientos de generar un efecto domino al entregar una atención de calidad a los funcionarios, esperando que esta se reproduzca en la atención que ellos entregan a los usuarios externos.

Dentro de este ámbito, en términos de distribución de funciones en el 80% de los Servicios de Bienestar se ha hecho con la intencionalidad de entregar una atención personalizada, que permita a los funcionarios hacer un seguimiento de sus beneficios y mantener el contacto con la misma persona, considerando que un 70% de los beneficios grafican problemas sociales que aquejan a los funcionarios, por lo que esta medida a su vez busca mantener cierto grado de discreción respecto del tema en cuestión.

A su vez los entrevistados específicamente los jefes de bienestar reconocen falencias en el funcionamiento, afirmando que existen innumerables desafíos en este ámbito, considerando también la carencia de elementos que contribuyan a mejorar su gestión interna que les permitan incorporar herramientas para mejorar el funcionamiento interno de estos servicios y así contrarrestar las actuales condiciones en las que se desarrollan.

Esta realidad para los entrevistados, se vislumbra con una proyección positiva por la identificación con mayor o menor grado en todos los Servicios de Bienestar de la Región Metropolitana de cambios progresivos los que apuntan a mejorar la eficiencia y eficacia de estos, dentro de sus propias limitaciones, generando que las condiciones en materia de prestación de servicios, no hayan cambiado notable, pero si se acorten los tiempos de entrega de estos beneficios, se reestructure la forma de atención y la imagen que proyectan los Servicios de Bienestar a sus afiliados.

“Dentro del bienestar el cambio ha sido paulatino por fuerzas de los acontecimientos, pero no existen grandes cambios en las estructuras o sea en los beneficios pero si cambios de forma pero no de fondo, o sea cambio en la atención y servicio, lo que si existe un cambio en recursos humanos a través de la capacitación y otros pero esto no es más allá de 3 años” (Julio Leighton)

Respecto de la visualización de los Servicios de Bienestar en términos macros, se puede identificar una búsqueda del Ministerio de Salud a través de la coordinadora de los Servicios de Bienestar por homogeneizar e estos servicios, afirmando la necesidad de que los funcionarios de la salud cuenten con los mismos derechos sin importar la dirección de la que dependan o las áreas geográficas en las que se ubiquen las instituciones en las que se desempeñan.

Este desafío se torna altamente complejo por las diferencias que existen entre un servicio y otro, como son las distancias geográficas entre las instituciones (hospitales) y las direcciones de servicio, es así como en algunos servicios de bienestar como es el servicio austral los funcionarios para entregar beneficios, tienen hasta 4 horas de viaje entre un hospital y otro, constituyéndose esta situación como una real problemática a la hora de plantearse desafíos como eficiencia y eficacia para su servicio.

Esta realidad en la Región Metropolitana, si bien no es extrema en términos geográficos, se traduce en una diferencia de criterios en las orientaciones de estos servicios, los que determinan que el funcionamiento entre un servicio y otro dependa de la importancia que le asigne la dirección de servicio, las características particulares y de formación de las personas que estén a cargo de su conducción entre otros.

Esta situación determina diferencias entre un servicio y otro que influye en la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios y en la percepción que tiene cada uno de los afiliados de estas instituciones, Es así como realizando en análisis comparativo en términos de tiempo para entregar reembolsos de beneficios, encontramos que en el área Sur Oriente esta prestación se realiza en 30 días los que en el área Oriente el mismo proceso por norma interna no debe exceder los ocho días hábiles, esta situación es inquietante considerando que dependen de un mismo ministerio y que hasta geográficamente están relativamente cercanas. Es por lo que el análisis que realice de esta situación, la coordinadora nacional de los Servicios de Bienestar es relevante para determinar como vislumbra esta realidad el Ministerio de Salud.

Respecto de la profundización del tema el análisis desde el ministerio es totalmente desvinculante de estos servicios, expresando que existe una incompatibilidad para regular esta situación, ya que estas entidades dependen de la Superintendencia de Seguridad Social y su función se limita a coordinar algunos lineamientos planteados por el área de recursos humanos que involucran a estos servicios, pero el análisis que realiza la entrevistada Sra. Rosa Lizama, en términos personales se torna crítico, afirmando que no cuenta con las herramientas para aportar en la solución de esta problemática y que le molesta mucho la idea que desde el ministerio no se genere una instancia que vele por el bienestar de los funcionarios.

“O sea si un funcionarios de Arica o Punta Arenas es afiliado al bienestar, debería tener los mismos beneficios que acá, por el ejemplo beneficios informatizados, lo que implica que tengan agilidad, rapidez y calidad en la atención” (Aidé Toledo)

Contradictorio al planteamiento realizado por la coordinadora de los Servicios de Bienestar, es el del 100% de los jefes de bienestar de las distintas direcciones de servicio, los que resaltan la condición social de estos servicios, por sobre una simple administración de recursos, haciendo énfasis en como se establecen las relaciones en el ámbito público, en comparación a como son las del área privada, entregando elementos que se vinculan directamente con el que hacer del trabajo social, considerando que un 100% de las jefaturas de estos servicios son de esta rama profesional, esta realidad nos permite integrar al análisis el aporte de esta profesión a la existencia y permanencia de estos servicios en el sector público, lo que transforma un servicio con orientaciones claras a ser un concesionario de beneficios, a un servicio que intenta dar una mirada social, a los funcionarios del sector salud, esto dependiendo del compromiso con esta área, de cada uno de los profesionales que dirigen estos servicios.

Es por lo que en la actualidad que los programas que se plantean cada uno de los Servicios de Bienestar, están dirigidos a contrarrestar problemáticas sociales de los funcionarios.

Respecto de la planificación que realizan los diferentes Servicios de Bienestar, se considera como una falencia el que no estén coordinados para trabajar los mismos temas de forma transversal, es así como en el año 2007 la temática abordada por el área norte era la problemática de vivienda de los funcionarios de salud, y en el área sur el tema central era el problema del sobreendeudamiento de los funcionarios.

Esta situación limita que se pueda trabajar de forma transversal, una sola problemática, permitiendo que el Estado a través de sus instituciones se responsabilice por esta realidad que perjudica día a día la calidad de vida de los funcionarios del sector salud.

“La salud siempre se ha preocupado de una cosa importante, que es muy valorada, que es que los bienestares tengan un agregado social, que tengan una mirada social, porque nuestro funcionarios tiene muchos problemas sociales” (Aidé Toledo)

Es así, como dependiendo de la mirada social que se de a nivel micro, es como se administran de los recursos económicos, ya que estos dos elementos tienen directa relación y se expresa a través de la flexibilidad versus la rigidez, la que regula el funcionamiento de estos servicios enmarcados en el cumplimiento del decreto N° 28.

Según la percepción de los usuarios de los Servicios de Bienestar, entrevistados, la administración de recursos de estos servicios depende un 100% de la mirada que se entregue desde la conducción de ellos, marcando las tendencias a aproximarse a una búsqueda de integralidad en la calidad de vida funcionaria o solamente la administración según el reglamento sin entregar nuevos enfoques.

Es en el ámbito de los recursos en donde los entrevistados de forma transversal realizan una crítica abierta a la forma en se entregan, considerando que la rigidez que se establece por las normativas que plantea el Decreto N° 28, se transforma en una problemática mas que una contribución al funcionamiento de los servicios ya que no les permite adecuarse a la contingencia de los funcionarios, transformándose en una orgánica totalmente rígida que no entrega soluciones reales a sus asociados por la normativa a la que tiene que regirse.

Respecto de este ámbito se generan dos grandes tendencias la primera apunta a que los servicios de bienestar deben limitarse al cumplimiento del Decreto N° 28,

mejorando en la eficacia y eficiencia con que se da cumplimiento a esta normativa, y la segunda tendencia es que ateniéndose al reglamento como líneas de acción general deben existir pequeños cambios que tiendan a la flexibilización con relación a la administración del presupuesto, proyectando con esta acción la consecución de libertad para adecuarse a las problemáticas actuales de los funcionarios.

Estas dos tendencias según nuestra apreciación tienen directa relación con el grupo erario en el que se encuentran los entrevistados y con la posición que tienen frente al tema, sumado a la formación profesional y las experiencias laborales con las que cuentan.

“La distribución se tiene que hacer de acuerdo a la reglamentación vigente, los bienestar se rigen por un reglamento, éste nos indica en que tenemos que gastar nuestros recursos” (Aidé Toledo)

Dentro de este ámbito existe un consenso en los entrevistados en que los recursos económicos nunca son suficientes para suplir todas las demandas de los funcionarios, la que por un 50% de los jefes de bienestar se justifica bajo la concepción de que la misión de los Servicios de Bienestar, es entregar una ayuda en las eventualidades positivas o negativas que se den en la vida de los asociados, y no como ser un ente que busque solucionar el problema de la calidad de vida de los funcionarios.

Profundizando en la misión que tiene para cada uno de los entrevistados los Servicios de Bienestar, es donde visualizamos las diferencias que existen entre los entrevistados, en la comprensión del origen y del rol que cumplen los Servicios de Bienestar al interior de las instituciones. Es donde los conceptos de “integralidad” y de “ayuda” se cruzan como líneas de acción contradictorias entre un servicio y otro careciendo de una definición central de la misión de estos servicios que les permita unificar criterios en pro de acciones conjuntas.

“Los recursos son siempre insuficientes por que nosotros hablamos de ayuda nunca vamos a solucionar un problema completo” (Aidé Toledo)

Como otro elemento de análisis respecto de la mirada global que tienen los entrevistados de los Servicios de Bienestar, es el de la vinculación de estos servicios con sus asociados, y la percepción que tienen estos, respecto de la misión y funcionamiento al interior de cada una de las instituciones, esto asociado al nivel de participación y a su ejercicio en lo concreto, distinguiendo las estrategias que cada uno de estos ha generado en función de su incremento.

Considerando como elemento central de análisis la vinculación que tienen cada uno de los asociados con los Servicios de Bienestar, encontramos dos realidades en la Región Metropolitana, la primera es en la que los asociados se vinculan exclusivamente en función de la entrega de beneficios y la interacción se limita al cumplimiento de los tramites legales para acceder a estas prestaciones, la segunda realidad que es minoritaria es en la que los asociados a los servicios ejercen una participación activa en los Servicios de Bienestar, aportando con iniciativas y criticas, constituyéndose en entes fiscalizadores y reguladores de su funcionamiento.

Respecto de estas dos realidades, esta según los entrevistados esta determinada por los distintos elementos externos, visualizando la baja participación como un problema social que traspasa los servicios de bienestar , por lo que afirman que el proceso de participación no es muy distinto al contexto global, en el cual se plantea una disminución de este ejercicio y la incorporación del individualismo, lo que desencadena un bajo nivel de participación social, la que se reproduce en todo ámbito.

“Creo que no es una situación particular, de acá estamos viviendo una etapa en que el funcionario es apático, no le gusta involucrarse en temas sociales ni siquiera cuando son beneficios para el mismo” (Aidé Toledo)

Desde esta perspectiva, los entrevistados definen dos áreas establecidas de participación al interior de los Servicios de Bienestar, la primera es la participación colectiva que se realiza a través de dos mecanismos, las organizaciones gremiales de cada institución y por medio del Consejo de Bienestar, el cual es elegido democráticamente. La segunda área es la participación individual de cada asociado a través del ejercicio de sus derechos y del planteamiento de sus inquietudes e iniciativas.

Profundizando en la participación colectiva que ejercen los asociados, los entrevistados la definen como débil y no representativa, ya que según los jefes de servicio de los Servicios de Bienestar la representación que ejercen los gremios carece de elementos técnicos y se basa solo en ideologías personales sin representación de los asociados, a lo que se suma la escasa importancia que le asignan a estos servicios como objeto de reivindicaciones.

Refiriéndose como segundo ámbito de participación colectiva a los consejos de bienestar, visualizan dos grandes problemáticas la primera es la escasa participación que existe en la elección de los representantes de los trabajadores, estando bajo el 50% a nivel nacional y alcanzando niveles críticos en el área oriente donde la votación no sobrepasa el 15% de los socios, lo que determina que los elegidos no sean representativos de los asociados. La segunda problemática que vislumbran es el desconocimiento de la normativa del Decreto N° 28 que regula el funcionamiento de los Consejos de Bienestar, lo que genera que durante los primeros meses se realice un proceso de aprendizaje respecto de la función, derechos y deberes que tiene los participantes en el Consejo de Bienestar, agregando que este proceso es constante ya que la elección se realiza cada dos años.

Respecto de la participación individual de los asociados la identifican como débil y conflictiva, enfatizada en resaltar las deficiencias que tienen estos servicios, traducándose a casos puntuales los que ejercen una real participación.

“Hay gente que no sabe participar, la gente no se empodera, se queja, no saben usar las instancias de participación, en ocasiones la exigen y cuando tu has visto que la participación es por decreto es algo que se debe dar y potenciar”. (Rosa Lizama)

Como otro elemento de análisis se plantea la relación con las asociaciones gremiales, considerando que estas entidades son las que concentran la mayor representación al interior de las instituciones y por la actitud contraria a cualquier iniciativa de externalización de servicios es donde los entrevistados en un 80% tienen una visión crítica ya que se evalúa que no existe una valoración de los servicios de bienestar y que se limitan, a oponerse frente a iniciativas puntuales las que se marcan por un tema ideológico, mas que por elementos técnicos que busquen un mejoramiento en la calidad de vida funcionaria

“Yo creo que los gremios tienen una misión distinta al bienestar pero también muy parecida que es velar desde el punto gremial `por sus afiliados” (Aidé Toledo)

Respecto de la opinión que tienen de la externalización específicamente de los servicios de bienestar, para los representantes de la institución esta resistencia no responde mas que a criterios ideológicos y no se ven elementos técnicos que permitirían mejorar el funcionamiento de los Servicios de Bienestar y a su vez la calidad de vida de los funcionarios. Agregan además que esta postura es contradictoria ya que en el 100% de las asociaciones gremiales se firman convenios que tienen directa relación con el acceso al mercado, entonces se genera una contradicción entre el discurso y la acción que ejercen al interior de sus instituciones.

“Se que no están de acuerdo con la incorporación de seguros ni con la externalización de servicios, es contradictorio por que tienen muchos convenios por lo que yo hago una crítica en ese sentido, ya que la gente esta endeudada es contradictorio” (Julio Leighton)

Contrarrestando esta opinión respecto de la relación que establecen las asociaciones gremiales con los servicios de bienestar de los servicios de salud, los dirigentes de las asociaciones gremiales plantean que los servicios de bienestar son visualizados como las herramientas de las instituciones principalmente del ministerio de salud para disfrazar la realidad que viven los funcionarios por los bajos sueldos con los que cuentan.

Por lo que dentro de su ámbito de acción, no consideran el fortalecimiento de estos servicios ya que creen, que la solución es más profunda que aumentar el presupuesto para beneficios que son temporales y de corto plazo.

“Estrictamente, creo que toda organización de trabajadores debe mantenerse lo más alejada posible de “instituciones” como los bienestares. Si pensamos que estos existen y funcionan como elementos de control, puede resultar perjudicial para el gremio mantener vínculos estrechos con una entidad que busca pernear y debilitar las demandas que puedan tener los trabajadores”
(Carlos Castro Presidente de la Federación Metropolitana)

Respecto de la relación que tienen los beneficios, que entrega el Servicio de Bienestar, con la pasividad de los funcionarios en el ámbito de sus reivindicaciones laborales, existe una tendencia de los entrevistados a expresar que ellos consideran, que son materias de análisis distintos y que no son condicionantes una de la otra, aunque afirman que las demandas salariales son necesarias por las problemáticas que genera los bajos sueldos en cada uno de los funcionarios, y que en un análisis mas profundo podrían tener alguna relación pero indirectamente.

CAPITULO VI:

SERVICIOS DE BIENESTAR Y MOVIMIENTO GREMIAL

En los últimos cinco años el movimiento gremial en Chile ha sufrido una rearticulación, de los distintos componentes, esta realidad no esta ajena de los movimientos gremiales del sector salud, donde ha partir de la oposición a la ley de autoridad sanitaria uno de los proyectos que compone la reforma de salud se ha generado una coordinación y organización ascendente, desencadenando en grandes movilizaciones como la paralización de los servicios en el 2006 y la fuerte adhesión a las movilizaciones del sector público.

Esta nueva realidad ha creado la necesidad de contar con dirigentes que estén capacitados para abordar los distintos ámbitos de las problemáticas de los funcionarios del sector salud, donde plantean una plataforma que establece cinco principales puntos atención digna del paciente y funcionario, fin del maltrato a los funcionarios, entornos laborables saludables, estabilidad laboral , salarios dignos .

Es en este ámbito contextualizando la actual investigación de los servicios de bienestar, como un factor importante para mejorar la calidad de vida funcionaria, y como un elemento transversal a los cinco puntos de su plataforma, se plantea la necesidad de tener una un espacio de discusión donde los elementos centrales sean el modelo económico neoliberal, la influencia de este en los Servicios de Bienestar, y si existe una visualización de estos servicios como entes de control social.

1.- Neoliberalismo

Respecto de la variable del neoliberalismo, la discusión esta centrada, en relación a la fuerza con la que se ha implementado en Chile este modelo, con una profundización en los hitos que se asocian a este fenómeno, como es el traspaso de los fondos de pensiones, de los trabajadores desde las distintas cajas de ahorro

previsional a las AFP (administradoras de fondos de pensiones), ampliándose el análisis a las consecuencias que genera esta realidad en la actualidad, la que los participantes del grupo de discusión ejemplifican realizando el ejercicio comparativo, entre los años en que los trabajadores prestan servicios en los distintos hospitales, y las pensiones que tienen al término de sus funciones, realizando una crítica hacia el gobierno de la concertación desde distintos enfoques y puntos de vista, concluyendo en consenso, en que este gobierno ha contribuido en la administración, para la consolidación del modelo neoliberal, lo que actualmente genera que las desigualdades se agudicen, siendo este planteamiento ejemplificado con la comparación entre el actual sueldo base de los funcionarios públicos del sector salud, con las millonarias ganancias que perciben las transnacionales en nuestro país.

Profundizando en el análisis de la teoría del Neoliberalismo, dentro del grupo las intervenciones se dan, en relación a la definición de cómo este modelo económico, condiciona lo político y social en la actualidad, polarizando en el grupo la discusión en dos planteamientos, el primero afirma que esta teoría en nuestro país se ha transformado en la práctica más terrorífica en contra del “pueblo”, y que de ninguna manera incide, sino más bien define el accionar político y social de los gobiernos en cualquier parte del mundo, con las excepciones que se necesita tener en cuenta.

El segundo planteamiento es el que afirma la existencia de cambios, entendidos como transformaciones profundas, que se visualizan como ajustes, orientados a la profundización del neoliberalismo, se presentan como “humanizadores” de un modelo que pone el acento en las personas, en tanto las entiende, por una parte, como productores (mano de obra barata) y, por la otra, como consumidores.

Es en este ámbito que las opiniones señalan que la acción del Estado en las diversas materias de intervención social, y en particular la del gobierno “socialista” se aleja precisamente de la teoría del socialismo, ya que su intervención, está orientada a la incorporación de los distintas áreas de intervención pública al

mercado, y en el ámbito de la salud, según la discusión al interior del grupo, se expresa fuertemente con la Externalización de los servicios de apoyo clínico, y en la orientación para la administración de los distintos hospitales, con una mirada empresarial, lo que se grafica con la imposición de metas, condicionadas con bonos de producción en las remuneraciones, además de la implementación de la autogestión en los hospitales, permitiéndoles a los distintos aparatos directivos administrar los recursos con libertad y priorizar lo económico por sobre lo social, Respecto de este tema, los participantes específicamente los pertenecientes al área oriente, pionera en materia de autogestión, realizan una proyección afirmando que por la forma en la que se evalúa la administración de los recursos en los distintos centros de salud, en un corto plazo se priorizara a los usuarios que incorporen ingresos a los distintos hospitales, en desmedro de la población mas vulnerable que tienen como única posibilidad los hospitales públicos, considerando esta realidad como un desafío de lucha gremial ya que se identifican cómo parte del equipo de salud, pero también como usuarios lo que determina que exista una extremada motivación por impulsar y proyectar este descontento.

En relación a la influencia que tiene el modelo económico en el área de la salud, las intervenciones en el grupo de discusión, se realizan en función de visualizar los elementos presentes pertenecientes al modelo neoliberal, los que se expresan en la disminución de las plantas esquemáticas en los hospitales, la incorporación de servicios externos y la implementación del plan AUGE, el que en el grupo de discusión es definido como, una expresión de la mercantilización de los tratamientos a determinadas manifestaciones de enfermedades y para determinadas edades. Esta realidad es ejemplifica con las múltiples falencias de este proyecto en los distintos hospitales, mencionando listas de esperas adulteradas, disminución en la calidad de la atención, priorizando cantidad y en la escasa cobertura de enfermedades que presenta.

Resaltando que esta problemática esta directamente relacionada, con el desconocimiento de los derechos, a pesar de millonarias campañas desde el ministerio de salud, que apuntaban a que la población usuraría, conociera el

objetivo y funcionamiento de este plan, según las conclusiones de la discusión han complejizando la comprensión de los deberes y derechos de los pacientes, generándoles una confusión entre las prestaciones AUGE y las que no lo son, además de generar una profundización en el descontento de los usuarios por compromisos no cumplidos y por la desigualdad que aun existe

Respecto de este proyecto emblemático afirman que existen intereses de tercero, por impulsar este tipo de medidas que condicionan al sistema publico a cumplir con metas, que en términos reales el sistema de salud actual con su infraestructura y equipamiento no alcanza a realizar, lo que desencadena que al tener un plazo fijo para la atención de ciertas patologías se realice el traspaso de recursos públicos al área privada a través de las prestaciones de salud en el extrasistema.

Estas prestaciones se realizan a través de las firma de convenios entre el área publica y el área privada del sector salud, y en las que se desempeñan a su vez directivos de los distintos hospitales, por lo que al interior del grupo de discusión se concluye con la idea de que la implementación de este proyecto, no es una contribución real a la transparencia en la administración de recursos público, si no mas bien es una vía para traspasar la satisfacción de necesidades primarias al mercado.

En salud influye por que es uno de los sectores mas desprotegidos y la salud es un derecho, pero ni la implementación del modelo neoliberal ha logrado que tengamos una salud digna para nuestras familias, existiendo unas largas listas de espera, y el que no existan insumos necesarios para dar una atención adecuada. (Jeannette Mayorga dirigente Área Sur)

Cuando la discusión se plantea en una perspectiva macro dentro del grupo se plantea como idea central que las contradicciones del Neoliberalismo con las del desarrollo social son antagónicas y fundamentales, por lo que las decisiones del Fondo Monetario Internacional, expresadas en las conclusiones y directrices de la

Organización Mundial de la Salud, que establecen en el caso Chileno la Reforma de Salud, son concluyentes en el sentido de reducir el gasto en salud. La intención de reducir los gastos fijos, entiéndase salarios, la mantención y disminución de las plantas esquemáticas en esa misma dirección, el "elevar" la productividad aumentando la producción hombre-hora, esta realidad es graficada por distintos ejemplos entre los que se mencionan el suministro de medicamentos de baja calidad, la contratación de empresas externas que no cuentan con personal calificado etc. Lo que determina en la conclusión del grupo de que la salud es un problema no resuelto en Chile.

Es entonces que para los participantes del grupo de discusión la máxima expresión del neoliberalismo en el sector salud, es la externalización de servicios, donde los ejemplos son múltiples y la descripción sobre las luchas sindicales en este ámbito al interior de cada uno de los hospitales son innumerables, las que en general están orientadas a la mantención de servicios internos de los hospitales. Pero centrando la discusión en la Externalización de los servicios de bienestar, es que se expresan elementos respecto de este fenómeno, primero la externalización se visualiza en consenso como un atropello en contra de los trabajadores, esta realidad tiene como objetivo desestimar el rol del estado en la administración de salud a la población Chilena, y como segundo elemento de análisis se vislumbra la orientación de e terminar con la protección a los funcionarios, la que dificulta la implementación de un modelo neoliberal puro.

Respecto de la viabilidad de la externalización de servicios, se considera que esta es viable en términos económicos, ya que cuenta con todos los elementos políticos y económicos que le permiten ser sustentable en el tiempo, donde se plantea la existencia de cierto acomodo legal para no permitir que esta fracase, pero a la vez visualizan que esta implementación, esta determinada por la capacidad que tengan las agrupaciones gremiales de concientizar a los trabajadores, en relación a las repercusiones que existen para cada uno de los funcionarios de la salud.

En este contexto el grupo de discusión se enfoca en su que hacer gremial, abordando los avances que han existido en materia de organización, considerando

que el gremio de la salud es el mas grande del sector público, además de ser uno de los que en sus movilizaciones genera un gran impacto en la población, por lo que concluyen en que han existido avances, mencionando la consecución de 3288 nuevos cargos a proveer al 2010, lo que consideran un gran logro por ser una lucha directa en contra de un sistema Neoliberal.

Pero en este ámbito, existe una crítica abierta a la conducción que ha tenido el movimiento gremial del sector salud, lo que ha repercutido en que se desconozcan temas como las estrategias para la incorporación de los distintos servicios al mercado, y el impacto real que ha tenido esta situación en los trabajadores de esta área, considerando la sobrecarga laboral, el nivel de endeudamiento y la inestabilidad laboral.

“Todo es viable para el empresariado, lo que no se mide es el impacto social, el Interés real que un banco tiene en la población. Si la banca tiene el record de 30 % de utilidades en Chile, es porque saca el dinero del sobreendeudamiento y los intereses usureros de la población” (Ricardo Froden Dirigente Área Sur Oriente)

Dentro del grupo de discusión profundizando el análisis, se expresa que cuando el estado externaliza, lo que hace es entregar a privados, sin mirar las condiciones en que se entregue el servicio, priorizando la gestión sobre la calidad en la atención, señalando que las experiencias son múltiples, agregando además que las empresas que prestan servicios al interior de los distintos hospitales, no cuentan con garantías laborales, lo que precariza el empleo y la dignidad de las personas mencionando; el derecho a descanso, licencias medicas y alimentación. Considerando además que el despido de trabajadores es mayor, lo que provoca una inestabilidad laboral y determina que no exista especialización en funciones complejas.

En relación a la externalización específica de los Servicios de Bienestar, expresada en el convenio "MARCO", que permite el acceso de los afiliados a los Servicios de

Bienestar a seguro complementario, lo califican como propios del modelo neoliberal, y que tiene como ultimo objetivo, liberar al estado de su rol protector de los trabajadores. Comparando esta realidad con lo que se pretende hacer, con la entrega de la seguridad e higiene industrial a privados (Asociación Chilena de Seguridad), traspasar recursos que hoy administra el estado a manos privadas.

En síntesis el consenso dentro del grupo, es que las orientaciones del gobierno conducen, a seguir con la política de traspaso de recursos de todos los chilenos a manos de privados, desvinculándose de su rol para dar paso al mercado como satisfactor de necesidades. En el marco de esta entrega de recursos, no se han construido mecanismos de fiscalización ni de participación en la administración de los fondos, afirmando que esta situación demuestra la urgencia de democratizar la vida nacional, lo que además para el conjunto del grupo de discusión es un desafío futuro.

2.- Servicio de Bienestar

En relación al funcionamiento interno de los Servicios de Bienestar, se reconoce por los participantes del grupo un desconocimiento del Decreto N° 28, que es el que regula el funcionamiento de estos servicios, lo que no permite profundizar en el tema limitándose a describir situaciones puntuales de la realidad.

Esta área de análisis se identifica por los participantes del grupo, sin mayor relevancia, ya que consideran que estos servicios tienen un limitado campo de acción, que no generan mayores conflictos al interior de las instituciones, resaltando los programas de cada uno de los servicios de bienestar, los que abordan temáticas sociales reales las que repercuten directamente en la calidad de vida de los funcionarios, producto de esta situación es que existe un consenso en la necesidad de ampliar su campo de acción y una flexibilización considerando los problemas actuales que aquejan a los trabajadores de la salud, producto de las condiciones laborales y del entorno en el que se desenvuelven

Otro elemento a considerar es el cambio de necesidades, el que visualizan se enmarca principalmente en tres grandes causas, la primera es la influencia de los medios de comunicación, los que han irrumpido en la vida cotidiana y que visualizan como conductores de tendencias en distintos ámbitos, el segundo elemento es la globalización la que en la actualidad se grafica en el área económica pero principalmente en la influencia cultural que ha generado y por ultimo en el fácil acceso que tienen a bienes y servicios, los que en el área de salud identifican como sobreexplotado graficando el alto nivel de endeudamiento que tienen los trabajadores .

Creo que esta muy bien tener un Servicio de Bienestar, que se actualicen pero considero que los beneficios que entregan los servicios de bienestar no son lo suficientemente, y deberían ampliar su cobertura. (Elizabeth Ugarte Dirigente Área Oriente)

En síntesis podemos señalar que en esta área de análisis, no existió una profundización en el tema ya que un 80% de los dirigentes gremiales no conocía el funcionamiento interno de estos servicios, por lo que solo la discusión se limitó a comentarios anecdóticos respecto del tema, abordando problemas cotidianos que tienen relación con el tiempo de entrega de beneficios con la escasa capacidad para enfrentar problemáticas sociales. Pero con respecto a este ámbito se plantea un desafío por el conjunto del grupo, que es el de mantener estos servicios, considerando la ley que les permite a los empleados públicos afiliarse a cajas de compensación, lo que se presenta como una amenaza para la mantención de estos servicios en el tiempo.

3.- Control social

Considerando como primer elemento de análisis la participación que ejercen los asociados en los Servicios de Bienestar del sector salud, se establece que en general existe un desencanto por todo tipo de organizaciones sociales, estas atribuidas a la consecuencia histórica de los años de dictadura, pero se reconoce la

influencia que ejercen las asociaciones gremiales al interior de los Consejos de Bienestar, por participar activamente de estos , como una forma de ser parte de la toma de decisiones en los recursos que les pertenecen a todos los trabajadores.

Respecto de la participación colectiva que ejercen como asociaciones gremiales en las temáticas sociales y en el funcionamiento interno de estos servicios, afirman que es limitada ya que consideran que los servicios de bienestar, son entidades institucionales que de alguna forma coartan el desarrollo de organizaciones gremiales al interior de la institución.

Otro elemento de análisis es la ausencia de reivindicaciones laborales, enfocadas en los Servicios de Bienestar, a través de las salas cunas, centros escolares y de salud, la que justifican con la afirmación de que estas necesidades alcanzarían su satisfacción con el aumento de las remuneraciones, por lo que consensan, que los Servicios de Bienestar de alguna forma disfrazan esta realidad, ya que si no existieran para muchos trabajadores seria difícil o imposible acceder a satisfacer ciertas necesidades que consideran como básicas.

Es entonces donde el análisis se profundiza en la necesidad de establecer los nexos necesarios para concientizar a los trabajadores respecto de sus derechos al interior de los servicios de bienestar y de los beneficios que son propios.

Es así, como se enmarca el desafío de trabajar en conjunto por la permanencia de estos servicios, considerándolos como emblemáticos en la protección social de los trabajadores, por lo que existe la idea de que se debe re encantar a los trabajadores de la salud en la participación que estos ejerzan con el objetivo de ganar espacios en las instituciones.

Pienso que no existe real participación de los funcionarios. Se limitan a ser parte a través del descuento de la cuota respectiva, para hacer uso de los eventuales beneficios (préstamos, reembolsos, actividades de fin de año, etc.) por lo que es un campo de acción abierto para trabajar (Luís Morales Dirigente Servicio Salud Norte)

En relación a los Servicios de Bienestar, como agentes que ejercen control social al interior de las instituciones de salud, la discusión se centra primero en la influencia de estos servicios en la actual pasividad de los funcionarios del sector salud, afirmando que en la realidad estos servicios apuntan a disminuir la falta de capacidad para la satisfacción de necesidades básicas, compensando con reembolsos las necesidades que los trabajadores no pueden cubrir, por lo que además realizando un análisis global se considera que la pasividad de los funcionarios esta ligada directamente con el proceso histórico vivido en nuestro país, pero que en la actualidad existe una proyección con las nuevas generaciones que terminaría con esta cultura de represión, generando nuevos horizontes para la lucha social.

En este ámbito, se establece un consenso respecto de la misión intrínseca de los Servicios de Bienestar, la que se cataloga como inalterable y que es la de ejercer control social, esta basada en los datos históricos con los que cuentan los dirigentes gremiales.

Es en este ámbito, en que identifican que los servicios de bienestar son generadores de control social por parte del Estado, establecen a su vez que producto de la ley que los regulan su función en este aspecto es limitada, ya que al compararlo con los Servicios de Bienestar del área privada, en los que se menciona la presión que ejercen con beneficios anterior a la fecha de las negociaciones colectivas, consideran que la intervención de los Servicios de Bienestar del sector salud no realizan una acción directa en este ámbito.

“La misión de los Servicios de Bienestar se mantiene inalterable: ejercer control social”. (María Coloma Dirigente área Occidente)

Es por lo que señalan, que en teoría al menos, un “buen” Servicio de Bienestar será aquel capaz de resolver, dentro de su ámbito, las demandas o necesidades de los trabajadores. Si esta situación se da con éxito, es altamente probable que aquellos trabajadores que reciban beneficios del bienestar, tengan una actitud condescendiente y renuncien a mejoras salariales significativas.

En síntesis, como una de las conclusiones que resaltan del grupo de discusión es que los Servicios de Bienestar, como tantas otras instituciones, existen hoy como mecanismos de control social, pero que no han alcanzado la eficiencia necesaria para cumplir en su totalidad con su objetivo, pero con sus falencias se considera como un aporte a la consolidación del modelo neoliberal.

“Si, porque evidentemente los Servicios de Bienestar son un amortiguador ante las necesidades de la gente. Sin embargo, su rol es tan menor, que la responsabilidad principal en el apaciguamiento de los trabajadores lo tienen las políticas gremiales que no encaran los problemas centrales, y se dedican a los regalos y las fiestas”. (Daniel Cerda Dirigente Área Central)

Considerando la incidencia que podría tener la rearticulación de los movimientos gremiales, en la consolidación del modelo Neoliberal existe un acuerdo en la opinión de que el movimiento sindical y social en general, debe construir una fuerza material, técnica y humana capaz de, en primer lugar, contener la arremetida del neoliberalismo y en esa misma dirección de construir un proyecto, plataforma, programa para imponer con la movilización y la presión social ascendente en sus reivindicaciones.

Es claro que en ello juega un rol determinante, la coordinación de las organizaciones gremiales, no solo desde el punto de vista del accionar conjunto, sino principalmente en el plano del eje ideológico, del accionar en una misma dirección.

En una síntesis el grupo de discusión al realizar un análisis de las tres variables de investigación determinan que este proceso se puede definir como un ejercicio de traducir las políticas macro, a la cotidianeidad y que en particular en este grupo el enfoque fue los Servicios de Bienestar, pero esta realidad esta presente en todos los servicios del sector salud, lo que plantea un desafío como organización por mantener la salud pública en Chile.

En relación al proceso vivido en el grupo de discusión creemos necesario resaltar la percepción de una nueva realidad de los movimientos gremiales, en la que resaltan el empoderamiento respecto de los derechos que tienen los trabajadores, y un sentimiento de frustración con relación a las expectativas que tenían del retorno de la democracia, estos elementos nos sitúan en un escenario, en el que los factores reivindicativos son manejados a través de movimientos con posturas radicales y confrontacionales.

En este ámbito se resalta el interés de los entrevistados por adquirir conocimientos respecto de temas que fundamente sus actuales reivindicaciones, lo que determina que problemáticas internas de cada uno de los establecimientos se visualicen como menores, y no exista un interés por el estudio profundo de temáticas endógenas que son fundamentales para una real calidad de vida de los funcionarios.

Esta situación repercute en la falta de conocimiento del funcionamiento de los Servicios de Bienestar, visualizándose como una unidad existencialista que no está considerada dentro de sus reivindicaciones.

CONCLUSIONES

Para iniciar estas conclusiones se hace necesario recoger algunos de los postulados teóricos transmitidos en el inicio de la investigación, con el fin de buscar un soporte y respaldo a lo que a continuación se presenta, proporcionando la validez y confiabilidad de la investigación, presentada como una recopilación de antecedentes, que busca la confrontación con la realidad actual.

Recogiendo a Hobbes (1651), en uno de sus planteamientos, el cual nos señala que el concepto de Estado desde sus orígenes responde a un conjunto de convenciones que buscan entregar orientaciones que propendan a la sobrevivencia humana, realidad que en ese tiempo se orientaba básicamente a la defensa del territorio y la vida armónica de los individuos, pero que en estos tiempos, el de Estado moderno, además de estos postulados de base como rol del Estado, también se debe regular una extensa gama de factores, como lo son el productivo, el social, el político, la seguridad interna, las relaciones, entre otros, por lo cual el concepto de Estado posee la misma base de antaño, pero su espectro de influencia y implicancia se ha incrementado, aunque esto se condiciona además al tipo de Estado que exista, es decir, con mayor o menor intervención estatal.

Es frente a este planteamiento que advertimos tras la investigación, la inexistencia de un organismo a nivel estatal, preocupado del bienestar integral de los funcionarios o trabajadores públicos de salud, derivando en una omisión por parte del Estado, en cuanto a proporcionar las garantías básicas a los individuos en condición de trabajadores de la sociedad, es decir, ¿si la idea de Estado es propender a la sobrevivencia humana?, una de las aristas actuales de sobrevivencia no sería la de entregar las condiciones básicas al individuo que desarrolla una función dentro de la sociedad, y que además en este caso, cumple un rol fundamental, que se relaciona con la salud de una parte importante de la población, lo cual respondería a juicio nuestro con una inherente responsabilidad social que debería ejercer el Estado.

En forma particular y acotada a la investigación, la responsabilidad estaría dada por potenciar los servicios que entregan bienestar a su personal, contribuyendo de una u otra forma a la calidad de vida laboral. Pero lamentablemente el Estado chileno no ha invertido en esta área y no se proyecta según lo rescatado en las entrevistas como una prioridad, solo se reduce a potenciar y modernizar sistemas de orientación y fiscalización en los procedimientos que estos servicios entregan, como lo son la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), desde donde se genera la normativa que regula a cada uno de estos servicios de bienestar, dentro de muchas otras funciones que desempeña.

Desde una mirada funcional existen definiciones que visualizan al Estado como un intermediario entre las relaciones productivas y la sociedad civil. Y si este postulado reafirma lo anterior, por lo cual se confirma también el compromiso gubernamental para con sus ciudadanos, que al mismo tiempo son la fuerza de impulso de la economía y del desarrollo del país.

Considerando estas apreciaciones, es que a través del concepto de Estado nos acercamos a distintos tipos de estados con formas de desarrollo, ejecución y producción diferentes, con solo un ámbito en común, la dirección de una sociedad inserta en un territorio definido, es entonces que Brigs, se refiere a un tipo de Estado en particular, el Estado de Bienestar, el cual se desarrolla en el siglo XX, planteándolo como una forma de Estado que se basa en una construcción social e histórica y que sus características son exclusivas a cada país, pero que de cierta manera se generan algunas particularidades comunes y centrales como la de una intervención fuerte de parte del Estado, evitando los desequilibrios sociales, pero estos bajo tres premisas, donde la primera es garantizar a los individuos y familias un ingreso mínimo independiente del valor del mercado de su trabajo, en segundo lugar, asegurar los mejores estándares posibles a todos los ciudadanos sin distinción de status y clase, en relación a cierta gama acordada de servicios sociales y en tercer lugar, tiene la obligación de reducir la inseguridad de los individuos, en relación a ciertas contingencias sociales.

Por lo cual consideramos que este tipo de Estado y bajo las premisas mencionadas, sería de alguna manera la expresión de mayor protección social hacia los ciudadanos, que debería contemplar un Estado hacia su sociedad.

Donde se garanticen la satisfacción de las necesidades básicas, la entrega de servicios sociales sin distinción y una seguridad social integral, quizás este planteamiento actualmente puede sonar hasta utópico, pero si como ciudadanos elegimos a nuestros representantes y le transferimos el poder de decisión en la conducción del país, las expectativas naturales obviamente serán recibir una protección integral como individuos que forman parte de una sociedad con un Estado y gobierno elegido popularmente.

Es entonces que el Estado de bienestar intenta de alguna manera revertir lo clásico del capitalismo, es decir, intervenir en el libre juego que ejerce el mercado, tratando de contrarrestar los desequilibrios sociales, generando a través de la política y de la administración estatal, sustentar su acción en tres sentidos, ingresos social y económicamente aceptables para todos los individuos, seguridad social e igualdad de oportunidades.

Otro autor, Monereo (1998), plantea el Estado de Bienestar como la expresión de una responsabilidad social compartida hacia el conjunto de la comunidad, como aquella forma de organización del poder político en la comunidad, que comparte una responsabilidad de los poderes públicos, en orden a asegurar una protección social y bienestar básico para sus ciudadanos.

Es así, como el Estado de Bienestar, se plantea como una responsabilidad social, lo cual se podría ejecutar con la existencia de una organización a nivel estatal, generando una responsabilidad de los poderes públicos, los cuales deben asegurar por un lado la protección social de los individuos y por otro, ser capaces de entregar un bienestar básico, desplegando la cobertura de las necesidades y así

poder mantener un nivel mínimo de vida a todos los individuos visualizando tal acción como una responsabilidad netamente del Estado.

Por lo cual nuestro cuestionamiento va dirigido a señalar, ¿como se puede generar una compatibilidad de políticas estatales tan alejadas de esta realidad, de Estado de Bienestar, con un Estado y Gobierno de orientación y corte socialista?, donde suponemos que debe primar la protección de los individuos, en tanto a lo social, lo económico y la seguridad, todo esto basado en la igualdad de las personas, y no seguir reproduciendo las formas de conducción y decisión que se generaron en los tiempos de dictadura, donde primo lo económico por sobre lo social, generando la desigualdad que hoy arrastramos como sociedad. Generándose un escenario por decirlo menos, contradictorio, ya que por un lado existen en las esferas de poder, un sin numero de personas que durante un gran periodo de sus vidas lucharon por la igualdad y defensa de los derechos humanos y que ahora se presentan como entes políticos y económicos que no son capaces de dirigir y dar prioridad a temas sociales, potenciando las desigualdades ya existentes.

Es así como desde el liberalismo clásico de Friedman (1966), quien plantea aspectos como la descentralización y minimización del Estado, en virtud de potenciar el libre mercado, reduciendo lo estatal solo como medio de protección y de legalidad, fomentando por el contrario, el mercado y las organizaciones económicas, como hacedores de un sin fin de tareas. Y dando énfasis a la libertad de .los individuos, lo que se genera a través de la autonomía de las personas, en sus diferentes actividades.

Entonces podemos expresar que en el siglo XIX, las líneas del liberalismo, están dadas por el constante fomento de parte de los gobiernos, hacia el mercado mundial, pero no por una de sus funciones básicas que es la protección de todos los individuos en función de su libertad, ya que esta libertad individual, obviamente genera una desigualdad, pues la libertad como tal estará dada, para los que ostentan el poder económico y político y que no sólo la libertad debe ser entendida en el ámbito de las actividades económicas o de producción.

Al pasar los años y en pleno siglo XX, el liberalismo volvió a considerarse como la única forma adecuada de gobernar, específicamente a partir de los años 80. Era el nuevo liberalismo, el neoliberalismo.

Es entonces que desde ese periodo, que en Chile se están reproduciendo los postulados de muchos autores liberales y neoliberales, como en el caso de los primeros señalados como Friedman, con toda su teoría de liberalismo, el individuo como entidad superior en la sociedad, la disminución del papel del estado, la preservación del comercio exterior y las protección de las libertades civiles de los individuos, pero en el sentido de los que corresponden a una cierta condición social y ostenta el poder económico y político.

Ya que al hablar de neoliberalismo, inherentemente debemos señalar sus bases, como son el liberalismo de antaño, y que de acuerdo a las nuevas realidades se ha configurado con este nuevo nombre, el de Neoliberalismo, pero además, también señalar que existe una gran diferencia entre los liberales del siglo XIX, con los neoliberales del siglo XX, la cual corresponde al rol que otorgan al Estado, en el caso de los primeros debe existir un rol ejecutado de manera descentralizada y para los segundos la reproducción en el rol del Estado debe ser netamente centralizado.

Por lo cual de alguna manera al ir analizando los fundamentos teóricos de estos postulados en relación a una corriente y otra, hemos ido describiendo las formas de configuración del Estado actual en nuestro país, que a pesar de estar dirigido políticamente por lineamientos más de corte socialista, siguen reproduciendo las formas de relaciones sociales, políticas y económicas, que fueron instituidas en el periodo de la dictadura, periodo de nacimiento del Neoliberalismo en Chile, y que con lo cual se generó una profunda brecha social, que arrastramos como ya mencionamos anteriormente, como sociedad, y que con políticas paliativas y focalizadas, como son las que se han llevado a cabo hasta ahora, no han sido

capaces de disminuir esta fisura social, que nos imaginamos, que no forman parte de la orientación intrínseca del socialismo.

Lo que nos lleva a señalar que tras tres periodos de gobierno, por parte de la concertación, más allá de banderizarse con términos como igualdad, derechos, oportunidades, entre otros, se observa una marcada tendencia a la consolidación de un modelo económico, quizás no naturalmente puro como el Neoliberalismo teórico, pero lo mas cercano a todos sus fundamentos.

Lo que ha implicado modificaciones diversas tanto en infraestructura, en procedimientos, en leyes, entre muchos otros factores, y que sin lugar a duda están generando mayor desprotección social para la población, primando la libertad de acción del mercado, quien ejerce la regulación en todos los ámbitos de desarrollo del país, es decir, económica, política y socialmente. Forjando un Estado íntegramente regulador y fiscalizador, pero en áreas que no interfieren con los movimientos económicos de los grandes empresariados.

Por lo cual consideramos una mirada critica del Neoliberalismo, como la de Ander Egg (1995), el cual nos entrega una serie de bases de esta ideología, pero las que se vinculan al tema son: “Hay que crear riquezas, pues el crecimiento económico va penetrando gota a gota hasta beneficiar a todos los sectores de la población, aun los de menores ingresos. Primero hay que hacer que la torta sea más grande; sólo después hay que repartir”, perfecto, es una manera de justificar todo el aparataje que encierra esta ideología, quizás, siendo utópicas lo sea, ¿Pero esta torta en que momento se reparte?, o la repartición pasa por entregar políticas publicas en lo social, solo en términos paliativos.

En el marco específico de esta investigación, es decir, en los Servicios de Bienestar, las condiciones no se alejan de esta realidad ya expuesta, son servicios que deberían encargarse del bienestar de los funcionarios de la salud, pero que actualmente corresponden mas bien a ventanillas de reembolsos, en muchos de los casos, y que su existencia en el tiempo se proyecta, no por la necesidad como

se los debería visualizar, sino más bien por un tema de tradición por decirlo de alguna forma, o por el simple hecho de que están ahí. Sin ser evaluados de manera más estratégica por el Estado como un medio, por el cual se podría fomentar y potenciar la vida laboral del funcionario, como el otorgamiento de seguridad social complementaria real y tangible.

Pero por el contrario, lo que se ha desarrollado a nivel estatal frente a estos servicios, es fomentar organismos que los regulen y fiscalicen su accionar, sin realizar mayores evaluaciones de la gestión desplegada en ellos y menos aun plantear de algún modo proyecciones a mediano y largo plazo.

Rescatando esta ultima parte la de una inexistencia de proyecciones, es donde también señalamos que no se visualizan en los servicios consultados y tras la investigación realizada metodologías concretas de intervención hacia los funcionarios, además de las ya clásicas existentes, que de alguna manera, genera una tendencia a preservar el conservadurismo de antaño de los servicios de bienestar, sin focalizar una mirada integral, mas allá del modelo económico imperante o de la globalización en la que estamos envueltos, sino considerar la nueva realidad y sus matices, de la vida que se esta generando actualmente, lo que además se suma a una inexistencia de procesos e instancias de evaluación coherentes con entidades que trabajan íntegramente de inicio a fin con personas, más aun considerando que ellas prestan un servicio, dentro de una de las necesidades básicas de la población, como es la salud.

Pero mas allá de la escasa o invalidada formación de proyecciones en el área de los servicios de bienestar y de la vida laboral de los trabajadores, en términos mas generales, podemos señalar, que más que generar criticas y de hacer una constatación de un modelo económico en sí, la percepción va dirigida a la inexistencia de crear instancias tanto personales, como grupales de una reflexión del contexto y la realidad, en otras palabras, de la acción reflexión, ya que se han producido algunos cambios en estos servicios de bienestar, pero la idea central ha sido solo de adaptación a la nueva realidad, no con orientaciones, ni proyecciones

claras de un bienestar integral hacia el funcionario, entregando una percepción de existencia relacionada a su permanencia, por que sólo existen.

En términos económicos, por supuesto que se ha estimado intervenir, generando instancias de privatizaciones, las cuales son avaladas directamente por el Estado, como ya ha ocurrido en muchas otras áreas, y que no han llegado a concretarse de manera masiva, por la intervención de los gremios como así también por las jefaturas de estos servicios, que advierten la realidad funcionaria tal y como se gesta, a diferencia de las grandes esferas impulsoras de estos cambios, las cuales podríamos decir que mas allá de números y economía no logran o no desean distinguir nada más. Y que a nivel local se las considera como inviables, por las condiciones y características de estos servicios y de sus funcionarios, como son el considerar estos organismos como fondos solidarios, con particularidades propias, tanto económicas como culturales, todo lo cual viene a reforzar la idea de preservarlos, como parte de la complementariedad que significa su figura para el sueldo y vida de los trabajadores de la salud, pero si con la salvedad de que más allá de preservarlos, no se trata de que se paralicen en el tiempo, sino que se generen instancias de modernización, respecto a la vida moderna, pero en términos de que esto no signifique la perdida de su naturaleza social.

Ya que el tema de las privatizaciones, es entregar más recursos y mas poder a los privados, en desmedro de lo público y que esta privatizaciones, se generarían en términos y condiciones como ya han sido varias o todas las que se han impulsado en la sociedad, es decir, sin mayor control, fiscalización y sin ningún tipo de condicionamientos, que jueguen un papel de protección y potenciación de los trabajadores.

Es verdad que no podemos dejar de mencionar el impacto que ha generado la permanencia de este modelo económico en Chile, el Neoliberalismo, y que sumado a la globalización, han generado una serie de transformaciones, tanto a nivel político, económico y social, donde la mayor expresión de esta influencia se advierte en el tema de las necesidades de los funcionarios, ¿pero a que nos

referimos con necesidades? ¿necesidades básicas, satisfactor de necesidades?, es entonces que planteamos a Max Neef (1994), quien señala, dentro de sus postulados que las necesidades son las mismas en cualquier ciudad o cultura, y pasa por un tema de necesidades básicas, son siempre las mismas, lo que si cambia de acuerdo a una sociedad u otra o a un contexto histórico y otro, es el tema de cómo se van transformando los medios y formas por los cuales se satisfacen las necesidades, es decir van cambiando los satisfactores, de cómo llegamos a compensar nuestras insuficiencias, entonces, las necesidades básicas de los funcionarios de salud son las mismas, lo que ha cambiado son la elección de cantidad y calidad de satisfactores de necesidades y las posibilidades de acceso a los que consideramos que son los satisfactores requeridos.

Por otro lado y en relación al mismo tema, es que también existe una gran influencia de las comunicaciones, en los diversos accesos que se ofrecen a nivel de mercado, respecto de satisfactores para las necesidades, como también se ha generado una especie de “fabrica de necesidades” a través de los medios de difusión masivos, donde elementos propios de la modernidad, pasan en momentos determinados a ser nuevas necesidades, pero que no se constituyen como básicas, sino mas bien representan para los funcionarios un complemento a su bienestar personal y particular, lo cual inevitablemente se cruza con la sociedad actual en la cual estamos insertos, donde la información y difusión de objetos materiales y otro intangibles, penetra casi por osmosis, lo cual, como se mencionó anteriormente, va creando necesidades en nuestras vidas, en esta, la vida moderna.

En otro ámbito y retrocediendo nuevamente al siglo XIX, es donde encontramos el surgimiento, de los en ese momento, llamados “departamentos de bienestar”, de grandes empresas de ferrocarriles y navieras, las cuales tenían como función atender necesidades complementarias de sus trabajadores, como las de vivienda, salud y educación, pero con un claro objetivo, el de prevenir la sindicalización y movimientos sociales de los trabajadores, como lo plantea Werther (1996), en términos claros, se estaba ejerciendo un concepto, que en el siglo posterior tendría

mayor auge como tal y una doble dimensión, el del control social, es decir, entregar un conjunto de beneficios anexos al salario establecido por el trabajo, pero no proyectado a modo de un beneficio como tal, sino más bien, como una forma de fomentar el conformismo de los trabajadores, disminuyendo los riesgos de asociación sindical de ellos, como también de movimientos o más extremo, de estallidos sociales.

Por lo cual en el siglo XX y en la medida que se extendían los departamentos de bienestar, Taylor comienza a definir los principios de la administración científica de personal, pasando a ser estos departamentos la antesala de las unidades de personal de las empresas, además de tener en cuenta el surgimiento de los recursos humanos gestado en la revolución industrial, donde este recurso adquiere importancia por la relación con la productividad.

Es entonces que la relación recurso humano productividad o recurso humano conforme igual a disminución de demandas laborales, son las que han primado en las vinculaciones laborales, desde esas épocas hasta la actualidad, y es en torno a esto que sólo se ha logrado conseguir algunos avances en la protección laboral de los trabajadores en general, aunque sea de forma escasa. Actualmente la protección hacia los trabajadores es por decirlo menos nula, en diferentes ámbitos se protege el capital, es decir, el empresariado, para dar paso a la inversión tanto local, como por supuesto la extranjera, donde priman los lineamientos neoliberales, de la regulación del mercado, generando una explotación al sector activo de la sociedad, que en el caso chileno y por la época de dictadura, se invalidó en temas de asociatividad y sindicalización, que eran muy fuerte, antes de este hecho histórico.

Es también cierto que lentamente han ido surgiendo movimientos sociales y gremiales, pero altamente dispersos y sectoriales, que en ocasiones no cuentan con la fuerza propia de unión o asociatividad, que podría tener uno de mayor tamaño, en relación al número de individuos, por lo cual el tema del control social, quizás no ha tenido mayor auge en términos de plantearlo como un otorgamiento

de beneficios complementarios como se presentaba en el siglo XIX, quizás solo ha sido necesario aplicar medidas coercitivas o de represión física, que aun están en la memoria de muchos chilenos, las cuales se auto coartan respecto de vincularse a alguno estos grupos o movimientos, como también la sumisión que se generó en la población por la represión y violación de derechos humanos, que logro erradicar cualquier tipo de expresión contraria a lo establecido.

No podemos dejar de mencionar frente a esto, que esta realidad está cambiando, quizás no con la fuerza o prontitud que algunos quisieran, pero si se están articulando muchos movimientos, de acuerdo a realidades distintas, pero creemos que con un mínimo común, como son la igualdad y la oportunidad de todos sin distinción, en los diferentes ámbitos de la vida, ya sea educación, como ya lo hemos presenciado con la “revolución pingüina”, acontecimiento que quedara en la retina de muchos, como una lección de fuerza y perseverancia, en lo laboral, en la salud, en la seguridad social, entre muchos otros, y que bajo estos aspectos, Chauí (citado en Vieira 1998:219), nos señala que una sociedad democrática no cesa de trabajar sus divisiones y diferencias internas, y siempre esta abierta a la ampliación de los derechos existentes y la creación de nuevos derechos.

Debemos considerar que un Estado democrático es aquel que considera el conflicto, como algo totalmente legitimo, trabajando los diversos intereses y necesidades existentes, como también gestiona instituirlos como derechos reconocidos, siendo una condición que los individuos y grupos se organicen en asociaciones, movimientos sociales, sindicatos y partidos, constituyéndose en una confrontación social de poder que limita al Estado y hace exigible lo que el Estado debe otorgar de acuerdo a su responsabilidad.

Por lo cual el concepto de control social opera y es aplicable, bajo dos dimensiones opuestas de algún modo, por un lado la que ejerce el Estado hacia la sociedad, con medidas que suponen mantener un orden social de la vida y que en ocasiones se aplica de manera intangible, pero con exitosos resultados, presentándose como medidas de limitación para los ciudadanos. Por otro lado el control social se

presenta también desde la ciudadanía hacia el Estado, a través de la presión que ejercen las asociaciones, grupos y movimientos sociales, que buscan la participación democrática, en el ejercicio de sus derechos y de lograr además incorporar nuevos planteamientos hacia lo estatal, de acuerdo a las realidades existentes, generándose así un contra control social, desde los individuos hacia el Estado, que solo podría llegar a lograrse bajo el marco de una democracia representativa y abierta.

Es entonces que, según la teoría planteada, la referencia al concepto de ciudadanía, se enmarca en acepciones como: derecho a tener derechos, así como también desde otra visión, donde se plantea que el concepto estaría compuesto por los derechos de distinta generación, es decir desde la primera, como son los civiles, los de segunda, los sociales y económicos, los de tercera generación, que no son propios de cada individuo, sino más bien de grupos o pueblos, relacionados con la autodeterminación, medio ambiente entre otros, como también los grupos minoritarios se incluyen en esta generación y por último los de cuarta relacionados con la bioética.

Pero más allá de derechos de una u otra generación, Avritzer (citado en Vieira, 1998: 232) plantea que existe hoy un nuevo proceso cultural vinculado a la modernización societaria, el cual se fue creando y forjando en los periodos de transición democrática de América Latina, donde en silencio se fueron potenciando y fomentando las asociaciones y movimientos, que al absorber iniciativas sociales, son encaminadas al espacio público, para la confrontación política, ampliando las agendas públicas estatales, y construyendo una democratización de lo público y contingente, frenando de alguna manera el control social ejercido por el Estado.

También plantea este autor (ibid), que existen tres tipos de asociaciones, las de solidaridad que no tematizan problemas, las relacionadas con sindicatos y asociaciones de distintos tipos, que al paso del tiempo se institucionalizan, generalmente con temas fijos del pasado y por último los nuevos movimientos con diseños simultáneos de matices, intereses y grupos, que se enfocan hacia una

esfera pública democrática. Son estos, los últimos grupos o asociaciones que no demandan directamente al Estado, pero que influyen en el sistema político y económico, pero que paralelamente al ser tan sectorizados, generan exclusión hacia otros individuos, la equidad consistiría en no privilegiar ciertos sectores, es decir lo que mencionábamos anteriormente, se deben generar movimientos, pero con la capacidad de asociación entre ellos en determinadas circunstancias, como se repitió de manera reiterada en algún momento de nuestra historia “la unión hace la fuerza” y si esta frase se analiza literalmente, obviamente posee mucho sentido.

Todos estos temas de relaciones entre el Estado y la sociedad civil o la ciudadanía, también se vinculan al tipo de Estado que se desarrolle, Pereira, plantea que éste debe asumir una capacidad de hacer efectivas las decisiones gubernamentales, a través de diferentes ámbitos, como son el ajuste fiscal, las reformas administrativas, contemplando una gobernabilidad donde existan instituciones políticas aptas para garantizar una intermediación de intereses y tornar legítimos y democráticos sus lineamientos, abriendo espacios para el control social desde la ciudadanía y así fomentar la democracia directa. Y más específicamente a la administración pública que se gestiona al interior de éste.

El que exista una adecuada administración pública, según Rodríguez (1995), representa un factor determinante en cualquier país, ya que debe contemplar elementos de eficacia, eficiencia y competencias, dentro de los procesos que se deben ejecutar a nivel estatal, pero más allá de lo ideal aun cuanto a funcionamiento el autor también plantea la idea de que el estado debe ser capaz de transformar sus organismos, bajo dos entornos, uno más global determinado por los valores, normas, políticas, condiciones económicas, demográficas y tecnológicas de la sociedad en su conjunto y el segundo es más cercano y se refiere a individuos, grupos, colectivos u organizaciones.

Es entonces que podemos señalar, que el estado actual de nuestro país, ha considerado elementos de lo expuesto, los cuales se ven reflejados en los proyectos de modernización del estado, en aplicación de tecnologías a los servicios

públicos, entre otros, pero al mencionar a Handy (1950), quien señala que las organizaciones poseen distintas culturas, normas y creencias, que van plasmando las diferentes estructuras y sistemas, además de influencias relacionadas con acontecimientos pasados, por el clima del presente, por la tecnología, los objetivos y también, dando importancia atinente a este punto, la clase de personas que trabajan en ella. Respecto de esta aseveración, ¿no será importante para el Estado mantener funcionarios a los cuales se les fomente su calidad de vida laboral? ¿No existirá una mejor producción en ellos, proporcionándoles un bienestar integral?, por supuesto que estos factores representan un reconocimiento para los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, lo cual desencadenaría una imagen de administración pública, en este caso de salud, con mayor eficacia, eficiencia y competitividad.

Pero de que se ha preocupado el Estado chileno, de potenciar solo hacia el usuario cliente, con políticas, normativas, reglamentos, cartas de derechos, entre muchas otras, y en el caso de los funcionarios todas estas transformaciones, solo se han presentado como instancias de capacitación, en virtud de la atención que deben prestar, no es que consideremos, que este ámbito no posea relevancia, pero si debe existir un equilibrio, entre lo que exijo y cambio, con lo que entrego como empleador, en este caso, el Estado, respecto de sus trabajadores, quienes pasan a ser día a día la cara visible de su gestión.

Por lo tanto, no sería de real importancia, ¿desarrollar un fortalecimiento de los funcionarios o trabajadores de la administración pública?, específicamente en salud, (por la investigación desarrollada), en términos de potenciar la atención de esta área desde las bases, y donde el Estado como empleador debería ser el ejemplo para el área privada, respecto de las garantías sociales que pueda proporcionar a sus funcionarios, y no solo limitarse, a fiscalizar y regular, que estas instancias de contribución a la calidad de vida laboral, se den exógenamente o en terrenos donde no existe presencia estatal.

Uno de los mecanismos de contribución a la calidad de vida laboral en salud, sería desarrollar políticas orientadas a fortalecer servicios de bienestar, que no se limiten tan solo a ser una “ventanilla de reembolsos”, si no que más bien la instancia de impulso para visualizar un contexto funcionario de manera integral y logrando de alguna manera insertar estos servicios en la realidad actual, pero salvaguardando su naturaleza netamente social y solidaria.

Respecto a todos los temas relacionados con el Estado, con la Administración Pública y con la distribución de recursos, enmarcado en un contexto Neoliberal, es que surge un nuevo enfoque en lo social, obviamente originado desde organismos internacionales, que buscan de alguna u otra forma intervenir en América Latina, con la finalidad de perseguir intereses propios, es así como desde el Banco Interamericano de Desarrollo y el Instituto de Desarrollo Social, surge la idea de la gerencia social, como una panacea, en relación a la administración y ejecución de los recursos sociales.

Por lo cual es desde estos organismos que Klisberg (2003) plantea, que el sustento de este nuevo pensamiento es la inversión estatal, para lograr capital humano y social, con un enfoque heurístico, es decir, con capacidad de innovación, adaptación, exploración de la realidad, reconocimiento de las particularidades de los grupos y territorios, manejo de experiencias, sistematización, todo esto basándose en los hechos y los contextos en los cuales se interviene. Presentando este enfoque como una propuesta específica para la gestión de políticas y programas sociales, con características propias como la generación de procesos de crecimiento y sustentabilidad en el tiempo, integrar al momento de diseñar, formular, ejecutar y evaluar programas o políticas, todos los ámbitos que influyen, desde los económicos hasta los patrones culturales existentes, fomentar las interacciones entre los distintos actores implicados en el quehacer social, creación de espacios de participación, monitoreos y evaluaciones constantes, con la flexibilidad en los diseños, para ir transformando el curso de la ejecución y el terreno, entre otros. Es entonces que de alguna manera lo privado se ha trasladado

a lo público, y la idea de este enfoque es forjar gerentes sociales, eficientes y eficaces, optimizando los recursos a trabajar en lo social.

Pero frente a este nuevo enfoque tan modernizador, por decirlo de alguna manera, existen también críticas, planteadas por algunos autores, como Esquivel (2005), quien señala que la gerencia social es una propuesta de desarrollo del Neoliberalismo, especialmente dirigida hacia las economías periféricas, para enfrentar la escasez de recursos destinados a lo social, tratando de encubrir las brechas de ingresos cada vez más amplias.

Es entonces que el autor (ibid), hace un recorrido teórico crítico de la gerencia social, donde los planteamientos más relevantes, son la consideración de este enfoque como una nueva profesión, como producto del capitalismo, donde se debe desarrollar un perfil empresarial de los profesionales que operen en esta área, la cual se reduce a la administración de servicios sociales, es decir, seguir implementando la focalización, pero llevando esta administración a dos escenarios, el primero relacionado con el traspaso de recursos a los privados que intervienen en la producción de lo social, o sea privatización, y el otro escenario referido a la conducción de que las personas asuman la resolución de sus demandas a través del mercado, sin considerar la falta de recursos de la mayoría de la población para el acceso a éste.

Por lo tanto se ratifica, a través de esta nueva propuesta, proveniente de organismos, que no han sido capaces en forma global o como un tema humanitario de intervenir realmente en la realidad de desigualdades y exclusión que vive América latina, limitándose a evaluar y cifrar la pobreza existente, generando recetas exitosas que no han sido aptas para nuestras realidades, y que de alguna u otra manera solo van respondiendo a los intereses propios, de los que ostentan el poder político y económico en la región. Confirmando una vez más la idea de que el Neoliberalismo no reconoce lo social como una responsabilidad estatal, sino como un acto de moralidad.

Es entonces que en términos locales, ¿son estos los procesos que se avalan actualmente y que se potencian por un modelo económico, regulado única y exclusivamente por el mercado?, lamentablemente creemos que la realidad chilena se encamina día a día mas a estos planteamientos, implementando políticas sociales focalizadas y que mas allá de apuntar a una salida de la pobreza de manera real, sólo genera el pasar de un tipo de pobreza a otro, sin sentar bases claras de igualdad y oportunidad para cada uno de los integrantes de nuestra sociedad, que vieron en un momento de sus vidas, un área de la política nacional, la concertación, como una salida para el receso en el cual se encontraban, tras la dictadura, receso que debe ser además entendido, como una interrupción en lo social, cultural y de participación, pero que por mas promesas de transición y progreso, siguen reproduciendo las mismas líneas de lo que fue la etapa más oscura de nuestra historia, los 17 años de dictadura, quizás adaptándolas a una realidad de igualdad y equidad que quieren transmitir, pero sólo se queda en eso, el querer hacerlo, pero no son capaces o no les interesa serlo, en la práctica.

Con todas estas conclusiones, no pretendemos exponer una realidad extremadamente desastrosa, así como también sentir que cambiar la realidad pasa solo por un tema de voluntad, no. La verdad es que la idea de esta investigación, nos llevo a comprobar que la realidad de un grupo de trabajadores, como son los funcionarios de la salud pública de la Región Metropolitana, no dista mucho de la realidad de miles de trabajadores y obreros del sector privado, que día a día, más allá de hablar de remuneraciones, constatan que no existe una preocupación real de su calidad de vida laboral y que el interés sobre ellos solo se reduce a la producción que generan cotidianamente con la labor realizada.

Donde el Estado no asume su responsabilidad social como conductor de una sociedad democrática y libre, donde este ultimo termino, el de libertad solo se aplica al manejo indiscriminado del mercado, regulando todos los ámbitos de nuestras vidas y reiterando como se ha mencionado una y otra vez en este estudio, la desigualdad existente en nuestro país.

Además no es un tema menor, que la investigación se oriente a los servicios que deben entregar bienestar a los funcionarios de salud, que paralelamente son los encargados de satisfacer una de las necesidades básicas de la población chilena y donde accede la mayor parte de esta, es decir la salud pública, y tampoco deja de tener relevancia el hecho de que los funcionarios de salud a nivel nacional constituyan más del 50% de la totalidad de los funcionarios públicos del país, es entonces que ratificamos que el Estado no cumple su función social como una responsabilidad estatal, ni tampoco es un ejemplo de un empleador comprometido en forma integral con sus subalternos.

Es así, como al finalizar las conclusiones, debemos referirnos a las hipótesis planteadas para esta investigación, en donde la primera da cuenta de la influencia del modelo neoliberal en los Servicios de Bienestar en los cuales nos insertamos y representaron parte de nuestro objetivo de estudio, planteando que bajo este escenario tendían a incorporarse al Mercado o simplemente se desencadenaba su desaparición si no respondían a los patrones económicos de este modelo imperante.

Por lo cual podemos señalar la validación de esta hipótesis planteada, en relación al reconocimiento que se observa y señalan las instancias de recolección de información, además de la revisión bibliográfica llevada a cabo, en el sentido de la influencia que ha ejercido el contexto neoliberal y globalizado existente y que quizás no han existido cambios profundos en algunos servicios. Pero la latencia de este escenario de una u otra manera ha generado por lo menos ciertas adaptaciones, en los beneficios entregados a los funcionarios.

Y profundizando más el tema, existe un real reconocimiento por “el cambio en las necesidades de los funcionarios”, o más bien por el cambio en los satisfactores de ellas, que inevitablemente se desprenden por este predominio cultural de estar insertos en una sociedad regulada por el mercado y que más allá de que algunos servicios logren perdurar en el tiempo, esto necesariamente dependerá de sus

posibilidades de adaptación y cambio hacia los nuevos escenarios que se presentan.

Muestra de ello, es el proyecto de ley aprobado en el último trimestre del año 2007, en relación a la incorporación de los funcionarios públicos a las Cajas de Compensación, ¿Esto no representara de cierta manera una incapacidad de estos servicios, por el bienestar de los funcionarios, que deben ser apoyados por entidades dirigidas al ámbito privado? ¿O tendrán la función de apoyar a estos servicios, para propender a la permanencia de ellos? Son cuestionamientos que nos surgen y que sólo será posible dilucidar con el transcurso del tiempo.

Respecto de la segunda hipótesis, relacionada con la función estatal y los Servicios de Bienestar, planteada desde dos ámbitos opuestos, como son la contribución a la calidad de vida funcionaria o el ejercicio del control social a través de estos servicios, en la búsqueda de una consolidación del Modelo Neoliberal.

Podemos señalar que esta hipótesis se refuta, de acuerdo a las opiniones recogidas en la aplicación de los instrumentos y la bibliografía consultada, en el sentido que no existe una política encaminada a potenciar estos servicios a nivel gubernamental, entonces al no existir una preocupación por los servicios que contribuyen con la calidad funcionaria, queda de manifiesto que esta instancia no es ejercida por el Estado, como un mecanismo de control social.

En relación al tema de una búsqueda por la consolidación del Modelo económico imperante, creemos y rescatamos desde otras posturas, que si bien, no se en el ámbito planteado, sí existen instancias que se generan hacia esta idea, sobre todo las relacionadas con la sectorialización y focalización de los lineamientos gubernamentales en lo social, y las oportunidades que se potencian, cuando hablamos de externalizaciones y privatizaciones.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION

En relación a los hallazgos que se pueden extraer de esta investigación, el de mayor importancia, dejando entrever además el tema de lo público, es lo que llamaremos “la cultura funcionaria”, enmarcada en las posibles externalizaciones o privatizaciones, que se proyectan para los servicios de bienestar del sector salud, transformándose en una justificación, al momento de decir no a la privatización, argumentando o fundamentando que la cultura funcionaria, tiene que ver con dos ámbitos, el primero dirigido a las relaciones de colaboración y solidaridad que se da entre los diferentes estamentos de esta salud pública, de manera transversal, en términos mayoritariamente de prestación de servicios de la misma área. El segundo ámbito tiene que ver con las características particulares de estos funcionarios, por un lado está el que el 80% de los funcionarios son mujeres, a lo que se suma que un alto porcentaje de estas sean jefas de hogar, además de la diferencia de horarios en los que desempeñan sus funciones, lo que genera relaciones y vinculaciones más estrechas tanto a nivel de pares, como con los componentes del equipo de salud.

Considerando estos dos elementos es que para los entrevistados se genera una “cultura funcionaria” que permite diferenciar a esta área del resto de los trabajadores del sector público, transformando los espacios de trabajo en lugares en que se desarrollan el total de las relaciones sociales, es así como esta cultura mezcla las peculiaridades mencionadas, con todo el tema cultural de funcionarios públicos, en términos económicos y sociales y que de algún modo dan como resultado una cultura propia.

Llama la atención, que en general las entrevistas realizadas, principalmente las dirigidas a los jefes de bienestar, no manifiesten un análisis profundo, respecto del cambio de necesidades, es decir, se visualiza en todo momento que sí existía un cambio en ellas, pero no se reflexionó, que no era un cambio en las necesidades básicas y de subsistencia, sino que se abordó de manera general sin considerar,

que los cambios se han generado en los satisfactores de las necesidades y en los modos y acceso a la satisfacción de estas, por parte de los funcionarios, pero las necesidades básicas siguen y seguirán siendo las mismas, ya que estas se basan en los elementos necesarios para conservar la vida, por lo que esto no puede ser influenciado por la existencia de un modelo económico u otro.

Otro elemento importante que se vincula estrechamente con el anterior, es el tema del sobreendeudamiento funcionario, que según lo señalado por los participantes de la investigación, como las jefaturas y la coordinadora de los Servicios de Bienestar, actualmente a nivel metropolitano sobrepasa el 60% de los funcionarios con niveles de endeudamiento superiores a la capacidad de pago, considerando que las personas que trabajan en el área de la salud son los que perciben los ingresos más bajos de la Administración Pública.

Pero ¿Cuál es el interés por este tema?, no es hacer un análisis de del sobreendeudamiento, sino más bien, describir como este fenómeno, ha avanzado progresivamente, en desmedro de la calidad de vida de los funcionarios, con un permanente endeudamiento, lo que genera inherentemente una visualización de la ineficacia de las políticas gubernamentales y en específico en los programas de los Servicios de Bienestar, que deberían contrarrestar de alguna forma esta realidad y no transfórmala en una problemática que se vislumbra como una condición, “inherente” a los funcionarios. Sin la capacidad de proyectar políticas de promoción y de apoyo en esta área.

Muestra de esta incapacidad es la contradicción que plantean en su discurso, donde los entrevistados se muestran totalmente contrarios al escenario de funcionarios sobreendeudados, pero a su vez avalan a través de distintos mecanismos, las instancias de convenios y el acceso de los funcionarios, tanto a entidades financieras, como a la adquisición de bienes y servicios.

Por lo que esto representa un doble estándar, es decir, por un lado reconocen la realidad del sobreendeudamiento de los funcionarios y se refieren a ella como

“caótica” , pero paralelamente, se generan constantemente instancias de acceso a entidades que otorgan y fomentan este escenario, pero no se trata de responsabilizar a las autoridades por la decisión de los funcionarios, de endeudarse una y otra vez, sino que más bien, apuntamos a la necesidad imperante de prevenir y reducir esta realidad, y consideramos que en esta área sí existe una responsabilidad gubernamental y social.

Como un tercer elemento, se manifiesta una tendencia a mantener y reproducir un servicio, que se contradice con la misión para la que fueron creados, Es así como en el origen de los Servicios de Bienestar, se plantea el concepto de generar esta institución, como un aporte a mejorar la calidad de vida de los funcionarios, permitiéndoles acercarse hacia la concepción de bienestar.

Además, dentro de los hallazgos, se plantea la interrogante sobre la creación de un servicio que busca incorporar una mirada integral de los funcionarios de la salud, sin contar con un ente superior que oriente esta búsqueda y que defina lineamientos centrales, a lo que se suma la escasa capacidad de ejecución que tienen por la normativa impuesta (Decreto Supremo N° 28, de 1994, Aprobación del Reglamento General de los Servicios de Bienestar regidos por la Superintendencia de Seguridad Social) , transformándose en orgánicas que solo cuentan con un trabajo subjetivo por las múltiples limitantes externas que no les permiten desarrollar su objetivo principal.

Otro elemento que se constituye como un hallazgo dentro de la investigación, es la marcada visión pública v/s una marcada visión privada, que se grafica en la conducción de los servicios de bienestar, generando por un lado, una permanencia de lo existente sin mayor variación, que limita el funcionamiento de los servicios de bienestar, a la entrega de beneficios y a una intervención social enmarcada en el ámbito laboral; y como segunda visión es la que se obtiene con la incorporación de profesionales, con experiencia en el área privada, los que aportan elementos de producción y marketing propios de este sector, aproximando los Servicios de

Bienestar al concepto de gerencia social y con la misión de optimizar recursos en un modelo de mercado.

En síntesis dentro de la investigación, los hallazgos encontrados tienen directa relación con las problemáticas que se visualizan al interior de los servicios de bienestar , como primer elemento la conformación de una cultura funcionaria, la que se expresa en la actualidad con elementos positivos como negativos, el sobreendeudamiento de los funcionarios y la ineficiencia de los servicios de bienestar en la resolución de esta problemática , la concepción de un servicio que busca el bienestar de los funcionarios de la salud, con una gama de factores externos que no le permiten concretar su objetivo central, y por último la heterogeneidad en la conducción de los servicios de bienestar, relacionada con la formación profesional de los jefes de bienestar y con las experiencias laborales anteriores .

APORTES DEL TRABAJO SOCIAL

Tras la investigación desplegada y todo lo que implicó la realización de ella, podemos apuntar hacia dos áreas, que podrían constituirse como aportes del Trabajo Social.

En primer lugar consideramos que el área de los recursos humanos y los Servicios de Bienestar en el plano laboral, son espacios donde el desarrollo de nuestra profesión se puede ejecutar y abordar bajo tres ejes, los cuales se constituirían en un aporte del trabajo social, como lo son la intervención familiar o de caso, que en el caso de instituciones públicas, se generan una serie de interacciones que van desde la solicitud de orientación hasta la intervención familiar en algunos casos, el segundo eje esta relacionado con la intervención que se pueda desarrollar a nivel de grupos dentro de las instituciones, como son grupos de autoayuda, culturales, de formación, de desvinculación, entre otros, donde se van generando espacios de cooperación y de orientación según las temáticas, y por último el eje comunitario, que esta dado por el trabajo desplegado hacia la totalidad de la comunidad funcionaria, como lo son los programas o beneficios que se entregan en forma masiva a los funcionarios y que de alguna manera responden a una cultura propia de cada institución.

Es entonces que en estos tres ámbitos de acción, los trabajadores sociales, deben expandir sus conocimientos y capacidades, para desarrollar una intervención en cada uno de los niveles ya mencionados, donde se generen interacciones de acuerdo a cada uno de los ejes, constituyéndose en un espacio de desarrollo para la profesión.

Es así como también estas áreas de trabajo, la de recursos humanos y de los Servicios de Bienestar podrían constituirse como un espacio a profundizar, por la Escuela de Trabajo Social a la cual pertenecemos, desde una perspectiva de considerarlos como futuros focos de campo laboral, existiendo actualmente un

déficits de conocimientos, para operar en estos terrenos, además de tener en cuenta, que sobretodo los Servicios de Bienestar tanto públicos como privados, son casi netamente una exclusividad en el ejercicio de nuestra profesión, quizás con lo cual se lograría proyectar como una instancia de desarrollo y proyección a futuro, dentro de la malla curricular de nuestra carrera, como es el caso de muchas universidades que actualmente contemplan estos temas dentro de su formación como son:

UNIVERSIDAD	CATEDRA
Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM)	Administración de recursos humanos
Universidad Diego Portales	Administración de recursos humanos y bienestar social
Universidad Pedro de Valdivia	Servicios de Bienestar
Universidad Finis Tέρrea	Bienestar en las organizaciones
Universidad Bolivariana	Administración de recursos humanos y servicios de bienestar social
Universidad de La Republica	Administración de recursos humanos I y II
Universidad Católica de La Santísima Concepción	Trabajo social y recurso humanos
Universidad de Los Lagos	Administración, bienestar y recursos humanos

Fuente: Investigación Directa, 2007

Quizás el incluir estas áreas de conocimiento, no sea actualmente una prioridad para la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, posiblemente por que el desarrollo de ellas se vincula más a la administración y digámoslo también de alguna manera se conectaría con un tema ya analizado, como lo es la gerencia social, pero la verdad, es que la idea principal a juicio nuestro sería forjar estas áreas, bajo los mismos lineamientos con los cuales la escuela ha entregado los conocimiento, lo cual implicaría proporcionar un sello especial a estas instancias, siempre reflexionándolas como espacios de constante construcción y vinculadas a la realidad en la cual se encuentran insertas.

En otra área de aporte, consideramos de suma importancia señalar y que también se relaciona con lo anterior, que es el cruce transversal que se logra definir entre el modelo Neoliberal imperante en nuestro país, que quizás no logra la pureza teórica, pero al fin y al cabo es lo más cercano en la realidad, versus el nuevo enfoque de la gerencia social. Donde esta última comienza a perfilarse como una vía de desarrollo, en la aplicación de las diversas políticas públicas del Estado chileno.

Un ejemplo global de lo antes señalado y que estuvimos insertas, gracias a la realización de nuestra práctica profesional, es el trabajo que despliega el FOSIS (Fondo Solidario de Inversión Social). Pero ¿por que lo señalamos como positivo?, si quizás al describirlo no se constituye como tal, la razón es muy simple, nos permitió visualizar en terreno, la realidad actual del FOSIS, desde donde se orientan una gran gama de políticas en el ámbito social.

Operativamente esta entidad, se desarrolla y se perfila, en cuanto a la ejecución de políticas públicas, tal y como se plantea la gerencia social, es decir, entrega de recursos económicos a privados, quienes son los encargados de ejecutar los programas, de forma focalizada, dirigidos a las familias e individuos en condición de pobreza de nuestra sociedad, sin mayores evaluaciones y fiscalizaciones a mediano y largo plazo, lo que constituye un gasto social inadecuado, observándose en terreno una escasa generación de sustentabilidad, que no es evaluado y adaptado en la proyección de los diseños y la formulación de las políticas. Determinando así, un Estado que entrega la responsabilidad social que le corresponde, a la regulación del mercado, a través de estos privados y a los individuos, que deben tratar de explotar, lo básico, que le es proporcionado en estas intervenciones, para en algunos casos alcanzar una modificación en sus vidas, lo planteamos como modificación y no como cambio, por que con la intervención que se realiza y el tiempo en el cual se desarrolla, no se logra generar una sustentabilidad en el tiempo, ¿sí es que existe algún grado de ella?.

Ahora, más cercano a nuestra investigación está el tema de las privatizaciones dentro de los servicios de bienestar, que quizás no se ha masificado por un tema de oposición a nivel gremial, como también de parte de las jefaturas de estos servicios, quienes enfrentan la realidad de los funcionarios. No así, como desde donde se plantean estas propuestas, quienes en la necesidad o interés de traspasar responsabilidades y capitales a los privados, generan instancias de privatizaciones que se plantean como la panacea, con grandes beneficios y por supuesto demostrando una real preocupación por la calidad de vida de los funcionarios. Una demostración de esto, es la firma del Convenio Marco realizada en el año 2006, donde adhirieron algunos servicios estatales, (señalando que en salud sólo se logró firmar con un Servicio de Bienestar), en términos simples se traducía en un seguro complementario de salud y de vida, que en muchos aspectos reemplazaba a los Servicios de Bienestar, pero más allá de presentarse como modernizadores y beneficiosos para los trabajadores, no se ajustaba ni a la realidad económica, ni a la realidad cultural de los funcionarios de salud.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander- Egg (1995) Diccionario del Trabajo Social, Buenos Aires, Argentina, Lumen.
- Bauzá Martorell (1990) Aproximación a la ciencia de la administración. Madrid: Dykinson.
- Castells (2005) Globalización, Desarrollo y Democracia. Chile en el Contexto Mundial. Fondo de Cultura Económica.
- CEPAL (2000 y 2004) Artículos de FMI, 2000 – PNUD.
- Colegio Médico de Chile (1983) Municipalización, buscando la verdad, Revista Vida Médica, vol. 34, N° 2, septiembre.
- Esquivel (2005) Gerencia Social: Un Análisis Crítico desde el Trabajo Social.
- Friedman (1966) Capitalismo y Libertad. Madrid. Rialp.
- Gómez Echenique (1976) La Nueva Ruralidad, Santiago, Lom Ediciones, 1976

Hobbes (1651)	El Estado. Fondo de Cultura Económica de España.
Humeres (2000)	Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Chile, Editorial Jurídica de Chile.
Keynes (1936)	Teoría general del empleo, el interés y el dinero. Aosta.
Korten (1998)	Cuando las transnacionales gobiernan el mundo. Cuatro Vientos.
Max Neef (1994)	Desarrollo a Escala Humana, Uruguay.
Mardones (1985)	Génesis del SNS, Conferencia Magistral en Colegio Médico de Chile.
Ministerio del trabajo y Previsión Social (1994)	Reglamento general de Servicios de Bienestar del Sector Público, SUSESO.
Ministerio Secretaría General de la Republica (2002)	Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Resumen Ejecutivo, documento 105.
Monereo (1995)	La política social en el Estado de Bienestar. Revista del Trabajo de Trabajo y Seguridad Social. España.

Revista Salud Pública (1998)	Versión 32 N° 2 São Paulo.
Rodríguez Fernández (1995)	Los Recursos Humanos en las Administraciones Públicas, Tecnos.
O'donnell (1982)	Transición democrática y gobernabilidad: México y América Latina. FLACSO, México.
Tomassini (2002)	Las Políticas Públicas Documento de trabajo N° 60, Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile.
Touraine (2005)	Un nuevo paradigma, para comprender el mundo de hoy.
Vieira, Bresser Pereira y Culligran (1998)	Lo público no estatal en la reforma del Estado. Ibérica. Traducido por Carlos Sánchez. Capítulo "Ciudadanía y control social". Brasil
Werther (1996)	Administración de personal y recursos humanos. McGraw-Hill.

FUENTES ELECTRONICAS

ARS Médica	Revista de Estudios Médicos y humanísticos, Dr. Jorge Jiménez de la Jara, [Consulta 27/06/2007]. www.escuela.med.puc.cl
Banca Fácil	www.bancafacil.cl/sbifweb/servlet/Glosario
Biblioteca del Congreso Nacional de Chile	La globalización y sus efectos, 13 de diciembre 2005. www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada .
Confederación Nacional de Trabajadores de la Salud	www.confenats.cl
Definiciones:	Globalización. www.definicion.org/globalizacion

Diario El País

Visiones Alternativas, Alain Touraine 28 de febrero de 2002, (pag12).

<http://gentealternativa.galeon.com/>

Fondo Monetario Internacional

La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?

12 de abril de 2000.

<http://www.imf.org/external/esl/index.asp>

HR Consultores

Alejandra Jorquera Asistente Social UC, Creación de los Servicios de Bienestar, Socia Gerente, HR Consultores.

www.hr.cl

Kliksberg

www.iadb.org/etica/documentos/kli_hacia.htm. Hacia una gerencia social eficiente. Ética y Desarrollo, Banco interamericano de Desarrollo

Ministerio de Salud

www.minsal.cl

Olmo

El concepto de control social en la historia social: estructuración del orden y respuestas al desorden Historia social, ISSN 0214-2570, N° 51, 2005, Págs. 73-92
dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1421130 - 12k

Organización de Naciones Unidas

Kofi Annan, Secretario general de la ONU, El Comercio, Perú ¿Qué es la globalización?: 12 de enero de 2001.
www.onu.com

Organización Internacional del Trabajo

www.oit.com

Programa de Desarrollo de Naciones Unidas

La globalización exige un nuevo contrato social. 2004. www.pdnu.com.

Programa de Desarrollo de Naciones Unidas

Grupo de políticas económicas y Grupo de economía para el desarrollo: Cuestiones básicas sobre la globalización, ¿Qué es la globalización?, 2000. www.pdnu.com.

SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social, www.suseso.cl
Universidad Bolivariana	www.ubolivariana.cl/index.php?id=573-38k
Universidad Católica de la Santísima Concepción	www.ucsc.cl
Universidad Diego Portales	id.dportales.cl/2800/mallas/mallasocial.pdf
Universidad Finis Tέρrea	www.finisterrae.cl/trabajo-social.php-95k
Universidad Pedro de Valdivia	www.upv.cl/index.php?nom-pag=juridicas_trabajo_socialhtml-32k
Universidad de Los Lagos	http://admisión.ulagos.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=34
Universidad de La Republica	http://www.ulare.cl/medios/mallas07/tso-c07.gif

Vicaria de la Pastoral

www.vicariadepastoral.org.mx/doc_educim/hojas/glosario_l-p.htm

Wikipedia

[es. Wikipedia.org/wiki/Control social](http://es.wikipedia.org/wiki/Control_social)
[es.wikipedia.org/wiki/Recursos humanos](http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos)
es.wikipedia.org/wiki/Neoliberalismo

ANEXOS

**ANEXO I:
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLE: NEOLIBERALISMO

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Teoría política que intenta reducir al mínimo la intervención del Estado.	Entendiendo el neoliberalismo como la ideología política, basada en la minimización del Estado, social y económicament e sustentado solo en la regulación total del mercado, como única vía de desarrollo.	Política	<p>Orientación</p> <p>Misión</p> <p>Estrategia</p>	<p>Cambios en las directrices gubernamentales en el sector salud</p> <p>Nuevos enfoques en la misión institucional a nivel Gubernamental</p> <p>Nuevas estructuras gubernamentales</p> <p>Diferencias en las</p>	<p>Orientaciones y normativas enviadas desde la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)</p> <p>Lineamientos desde el Ministerio de Salud (MINSAL)</p> <p>Nuevos servicios e instituciones, que otorgan prestaciones en el sector Salud</p> <p>Cambios en la misión de</p>

	Incluyendo áreas tradicionalmente de intervención estatal, como vivienda, salud, educación.	Economía	Gestión	<p>estrategias de intervención gubernamentales en el área de la Salud</p> <p>Nuevo rol del Estado en el área de la Salud</p> <p>Regulación de la gestión de Salud</p>	<p>los Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud</p> <p>Rol actual del Estado en los Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud</p> <p>Regulación de la gestión de los Servicios de Bienestar de los servicios de Salud</p>
			Recursos	<p>Externalización de los Servicios de Bienestar de Salud</p> <p>Distribución de los recursos en los Servicios de Salud</p>	<p>Viabilidad de la externalización de los Servicios de Bienestar públicos de Salud</p> <p>Criterios de distribución de los recursos en los Servicios de Bienestar públicos de Salud</p>

		Social	<p>Necesidades</p> <p>Políticas</p>	<p>Inversión en los Servicios de Bienestar</p> <p>Cambios en las necesidades relacionadas con el rol del Servicio de Bienestar</p> <p>Cambios en los programas y la planificación de los Servicios de Salud</p> <p>Implementación de programas a nivel ministerial en Salud</p> <p>Ejecución de los programas de los Servicios de Salud</p>	<p>Traspaso de recursos públicos de los Servicios de Bienestar hacia privados</p> <p>Tipos de necesidades relacionadas con el rol del Servicio de Bienestar</p> <p>Tipos de cambios e influencias en los Servicios de Bienestar</p> <p>Formas de implementación en los Servicios de Bienestar</p> <p>Formas de ejecución y entrega de beneficios por parte de los Servicios de Bienestar</p>
--	--	--------	-------------------------------------	---	--

				<p>Recursos Materiales</p> <p>Operatividad del Consejo de Bienestar</p>	<p>1.- Focalización de los recursos</p> <p>2.- por actualización, modernización y nuevas necesidades son suficientes o insuficientes</p> <p>1.- Reuniones</p> <p>2.- Tiempos</p> <p>3.- asistencia</p> <p>4.- Resolutividad</p>
--	--	--	--	---	---

VARIABLE: CONTROL SOCIAL

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Conjunto de medios, procesos y prácticas generales de influencias por medio de las cuales la sociedad, las instituciones y/o grupos dentro de ella, condicionan e inducen a los individuos y grupos a adoptar comportamientos, normas, reglas de conducta, valores, ideas, ideales que se consideran socialmente buenos.</p> <p>El control social en cuanto forma de presión y condicionamiento social, se ejerce bajo dos formas</p>	<p>Se entenderá el control social, como las orientaciones gubernamentales actuales que utilizan las organizaciones o instituciones, que otorgan beneficios laborales complementarios, a los individuos, con la finalidad de inducir e influenciar la participación o el conformismo, lo cual genera una disminución del control social.</p>	<p>Participación</p> <p>Resistencia</p> <p>Influencia</p>	<p>Participación en el Servicio de Bienestar</p> <p>Oposición en las formas que opera el Servicio de Bienestar</p> <p>Influencia directa o indirecta en la participación reivindicativa</p>	<p>Tipos de participación</p> <p>Formas de oposición al funcionamiento de los Servicios de Bienestar</p> <p>Formas de las que influye en la participación sindical</p>

<p>diferentes: El control coactivo, que opera por medio de la fuerza, los castigos, las sanciones legales, entre otros. El control persuasivo, que actúa sobre la gente apelando al elogio, la recompensa, la sugestión, el reconocimiento. En un caso, es un modo de castigar la desviación; en el otro de recompensar el conformismo.</p>				
---	--	--	--	--

ANEXO II: INSTRUMENTOS

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Dirigida a:

Abogado Gremialista de Federación Metropolitana de Funcionarios de la Salud

Según el Neoliberalismo, entendido como una teoría económica, que incide directamente en lo político y social e implantada en Chile alrededor de los años 80, la que se ha mantenido por los gobiernos concertacionistas.

En términos políticos:

1.- ¿Cree que existen cambios en las directrices gubernamentales al haberse desarrollado casi dos décadas de gobiernos de la concertación orientadas a potenciar la consolidación del modelo Neoliberal en nuestro país o hacia la búsqueda de un modelo mas ligado al socialismo?

2.- Entidades nuevas como la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social), buscan actualizar a los servicios de bienestar en la satisfacción de necesidades o pretenden flexibilizarlos hasta la privatización de estos?

3.- Teniendo en cuenta la rearticulación de los movimientos gremiales ¿Cree usted, que esto altera las orientaciones que entrega el gobierno para los Servicios de Bienestar?

En términos de gestión económica:

4.- ¿Como considera que influye la implementación de esta política económica (Neoliberalismo) en el rol que ejerce en la actualidad el Estado?

5.- ¿Esta influencia como se traduciría en términos de gestión y administración en los Servicios de Bienestar de la Salud Pública?

En términos de recursos económicos:

6.- ¿La externalización de servicios es viable de aplicar o implementar en los servicios públicos?

7.- ¿Cree usted que por mejorar la gestión de los Servicios de Bienestar deberían externalizarse, o considera que deben mantenerse en el sector público?

En términos sociales:

8.- ¿Cree que existen cambios en las necesidades "básicas" de los funcionarios? ¿Cuales serían a su juicio las más relevantes?

9.- ¿Existiría algún tipo de influencias para el cambio en las necesidades? ¿Cree que ha influenciado el mercado?

En términos de Servicios de Bienestar propiamente tal:

10.- Considera que con la imposición del modelo neoliberal, existe algún cambio en la misión de los Servicios de Bienestar

11.- Respecto de la administración de los Servicios de Bienestar, asumiendo que la toma de decisiones es también manejada por los Consejos de Bienestar, a su juicio los calificaría en general, ¿como administraciones burocráticas, tecnocráticas o gerenciales?

12.- Cual cree usted que es la forma de administración más eficiente y eficaz

Finalmente

13.- ¿Cree usted que existe una real participación de los funcionarios en los servicios de bienestar? ¿Cuál cree UD. que es la percepción del general de los funcionarios respecto del Servicio de Bienestar?

14.- ¿UD. conoce cual es la postura de los gremios de la salud frente al Servicio de Bienestar, en relación a los cambios que están experimentando?

15.- ¿Que piensa de la postura negativa de algunos gremios, frente a las nuevas iniciativas que buscan actualizar a los servicios de bienestar a las nuevas necesidades?

16.- ¿Cree usted que un buen Servicio de Bienestar influye en la pasividad de los funcionarios en sus demandas salariales?

17.- Visualiza a los Servicios de Bienestar como un ente, inserto en la política gubernamental, que contribuye a la calidad de vida de los funcionarios o como un mecanismo de control social de un Estado que busca la consolidación del modelo neoliberal

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Dirigida a:

Coordinadora Nacional de los Servicios de Bienestar del Ministerio de Salud

Según el Neoliberalismo, entendido como una teoría económica, que incide directamente en lo político y social e implantada en Chile alrededor de los años 80, la que se ha mantenido por los gobiernos concertacionistas.

En términos políticos:

1.- ¿Cree que existen cambios en las directrices gubernamentales al haberse desarrollado casi dos décadas de gobiernos de la concertación orientadas a potenciar la consolidación del modelo Neoliberal en nuestro país o hacia la búsqueda de un modelo mas ligado al socialismo?

2.- La incorporación de la SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social), ¿Responde a la creación de nuevas estructuras gubernamentales del Estado? ¿Esta entidad busca actualizar a los servicios de bienestar en la satisfacción de necesidades o pretenden flexibilizarlos hasta la privatización de estos?

3.-Considerando las nuevas estructuras gubernamentales y la misión política del Estado ¿Cual es el actual compromiso que tiene el MINSAL con los servicios de bienestar?

4.- Teniendo en cuenta la rearticulación de los movimientos gremiales ¿Cree usted, que esto altera las orientaciones que entrega el gobierno para los Servicios de Bienestar?

En términos de gestión económica:

5.- ¿Como considera que influye la implementación de esta política económica (Neoliberalismo) en el rol que ejerce en la actualidad el Estado?

6.- En términos de gestión, y orientada a los Servicios de Bienestar ¿Como ha influido la implementación del modelo Neoliberal?

En términos de recursos económicos:

7.- ¿Cree usted que por mejorar la gestión de los Servicios de Bienestar deberían externalizarse, o considera que deben mantenerse en el sector público?

8.- ¿La externalización de servicios es viable de aplicar o implementar en los servicios públicos?

En términos sociales:

9.- ¿Cree que existen cambios en las necesidades "básicas" de los funcionarios?
¿Cuales serían a su juicio las más relevantes?

10.- ¿Existiría algún tipo de influencias para el cambio en las necesidades?

11.- ¿Como ha influenciado este cambio de necesidades en la creación de beneficios e implementación de programas de los Servicios de Bienestar? ¿Cree que ha influenciado el mercado?

En términos de Servicios de Bienestar propiamente tal:

12.-Considera que con la imposición del modelo neoliberal, existe algún cambio en la misión de los servicios de bienestar

13.- ¿Cuales son los mecanismos que se utilizan, en la administración, para adaptarse a las nuevas necesidades?

14.- Respecto de la administración de los Servicios de Bienestar, asumiendo que la toma de decisiones es también manejada por los Consejos de Bienestar, a su juicio los calificaría en general, ¿como administraciones burocráticas, tecnocráticas o gerenciales?

15.-¿Cual cree usted que es la forma de administración más eficiente y eficaz?

16.- De acuerdo a las actualizaciones del presupuesto por concepto de IPC, de modernización de los servicios y de nuevas necesidades, ¿Cree UD. que los recursos son suficiente o insuficiente?

Finalmente

17.- ¿Cree usted que existe una real participación de los funcionarios en los servicios de bienestar? ¿Cuál cree UD. que es la percepción del general de los funcionarios respecto del Servicio de Bienestar?

18.- ¿UD. conoce cual es la postura de los gremios de la salud frente al Servicio de Bienestar, en relación a los cambios que están experimentando?

19.- ¿Que piensa de la postura negativa de algunos gremios, frente a las nuevas iniciativas que buscan actualizar a los servicios de bienestar a las nuevas necesidades?

20.- ¿Cree usted que un buen Servicio de Bienestar influye en la pasividad de los funcionarios en sus demandas salariales?

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

TESIS: LOS SERVICIOS DE BIENESTAR PUBLICOS EN UN MODELO NEOLIBERAL

Entendiendo los Servicios de Bienestar, como los organismos encargados de proporcionar servicios y beneficios complementarios a los trabajadores de la salud, en pro de mejorar su calidad de vida.

Y por otro lado entendiendo el Neoliberalismo, como una teoría económica, que incide directamente en lo político y social e implantada en Chile alrededor de los años 80, la que se ha mantenido por los gobiernos concertacionistas.

Por favor conteste las siguientes preguntas.

Dirigida a

Diputado Integrante de la Comisión Salud: Sr. Enrique Acorsi

En términos políticos y económicos:

1.- ¿Creé que existen cambios en las directrices gubernamentales al haberse desarrollado casi dos décadas de gobiernos de la concertación orientadas a:

- Potenciar la consolidación del modelo Neoliberal en nuestro país
- O hacia la búsqueda de un modelo más ligado al socialismo

2.- ¿Cómo considera que influye la implementación de esta política económica (Neoliberalismo) en el rol que ejerce en la actualidad el Estado?

3.- Entonces, ¿Existiría un nuevo rol del Estado? ¿Y en el área económica?

4.- ¿La Externalización de servicios es viable de aplicar o implementar en el área pública? ¿Y en el caso de los Servicios de Bienestar?, como por ejemplo con el Convenio Marco (Seguro Complementario de BICE Vida Compañía de Seguros S.A.).

5.- Teniendo en cuenta la rearticulación de los movimientos gremiales ¿Creé usted que esto altera las orientaciones que entrega el gobierno, para los Servicios de Bienestar o en forma general?

En términos sociales:

6.- ¿Creé que existen cambios en las necesidades "básicas" de los ciudadanos?
¿Cuales serían a su juicio las más relevantes?

7.- ¿Existiría algún tipo de influencias para el cambio en las necesidades?

8.- ¿Considera que actualmente existen cambios en las políticas públicas sociales?

Finalmente

9.- ¿Qué piensa de la postura negativa de algunos gremios, frente a las nuevas iniciativas que buscan actualizar o externalizar beneficios de los Servicios de Bienestar, respondiendo a las nuevas necesidades?

10.- ¿Creé usted que un buen Servicio de Bienestar, influye en la pasividad de los funcionarios, en sus demandas salariales? ¿Por que?

11.- ¿Visualiza a los Servicios de Bienestar como un ente, inserto en la política gubernamental, que contribuye a la calidad de vida de los funcionarios o como un mecanismo de control social de un Estado que busca la consolidación del modelo neoliberal?

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Dirigida a Jefes de Servicios de Bienestar:

Según el Neoliberalismo, entendido como una teoría económica, que incide directamente en lo político y social e implantada en Chile alrededor de los años 80, la que se ha mantenido por los gobiernos concertacionistas.

En términos políticos:

- 1.- ¿Cree que existen cambios en las directrices gubernamentales en el sector salud que genera una reorientación de la misión a nivel general de los servicios de bienestar
- 2.- ¿Existen cambios en la estrategia de intervención del Estado y su estructura, respecto de los Servicios de bienestar? ¿Cuáles?

En términos de gestión económica:

- 3.- Como considera que influye la implementación de esta política económica, es decir la Neoliberal, en el rol y la regulación que ejerce en la actualidad el estado frente a la salud pública, específicamente hacia los servicios de bienestar
- 4.- ¿Cómo es la distribución e inversión de recursos actualmente en su servicio de bienestar
- 5.- ¿Considera viable en términos económicos la idea de un servicio de bienestar externalizado o privatizado?

En términos sociales:

- 6.- ¿Cree que existen cambios en las necesidades "básicas" de los funcionarios de la salud? ¿Cómo se expresa?
7. Ha influenciado este cambio de necesidades, en la implementación y ejecución de programas en su servicio de bienestar

En términos de Servicios de Bienestar propiamente tal:

Respecto del rol

8.- ¿El Servicio de Bienestar contempla alguna misión específica? ¿La misión estaría influenciada por el modelo económico actual?

9.- Existen mecanismos de funcionamiento y administración que se utilicen para la adaptación de las nuevas necesidades de los funcionarios

Respecto de la estructura del Servicio de Bienestar:

10.- ¿Cómo define UD. La organización de servicio de bienestar respecto de los recursos humanos?

11.- De acuerdo a las actualizaciones del presupuesto por concepto de IPC, de modernización de los servicios y de nuevas necesidades, ¿Cree UD. que los recursos son suficiente o insuficiente?

Finalmente

12.- ¿Cuál cree UD. que es la percepción del general de los funcionarios respecto del Servicio de Bienestar?

13.- ¿Cree usted que existe una real participación de los funcionarios en los servicios de bienestar?

14.- ¿UD. conoce cual es la postura de los gremios de la salud frente al Servicio de Bienestar, en relación a los cambios que están experimentando?

15 ¿Que piensa de la postura negativa de algunos gremios, frente a las nuevas iniciativas que buscan actualizar a los servicios de bienestar a las nuevas necesidades?

16.- ¿Cree usted que un buen servicio de bienestar influye en la pasividad de los funcionarios en sus demandas salariales?

Es decir de alguna manera una especie de control social

**ANEXO III:
DECRETO SUPREMO N° 28
DEL AÑO 1994**

Biblioteca del Congreso Nacional

Identificación de la Norma: DTO-28

Fecha de Publicación: 27.05.1994

Fecha de Promulgación: 27.01.1994

Organismo: MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

APRUEBA REGLAMENTO GENERAL PARA LOS SERVICIOS DE BIENESTAR FISCALIZADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Núm. 28.- Santiago, 27 de enero de 1994.- Visto: lo dispuesto en las leyes N°s 11.764 artículo 134, 16.395 artículo 24 y 17.538 artículo único, y la facultad que me confiere el artículo 32 N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile.

Decreto:

Apruébase el siguiente Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

TITULO I {ARTS. 1-4}
DE LA NATURALEZA JURIDICA

Artículo 1°.- Los Departamentos, Oficinas o Servicios de Bienestar, cualquiera que sea su actual denominación, que funcionen en las instituciones a que se refiere el artículo 134 de la Ley N° 11.764, financiados con los aportes de las instituciones o de sus empleados o de ambos a la vez, son entidades cuyo objeto es contribuir al bienestar del trabajador cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida; que por regla general no tienen personalidad jurídica y constituyen una dependencia de la institución empleadora.

Artículo 2°.- Los Servicios de Bienestar se regirán por el artículo 134 de la Ley N° 11.764, la Ley N°17.538, el artículo 24 de la Ley N° 16.395, este Reglamento General y sus respectivos reglamentos.

Artículo 3°.- Los Servicios de Bienestar estarán sometidos a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, en adelante Superintendencia, sin perjuicio de las facultades que correspondan a la Contraloría General de la República, en adelante Contraloría, de acuerdo a sus Leyes Orgánicas.

Artículo 4°.- El personal necesario para el cumplimiento de las funciones de los Servicios de Bienestar que no tengan personalidad jurídica, será proporcionado por la respectiva institución empleadora.

TITULO II {ARTS. 5-6} DE LA CREACION

Artículo 5°.- Los Servicios de Bienestar se crearán mediante sus propios Estatutos o Reglamentos, aprobados por decreto supremo, expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, dictado con informe previo de la Superintendencia. Los proyectos de Estatutos o Reglamentos así como sus modificaciones deben ser enviados por las instituciones a la Superintendencia, Organismo que calificará si se ajustan o no al presente Reglamento y, en consecuencia, los enviará debidamente informados al Ministerio o exigirá las modificaciones del caso.

Artículo 6°.- Los Reglamentos deberán contener, a lo menos, disposiciones relativas a las siguientes materias:

- a) Composición y génesis del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar;
- b) Recursos con que se financiará, y
- c) Beneficios que otorgará.

TITULO III {ARTS. 7-13} DE LA AFILIACION Y DESAFILIACION

Artículo 7°.- Podrán afiliarse a un Servicio de Bienestar las personas que respecto de la institución a la cual éste pertenece tengan la calidad de funcionarios de planta o a contrata y aquellos que hayan jubilado siendo funcionarios de dicha institución. Los afiliados que dejen de ser funcionarios y que deseen seguir perteneciendo al Servicio de Bienestar como jubilados, podrán manifestarlo por escrito y, desde esa oportunidad y hasta que adquieran dicha calidad, se mantendrán en suspenso sus derechos como afiliados, los que se ejercerán plenamente a contar desde la fecha a partir de la cual se conceda la jubilación, pudiendo percibir retroactivamente los beneficios que correspondan, siempre que efectúen la cotización retroactiva por el período en que se mantuvieron en suspenso sus derechos. Para los efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, los Servicios de Bienestar deberán solicitar a la Oficina de Personal de la Institución a la cual pertenecen que les informen de inmediato el cese de funciones de sus afiliados que jubilen, a fin de requerirlos por escrito dentro de los 7 días hábiles siguientes, para que manifiesten su decisión en el formulario que deberán confeccionar para ese objeto.

Artículo 8°.- Tanto la afiliación como la desafiliación al Servicio de Bienestar serán voluntarias y deberán ser solicitadas por escrito al Consejo Administrativo, el que deberá pronunciarse al respecto en la sesión ordinaria siguiente a la fecha de la solicitud. El Consejo Administrativo, mediante acuerdo adoptado por los dos tercios de

sus integrantes, podrá denegar la afiliación cuando el solicitante hubiere sido expulsado del Servicio de Bienestar. La afiliación y la desafiliación operarán desde la fecha de su aprobación por el Consejo Administrativo. La reafiliación se regirá por las mismas reglas que la afiliación.

Artículo 9°.- El afiliado mientras mantenga su calidad de tal no podrá eximirse por causa alguna de la obligación de cancelar sus cuotas y cumplir con sus demás compromisos para con el Servicio de Bienestar. La circunstancia de encontrarse el afiliado haciendo uso de feriado legal, de permiso con o sin goce de remuneraciones, de licencia médica o cumpliendo una comisión de servicios, no lo exime de las obligaciones de cumplir sus compromisos con el Servicio de Bienestar. Los afiliados que dejen de pertenecer por cualquier causa al Servicio de Bienestar no tendrán derecho a solicitar la devolución de sus aportes.

Artículo 10°.- Se perderá la calidad de afiliado por las siguientes causales:

a) Por dejar de pertenecer a la institución de la cual dependa el Servicio de Bienestar, con excepción de los jubilados que ejerzan el derecho que les confiere el inciso segundo del artículo 7°;

b) Por desafiliarse del Servicio de Bienestar, y

c) Por expulsión.

Artículo 11°.- El Consejo Administrativo podrá acordar la expulsión de un afiliado con un quórum no inferior a los dos tercios de sus integrantes, fundada en hechos que, a su juicio, revistan gravedad por afectar el patrimonio o la integridad del Servicio de Bienestar. Los cargos deberán ser formulados por escrito al afectado, quien tendrá un plazo de 20 días para hacer sus descargos. Si la expulsión se fundare en el hecho que el afiliado hubiere obtenido beneficios económicos valiéndose de documentos o datos falsos, éste deberá reembolsar las sumas percibidas indebidamente, reajustadas en un 100% de la variación de la unidad de fomento entre el día del pago del beneficio y el de su restitución, y, si se tratare de préstamos, con un recargo de 100% del interés respectivo dentro de los límites dispuestos por la Ley N° 18.010. El recargo de intereses, regirá desde la fecha de obtención indebida del beneficio o ayuda, hasta el momento del reembolso.

Artículo 12°.- El Consejo Administrativo, conforme al mismo procedimiento señalado en el artículo anterior, podrá acordar la suspensión de los beneficios al afiliado hasta por seis meses, cuando la naturaleza de la falta que le sea imputable, no revista, a su juicio, la gravedad necesaria para acordar su expulsión.

Artículo 13°.- Las personas que dejen de tener la calidad de afiliados del Servicio de Bienestar deberán efectuar el pago de las deudas pendientes con él en la forma y condiciones que determine el Consejo. En ningún caso, podrán alterarse las condiciones financieras estipuladas en los convenios que tales personas hayan celebrado con el Servicio de Bienestar para la obtención de los beneficios respectivos.

TITULO IV {ARTS. 14-16} DE LOS BENEFICIOS

Artículo 14°.- Los Servicios de Bienestar deberán establecer en sus Reglamentos los beneficios de bienestar social que podrán otorgar conforme a sus disponibilidades presupuestarias, indicando sus modalidades de concesión y quienes, aparte del afiliado, serán sus beneficiarios. Los Servicios de Bienestar no podrán otorgar nuevos beneficios ni establecer modalidad especial en los mismos sin previa modificación de sus respectivos Reglamentos. No obstante lo señalado en el inciso anterior, los Servicios de Bienestar estarán facultados, sin necesidad que se contemple expresamente en sus respectivos Reglamentos, para celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios con otros Servicios de Bienestar u otras entidades que otorguen prestaciones de bienestar social u otras de seguridad social, tendientes a utilizar los centros recreativos o vacacionales que cualquiera de ellos posea o administre, ya sea mediante el intercambio de cupos para acceder a ellos, a través del arrendamiento de las instalaciones o mediante convenios de prestación de servicios, que favorezcan directamente a su beneficiarios.

Artículo 15°.- Los Servicios de Bienestar, de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias, iniciarán su funcionamiento otorgando a lo menos beneficios de carácter médico, en la medida que sus recursos lo permitan, por los siguientes conceptos:

- a) Consulta médica, consulta médica domiciliaria, interconsulta y junta médica;
- b) Intervenciones quirúrgicas, atención de anestesista y arsenalera;
- c) Hospitalizaciones;
- d) Exámenes de laboratorio, Rayos X, histopatológicos y especializados de carácter médico.
- e) Atención odontológica;
- f) Medicamentos;
- g) Implantes;
- h) Marcapasos;
- i) Tratamientos médicos especializados;
- j) Consulta y tratamientos especializados para la recuperación de la salud, efectuados por personal profesional o técnico autorizado de colaboración médica;
- k) Adquisición de anteojos, lentes de contactos, audífonos y aparatos ortopédicos;

- l) Toma de muestra de exámenes a domicilio;
- m) Atención de urgencia, primeros auxilios y enfermería;
- n) Atención obstétrica;
- ñ) Traslados de enfermos, y
- o) Insumos necesarios para el otorgamiento de las prestaciones de las letras b), d), g), h), i), j),
- m) precedentes.

El Consejo Administrativo de cada Servicio de Bienestar determinará, a lo menos anualmente, los porcentajes de las ayudas que serán de cargo de éste y el monto máximo a que podrán ascender para cada prestación. Los porcentajes que se determinen para los beneficios indicados en las letras precedentes se entenderán referidos al arancel fijado para la modalidad de libre elección de la Ley N° 18.469. Respecto de las prestaciones que no estuvieren consideradas en dicho arancel el porcentaje de la ayuda se aplicará sobre el valor real de la prestación, no pudiendo exceder el monto del beneficio del tope máximo que hubiere fijado el Consejo Administrativo.

Artículo 16°.- Los Servicios de Bienestar podrán celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios con empresas, destinados a obtener ventas al contado o a crédito de toda clases de bienes, mercaderías o servicios para satisfacer las necesidades de sus afiliados. Asimismo los Servicios de Bienestar podrán celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios entre sí o con profesionales e instituciones del área de la salud y otras entidades, con el propósito de mejorar el nivel de atención y servicios que entreguen a sus afiliados.

TITULO V {ARTS. 17-31}

DE LA ADMINISTRACION

Párrafo Primero {ARTS. 17-29} Del Concejo Administrativo

Artículo 17°.- Los Servicios de Bienestar serán administrados por un Consejo Administrativo.

Artículo 18°.- El número de integrantes que tendrá el Consejo Administrativo será determinado en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar. En ningún caso dicho número podrá ser inferior a cuatro ni superior a ocho. En el Consejo Administrativo deberán estar representados en la misma proporción los afiliados y la institución empleadora, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24°. Uno de los representantes de los afiliados y su suplente serán designados por la respectiva Asociación de Funcionarios, siempre que el 80% de sus socios se encuentre afiliado al Servicio de Bienestar. Si existiere más de una Asociación de Funcionarios de la respectiva

institución que cumpliera este requisito, el derecho de designación lo tendrá aquella que tenga el mayor número de socios. Las personas que se designen en conformidad al inciso precedente deberán cumplir los requisitos establecidos en el artículo 20° de este Reglamento. El Jefe Superior de la Institución tendrá la facultad de integrar el Consejo Administrativo en representación de la entidad empleadora y en tal calidad lo presidirá. Si el Jefe Superior de la institución no ejerciere esta facultad deberá designar a un Jefe de Departamento o de una Jefatura de nivel jerárquico equivalente para que lo integre y en este caso será éste quien lo presidirá. Los miembros del Consejo Administrativo no percibirán remuneración alguna por el desempeño de sus funciones.

Artículo 19°.- Los representantes titulares y suplentes de los afiliados en el Consejo Administrativo serán elegidos por los afiliados en votación directa, secreta e informada, en conformidad a las normas establecidas en un reglamento interno, sin distinción de estamentos. El plazo del mandato de los representantes de los afiliados deberá ser fijado en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar y no podrá exceder de dos años. Salvo que el Reglamento del Servicio de Bienestar prohíba la reelección, se entenderá que los representantes de los afiliados pueden ser reelegidos hasta por dos períodos adicionales.

Artículo 20°.- Para ser elegido representante de los afiliados se requiere:

- a) Ser afiliado al Servicio de Bienestar;
- b) No ser integrante del Consejo Administrativo en representación de la entidad empleadora;
- c) No haber sido objeto de medida disciplinaria alguna durante el año anterior a la elección;
- d) Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones con el Servicio de Bienestar, y
- e) Los demás requisitos que establezca el Reglamento de cada Servicio de Bienestar;

Artículo 21°.- Los representantes de los afiliados cesarán en sus cargos:

- a) Por muerte;
- b) Por renuncia;
- c) Por término del período de su mandato;
- d) Por pérdida de alguno de los requisitos para ser elegido representante de los afiliados, o por inhabilidad sobreviviente, y
- e) Por inasistencia, sin causa justificada, a tres sesiones consecutivas del Consejo Administrativo.

Artículo 22°.- En caso de ausencia o impedimento temporal de los representantes de la institución, éstos serán reemplazados por las personas que los subroguen en sus cargos. En el mismo evento, los representantes de los afiliados serán reemplazados por los suplentes.

Artículo 23°.- El Consejo Administrativo celebrará sesiones ordinarias y extraordinarias. En las sesiones extraordinarias sólo podrán tratarse las materias determinadas en la convocatoria o en el acuerdo que las originen. Las sesiones ordinarias se celebrarán con la periodicidad que fijen los Reglamentos, no pudiendo ser superior a tres meses. Las extraordinarias, cada vez que las convoque el Presidente, de oficio o a petición escrita de la mayoría de los miembros en ejercicio del Consejo Administrativo o por acuerdo de éste. El Reglamento de cada Servicio de Bienestar establecerá la forma de citación de los miembros del Consejo Administrativo a cada sesión ordinaria o extraordinaria, procurando que ella se efectúe con la debida anticipación y amplia publicidad.

Artículo 24°.- El Consejo Administrativo sesionará con la mayoría absoluta de sus miembros y los acuerdos se adoptarán, en general, por simple mayoría, salvo las excepciones que se consignent en el presente Reglamento y en el de cada Servicio de Bienestar. En caso de empate, decidirá el voto de quien presida.

Artículo 25°.- De las deliberaciones y los acuerdos del Consejo Administrativo, se dejará constancia en un acta levantada por el Jefe del Servicio de Bienestar, la que deberá ser firmada por los miembros que hubieren concurrido a la sesión, debiéndose tomar las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar intercalaciones, supresiones o cualquier otra adulteración que pueda afectar la fidelidad de los acuerdos tomados. Si alguno de ellos falleciere o se imposibilitare por cualquier causa para firmar el acta correspondiente, se dejará constancia en la misma de la respectiva causa o impedimento. El integrante que quiera salvar su responsabilidad por algún acto o acuerdo del Consejo Administrativo, deberá hacer constar en el acta su oposición, y si estimare que un acto adolece de inexactitudes u omisiones, tiene el derecho de estampar, antes de firmarla, las salvedades correspondientes.

Artículo 26°.- El acta a que se refiere el artículo precedente deberá ser aprobada en al sesión siguiente.

Artículo 27°.- Los acuerdos deberá ser ejecutados previa aprobación del acta correspondiente, sin embargo, el Consejo Administrativo podrá resolver la inmediata ejecución de los acuerdos sin sujeción a este requisito, cuando la naturaleza de los mismos así lo requiera.

Artículo 28°.- Los acuerdos cuyo cumplimiento merezcan dudas de legalidad o conveniencia a los Consejos Administrativos de los Servicios de Bienestar, serán elevados en consulta por éstos a la Superintendencia. La Superintendencia podrá disponer que se eleven en consulta los acuerdos que recaigan sobre materias que ella fije. En los casos a que se refieren los incisos precedentes, los acuerdos elevados en

consulta deberán enviarse debidamente informados a la Superintendencia, la que se pronunciará en los términos establecidos en la Ley N° 16.395.

Artículo 29°.- Los Consejos Administrativos tendrán las siguientes funciones:

- a) Aprobar las políticas generales del Servicio de Bienestar, velando porque al finalizar el año contable los excedentes no superen el 20% de los ingresos anuales;
- b) Adoptar los acuerdos y las medidas conducentes a la más expedita realización de los objetivos del Servicio de Bienestar;
- c) Velar por la correcta administración y aplicación de los fondos del Servicio de Bienestar;
- d) Aprobar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos y sus modificaciones que anualmente le proponga el Jefe del Servicio de Bienestar y someterlo a la aprobación de la Superintendencia;
- e) Aprobar el balance que se practique al 31 de diciembre de cada año y remitirlo a la Superintendencia y a la Contraloría General de la República, y confeccionar y publicar una memoria anual si sus disponibilidades presupuestarias se lo permiten.
- f) Resolver las dudas que se susciten en la aplicación del Reglamento del Servicio de Bienestar, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia y de la Contraloría;
- g) Fijar antes del inicio de cada ejercicio financiero, las cotizaciones que deban efectuar los afiliados conforme al Reglamento del Servicio de Bienestar y el monto de todos los beneficios, se acuerdo a las disponibilidades presupuestarias, pudiendo aumentar o disminuir estos montos, cuando dichas disponibilidades sufran variaciones en el curso de cada ejercicio; El aumento del porcentaje de las cotizaciones de los afiliados en más de cinco décimos (0,5), requerirá del acuerdo de la mayoría absoluta del total de ellos.
- h) Dictar Reglamentos internos, en los que se fijen normas y procedimientos específicos que faciliten el mejor desenvolvimiento del Servicio de Bienestar y el adecuado resguardo del ejercicio de los derechos de los afiliados;
- i) Estudiar y sugerir a la superioridad de la institución, los actos y convenios que sean necesarios para atender los objetivos del Servicio de Bienestar;
- j) Pronunciarse sobre los gastos y adquisiciones que debe efectuar el Servicio de Bienestar para la realización de sus fines;
- k) Acoger o denegar las solicitudes de beneficios de los afiliados;
- l) Informar a la superioridad de la institución la necesidad de personal que experimente el Servicio de Bienestar;

m) Delegar en el Jefe del Bienestar o en otro funcionario las facultades indicadas en las letras

i), k) y l), individualizándolas;

n) Pronunciarse sobre las solicitudes de incorporación, reincorporación y renuncia de los afiliados;

ñ) Pronunciarse sobre las medidas de expulsión y suspensión de los afiliados, previa audiencia del afectado; y

o) Las demás funciones que le asigne el Reglamento del Servicio de Bienestar. Párrafo Segundo {ARTS. 30-31} Del Jefe del Servicio de Bienestar

Artículo 30°.- El Jefe del Servicio de Bienestar será designado por el Jefe Superior de la Institución de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y será el secretario del Consejo Administrativo.

Artículo 31°.- El Jefe del Bienestar tendrá las siguientes funciones:

a) Ejecutar los acuerdos del Consejo Administrativo;

b) Proponer al Consejo Administrativo el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos anuales;

c) Someter a la aprobación del Consejo Administrativo el balance anual;

d) Informar al Consejo Administrativo de las dificultades que se produzcan en la aplicación del Reglamento del Servicio de Bienestar;

e) Proponer al Consejo Administrativo las medidas, proyectos, acuerdos, normas y procedimientos que requieran de su aprobación y que tiendan al mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio de Bienestar;

f) Velar por el adecuado funcionamiento administrativo y contable del Servicio de Bienestar y rendir cuenta cada vez que el Consejo Administrativo lo precise;

g) Efectuar, conforme a los acuerdos del Consejo Administrativo todos los gastos y pagos que deba hacer el Servicio de Bienestar;

h) Informar al Consejo Administrativo la nómina de los afiliados y ex afiliados que no hayan dado oportuno cumplimiento a sus compromisos con el Servicio de Bienestar;

i) Ejercer las facultades que le delegue el Consejo Administrativo;

- j) Mantener un sistema de información permanente dirigido a los afiliados, capacitándolos para el más eficiente ejercicio de sus derechos y difundiendo los planes y programas del Servicio de Bienestar;
- k) Desarrollar un sistema de control presupuestario y contable mensual y total anual;
- l) Realizar análisis periódicos de la gestión del Servicio de Bienestar, de su organización, procedimientos internos y principalmente de las necesidades de los afiliados;
- m) Proponer al Consejo Administrativo las medidas de suspensión o expulsión de los afiliados;
- n) Ejercer, en general, todas las funciones y facultades, en materia de administración, que este Reglamento y el Reglamento del Servicio de Bienestar no hayan asignado al Consejo Administrativo, y
- ñ) Las demás funciones que el Reglamento del Servicio de Bienestar le asigne.

TITULO VI {ARTS. 32-40}

DEL FINANCIAMIENTO, PRESUPUESTO Y CONTROL DE CUENTAS

Artículo 32°.- Los Servicios de Bienestar podrán

Obtener su financiamiento a través de los siguientes recursos:

- a) Cuotas de incorporación que deberán pagar los afiliados al ingresar, cuyo monto o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar;
- b) Los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto de la institución en la cual funcionan, con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes;
- c) Aporte mensual de los afiliados, cuyo monto máximo o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar, expresado como porcentaje de las pensiones o de las remuneraciones imponibles para pensiones, según corresponda;
- d) Intereses que generen los préstamos que puedan otorgar;
- e) Comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados;
- f) Sumas provenientes de herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias en su favor;

g) Los demás bienes o recursos que obtengan a cualquier título.

Artículo 33°.- En el Reglamento de cada Servicio de Bienestar deberá indicarse en qué clase de cuentas corrientes bancarias se depositarán sus fondos y quiénes podrán girar de ellas.

Artículo 34°.- El personal que tenga a su cargo el manejo de bienes o fondos del Servicio de Bienestar deberá rendir caución suficiente, no inferior a un año de sueldo, cuyo monto será determinado por el Consejo Administrativo del mismo. Los funcionarios de la institución a quienes en razón del cargo que desempeñen, les corresponda dirigir o tener a su cargo la administración del Servicio de Bienestar, estarán obligados a rendir caución, la que se registrará por las modalidades de la Ley N° 10.336.

Artículo 35°.- El proyecto de presupuesto de entradas y gastos a que se refiere la letra d) del artículo 29, y sus modificaciones, será aprobado por la Superintendencia. La Superintendencia dictará las normas e instrucciones con arreglo a las cuales los Servicios de Bienestar quedarán obligados a formular sus proyectos de presupuestos y fijará la fecha en que deberán ser presentados. El incumplimiento de las normas e instrucciones a que se refiere el inciso anterior, la no presentación de los antecedentes indispensables para el análisis del proyecto de presupuestos o la no presentación de éste en la fecha fijada, habilitará a la Superintendencia para elaborar dicho presupuesto con el solo mérito de los antecedentes de que disponga, sin perjuicio de las sanciones que procedan. Si al 1° de enero del año en que ha de regir el presupuesto no hubiese sido aún aprobado, regirá por duodécimas partes mensuales el aprobado el año interior.

Artículo 36°.- El proyecto de presupuesto que elabore cada Servicio de Bienestar deberá contener en forma detallada las entradas ordinarias y extraordinarias y las inversiones y gastos.

Artículo 37°.- El Consejo Administrativo o el Jefe de Servicio de Bienestar, en su caso, serán responsables del envío a la Superintendencia del proyecto de presupuesto dentro del plazo que ésta haya fijado al efecto. En caso de incumplimiento deberá investigarse la responsabilidad administrativa involucrada.

Artículo 38°.- El examen y juzgamiento de las cuentas de los Servicios de Bienestar que se financien total o parcialmente con aportes de la Institución, corresponderá a la Contraloría.

Artículo 39°.- El examen y juzgamiento de las cuentas de los Servicios de Bienestar que se financien sin aportes de la institución empleadora corresponderá a la Superintendencia.

Artículo 40°.- En todo caso, la contabilidad y documentación de los Servicios de Bienestar podrán ser revisadas por la Superintendencia.

TITULO VII {ARTS. 41-47} DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 41°.- El personal que desee afiliarse al Servicio de Bienestar de su institución deberá autorizar el descuento de las cuotas que el Reglamento de éste establezca de su cargo, así como el de las sumas que sean necesarias para cubrir las obligaciones que contraiga con él o a través de él. El Servicio de Bienestar deberá proporcionar a cada afiliado, dentro de los 10 días siguientes a la aprobación de su solicitud de incorporación, una copia de su Reglamento.

Artículo 42°.- Si en los Reglamentos de los Servicios de Bienestar se establecieren períodos de espera respecto a las prestaciones de orden médico, éstos deberán ser tan breves como las disponibilidades financieras del mismo lo hagan posible.

Artículo 43°.- El derecho a solicitar los beneficios que concedan los Servicios de Bienestar caducará luego de transcurridos 10 meses desde la fecha en que haya ocurrido el hecho constitutivo de la causal que se invoque para solicitarlos, a menos que sus Reglamentos establezcan un período inferior para tal efecto, el cual no podrá ser menor de 6 meses.

Artículo 44°.- Los afiliados deberán estar al día en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con su respectivo Servicio de Bienestar, para tener derecho a los beneficios que él otorgue, salvo excepciones por causas de fuerza mayor en los términos contemplados en el artículo 45 del Código Civil.

Artículo 45°.- Los afiliados tendrán derecho a solicitar a su Servicio de Bienestar copia de cualquier documento que le hayan acompañado, así como de lo resuelto sobre sus solicitudes de beneficios.

Artículo 46°.- Los Servicios de Bienestar que posean o administren clínicas médicas o dentales, deberán contemplar en sus Reglamentos lo siguiente:

1.- Cada profesional de la clínica deberá solicitar al encargado de compras los materiales, medicamentos, instrumental o servicios respectivos con indicación de cantidades, marcas, procedencias y otras indicaciones que sean necesarias.

2.- Los socios tendrán el derecho a solicitar fotocopias de sus fichas médicas o dentales, exámenes y diagnósticos radiográficos.

Artículo 47°.- Derogase el D.S. N° 722, de 1955, del ex-Ministerio de Salud Pública y Previsión Social y toda norma reglamentaria que se contraponga con las disposiciones de este Reglamento General.

Artículo Transitorio.- Los Servicios de Bienestar deberán adecuar sus Reglamentos al presente Reglamento Orgánico. Para tal efecto, deberán presentar sus respectivos proyectos a la Superintendencia dentro del plazo de 180 días contado desde la publicación del mismo. Los actuales Consejos de los Servicios de Bienestar se

mantendrán en sus funciones mientras no se constituyan los nuevos Consejos Administrativos, en conformidad a sus nuevos Reglamentos.

Anótese, tómese razón, comuníquese, publíquese e insértese en la recopilación que corresponda de la

Contraloría General de la República.- PATRICIO AYLWIN
AZOCAR, Presidente de la República.- René Cortázar Sanz,
Ministro del Trabajo y Previsión Social.

Lo que transcribo a U., para su conocimiento.-

Saluda a U.- Patricio Tombolini Véliz, Subsecretario de
Previsión Social.

**ANEXO IV:
MALLAS CURRICULARES UNIVERSIDADES CON FORMACION EN RECURSOS HUMANOS Y
SERVICIOS DE BIENESTAR**

TRABAJO SOCIAL: UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA

1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	3º SEMESTRE	4º SEMESTRE	5º SEMESTRE	6º SEMESTRE	7º SEMESTRE	8º SEMESTRE	9º SEMESTRE	10º SEMESTRE
TEORÍA SOCIAL I	TEORÍA SOCIAL II	INVESTIGACIÓN SOCIAL I	INVESTIGACIÓN SOCIAL II	ESTADÍSTICA PARA LA INVESTIGACIÓN SOCIAL	ELECTIVO DE PROFUNDIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS	PRÁCTICA PROFESIONAL		TESIS	
MODERNIDAD, ESTADO Y SOCIEDAD	FILOSOFÍA Y EPISTEMOLOGÍA PARA EL TRABAJO SOCIAL	PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS SOCIALES	DISEÑO Y GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIALES	EVALUACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA DE PROYECTOS	ELECTIVO TEMÁTICO ECOLÓGICO DE PROFUNDIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL I		ELECTIVO TEMÁTICO DE PROFUNDIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL II		
ECONOMÍA Y SOCIEDAD	ADMINISTRACIÓN	LEGISLACIÓN LABORAL	METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS II	TALLER FINANCIERO CONTABLE	ÉTICA EN TRABAJO SOCIAL	ELECTIVO DE PROFUNDIZACIÓN EN T. SOCIAL GRUPAL, COMUNITARIO Y LOCAL	ELECTIVO TEMÁTICO DE PROFUNDIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL III		
TRABAJO SOCIAL I	TRABAJO SOCIAL II	METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS I	METODOLOGÍA DEL DESARROLLO COMUNITARIO Y LOCAL	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	TALLER DE COMUNICACIÓN PARA LA ACCIÓN SOCIAL	ELECTIVO DE FORMACIÓN GENERAL	ELECTIVO DE FORMACIÓN GENERAL		
PSICOLOGÍA I	PSICOLOGÍA II	PSICOLOGÍA SOCIAL	LEGISLACIÓN FAMILIAR	SISTEMA DE PREVISIÓN SOCIAL	SISTEMATIZACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL		TALLER DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
ANTROPOLOGÍA CULTURAL CHILENA Y LATINO-AMERICANA	TALLER DE DESARROLLO PERSONAL E INTERPERSONAL	METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS HUMANOS	PRÁCTICA INTERMEDIA I INTERVENCIÓN CON FAMILIAS	PRÁCTICA INTERMEDIA II INTERVENCIÓN EN GRUPO CON ORGANIZACIONES Y COMUNIDAD	ACTORES Y MOVIMIENTOS SOCIALES	ELECTIVO DE PROFUNDIZACIÓN EN T. SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS			
TALLER DE ACERCAMIENTO A LA REALIDAD SOCIAL I	TALLER DE ACERCAMIENTO A LA REALIDAD SOCIAL II	SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA							

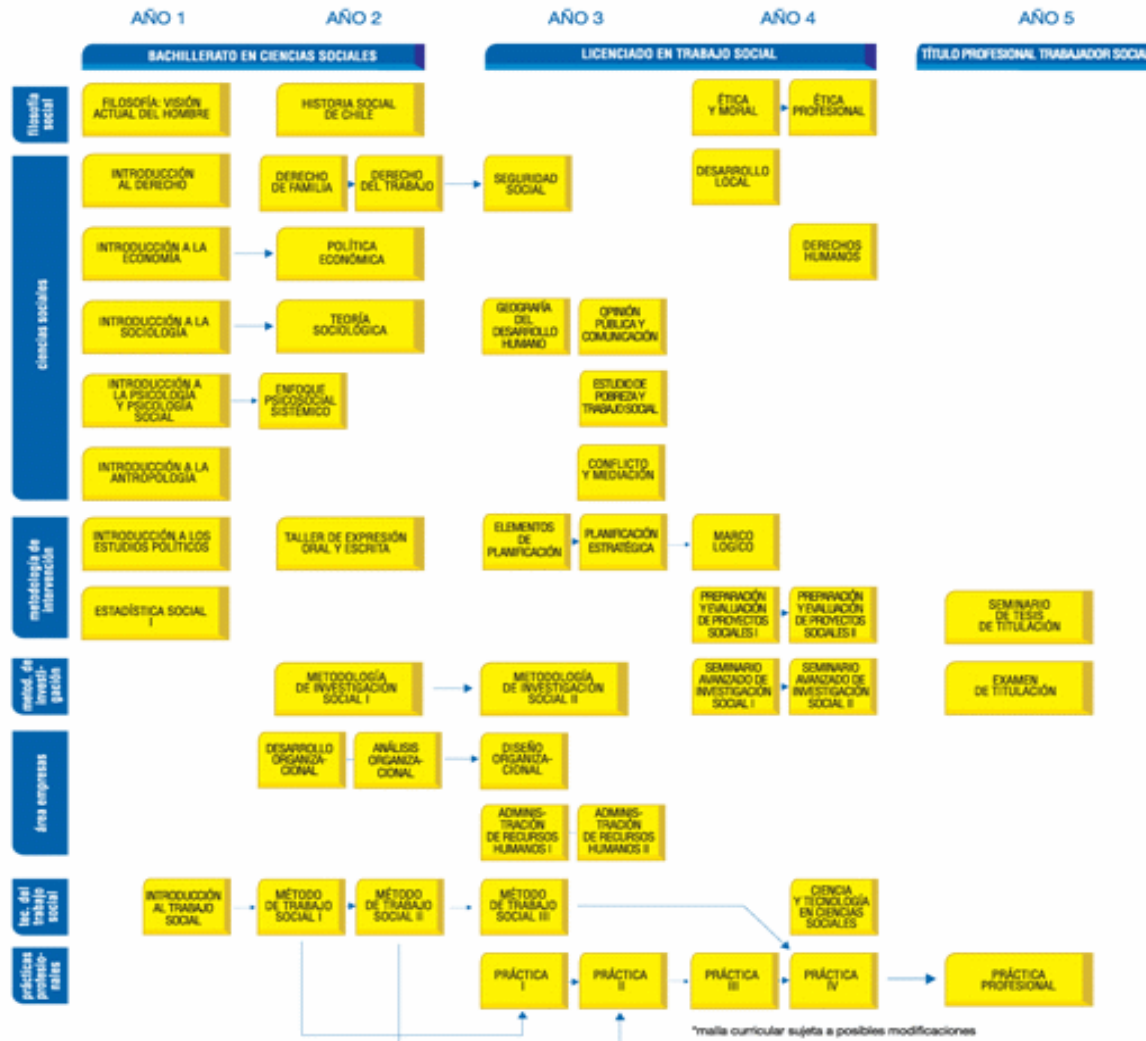
TRABAJO SOCIAL: UNIVERSIDAD BOLIVARIANA

1° año		2° año		3° año		4° año		
I Semestre	II Semestre	III Semestre	IV Semestre	V Semestre	VI Semestre	VII Semestre	VIII Semestre	
Trabajo Social I Historia del Trabajo Social	Trabajo Social II Problemas Sociales y Bienestar Social	Trabajo Social III Metodología General	Método de Intervención con Individuo y Familia	Método de Intervención con Grupos	Método de Intervención con Comunidades	Práctica Integrada con Individuos y Familia	Práctica Profesional con Grupos y Comunidades	LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y TÍTULO DE TRABAJADOR SOCIAL
Psicología General	Teorías Sociológicas	Psicología del Desarrollo	Psicología Social	Psicopatología	Metodología de la Investigación Cualitativa	Taller de Tesina Aplicada	Taller de Tesina Aplicada	
	Estadística Aplicada	Epistemología y Trabajo Social	Políticas Sociales y Grupos Vulnerables	Taller de Terapia Familiar Sistémica	Administración de RR.HH. y Servicios de Bienestar Social			
Introducción al Derecho	Derecho Civil y de la Familia	Derecho Penal y Procesal		Derecho Laboral	Taller de Mediación Familiar			
		Procesos y Movimientos Sociales	Taller de Etica del Trabajo Social	Etica del Trabajo Social	Macroeconomía	Evaluación Social y Económica de Proyectos	Estrategias de Marketing en Servicio Social	
Lenguaje Oral y Escrito	Fuentes y Formas del Conocimiento	Búsqueda y Procesamiento de la Información	Problemas de la Realidad Contemporánea	Fundamentos Economía	Técnicas de Gestión	Elaboración y Ejecución de Proyectos		
Quehacer Académico	Herramientas Matemáticas	Desarrollo del Pensamiento Lógico	Desarrollo Personal	Desarrollo Humano Sustentable	Cátedra Bolivariana	Cátedra Bolivariana		
Computación I	Computación II	Taller de Inglés I	Taller de Inglés II	Electivo	Electivo	Comunicación Multimedial		

TRABAJO SOCIAL: UNIVERSIDAD LA REPUBLICA

Malla Curricular

Trabajo Social
Bachiller en Cs. Sociales
Licenciado en Trabajo Social



TRABAJO SOCIAL: UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

I Semestre	II Semestre	III Semestre	
<p>Sociología Antropología Filosófica Trabajo social I: Fundamentos Taller I: Trabajo Social, problemas y políticas sociales Técnicas de apoyo al trabajo intelectual Psicología del Desarrollo Economía I</p>	<p>Formación y desarrollo de la Sociedad Moderna Epistemología Derecho de Familia Taller II: Trabajo social, problemas y políticas sociales Fundamentos Psicológicos de la personalidad Comunicación Humana Medio ambiente y calidad de vida</p>	<p>Antropología Cultural Investigación social I Administración I Taller III: Trabajo Social y Familia Psicología Social Economía III Seguridad Social</p>	
IV Semestre	V Semestre	VI Semestre	VII Semestre
<p>Trabajo Social II: Educación y trabajo social Investigación social II Estadística I Taller IV: trabajo social y familia Salud mental Cultura Latinoamericana</p>	<p>Sociología II: De las organizaciones Derecho del trabajo Estadística II Taller V: Trabajo social y grupos Practica de caso de familia Desarrollo regional y gestión local I</p>	<p>Trabajo Humano y organización laboral Computación Practica de grupo Taller VI: trabajo social comunitario Planificación social Desarrollo regional, gestión local II</p>	<p>Administración, bienestar y recursos humanos Ciencia política Taller VII: Práctica acción social I Proyectos sociales I</p>
VIII Semestre	IX Semestre	X Semestre	
<p>Trabajo social III: Teoría y formulación de políticas sociales Trabajo humano y organizacional Ingles Taller VIII: Práctica acción social II Proyectos sociales II</p>	<p>Trabajo social IV: Teorías y enfoques actuales en trabajo social Ética profesional Seminario de titulo I Electivo</p>	<p>Minoría étnica y etnodesarrollo Seminario de titulo II</p>	

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comunidad y Sociedad	Economía y Sociedad	Subjetividad y Razón en el Mundo Moderno	Historia Social y Política del Siglo XX	Género, DD.HH. y Multiculturalidad	Teoría del Trabajo Social con Comunidad I	Teoría del Trabajo Social con Comunidad II	Seminario de Tesis para Trabajo Social I	Seminario de Tesis para Trabajo Social II	Práctica Profesional II
Lingüística y Semiótica	Teoría de Trabajo Social con Familias I	Teoría de Trabajo Social con Familias II	Epistemología de las Ciencias Sociales	Teoría del Trabajo Social con Grupos II	Seminario de Investigación I	Seminario de Investigación II	Taller y Práctica con Comunidad II	Práctica Profesional I	Seminario de Especialización
Teoría Social	Taller y Práctica de Introducción al Trabajo Social	Taller y Práctica con Familias I	Teoría del Trabajo Social con Grupos I	Investigación Social	Taller y Práctica con Grupos II	Taller y Práctica con Comunidad I	Diseño y Evaluación de Proyectos	Seminario de Especialización	Seminario de Especialización
Bases Teóricas y Epistemológicas del Trabajo Social	Procesos Sociales e Intervención Social	Marco Jurídico de la Familia	Deontología del Trabajo Social	Taller y Práctica con Grupos I	Marco Jurídico del Trabajo	Sistemas de Protección Social	Estado Chileno y Modernidad	Seminario de Especialización	
Taller Habilidades y Destrezas del Trabajo Social	Sociedad y Familia	Problemas Sociales Contemporáneos	Estadística Descriptiva	Desarrollo Social y Políticas Sociales	Resolución de Conflictos y Mediación	Desarrollo Local	Gestión y Redes Sociales		
Taller I Métodos de Estudio	Taller II Métodos de Estudio	Individuo y Procesos Psicológicos	Taller y Práctica con Familias II	Individuo y Comportamiento Social	Procesos Culturales e Identidad	Educación Popular	Optativo		