



**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**SERVICIO DE BIENESTAR DE LA CENABAST:
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES**

Alumna: Elizabeth Lincopy Bravo

Profesor Guía: Omar Ruz Aguilera

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL**

**SANTIAGO - CHILE
JULIO - 2012**

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	10
3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	10
4. HIPÓTESIS	11
5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	11
6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	12
I PARTE: MARCO TEÓRICO	13
CAPÍTULO I: Servicio de Bienestar, Políticas y Seguridad Social	14
1. El rol del Estado en la política social	17
2. Política social en Chile	20
3. Seguridad Social	24
4. Servicios de Bienestar	34
5. La expansión del modelo de administración de recursos humanos.....	45
II PARTE: MARCO REFERENCIAL.....	48
CAPÍTULO II: Génesis de los Servicios de Bienestar	49
1. El surgimiento de los Servicios de Bienestar en Chile	52
CAPÍTULO III: Servicio de Bienestar de la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud	56
1. La afiliación	56
2. Composición del Consejo Administrativo	56
3. Los Beneficios	58

4. Financiamiento	62
5. Asistente Social, rol y funciones	63
III PARTE: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	66
CAPÍTULO IV: Nivel de Satisfacción de los afiliados en relación a los Servicios de Bienestar de la CENABAST	67
1. Género y cargo estamental	67
2. Servicios y beneficios	70
CAPÍTULO V: Nivel de Satisfacción de la acción del Trabajador Social en el Servicio de Bienestar de la CENABAST	106
1. Calidad de atención y oportunidad	107
2. Gestión de los beneficios	118
CONCLUSIONES	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	146
BIBLIOGRAFÍA	147
FUENTES ELECTRÓNICAS	150
ANEXOS	153

INTRODUCCIÓN

La seguridad social constituye un modelo orientado a responder a las necesidades y demandas económicas, políticas y sociales que surgen como producto del desarrollo de las sociedades cuyo propósito es mejorar la situación de la población a través de políticas públicas que los protejan frente a los riesgos derivados de las contingencias derivadas de factores como edad, enfermedad, accidentes del trabajo, entre otros factores.

La seguridad social en Chile se instrumenta a partir de los años 20 del siglo pasado, producto de las reivindicaciones de los obreros que exigían condiciones dignas de trabajo y de protección social para ellos y sus familias. En las siguientes cinco décadas, el país logró establecer un sólido sistema de seguridad social, por medio del Servicio de Seguro Social y las Cajas de Previsión Social, las que cubrían principalmente los riesgos de vejez, enfermedad y maternidad, así como las necesidades de vivienda y escolaridad, en base a un modelo previsional solidario o de reparto. De manera adicional y en la perspectiva de complementar y ampliar las medidas protectoras se crean los Servicios de Bienestar en el sector público y privado.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que,

“El Sector de Protección Social se encuentra organizado en dos áreas principales: (a) seguridad social y (b) protección social de los trabajadores. Esta última área comprende cuatro programas delimitados. El primero consiste en el programa de trabajo seguro abocado a los problemas de seguridad y salud en el trabajo. El segundo abarca las condiciones de trabajo que incluye temas como la organización del tiempo de trabajo y la duración de las jornadas laborales, los salarios e ingresos, el trabajo y la familia, la violencia en el trabajo, entre otros.”

(www.oitchile.cl)

Los programas de acción que promueve la OIT en las empresas tanto públicas como privadas, obedecen a las constantes demandas que han llevado a cabo los trabajadores para mejorar las condiciones de trabajo y hacer de estas un sistema digno y seguro. Por consiguiente, en nuestro país debido a institucionalización de la seguridad social está estipulado en las leyes laborales favorecer al trabajador otorgando un sistema de servicios de bienestar complementario que corresponde a una rama de la seguridad social. Este servicio de bienestar surge para complementar aquellas necesidades no que están cubiertas por el sistema laboral de protección social, ampliando servicios y beneficios en las áreas de salud, vivienda, educación, entre otras., al trabajador y a su familia.

El presente estudio se sustenta en la perspectiva de la OIT y se focalizará en el sector de Protección Social de los trabajadores, tomando como objeto de investigación el área del Servicio de Bienestar de una empresa pública: la Central de Abastecimientos del Sistema Nacional de los Servicios de Salud (CENABAST).

La seguridad social en Chile es primordial para contribuir en el desarrollo político, social y económico, en este caso es el Estado el que deberá implementar programas que faciliten a la población la protección debida en las empresas. Desde este punto, surgen las políticas sociales como sistemas de reducción y eliminación de las inequidades sociales a nivel país, redistribuyendo los recursos, servicios, oportunidades y capacidades. Esto implica que la política social debe facilitar la entrega de recursos a sectores socioeconómicos vulnerables, capacitándolos con herramientas que permitan contribuir en aumentar su calidad de vida.

Además, las políticas sociales abarcan todas aquellas actividades que se generan para potenciar la calidad de los servicios públicos que se entregan para favorecer el bienestar social de las personas, esto incluye que su implementación

en las áreas de educación, salud, asistencia pública, vivienda, y seguridad social, sean con fines específicos de conservar el capital social.

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

Las necesidades a través del tiempo han cambiando de acuerdo al contexto social, esto implica que la generación de las políticas sociales cambien para satisfacer aquellas necesidades sentidas de la población. Por consiguiente, el Estado juega un importante rol en implementar y adecuar políticas sociales que entreguen una cobertura a las demandas de los trabajadores y sus familias. Por lo anterior, se describirá el rol que ha cumplido el Estado en tres grandes períodos, especificando los avances en torno a la salud, educación, vivienda y seguridad social.

Si bien es cierto, en el área laboral permanece gran parte de la jornada el trabajador generando vínculos sociales con su entorno (compañeros de labor), también es un lugar donde se manifiestan necesidades de orden individual y colectivo, en que se comparten culturas, experiencias y se aprende de las situaciones o demandas colectivas. En este sentido, el surgimiento de la seguridad social complementaria, permite al trabajador exponer sus problemas o situaciones socioeconómicas al Servicio de Bienestar de la empresa. En esta área, existe un profesional especializado en la intervención de casos, para fortalecer las habilidades y capacidades de los trabajadores en su medio laboral. Una de las funciones que tiene el Trabajador Social es mediar los conflictos que se generan en la empresa y orientar los servicios y beneficios que se entregan en la empresa.

Por consiguiente, el Servicio de Bienestar de la CENABAST surge como medida para entregar cobertura a las necesidades del trabajador en su medio laboral y familiar, entregando beneficios y servicios de calidad que garanticen una atención digna a sus afiliados.

Por un lado, se pretende en el estudio, indagar en los servicios y beneficios que entrega el Bienestar a sus afiliados, obteniendo datos como el grado de satisfacción de aquellos beneficios por parte de los trabajadores. Esto implica describir si mantienen un alto nivel de calidad en sus servicios y su opinión respecto al servicio del grupo de profesionales del área de la salud que atiende a los afiliados. Por otro lado, se pretende analizar el nivel de satisfacción que tienen respecto a la acción de la Asistente Social como profesional a cargo de la gestión de beneficios y derivación.

El estudio estará compuesto de la siguiente estructura:

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

Primera parte corresponde al marco teórico, que está compuesto por: bienestar social, política social, seguridad social, servicio de bienestar, entre otras.

Segunda parte corresponde al marco referencial, compuesto por el surgimiento del servicio de bienestar y la reseña histórica en Chile y el servicio de bienestar en la CENABAST.

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

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las condiciones de vida de los ciudadanos chilenos eran deplorables hasta unas décadas atrás, por la ausencia de leyes que protegieran a los trabajadores en su jornada laboral. Las reivindicaciones sociales que se proclamaron en los tiempos de las salitreras, donde los trabajadores lucharon por derechos que beneficiarían a sus hijos y familias, es un ejemplo digno de nombrar como hecho relevante en la mejora de condiciones laborales de los trabajadores.

Hoy en día, existen leyes que protegen al trabajador debido a los avances realizados en materia de Seguridad social. Ejemplo de los servicios por mejorar la calidad de vida y entorno social son los Ministerios que se distribuyen de acuerdo a las necesidades macro sociales como salud, educación, vivienda y trabajo.

La seguridad social, ha contribuido en reformas importantes a nivel nacional, una de ellas es la regulación y fiscalización de los servicios de bienestar en las empresas, tanto públicas como privadas. Los servicios de bienestar surgen desde la Seguridad Social para complementar en el área laboral servicios que puedan aumentar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias. Manteniendo la interacción entre el empleado y el empleador para fines comunes que son los de trabajar con calidad de vida, como lo indica la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

La protección social vela para que los empleadores cumplan con las condiciones mínimas de trabajo hacia sus empleados, también busca a través del Servicio de Bienestar suplir aquellas demandas sociales que vinculan al hombre en su entorno laboral y familiar. Para aquello disponen de una gama de servicios y beneficios que favorecen al trabajador, disminuyendo los costos en gastos como salud, educación, atenciones médicas, entre otros servicios.

Por lo anterior, la investigación ha realizar se centrará en el Servicio de Bienestar de la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de los Servicios de Salud del Ministerio de Salud (CENABAST), el cual se ubica en el Departamento de Gestión de Personas. Este servicio busca cumplir con el objetivo fundamental de los servicios de bienestar a nivel país: contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su adaptación en el medio laboral (SUSESO, 2011).

El departamento de Gestión de Personas de CENABAST tiene por objetivo:

“Administrar los Recursos humanos de la Empresa, considerando la motivación del comportamiento humano, la productividad y su mantención, de forma de asegurar la permanencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo”
(CENABAST, 2010)

Las gestiones y formas de intervención que realiza Servicio de Bienestar deben pasar por exclusiva autorización de Gestión de las Personas, con el objetivo de ver la viabilidad de proyectos y asegurar un servicio oportuno y de calidad para sus afiliados. Gestión de Personas, contribuirá en la motivación de los trabajadores, asistiendo en sus necesidades con el servicio de bienestar.

En la actualidad no hay datos concretos que permita saber respecto a las necesidades atendidas de los usuarios y su nivel de satisfacción ante los servicios otorgados. Esto implica que no haya un espacio de retroalimentación respecto a las necesidades de los afiliados permitiendo que sus gestiones sean las mismas.

En este sentido, el Servicio de Bienestar dispone de beneficios y servicios médicos para sus afiliados que durante años no han sido evaluados en cuanto al nivel de satisfacción. La ausencia de tal medición no permite analizar si la forma

de intervención o ayuda social por parte del Servicio de Bienestar es el adecuado para sus afiliados contribuyendo solo como medio asistencialista.

2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

2.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción que declaran los trabajadores afiliados respecto a los servicios y beneficios que entrega el Servicio de Bienestar de CENABAST?

2.2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar de CENABAST, en relación a la acción social del Trabajador Social?

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General N° 1

Describir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar de CENABAST, en relación a la gestión de los servicios.

Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar de CENABAST, en relación a los beneficios de subsidios, préstamos y facultativos.

2. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar de CENABAST, en relación a los servicios y beneficios médicos.

Objetivo General N° 2

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar de CENABAST, en relación a la acción social del Trabajador Social.

Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de satisfacción de los afiliados al servicio de bienestar en relación a la calidad de atención y oportunidad.
2. Identificar el grado de satisfacción de los afiliados al servicio de bienestar en relación a la gestión de los beneficios.

4. HIPÓTESIS

4.1. La gestión de los beneficios del servicio de bienestar no cumplen con un nivel medio de satisfacción usuaria.

4.2. Los afiliados al Servicio de Bienestar indican que los servicios entregados por la asistente social son oportunos y de alta calidad.

5.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA

5.1. Tipo de Estudio: Cuantitativo, descriptivo, transeccional, no experimental.

5.2. Universo y muestra: Conformado por un total de 180 funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar que de acuerdo a los objetivos del estudio la muestra se desagregará en:

El 40% de los afiliados al Servicio de Bienestar, que son 72 Funcionarios diferenciados por estamento administrativo y sexo.

5.3. Instrumento de Recolección de Información: encuesta.

5.4. Análisis de información: programa computacional Excel.

6. VARIABLES

6.1. Nivel de Satisfacción de los afiliados

6.2. Gestión de beneficios

I PARTE

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

SERVICIOS DE BIENESTAR, POLÍTICA Y SEGURIDAD SOCIAL

A través de la historia hemos presenciado que el ser humano busca distintas formas de otorgar bienestar a su entorno inmediato como la familia, trabajo, amistades, entre otras, articulando relaciones sociales que permitan generar factores protectores para contribuir en su seguridad social. En este sentido, las políticas sociales de seguridad social surgen en Chile como un producto de las demandas de los trabajadores y como un mecanismo para satisfacer aquellas necesidades producidas por contingencias y riesgo que se dan en el medio social, con el objetivo de permitirles enfrentar en mejor forma de enfrentar riesgos y carencias en áreas como vivienda, salud, educación y trabajo.

En ese contexto surge y se puede distinguir el concepto de bienestar social que abarca

“Al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es una condición no observable directamente, sino a partir de juicios como se comprende y se puede comparar de un tiempo o espacio a otro” (Duarte, Jiménez, 2007:306)

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

instancias de apoyo familiar, son formas de aumentar la calidad de vida de las personas, como también aquel objetivo tangible como el apoyo económico, tener un mejor puesto laboral, tener vivienda, entre otros.

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

Ceja Mena (2004), entiende por política social

“La forma que por medio de estrategias y políticas concretas tiene el Estado para construir una sociedad cohesionada y equitativa. En una perspectiva de mayor equidad e integración social, la política social tiene como fin principal facilitar la convergencia entre los intereses individuales y los intereses comunes de la sociedad.” (Ibid: 1)

En este sentido, el interés de la sociedad chilena es adquirir conocimientos, educarse y trabajar, permitiendo al ciudadano estar bien en su medio más cercano, aumentando las posibilidades de optar a trabajos relacionados con el área de entendimiento, y, favorecer a la vez, el interés a nivel país promoviendo el desarrollo y sustentabilidad económica, política y social.

José Adelantado (2005), docente de la Universidad Autónoma de Barcelona, señala que política social:

“Tiene que ver con el bienestar de las personas a través de la acción social, y tanto se considera un objeto de estudio de las Ciencias Sociales como un conjunto de prácticas.” (Ibid: 1)

La acción social convoca a especialistas profesionales que promuevan la igualdad de condiciones sociales, generando prácticas humanitarias con objetivos de aumentar la calidad de vida de las personas y su dignidad:

“La política social explora el contexto social, político, ideológico e institucional en el cual el bienestar es producido, organizado y distribuido; así mismo concierne a todos aquellos aspectos de las políticas públicas, de las relaciones de mercado, y las no monetarias que contribuyen a aumentar o disminuir el bienestar de individuos o grupos. Opera en un marco normativo que incluye un debate moral y de objetivos políticos sobre la naturaleza de las aspiraciones y los resultados obtenidos.” (Ibid: 1)

Ambos autores coinciden en que es el Estado el principal interventor que debe actuar para generar medidas que aborden las necesidades e intereses de los sujetos, para construir una sociedad justa y equitativa. Esto implica, que la elaboración de la política social trasciende desde las aspiraciones que se tiene como país a nivel de desarrollo económico y social, como a los resultados que se pueden obtener con los ciudadanos partícipes de la política social.

Estas medidas deben ser representativas de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, puesto que se pretende combatir y prevenir la pobreza de acuerdo a contextos y casos específicos, promoviendo la inclusión social de aquellas clases sociales más vulneradas aplicándose como estrategia de desarrollo a todo el país.

1.- El rol del Estado en la política social

El Estado ha tomado distintos roles hasta hoy, pasando por el rol protector, benefactor y subsidiario para el fortalecimiento de la política social en Chile. El rol pionero en la creación de políticas sociales es el protector, generado a principios de los años 20' por el descontento social de las condiciones de trabajo. Este rol posibilita el fortalecimiento de leyes laborales y, asimismo, la creación de nuevas legislaciones que, en su primer rol como gestor en la satisfacción de necesidades básicas de la población, promueva la protección y la relación entre empleador y trabajador.

La creciente participación que adquiere el Estado, principalmente en el ámbito de la satisfacción de las necesidades básicas de la población, genera un conjunto de políticas en el área social que se traducen en el surgimiento de una institucionalidad que permite implementar programas de salud, vivienda, educación, previsión, etc., en lo que respecta a una política social según Mariana Schkolnik y Luis Riquelme (MIDEPLAN, 1991: 8)

Por otro lado, el Estado al asumir el rol benefactor, pretendió entregar un conjunto de beneficios para los trabajadores, contiguo al aumento sustantivo del gasto social a nivel país. La incorporación de más recursos económicos a la demanda de la población generó a largo plazo constantes crisis macroeconómicas que incitaron a severos ajustes aplicados al gasto social y a la política social llevada hasta la fecha (Ibid).

El Estado en su rol subsidiario y con la implementación del nuevo modelo económico Neoliberal, generó políticas sociales que se caracterizan por la entrega de recursos a sectores vulnerados de extrema pobreza, creando instrumentos de focalización como la encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN). Esto conduce a que la política social queda a expensas de lo económico y el gasto social controlado en función de criterios económicos del Estado y el Mercado.

Las políticas sociales tienen diferentes líneas de acción de acuerdo a su contexto histórico y a los intereses de la ciudadanía. Evelyn Narváez y Marcia Vilaret (2005:29), aluden a los siguientes tipos de políticas sociales.

- Universales: para todos los individuos que componen un Estado, todos tienen derecho a acceder a ellas sin distinción de ningún orden.
- Asistenciales: coexisten con las Políticas Públicas Universales, y tienen por objetivo paliar las condiciones de privación que viven los sectores más postergados de la sociedad.
- Compensatorias: dirigidas a grupos sociales que son afectados por problemas específicos, por ejemplo mujeres y discapacitados.
- Subsidiarias: dirigidas a aquellas personas que no pueden acceder a la capitalización, a la oferta que hace el mercado para cubrir las necesidades de salud y previsión por ejemplo.

La génesis de la política social en Chile es a fines del siglo XIX y comienzo del XX. Chile como país pionero en materia de seguridad social a nivel latinoamericano mantiene dos características principales. La primera es la fuente económica de desarrollo-productivo del país, generada por la alta dependencia a la demanda de agentes de externos al país, como la exportación de materias primas (oro, cobre y plata) con un fuerte predominio del salitre. En este sentido, cuando se produce la crisis Europea, Chile vive un proceso de desestabilización económica por la baja demanda de exportaciones. Además, está la crisis que se vivió en el país, producto al descontento social de los obreros del salitre que exigían mejoras sustanciales a las condiciones de vida y trabajo que enfrentaban. Esta condición social y el movimiento que se generó por la desigualdad suscitaron

la llamada “Cuestión Social” definida por James Morris (citado por Luis Reyes, 2009:3, Revista Digital Estudios Históricos).

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

La crisis social dejó entrever que las condiciones inhumanas de los trabajadores eran deplorables, puesto que no contaban con la seguridad mínima, con un salario (monetario), con horarios fijos de trabajo y entre otras situaciones que generaran condiciones dignas laborales.

“En el área de protección social en especial los sistemas tradicionales y contributivos, las llamadas leyes sociales, promulgadas en el primer gobierno de Arturo Alessandri (1924) fueron las primeras medidas de previsión social aplicadas en Chile...” (CEPAL, 2003: 130)

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

De acuerdo a las Leyes Sociales dictadas en 1924, que consisten en un cuerpo de disposiciones legales que regulan la relación patrón-trabajador. Algunas de sus normas fueron: legalizar las cooperativas y sindicatos, reglamentar los contratos de trabajo, crear tribunales de conciliación y arbitraje, establecer

convenios colectivos, prohibir el trabajo infantil, crear de la Caja de Seguro Obligatorio y la Caja de Empleados Particulares, establecer el derecho a huelga, entre otras. Generaron importantes cambios en la concepción del ser humano en cuanto a exigir sus derechos laborales para fortalecer aquellas situaciones de necesidad que se manifestaban en la familia, como primera institución de la sociedad, y luego en el área laboral, donde el trabajador pasa mayor tiempo durante la semana.

2.- Política social en Chile

La política social en Chile genera cambios importantes para el bienestar de la población, contribuyendo en la satisfacción de necesidades básicas como es el derecho universal de todo ciudadano recibir durante los primeros años leche para la alimentación de los recién nacidos, así como también, educación gratuita correspondiente a la enseñanza básica y extendiéndose a través de los años a la enseñanza media para toda la población.

Debido a su constante evolución en el tiempo, las políticas sociales se han ido adecuando a las necesidades de la población, aumentando en algunos períodos los proyectos en post del desarrollo de la ciudadanía, como también disminuyendo su implementación de políticas por fines estratégicos político-militar. De lo anterior, podemos distinguir que existen tres grandes períodos, que constituyen su historia.

2.1.- Primer período (1920-1970)

La presencia de un modelo de desarrollo sustitutivo y el aumento de la participación del Estado en materia de previsión de servicios sociales genera conformidad por parte de las necesidades de la población, ya que se muestra interesado a satisfacer las necesidades básicas en materia de salud, trabajo, educación, etc. La participación del Estado se transformó en la generación de

importantes leyes sociales que contribuyeron al bienestar y aumento de la calidad de vida de los trabajadores.

La generación de las leyes sociales por el Estado se extendió a un conjunto mayor de la población para velar por el bien común. Por lo anterior, Chile fue el primer país latinoamericano en implementar programas sociales con un alto desarrollo y cobertura de las políticas sociales para la población, institucionalizando el trabajo en el área de la acción social.

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

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

2.2.- Segundo período (1973-1989)

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

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

Como solución a la situación que se vive en este período, el Estado plantea el principio de la subsidiariedad para aquellos sectores sociales vulnerables, en donde el ideal del modelo económico neoliberal es ineficaz para conseguir el objetivo de equidad social, en este sentido, se apoya en la política social reduciendo importante sus recursos sociales focalizando la ayuda a grupos socioeconómicos de extrema pobreza. Dejando de lado a aquellos sectores como la clase media, y la media baja, que fueron importantes sectores beneficiarios en el período anterior.

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

la instauración del modelo y la crisis económica, pero no como un instrumento de desarrollo social para el país.

2.3.- Tercer período (1990 – a la fecha).

El retorno a la democracia y la permanencia del modelo económico permiten analizar el rol del Estado en materia de lo social; reformas claves para alcanzar mayor equidad social y trabajar en la disminución de la pobreza. La dirección estratégica del Estado es que la política social debe acompañar a la política económica y no ser utilizada como herramienta de suplección de deficiencias distributivas que deja el modelo si no que debe asegurar el desarrollo social para conseguir el desarrollo económico de las personas.

La propuesta de la política social es trabajar a través de los objetivos de equidad social que son: la superación de la pobreza, la reducción de la vulnerabilidad, la mayor igualdad de oportunidades y la reducción de la desigualdad de ingreso. (Larrañaga, 2007; 1)

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

Larrañaga (ibid) precisa:

“La política social es la herramienta más importante que cuentan las sociedades para modificar la distribución del bienestar que resulta de la acción del mercado y de las dotaciones iniciales de los hogares. La estrategia de crecimiento con equidad ha sido muy exitosa en elevar los

recursos que se destinan a los programas sociales: entre los años 1990 y 2005 el gasto social prácticamente se triplica.”

(Ibid: 1)

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

3.- SEGURIDAD SOCIAL

La constante lucha del trabajador hasta hoy en día, ha valido para conseguir bienestar social en dos esferas: individual (su protección en el trabajo), y familiar (extensión de beneficios). Esto conlleva a que las medidas que se tomen en cuanto a Seguridad Social sean integrales y cada vez cubran más necesidades emergentes.

Las condiciones mínimas que debe asegurar el Estado para la protección de los trabajadores se relacionan a las contingencias o riesgos sociales que se presentan al trabajador o familia, siendo un gasto extra para el ingreso familiar y que no está considerado en su presupuesto.

En este sentido, Ezequiel Ander – Egg (1995) sostiene que la Seguridad Social debe ser entendida:

“[...] en función de la idea de riesgo social, la seguridad social se materializa en un conjunto de medidas e instituciones jurídicas establecidas por el Estado con el objeto de proporcionar, al mayor número de individuos posible, la protección y atenciones necesarias contra riesgos y

contingencias de infortunios y calamidades sociales que se dan fuera del empleo en forma definitiva (invalidéz, minusvalía, jubilación) o transitoria (desempleo fraccional, enfermedad, etc.). Estos riesgos se traducen en el aumento de los gastos individuales o en una disminución de la renta de trabajo que sirve para el sustento del trabajador.” (Ibid: 265)

El Estado a través de la Seguridad Social debe generar las condiciones necesarias para satisfacer aquellas necesidades ante riesgos o contingencias sociales que se les presentan a los trabajadores.

Entenderemos como Riesgo a aquella situación que está presente o en potencia inmediata para desencadenar la interrupción de la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales y ocasiona disfunciones en una persona, un grupo, o una comunidad. (Montoya y Zapata, 2002:112-113)

Contingencia, aquel hecho, acontecimiento o circunstancia que sin producir daño o perjuicio a la persona da origen en ella a una necesidad de mayores recursos y de un incremento del poder adquisitivo. (Doc. Técnico UBO, 2011)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1991) afirma de la seguridad social como la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo o enfermedad laboral, desempleo, invalidéz, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.

La Seguridad Social tiene como finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los

servicios necesarios para el bienestar individual y colectivo.
(www.mitecnologico.com)

El último Informe Mundial sobre Seguridad Social 2010/2011 de la OIT especifica que la Seguridad Social debe brindar cobertura en tiempos de crisis y después de la crisis, dando auge a la seguridad social puesto que es el principal estabilizador económico, social y político irremplazable en momentos difíciles.

La Seguridad Social, por consiguiente, es una de las condiciones necesarias para el desarrollo económico y social sostenible. Es un factor de desarrollo. Es asimismo una importante característica de todo Estado y toda sociedad democráticos y modernos.

3.1.- Principios de la Seguridad Social

Se reconocen tradicionalmente cuatro principios fundamentales que constituyen la base sobre la cual debe estar institucionalizada la seguridad social que son: Universalidad (subjetiva/objetiva), Integridad o Suficiencia, Solidaridad y Unidad. Sin embargo existen principios como la subsidiariedad y la redistribución de los ingresos que han complementado la institucionalidad de la Seguridad Social (Humeres, 2000)

Examinemos brevemente los elementos centrales de esos principios: (Ibid:434-439).

- La **universalidad**: la Seguridad Social debe cubrir a todas las personas. Debe proteger a todos los ciudadanos de toda contingencia, cualquiera fuere la causa, por medio de la acción solidaria de todos los integrantes del sistema. No se debe discriminar a causa de edad, raza, nacionalidad, vínculo laboral o nivel de remuneraciones.

- La **integridad o suficiencia**: este principio se refiere a la circunstancia de que todas las prestaciones –médicas, económicas o familiares– sean suficientes para atender la contingencia social respectiva y capaces de solucionar el caso social.
- La **solidaridad**: se basa en reconocer que todos deben contribuir al financiamiento del sistema con respecto a los ingresos, a fin de cooperar al cumplimiento de los objetivos sociales en cada persona que lo requiere. Es un esfuerzo de toda la comunidad realizado en su propio beneficio, a ese esfuerzo debe contribuir todos y cada cual según sus capacidades y posibilidades.
- La **unidad**: corresponde técnicamente a la unificación orgánica o administrativa de abaratar costos frente a un posible riesgo. El Estado no debe discriminar en calidad de las prestaciones ni en los requisitos que se exigen para la adjudicación de ella. Es así como las acciones y programas de la Seguridad Social que constituyen un todo orgánico, cuyo fin último es el logro de mejores condiciones de vida para la comunidad.
- La **subsidiariedad**: La sociedad toda, o el Estado como organismo jurídico de ella, no debe ejercer facultades que excedan lo que el individuo o los grupos sociales menores puedan hacer por sí mismos. Por tanto, debe permitir que el individuo y los grupos intermedios, con sus propios medios, hagan frente a sus estados de necesidad, e intervenir sólo en caso de que sean incapaces de solucionar con sus propios medios sus necesidades.
- La **redistribución de los ingresos**: hace relación con el efecto de vasos comunicantes entre sectores de la población con mayor recursos y aquellos que tienen menos, como asimismo el traspaso de recursos en

favor de los pasivos que efectúan los trabajadores en actividad. (Ibid: 434-439)

3.2.- Instituciones de la Seguridad Social

La existencia del hombre es un derecho como tal, como también su obligación de conservar la vida a un nivel acorde a su contexto cultural. Es por esto que debe prevenir y procurar ante cualquier contingencia social, ejercer su derecho-obligación de vivir dignamente. Por consiguiente, la necesidad de conservar la vida con dignidad, es la razón fundamental de la existencia de la Seguridad Social y las instituciones que la administran para garantizar una vida, como los seguros sociales, la asistencia social y las prestaciones familiares (Húmeres, 2000:427-428).

- Los Seguros Sociales son mecanismos que tienen por objeto otorgar prestaciones médicas (preventivas, curativas y de rehabilitación a afiliados y cargas) y pecuniarias (por suspensión, disminución o pérdida de la capacidad de ganancia del jefe de hogar). El seguro obligatorio de ahorro corresponde al segundo grado de previsión social, puesto que tiene un carácter de ahorro voluntario o colectivo.
- La Asistencia Social comprende aquellos aspectos destinados a atender las contingencias sociales que, por cualquier causa, no fueron atendidas por los seguros sociales obligatorios (enfermedades, accidentes, cesantía), o bien cuando la atención no fue suficiente (complementaria).
- Las Prestaciones Familiares son todos aquellos beneficios que se otorgan para la protección del grupo familiar. En estas prestaciones se distingue entre las asignaciones familiares, que se vinculan con prestaciones pecuniarias que se entregan a la familia que viven a

expensas del jefe de hogar, y las demás prestaciones, que se relacionan con beneficios pecuniarios en especie o servicios que contribuyen a la formación y desarrollo de la familia.

3.3.- Seguridad Social Complementaria

La Seguridad Social a través de los servicios que dispone como la asistencia médica, el derecho a la salud, entre otros, pretende garantizar la satisfacción mínima de las necesidades de los sujetos, con el fin de potenciar la calidad de vida individual y colectiva. Es así como, la protección social contribuye a aumentar la calidad de vida de los sujetos mediante servicios básicos, tal como lo enuncia la Universidad de Córdoba (2011) en un documento de Seguridad Social indicando:

“El núcleo sustancial de la protección social, viene representado por el sistema público, obligatorio, mínimo o básico y, en cuanto tal, suficiente (principio de integración) de Seguridad Social, en su doble dimensión legal de nivel no contributivo (de ámbito universal y naturaleza asistencial) y nivel contributivo (de ámbito profesional y naturaleza contributiva). (Ibid: 1)

Además enfatiza que los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo.

La Seguridad o Protección Social Complementaria busca afrontar las contingencias y los riesgos sociales a los que están expuestos los ciudadanos, por esto surgen los servicios de bienestar en las empresas; para suplir aquellas

necesidades básicas que se generan en los trabajadores en su lugar de trabajo y en su entorno familiar.

Los servicios sociales son considerados como elementos complementarios de la Seguridad Social, de responsabilidad neta del empleador, y su origen se encuentra en los contratos o convenios colectivos. Humeres (op.cit.) precisa que son parte de la llamada Seguridad Social Complementaria, de origen convencional.

“Tiene una importancia destacada a nivel de grandes empresas, las cuales se pretenden coadyuvar al otorgamiento de beneficios y los enmarcan dentro de la expresión, condiciones comunes de trabajo, que se negocian colectivamente.

Son, pues, beneficios adicionales que obtienen los trabajadores 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.” (Ibid: 432)

Es por lo tanto, la Seguridad Social Complementaria quien comprende los beneficios adicionales de las prestaciones generales que a través de la contratación colectiva (trabajo), alcanzan aquellos grupos de trabajo como consecuencia de las relaciones de trabajo.

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

En los servicios sociales enmarcan generalmente aquellos beneficios adicionales de las prestaciones genéricas de la Seguridad Social, logrados por los trabajadores dependientes, especificados en los contratos colectivos de trabajo. La gestión de estos beneficios no los realizan las entidades estatales propias de la Seguridad Social, sino más bien, los concretan las empresas o instituciones públicas.

Los servicios comprenden un amplio y variado campo de prestaciones posibles, por lo que su importancia y trascendencia estará en íntima vinculación con el medio en que ellas se pacten y lleven a cabo más aún, siendo los contratos y convenios colectivos el medio común de llegar a establecerlos, su pleno desarrollo está ligado al nivel en que se encuentren las relaciones laborales institucionales.

Las prestaciones de la Seguridad Social Complementaria, (Ibid: 601-602) subvencionan al trabajador a través de las siguientes prestaciones:

- a) Prestaciones por enfermedad: comprenden principalmente el complemento del pago de los subsidios por enfermedad y el otorgamiento de prestaciones médicas en la empresa o ayuda para obtenerla fuera de ellas.
- b) Prestaciones de ayuda familiar: por lo general, se destinan a complementar prestaciones familiares, ya sean ellas las asignaciones familiares, asignaciones escolares, las ayudas por nacimiento, matrimonio y defunción, becas de estudio, vestuario, canastas familiares, etc.
- c) Aumentos de beneficios laborales de origen legal: se comprenden feriados adicionales, contratación de seguros, aguinaldos, premios por antigüedad en la empresa, permisos con goce de remuneraciones, complemento de pensiones e indemnizaciones por años de servicios, etc.

Pueden crearse cuantos beneficios como la intención y la creatividad de las partes den lugar, sin vulnerar disposiciones legales. El trabajador concede un gran valor a estas prestaciones complementarias y en muchas ocasiones son decisivas al momento de considerar el ingreso o permanencia en una institución.

Las características de las prestaciones de la Seguridad Social Complementaria se pueden agrupar en:

1. Origen contractual: son contratos colectivos, los documentos que los contienen. Se establecen con participación o acuerdo de los trabajadores y el empleador.
2. Complementarios: son adicionales a los beneficios y/o prestaciones generales de la Seguridad Social, o bien, protegen pequeños riesgos no cubiertos por ésta. Algunas contingencias, por su naturaleza, siempre podrán ser complementadas a fin de mejorar la prestación.
3. Carácter accesorio: tienen esta connotación respecto de la remuneración del trabajador. De ello se desprende que son exigibles en tanto se mantenga la relación de trabajo.
4. Adicionales: esta característica también es en relación al salario, puesto que incrementa la remuneración normal del trabajador cuando le afectan determinadas circunstancias.
5. Eventuales: su exigibilidad dependerá de que se establezca cuáles hechos serán comprendidos como contingencias o eventualidades.

6. Personales: son otorgadas para satisfacer necesidades de subsistencia. Responden a una carencia, cuyo bienestar interesa a toda la organización y a la colectividad, a largo plazo.

7. Carácter patrimonial: verificada la circunstancia que hace posible la prestación, se incorpora inmediatamente al patrimonio del sujeto beneficiario, por lo tanto, se producen las consecuencias propias de estos derechos; sin perjuicio de las acciones especiales, son amparadas por las acciones del derecho de propiedad.

8. Uniformidad de la asignación: se pacta un monto fijo (en términos pecuniarios) en relación con ciertos hechos de carácter personal, y principalmente familiar, que afecta a los trabajadores; el monto se establece, considerando esos hechos y no las circunstancias personales del trabajador. (Narváez, E., Vilaret, M., op.cit.: 43)

La administración de Seguridad Social Complementaria, habitualmente le corresponde al empleador, mediante los Departamentos o Servicios de Bienestar, sin perjuicio de que la participación de los trabajadores en ellos ha demostrado constituir un estímulo y forma de compromiso conveniente en relación a este tipo de prestaciones.

En resumen, la política social surge como medida del Estado para aquellas necesidades que la población da a conocer a través de movimientos sociales manifestados en distintos períodos de la historia de Chile. Estas necesidades a sus inicios abarcaron a la mayor parte de la población y con el tiempo fueron disminuyendo, puesto que la mejora en las condiciones laborales, sociales y de salud, permitieron reducir las necesidades básicas entregando cobertura universal, residual y focalizada.

Por consiguiente, la Seguridad Social se institucionaliza con fines específicos de garantizar al trabajador y su familia salud y seguro ante contingencias y riesgos que se producen en el ejercicio laboral. La actual Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) ha permanecido como institución supervisora de aquellas entidades que disponen de servicios para sus trabajadores, la mantención de garantizar al trabajador y su familia condiciones laborales dignas, y, a la vez, contribuir en aumentar su calidad de vida.

4.- Servicios de Bienestar

Para definir el concepto de Servicio de Bienestar debemos acercarnos a la noción de Bienestar. Ezequiel Ander-Egg (1995) indica que el concepto de bienestar apunta a la satisfacción de las necesidades humanas básicas:

“Es el estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades básicas compatibles con su dignidad humana.” (Ibid: 47)

En esa misma perspectiva, Duarte y Jiménez (2007), académicos de la Universidad Tecnológica de Pereira, en su Aproximación a la Teoría del Bienestar indican;

“Es el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida. Los anhelos a futuro y la posibilidad de poderlo realizar en el inmediato, corto y mediano plazo, son de vital importancia en dicho sentir.” (Ibid: 305)

La conceptualización utilizada por los citados autores nos demuestra que el bienestar es un concepto relativo, depende de la valoración que cada sujeto le

asigne de acuerdo a su contexto social y económico, así como de las ideas predominantes en la sociedad sobre la materia las que se plasmaran en las políticas sociales tendientes a su satisfacción.

Lo anterior se refleja en los diferentes momentos de la historia de Chile que evidencia diferentes enfoques y estrategias en materia de Bienestar Social para cubrir aquellas necesidades objetivas y subjetivas de los ciudadanos, contando con Ministerios que apoyan la labor social en diferentes ámbitos, como la salud, vivienda, educación y seguridad social.

En la actualidad, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), institución supervisora de aquellas entidades que disponen de servicios de bienestar para sus trabajadores destinados a garantizar al trabajador y su familia condiciones laborales dignas, y, a la vez, contribuir en aumentar su calidad de vida, lo entiende de la siguiente manera:

“Bienestar es 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 que está inserto.”(www.suseso.cl, s/p)

Se puede distinguir que en medida en que el individuo satisfaga sus necesidades comprenderá su estado de felicidad, lo que conlleva a que profesionales en el área de lo social, busquen maneras de aumentar la calidad de vida de las personas en su medio familiar, laboral, educacional, entre otros.

La SUSESO afirma que la función de bienestar comprende una amplia gama de acciones objeto como consejo y asesoría para el logro de una mejor convivencia familiar, prestaciones económicas para paliar gastos médicos y otros emergentes. Por lo que, como institución supervisora de entidades que

administran beneficios para sus empleados debe velar por el orden jurídico y normativo de los servicios, garantizando la efectiva asesoría de información hacia los afiliados como su respectiva entrega de beneficios y servicios.

El bienestar se vincula con las necesidades sentidas de los ciudadanos que buscan satisfacer aquellas necesidades mínimas o dignas como abrigo, salud, vivienda, autorrealización, entre otras. El concepto de Bienestar abarca lo objetivo como las necesidades de primer alcance, y lo subjetivo como amor, afecto, identidad y libertad. Cabe mencionar que, estas necesidades contribuyen a que el individuo se desarrolle en su entorno inmediato y con los recursos disponibles.

Si bien, el individuo busca satisfacer sus necesidades básicas que son compatibles con la dignidad humana en las distintas esferas en que se desenvuelve, ya sean, trabajo, estudio, familia, entre otras, será el Estado el principal gestor a través de los derechos humanos y políticas públicas, aumentar la calidad de vida de las personas fomentando su participación e inclusión en los servicios, programas y beneficios que provee el Estado.

En resumen, la política social surge como medida del Estado para aquellas necesidades que la población da a conocer a través de movimientos sociales manifestados en distintos períodos de la historia de Chile. Estas necesidades a sus inicios, y de manera muy especial en el período del Estado de Bienestar, abarcaron a la mayor parte de la población, pero con la implantación del modelo de Estado Neoliberal fueron disminuyendo su cobertura debido a la predominancia de un enfoque de política pública residual y focalizada en los sectores de más vulnerables, radicando en el mercado la satisfacción de esas necesidades para los sectores medios y altos por medio de la privatización de servicios esenciales como la salud, la previsión, la educación y la vivienda.

Si se analiza con una cierta perspectiva histórica la situación de los servicios de bienestar se puede vislumbrar que en el período del Estado de

Bienestar la existencia de éstos y su gama de prestaciones eran parte constitutiva del llamado “salario social” de los trabajadores, entendido como aportes no monetarios que le permitían satisfacer, desde una mirada solidaria y de responsabilidad social del Estado, las necesidades básicas de “pan, techo y abrigo” y las destinadas a promover la superación individual, familiar y colectiva de los trabajadores, tales como educación, salud y cobertura ante los riesgos bio, psico, sociales.

En esa etapa, dentro del encuadre de la justicia social, estos servicios se entienden como un derecho y un beneficio de los trabajadores, con un enfoque en que predomina la idea de lo social, de ahí que no resulte extraño que fuese entendido como un campo privilegiado del Trabajo Social puesto que su paradigma es de atención a las necesidades del trabajador como parte constitutiva de su condición de tal y de miembro de una sociedad.

En la actualidad, la tendencia dominante es entenderlo como parte de las políticas de recursos humanos de las empresas e instituciones públicas, vale decir como un mecanismo de fidelización y de elevación de la productividad de los trabajadores, y en ese contexto se le visualiza como parte de los beneficios sociales.

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, total o parcialmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. (Chiavenato, 1999:459)

El citado autor hace una distinción entre los beneficios legales o exigidos por la legislación laboral, tales como horas extraordinarias, vacaciones, seguro de

accidentes del trabajo, etc., y los voluntarios, vale decir que la empresa concede sin estar obligado por ley a otorgarlos. Chiavenato señala que a estos últimos también se les denomina “*beneficios marginales*” (ibid: 461), realizando una descripción de los mismos, los que en su mayoría, ya sean de naturaleza monetaria o no monetaria, corresponden a los beneficios que administran los servicios de bienestar y distingue tres tipos de beneficios:

- Asistenciales: reembolsos o subsidios por gastos médicos, asistencia médica y odontológica, préstamos servicio de restaurante, servicio social y consejería, seguros de vida colectivos, entre otras prestaciones.
- Recreativos: asociaciones recreativas, actividades deportivas, paseos y excursiones programadas, etc.
- Supletorios: restaurante en el sitio de trabajo, transporte del personal, horario móvil, etc. (Ibid: 463-464)

Estos servicios y beneficios que disponen los servicios de bienestar complementan el interés de los trabajadores a la hora de ser contratados en una empresa, si bien es cierto, el pago de una remuneración es prioritario para el trabajador, también lo son aquellos beneficios complementarios que ofrece el empleador para mantener al personal y la disminución de su rotación. Es por esto que, las empresas además de cuidar el aspecto competitivo en el mercado laboral, efectúan actividades tendientes a preservar las condiciones físicas e intelectuales de sus trabajadores, potenciando la actitud de los trabajadores en sus principales planes de desarrollo y mantención del personal en la empresa. (ibid: 460)

4.1.- Necesidades

Como alude el autor, los beneficios asistenciales, recreativos y supletorios son necesidades que cubre y/o administra el sistema de seguridad social

complementario para fines de satisfacer aquellas necesidades sentidas por los trabajadores. Estas necesidades se presentan cuando los trabajadores satisfacen nuevas necesidades y tienen la capacidad de cubrir nuevas carencias que son superiores. Dada la situación, la manifestación de satisfacer necesidades nuevas, se da en diversos ámbitos familiar, educacional, salud, y en el área que abordamos que es la seguridad social.

Las necesidades humanas que surgen en una sociedad son diversas y prolongadas a través del tiempo, tal como lo enuncia la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, son cíclicas y se van repitiendo conforme a la satisfacción y al surgimiento de nuevas necesidades. En este sentido, el principal interventor en buscar soluciones para aquellas necesidades es el Estado. Como responsable, debe cumplir con generar estrategias políticas y económicas para financiar aquellas políticas públicas creadas a favor de la ciudadanía. La implementación de planes y programas de desarrollo comunitario que favorezcan a los niveles socioeconómicos más desabastecidos, potenciará la satisfacción de necesidades básicas de una parte de la población que no cuenta con recursos económicos.

Cuando se implementan políticas sociales en el país la población y el Estado se ven beneficiados, puesto que mediante satisfactores materiales que se entregan a la comunidad, la necesidad sentida se satisface logrando que el recurso humano potencie habilidades no reconocidas y busque formas de solucionar sus problemas. Esta situación conlleva al desarrollo propio del país, donde la intervención se logra llevar a cabo y los recursos entregados son recibidos por la población. Esta intervención que fortalece aquel grupo focalizado en desventaja, generará mejoras en las condiciones sociocultural y económica de los sujetos, aumentando su calidad de vida y por ende la satisfacción de necesidades sentidas.

En el área laboral, las condiciones socioeconómicas de todos los trabajadores no son iguales, por lo tanto, hay empresas que disponen de un plan de beneficios y servicios sociales de acuerdo a la condición social del trabajador, así como otras, empresas que solo beneficia a aquel personal que se ve más desfavorecido por su nivel económico y social. Hay que distinguir que la disposición de estos servicios y beneficios sociales son para disminuir preocupaciones extras de los trabajadores, sin embargo, generan cierta paternalidad a los recursos entregados por la empresa y en ocasiones estos recursos son limitados.

Max Neff (1993; 30) en su objetivo del Desarrollo a Escala Humana indica:

“Necesidades humanas, autodependencia y articulaciones orgánicas, son los pilares fundamentales que sustentan el Desarrollo a Escala Humana.”

La base de estos pilares fundamentales debe ser sólida:

“Esa base se construye a partir del protagonismo real de las personas, como consecuencia de privilegiar tanto la diversidad como la autonomía de espacios en que el protagonismo sea realmente posible. Lograr la transformación de la persona-objeto en persona-sujeto del desarrollo...” (Ibid)

El citado autor manifiesta que el desarrollo a escala humano se sitúa en la autonomía de las personas y a su autodependencia, esto implica que el trabajador busque a través de las articulaciones sociales formas de satisfacer sus necesidades, pero evitando la dependencia a aquellos recursos. Por consiguiente, es la necesaria profundización democrática que permite la participación de los sujetos y su inclusión más directa como actores sociales. Esto permite contribuir en el rol tradicional semi-paternalista del Estado Latinoamericano, siendo un rol

estimulador en soluciones creativas que surjan desde abajo hacia arriba y resulten, por lo tanto, más congruentes con las aspiraciones reales de las personas. (Max Neff, Ibid)

El desarrollo a escala humana está orientado hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exigiendo una nueva forma de interpretar la realidad. Desde este punto, obliga a ver y evaluar el mundo, las personas y sus procesos. Por consiguiente, la teoría de las necesidades humanas para el desarrollo se debe entender en esos términos: como una teoría para el desarrollo.

Para comprender la teoría del desarrollo a escala humana, consideraremos para este estudio dos postulados de Max Neff (Ibid; 44) que indican:

a) El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. Como postulado básico indica que el mejor proceso de desarrollo será aquél que permita elevar más la calidad de vida de las personas, dando paso a que la calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales.

b) Las necesidades humanas tienen categorías que se dividen en: existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, las necesidades del Ser, Tener, Hacer y Estar, y las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad.

El enfoque clásico de los Servicios de Bienestar se sustenta en principios y valores similares a los enunciados de Max-Neff , lo que explica en gran medida la validación histórica de los Asistentes Sociales como los profesionales más idóneos para las funciones de dirección, administración y ejecución en esa área de la realidad social.

En esa perspectiva, los sistemas de seguros, seguridad social, derechos del trabajo, entre otros, corresponden a aquellas necesidades axiológicas de protección que el trabajador pretende satisfacer en el área laboral. Esta necesidad existencial de tener acceso a servicios y beneficios constituirá fuentes de recursos para su desempeño laboral y para su quehacer familiar. Por consiguiente, aquellas necesidades que se presentan en la cotidianeidad de las personas y en sus lugares de trabajo, serán cubiertas a través del sistema complementario de beneficios que disponen los servicios de bienestar.

4.2.- Servicios de Bienestar y Administración de Recursos Humanos

El cambio del modelo del Estado Benefactor por el del modelo Neo-Liberal, en el caso específico de los Servicios de Bienestar, implicó una reorientación de sus postulados y del papel que juegan en las empresas públicas y privadas. El cambio más significativo podría sintetizarse en que de ser esencialmente un instrumento de la seguridad social se han transformado en un componente de la Administración de Recursos Humanos, contexto en el que se les caracteriza como un medio para la implementación de Planes de Beneficios Sociales.

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

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

La definición de beneficios sociales que formula el citado autor: resulta especialmente interesante e ilustrativa de la concepción que fundamenta este enfoque:

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, total o parcialmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. (ibid: 459)

Pese a la tradición de los Servicios de Bienestar, Chiavenatto señala que la historia de los servicios y beneficios sociales es reciente y está vinculada con el desarrollo de las ideas de la responsabilidad social de la empresa y señala seis factores que explicarían su expansión:

- 1.- Actitud del empleado en cuanto a los beneficios sociales.*
 - 2.- Exigencias de los sindicatos.*
 - 3.- Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno.*
 - 4.- Competencia entre las empresas en la disputa de los recursos humanos, ya sea para atraerlos o para mantenerlos.*
 - 5.- Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado mediante la competencia en los precios de los productos o servicios.*
 - 6.- Impuesto fijados a las empresas, la cuales buscan localizar y explorar medios lícitos de lograr deducciones de sus obligaciones tributarias.*
- (ibid:460)

Esos factores indican con claridad una equidistancia con los valores de justicia social y seguridad social, situándose en una lógica de competitividad empresarial, exenciones tributarias y respuestas a las exigencias de los sindicatos y de la legislación laboral.

Chiavenatto enfatiza que para las personas las expectativas de servicios y beneficios sociales son un factor de atracción para ingresar y desarrollar una actividad laboral eficiente en una empresa, ya que son un complemento necesario a la satisfacción con el cargo, el salario, las oportunidades laborales y el clima organizacional, por lo cual estos beneficios representan ventajas para la empresa y para los trabajadores, los que sintetiza en el siguiente cuadro:

Ventajas de los Beneficios	
Para la Empresa	Para los Empleados
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elevan la moral de los empleados ▪ Reducen la rotación y el ausentismo ▪ Elevan la lealtad del empleado hacia la empresa ▪ Aumentan el bienestar del empleado ▪ Facilitan el reclutamiento y la retención del personal ▪ Aumentan la productividad y disminuyen el costo unitario del trabajo ▪ Demuestran las directrices y los propósitos de la empresa hacia los empleados ▪ Reducen molestias y quejas ▪ Promueven las relaciones públicas con la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrecen ventajas no expresadas en dinero ▪ Ofrecen asistencia para la solución de problemas personales ▪ Aumentan la satisfacción en el trabajo ▪ Contribuyen al desarrollo personal y al bienestar individual ▪ Ofrecen medio para establecer mejores relaciones sociales entre los empleados ▪ Reducen los sentimientos de inseguridad ▪ Ofrecen oportunidades adicionales de lograr estatus social ▪ Ofrecen remuneración extra ▪ Mejoran las relaciones con la empresa ▪ Reducen las causas de insatisfacción

(Ibid: 470)

Del cuadro anterior se desprende que la implementación de los beneficios voluntarios se fundamenta en los principios de retorno de la inversión y de la responsabilidad mutua de la empresa y los trabajadores, a los que deben agregarse otros que dicen relación con el funcionamiento del servicio, entre los que se encuentran los siguientes:

- Los beneficios otorgados a los empleados deben satisfacer alguna necesidad real.
- Los beneficios deben limitarse a las actividades en que el grupo es más eficiente que el individuo.
- El beneficio debe extenderse a la base más amplia posible de personas.
- La concesión del beneficio no debe despertar connotaciones de paternalismo benevolente.
- Los costos de los beneficios deben ser calculables y deben tener una financiación sólida y garantizada para evitar implicaciones políticas.

En consecuencia, un plan de beneficios voluntarios debe ser ventajoso tanto para la empresa como para los empleados, aplicarse sobre bases económicas y financieras sustentables, ser planeado entre la organización y los empleados, en lo referente a tiempos, tareas y en la administración de los servicios. (Ibid)

5.- La expansión del modelo de administración de recursos humanos

Los principios anteriormente descritos, como se examinará en el marco de referencia de esta tesis, están presentes en gran medida en el Servicio de Bienestar de la CENABAST, lo que es indicativo en el sector público de nuestro país existe una tendencia creciente de concebirlas como parte de la administración de los recursos humanos, lo que en el caso del sector privado también se vincula con los lineamientos de la responsabilidad social de la empresa.

Desde esa lógica el tema de los costos de los programas y sus impactos en términos de mejoramiento del clima laboral y productividad adquiere una significativa relevancia, lo que a su vez permite explicar la tendencia a ubicar en los puestos de dirección de dichos servicios a administradores e ingenieros comerciales, lo que implica situar a los Trabajadores Sociales en los puestos de ejecución o de aplicación subordinada de las acciones derivadas de los diferentes programas.

Esto en el sector público se refleja de manera estratégica en las convocatorias para proveer los puestos de Directores de Servicios de Bienestar, los que se realizan por medio del Sistema de Alta Dirección. Un ejemplo de ello, lo constituye el llamado a concurso realizado en noviembre del año 2007 para proveer cargo de Jefe o Jefa del Servicio de Bienestar del Servicio Agrícola y Ganadero, cuyas bases estipulan en forma textual:

*Poseer Título Profesional de una carrera de a lo menos de 10 semestres, otorgado por un establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por éste. **Deseable formación como: Administrador Público, Ingeniero Comercial, Ingeniero Civil o equivalente.** (Colegio de Asistentes Sociales, 2007:1)*

Esta convocatoria fue impugnada por el Colegio de Asistentes Sociales de Chile por medio de una carta dirigida al Director Subrogante del SAG, Pablo Wilson, en la que se sostiene:

Debemos señalar que desde el campo profesional los grandes impulsores de la creación de estos servicios fueron los Asistentes Sociales y son los que conforman preferentemente las plantas profesionales de los mismos, por lo cual nos parece lesiva su omisión en esa convocatoria toda vez que la carrera de Trabajo Social está reconocida en la LOCE como

licenciatura universitaria y en la mayoría de las universidades los planes de estudios contemplan diez semestres lectivos (Ibid: 2)

Asimismo, el Colegio aborda otro tema latente y que cada cierto tiempo aparece como una medida de racionalización del sector público y privado: la supresión de los Servicios de Bienestar y su reemplazo por convenios con Cajas de Compensación, empresas financieras, casas comerciales, clínicas y laboratorios, entre otros posibles prestadores de diversos servicios, sosteniendo:

Los servicios de bienestar son el resultado de las luchas reivindicativas de los trabajadores del sector público y privado, cuya persistencia se debe precisamente a la defensa que los trabajadores de los diferentes servicios públicos y de las empresas privadas realizan cada vez que los apologistas de la reingeniería financiera pretenden suprimirlos. (Ibid: 2)

En síntesis, los Servicios de Bienestar surgidos en el ámbito de las políticas públicas de los Estados de Bienestar deben enfrentar hoy el desafío de reformularse en el espacio del Estado Neoliberal y de las características de las sociedades postindustriales, lo que implica utilizar las potencialidades derivadas de los desarrollos de los servicios financieros, la expansión del sector privado en los ámbitos de la Salud, la educación y la vivienda, por una parte, y de otra parte preservar y profundizar su característica de ser parte de las políticas de seguridad social con fines específicos de protección al trabajador y su familia ante contingencias y riesgos que se producen en el ejercicio laboral y de la adecuada satisfacción de sus necesidades básicas, personales y sociales.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO II

GÉNESIS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

Los Servicios de Bienestar, como se señaló en el capítulo anterior, surgen de la institucionalización de la Seguridad Social Complementaria en las empresas públicas y privadas con fines estratégicos de garantizar al trabajador beneficios y servicios que favorezcan a su medio más cercano como el trabajo y su familia, por medio de beneficios directos que contribuyan al aumento de la calidad de vida en su entorno y al trato digno en la empresa.

La SUSESO (www.suseso.cl, s/p) define al Servicio de Bienestar como:

“Entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tienen por finalidad otorgar como consecuencia de sus relaciones contractuales de trabajo, prestaciones médicas adicionales o complementarias a las que otorgan los regímenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus Estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares.”

Los Servicios de Bienestar tienen por objeto otorgar prestaciones de cualquier naturaleza que complementen o amplíen aquellas ya otorgadas por otras ramas de la Seguridad Social, para lograr mejores condiciones de vida a sus asociados y sus cargas familiares y satisfacer aquellas necesidades que a expensas del gasto particular de los trabajadores. Es por esto que, ofrecen servicios y beneficios tales como: atención médica, orientación y asesoría social, bonos escolares, restaurantes en lugares de trabajo, transporte o conducción del personal, entre otros servicios recreativos de distensión familiar y organizacional de la empresa.

Los servicios de Bienestar en la Seguridad Social Complementaria se dividen en dos grupos:

1. Sector Privado: estos servicios cuentan con personalidad jurídica, se constituyen como corporaciones su solicitud se transmite a través del Ministerio de Justicia, al que le corresponde su supervigilancia.
2. Sector Público: si bien estos servicios tienen objetivos equivalentes al sector privado, por regla general carecen de personalidad jurídica, pues excepcionalmente se les otorga por esta. La mayoría constituyen una dependencia de la entidad empleadora. (www.suseso.cl)

Los Servicios de Bienestar pueden crearse de acuerdo a las siguientes modalidades según Consultores de Recursos Humanos (www.hr.cl):

Por la empresa: el financiamiento proviene de la empresa y se constituye como corporaciones de derecho privado. Deben mantener un reglamento y puede operar sin personalidad jurídica.

Por los Sindicatos o Asociaciones Gremiales: el financiamiento proviene de los asociados.

Por empresa-trabajador: el financiamiento es compartido y su administración también. Debe mantener un reglamento que regule la co-administración. No es necesario que constituya personalidad jurídica.

Igualmente, los Servicios de Bienestar cuentan con recursos propios que integran un fondo común con cargo al cual se financian las prestaciones y beneficios entregados a los trabajadores. 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 (www.hr.cl)

Por lo general, el aporte del empleador es el capital principal de financiamiento que disponen los servicios de Bienestar, entregando cobertura a la mayor cantidad de beneficios que administra. El aporte de los trabajadores afiliados al sistema es un capital seguro, puesto que es un descuento realizado por planilla del sueldo del trabajador y garantizando mensualmente el aporte. Por último, corresponde la ganancia del interés de los préstamos que solicitan los afiliados al Bienestar y las herencias, legados y otros bienes que mantienen una frecuencia mínima en el tiempo.

Las finalidades de los Servicios de Bienestar (www.hr.cl) son:

- 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.
- Colaborar con institucionales legalmente constituidas en lo concerniente al cumplimiento de sus fines.

Los Servicios de Bienestar disponen de profesionales expertos en el área de lo social que están capacitados para intervenir y vincular al trabajador y su familia en actividades que permitan aumentar su calidad de vida. Las actividades que permiten la participación de los trabajadores fortalece el clima organizacional optimizando el ambiente laboral y las condiciones de trabajo. En este sentido, se obedece a la responsabilidad mutua que mantiene el empleador en cooperar con

la mantención de beneficios y servicios hacia el trabajador, y este recibe por parte del empleado estándares más elevados de eficiencia en el desempeño laboral. En este sentido, se logran propósitos del grupo-empresa en la obtención de logros y metas de producción, generando mejores condiciones laborales y por último, optimizando la entrega de beneficios sociales a los trabajadores.

1.- El surgimiento de los Servicios de Bienestar en Chile

Los Servicios de Bienestar mantienen su origen en los servicios sociales que corresponde a una rama de la Seguridad Social. En la práctica, estos servicios sociales complementaron aquellas necesidades mínimas de los trabajadores y sus familias, garantizando para la Seguridad Social y las empresas privadas una mayor cobertura. Además, como lo indica Héctor Humeres (2000):

“Contribuyeron a la formación de los Servicios Sociales algunas formas primitivas de Seguros Sociales, tales como la indemnización que otorgaba el Estado o la empresa privada a sus servidores antiguos; las prestaciones en especie que otorgaban y otorgan determinadas empresas a favor a sus trabajadores o de los miembros de sus familias y, posteriormente, los servicios de bienestar creados por diversas instituciones para beneficios de su personal...” (ibid)

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

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

Durante el siglo XX, Chile fue el primer país en asumir la legislación en materia de Seguridad Social el 8 de Septiembre de 1924 se promulga la Ley N° 4.054, Ley de Seguro Obrero Obligatorio, cuya orientación es la legislación alemana de 1883 (Bismarck), que establecía entre otras prestaciones, el otorgar asistencia médica, atención dental, medicamentos, subsidios durante la enfermedad, atención maternal y un sistema de pensiones entre otras prestaciones. (www.suseso.cl)

Se inicia el 10 de Diciembre de 1927 el Departamento de Previsión Social. A partir de julio de 1945, se cambio su nombre por el de Dirección General de Previsión Social, en reemplazo de dichas Direcciones. Su actual estatuto orgánico está contenido en la Ley N° 16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferida atribuciones adicionales.

En la actualidad, es 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 2° del D.L. 3.551 de 1980.

La Constitución Política del Estado de 1980, reserva al Estado, por intermedio del establecimiento de leyes, la institucionalización del sistema de

Seguridad Social, esto es, la consagración de las materias básicas del mismo. La doctrina de la Seguridad Social ha determinado que el establecimiento del sistema comprende las personas protegidas, las contingencias cubiertas, la forma y contenido de las prestaciones y el sistema de financiamiento. (www.suseso.cl)

La misión de la Superintendencia de Seguridad Social al ser una entidad autónoma del Estado, 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.

Como objetivos de la institución podemos distinguir:

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

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

Esta situación promovió la creación de la Superintendencia de Seguridad Social principal entidad que cumple con la fiscalización y regulación de los servicios complementarios. La institución debe velar por la calidad de atención y derechos de los trabajadores en el área laboral, por cuanto debe fiscalizar que

todos los Servicios de Bienestar operen con el objetivo fundamental de contribuir al bienestar del trabajador cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida en la empresa, según la aprobación del Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social N° 28, dictado el 27 de enero de 1994.

Los Servicios de Bienestar, por tanto, deben disponer para sus trabajadores servicios y beneficios sociales y extenderlos a sus cargas familiares. Asimismo, promover la participación de los trabajadores y sus familias en actividades recreativas de la empresa, proporcionar al empleado condiciones de descanso, que fomenten la responsabilidad mutua hacia el empleador. Por consiguiente, la disposición en generar instancias de confianza entre ambas partes, promueve el desarrollo sustentable de la empresa, adquiriendo metas y logros en la producción de la institución y avances en materia de seguridad social hacia los trabajadores.

El desarrollo de las habilidades y capacidades de los trabajadores en su medio procederá en la confianza, satisfacción de las relaciones y ambiente físico en donde se encuentra situado, construyendo un grado de autonomía en aspectos relativos a su trabajo y que, por lo menos, en el entorno inmediato de su tarea tiene posibilidad de participar en decisiones que le atañen. Todo ello apunta a que se sienta valorado, reconocido y respetado, es decir, que él mismo, sus opiniones, conocimientos, conceptos y experiencias sean tenidos en cuenta y se consideren importantes para la empresa. (Murillo, Calderón, Torres, 2003: 122).

Por último, el servicio de Bienestar debe valorar al trabajador y procurar generar condiciones de trabajo favorables para su desempeño, lo que llevará a la satisfacción de los factores que inciden en la conducta y motivación del empleado con fines estratégicos de aportar con calidad mediante su esfuerzo laboral.

CAPÍTULO III

SERVICIO DE BIENESTAR CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD.

El Servicio de Bienestar se regirá por las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 28, de 27 de Enero de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en adelante el Reglamento General y además por las normas de su reglamento, aprobado el día 25 de Marzo de 1998.

El Servicio de Bienestar tendrá por finalidad proporcionar a sus afiliados y causantes de asignación familiar, en la medida que sus recursos lo permitan, asistencia médica, económica, social y demás prestaciones que se indican en su reglamento.

1.- La afiliación

Artículo 3°: sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento General, podrán afiliarse al Servicio de Bienestar los funcionarios en servicio activo, contratados por esta institución CENABAST de acuerdo a las normas del Código del Trabajo y aquellos que jubilen estando contratados bajo la misma norma legal.

2.- Composición del Consejo Administrativo

Artículo 4°: el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar estará constituido por 6 miembros, que serán los siguientes:

- a) El Director del Servicio o la persona que éste designe en su reemplazo, quien lo presidirá;

- b) El Jefe del Departamento de Finanzas;
- c) El Jefe del Departamento de Recursos Humanos;
- d) Tres representantes de los afiliados, uno de los cuales será designado por la Asociación de Funcionarios, cuando proceda, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 del Reglamento General.

El Jefe del Servicio de Bienestar actuará como Secretario del Consejo, teniendo derecho a voz, pero no a voto.

Artículo 5°: Para ser elegido representante de los afiliados se requiere, además de los requisitos indicados en el artículo 20 del Reglamento General:

- a) Ser afiliados del Servicio de Bienestar, con una antigüedad no inferior a dos años, y
- b) No ser integrante de la Planta de Directivos de la Institución.

Por un lado, las disposiciones que están contenidas en la composición del servicio de bienestar nos reflejan que está constituido por un órgano bipartito con representación del empleador y la participación de los trabajadores. En este sentido, los representantes de los trabajadores no deben ser parte de la planta de directivos de la institución, puesto que se puede malversar los objetivos y fines que demandan los trabajadores que corresponden a los estamentos técnicos, administrativos y auxiliar.

Por otro lado, el Jefe del Servicio de Bienestar procede a exponer en el consejo administrativo los posibles cambios o reajustes que se efectúan en los beneficios sociales. Además, dar a conocer nuevos convenios, y proyectos que favorezcan a los trabajadores en su medio laboral. Y, entre otras temáticas, los

problemas sociales o ayudas extraordinarias que demandan los casos sociales sin revelar la identificación del afiliado.

3.- Los Beneficios

El Servicio de Bienestar podrá otorgar los beneficios médicos que establece el artículo N° 15 del Reglamento General, en la medida que sus recursos lo permitan, a sus afiliados y cargas familiares.

Artículo N° 9, dependiendo de sus disponibilidades presupuestarias, podrá otorgar las siguientes ayudas: matrimonio, nacimiento, fallecimiento, educación, becas, incendio y robo, catástrofe, desgravamen, ayuda médica.

El monto de las ayudas a que se refiere este artículo será fijado por el Consejo Administrativo de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias del Servicio de Bienestar, no pudiendo exceder de dos ingresos mínimos mensuales por ayuda.

El Servicio de Bienestar podrá conceder préstamos a los afiliados con una antigüedad mínima de seis meses de afiliación ininterrumpida, y cuando sus recursos lo permitan, por las siguientes causales:

- Préstamo Médico
- Préstamo de Auxilio
- Préstamo de Emergencia
- Préstamo Habitacional

Las prestaciones que dispone el Servicio de Bienestar para sus trabajadores afiliados al sistema mantienen una demanda constante concentrándose en los préstamos médicos y de auxilio. Sin embargo, estos carecen de ser un servicio expedito, puesto que la documentación que requieren para su pre-postulación, dificulta la entrega a trabajadores de nivel

socioeconómico vulnerable. En el caso de los préstamos de emergencia, no está contemplado en las prestaciones disponibles para los afiliados. Esto implica, que en el Reglamento General de beneficios médicos, subsidios y préstamos 2011 difundidos a los trabajadores no aparezca este beneficio.

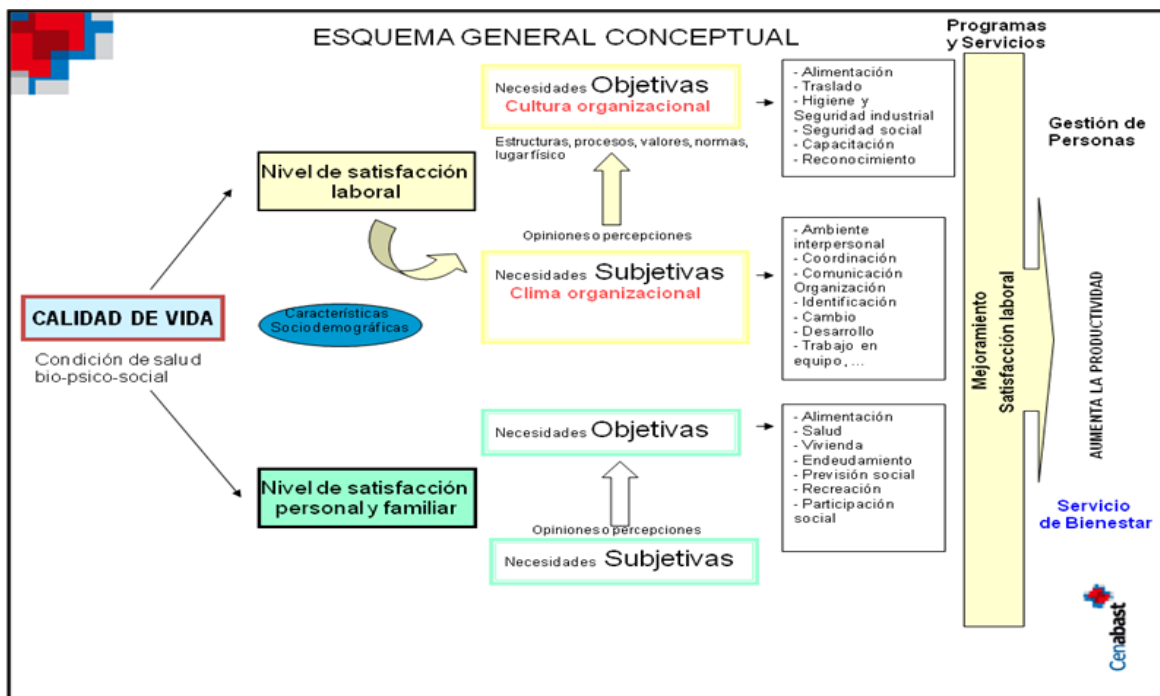
“El Servicio de Bienestar propenderá al progreso social, cultural, educacional, deportivo y artístico de sus afiliados y familiares, utilizando al máximo los recursos y facilidades que otras entidades o la comunidad puedan proporcionarle.”
(Artículo 15°, Reglamento de Servicio de Bienestar CENABAST)

Actualmente, el Servicio de Bienestar propone a través de proyectos participativos, actividades de distensión que incluye a sus trabajadores y a sus cargas familiares. Además, promueve la participación a eventos culturales externos que se realizan en conjunto a otras entidades como la Caja de Compensación La Araucana, Servicio de Bienestar del Sector Público, y convenios con empresas privadas. La celebración de convenios con entidades de seguridad social como la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) ha permitido eventos que reúnen a los distintos grupos de trabajo en la CENABAST, uno de ellos fue el día de la mujer. Estas actividades de distensión para los trabajadores han favorecido la dinámica organizacional y el clima laboral, aumentando el bienestar social de los 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.”
(Decreto N° 28, 1994: 4)

Los actuales servicios médicos (médico familiar – kinesiólogo) corresponden a un convenio con una empresa externa, contando con profesionales de excelencia en el área de la salud a disposición de los trabajadores.

Fortalecer la calidad de vida de los trabajadores que participan en los servicios que dispone Bienestar y Gestión de Personas, también promueve la implementación de talleres y capacitación en beneficio para los trabajadores. El cuadro a continuación, muestra el trabajo en conjunto que realiza el Servicio de Bienestar y Gestión de personas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en la empresa y con sus familias, con el fin de aumentar la productividad a través de la motivación y la satisfacción de los usuarios con beneficios, prestaciones y capacitaciones.



Esquema General Conceptual. Carla Lavanderos, Asistente Social y Jefa Servicio Bienestar. CENABAST. 2011.

De los beneficios y prestaciones que entrega el Servicio de Bienestar se puede distinguir:

- Reembolsos de gastos: estos contemplan los gastos por razones ambulatorias, hospitalarias, dentales y especiales. Tienen un tope de \$200.000.- anual en devolución. El reembolso de los gastos médicos se puede concentrar en una sola razón, o bien, en varias que permita al trabajador completar su capacidad de devolución anual.
- Subsidios por categoría: este aporte monetario corresponde por matrimonio, nacimiento, fallecimiento, ayuda médica, educación carga y afiliado, becas de excelencia académica, catástrofe de vivienda. Estos subsidios son un aporte monetario que entrega el Servicio de Bienestar por contingencias que manifieste el trabajador o familia. Este aporte de dinero no requiere una devolución posterior, puesto que es un beneficio otorgado por el Bienestar. En esta categoría también se presenta un beneficio facultativo que es el de ayuda médica donde el Consejo Administrativo de Bienestar corresponderá a aprobar si el trabajador manifiesta necesidades extraordinarias y que avale una condición socioeconómica vulnerable.
- Préstamos asistenciales: estos préstamos se descuentan por planilla de los trabajadores. Las categorías son préstamo médico, de auxilio y habitacional. Para solicitar cada préstamo se debe presentar la documentación respectiva que se enuncia en el Reglamento del Servicio de Bienestar.
- Atención médica integral: consiste en la asistencia Médico familiar, Dental, Psicológica y Kinesiológica. La atención a las consultas de los profesionales del área de la Salud, se pueden realizar directamente en las oficinas del Servicio de Bienestar, ubicado en la sucursal Cañas. A la vez, estos beneficios son extendidos para las cargas de los funcionarios y familiares.

- Beneficios facultativos: se abocan en los subsidios que Bienestar asume como el casino. El servicio entrega un aporte solidario al trabajador para la compra de tickets Restaurante.

4.- Financiamiento

El Servicio de Bienestar se financiará con los siguientes recursos:

- Una cuota de incorporación que deberán pagar los afiliados por una sola vez y equivalente a una cotización mensual del afiliado sea activo o pasivo.
- Los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto de la Institución, con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes.
- Con el aporte mensual de los afiliados en servicio activo de hasta el 2% de sus remuneraciones imponibles para pensiones.
- Con el aporte mensual de los afiliados jubilados de hasta el 1% de sus pensiones, más un porcentaje del aporte institucional, que será fijado anualmente por el Consejo Administrativo.
- Con los intereses de los préstamos que otorgue el Servicio de Bienestar a sus afiliados.
- Con las bonificaciones o porcentaje provenientes de los convenios que el Servicio de Bienestar suscriba con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados.
- Con las sumas provenientes de herencias, legados y donaciones.

- Con los excedentes de caja que genere cada actividad o servicio dependiente.
- Con los demás bienes o recursos que el Servicio de Bienestar obtenga a cualquier otro título.

El mayor financiamiento que recibe el Servicio de Bienestar corresponde al aporte que entrega el empleador, este capital se distribuye para los servicios y beneficios sociales, como también para el sistema de prestaciones y actividades extra programáticas en la empresa. Otro aporte importante de autofinanciamiento, es el de los trabajadores por el 2% imponible de su remuneración. Por otro lado, se debe destacar que nunca se han recibido donaciones, herencias o legados particulares para el financiamiento del Servicio de Bienestar.

5.- Asistente Social, rol y funciones

El perfil del Asistente Social a nivel general se caracteriza por ser un profesional comprometido para efectuar cambios en la sociedad y en las formas individuales de desarrollo dentro de esta. Consecuentemente, son comprometidos con la realidad sobre la que actúan, analíticos y reflexivos a la vez que eficientes y creativos en la formulación de estrategias profesionales de abordaje de las diferentes necesidades sociales.

Por lo anterior, y según los objetivos de los Servicios de Bienestar de la CENABAST la Asistente Social se preocupa por contribuir a un desarrollo integral del trabajador o afiliado, al incremento de la calidad de vida y al establecimiento de condiciones sociales de participación y construcción de una dinámica organizacional más justa y solidaria. Esto implica que, se debe ocupar de fomentar el bienestar del trabajador y la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales de él y su familia, grupo y del medio en que se desenvuelve.

El rol del Asistente Social se basa en la disposición del capital humano y social con el que cuenta en su medio laboral. En este caso, la cultura organizacional, el clima laboral y la calidad de vida con la que trabaja en la institución, contribuyen para la colaboración en el alcance de los objetivos económicos de la empresa y del afiliado, y, en el desarrollo propio del funcionario como persona humana. Por tanto, si al trabajador se le otorgan las condiciones mínimas de trabajo, propiciará un grato ambiente laboral para su entorno y desarrollará un efectivo ejercicio laboral. De esta forma, la demanda de los trabajadores y la asesoría profesional de otras unidades en la CENABAST procederán a ser un potencial para la intervención del Trabajo Social en equipo y comunidad.

El Trabajador Social en la empresa cumple con implementar políticas sociales de Seguridad Social en beneficio a los trabajadores y su familia. La intervención que realiza con las políticas sociales tiene un objetivo de garantizar condiciones de trabajo dignas para los trabajadores y facilitar el desarrollo y participación en las actividades de distensión socio-cultural.

En los espacios de distensión laboral es donde los trabajadores proceden a analizar a la Asistente Social, sus actitudes y capacidades frente a problemas que surgen en las actividades. Asimismo, el manejo de roles, el liderazgo que aporta la profesional en las actividades, la empatía que genera entre los funcionarios y la confianza necesaria que entrega en discreción ante las situaciones, los trabajadores determinan exponer sus problemáticas en privado ante la profesional.

La labor que ejerce la profesional es detectar las necesidades y problemáticas sentidas por los funcionarios, como también gestionar las políticas de la empresa y facilitar el acceso a ellas en cuanto a la atención de derivaciones, etc. También, se manifiesta el rol de Educador Social, realizando prácticas socioeducativas para los funcionarios, y a la vez, potenciando prácticas positivas que surgen desde los mismos sujetos de atención.

Cumple con funciones que trascienden para al bienestar de los trabajadores, tales como la atención social individual de caso, visitas domiciliarias con informes sociales respectivos (de uso interno y externo), recepción de iniciativas para la participación e integración de los trabajadores en la comunidad, ejecución de proyectos que emanan tanto de dirección de la empresa como aquellos que surgen de los trabajadores. Además de gestionar junto al Jefe de Bienestar la planificación anual del Servicio de Bienestar y la coordinación de proyectos y actividades para los trabajadores e institución como CENABAST.

Otra función que realiza la profesional es la constante atención administrativa los servicios y beneficios, que debe visar y autorizar en el caso de que los funcionarios cumplan con los requisitos de postulación a los beneficios. Los servicios y beneficios corresponden a los beneficios médicos, subsidios y prestaciones asistenciales. Como también, la coordinación de las horas médicas y la respectiva difusión de los horarios de trabajo de cada profesional del área de la salud.

Por último, la Asistente Social cumple con gestionar los recursos sociales que dispone de redes públicas como privadas, planificando, coordinando, implementando y evaluando proyectos sociales gestionados en el Servicio de Bienestar de la CENABAST. Si bien es cierto, las funciones que realiza la profesional están relacionadas directamente con la disciplina, en cuanto a la planificación de programas y proyectos de promoción, prevención y asistencia de desarrollo social en el área de bienestar social con individuos, grupos y comunidades, a través de los años se ha acotado el nivel de intervención en el área del bienestar laboral, lo que ha llevado a que la profesional delimite sus tareas y labores a situaciones administrativas, generación de convenios con las empresas, prevención del riesgo de los trabajadores y otras labores, que no están vinculadas de forma directa con el trabajador, pero que si promueven el bienestar y el aumento de la calidad de vida de las personas.

III PARTE
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE DE LOS AFILIADOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE BIENESTAR DE LA CENABAST

El Servicio de Bienestar de CENABAST dispone de beneficios y servicios asistenciales que buscan satisfacer las necesidades de los trabajadores en su área laboral.

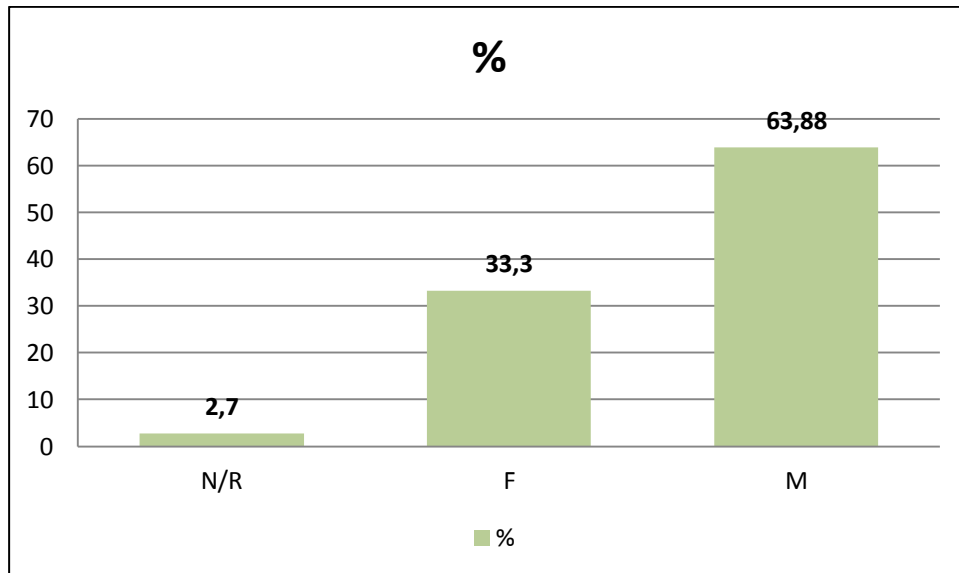
Estos servicios y beneficios se distribuyen de acuerdo a las disposiciones que se basa el reglamento del Bienestar otorgando recursos a los trabajadores que cumplan con los requisitos básicos para su obtención. En casos excepcionales en que existiese duda acerca del cumplimiento de algún requisito, el Consejo Administrativo de Bienestar determinará si es susceptible o no para la obtención de recursos.

A continuación se presentarán los resultados del estudio que dan cuenta del nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto al funcionamiento y beneficios que dispone el Servicio de Bienestar.

1.- Género y cargo estamental

La encuesta aplicada a los trabajadores afiliados al Servicio de Bienestar indicó que 46 (63,8%) de los usuarios pertenecen al género masculino y 24 (33,3%) del género femenino, con 2 (2,7%) personas que no respondieron a la pregunta.

Gráfico N° 1
Género Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011

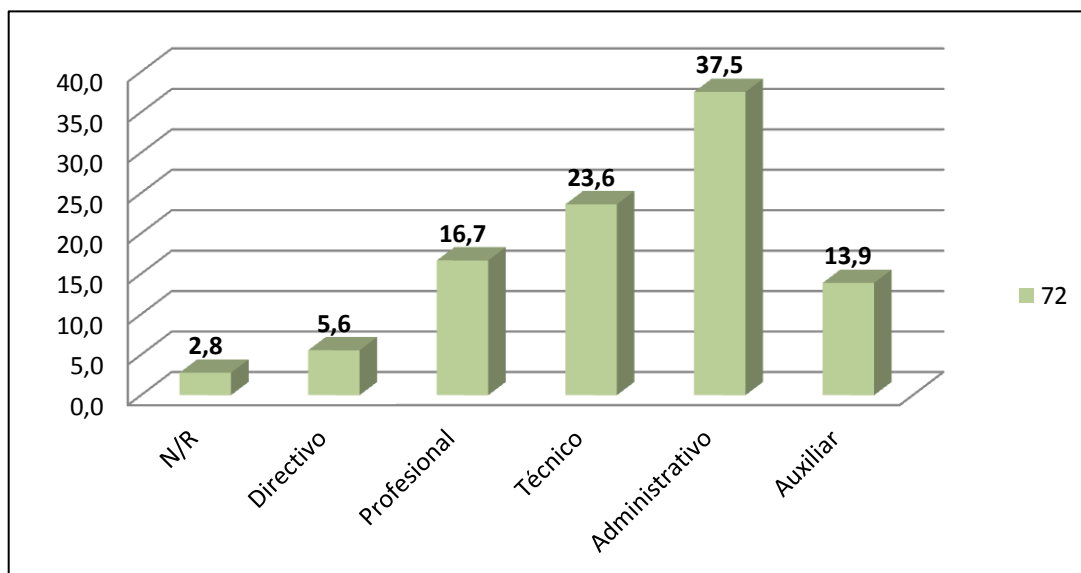


Fuente: investigación directa

La tendencia muestra que el mayor porcentaje de personas encuestadas fue de sexo masculino, esto se debe a que la aplicación aleatoria en las dos sucursales coincidió en que la muestra tuviera mayor presencia del sexo masculino a la del femenino. La labor en la sucursal Cañas es caracterizada por realizar gestiones administrativas de la institución, como venta y compra de insumos y medicamentos, servicio de bienestar, oficina de partes, comunicaciones, dirección entre otras unidades que permiten el acceso de trabajo para hombres como mujeres. Por el contrario en la sucursal Lourdes hay una tendencia de labor diferente caracterizado por la logística humana en bodega, en donde el potencial masculino genera fuerza de trabajo para la distribución y la carga de medicamentos a camiones. Por consiguiente, los resultados de la encuesta avalan la presencia de trabajadores hombres por sobre las mujeres, lo que coincide con el total del personal de la CENABAST que son 112 hombres por sobre 92 del sexo opuesto.

En lo referente al cargo estamental se puede apreciar que la tendencia más alta (37,5%) pertenece al escalafón Administrativo, y la más baja es el cargo directivo con una muestra de 4 usuarios, lo que está en concordancia con el peso relativo de los diferentes estamentos y su afiliación al servicio de Bienestar. En las sucursales se puede inferir que en Cañas se encontraron más estamento técnico y profesional, puesto que se requiere de un trabajo profesionalizado para efectuar labores administrativas vinculadas a contabilidad, comercio, gestión y comunicación, entre otros. En cuanto a la sucursal Lourdes los cargos auxiliar y administrativo tuvieron injerencia puesto que componen una alta tendencia por su forma de trabajo y el vínculo de estamento al que pertenecen.

Gráfico Nº 2
Estamento Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Las mayores frecuencias se concentran en los cargos estamentales Técnico y Administrativo, los que suman el 61.1%, lo que se corresponde con la

cantidad de trabajadores que ocupa tales puestos en las sucursales Cañas y Lourdes. Al mismo tiempo, indica que la tendencia de afiliación al sistema de Servicio de Bienestar tiene mayor significación para estos cargos, puesto que, junto con el cargo de auxiliar – pertenecen a la planta con menos ingresos económicos en la empresa. A la vez, se puede inferir que los servicios que entrega el Servicio de Bienestar para sus afiliados esté cumpliendo con el objetivo de complementar recursos de aquellas necesidades que los afiliados no pueden satisfacer, ya sea de salud, educación u orientación social.

Por último, se puede agregar que el Servicio de Bienestar cumple con la entrega de beneficios a sus afiliados con el fin de aumentar la calidad de vida de los trabajadores asociados al sistema. El hecho que de los 200 trabajadores contratados actualmente en CENABAST, 180 están afiliados al Servicio indicaría que sus trabajadores mayoritariamente lo conciben como un recurso para sus eventuales necesidades y situaciones imprevistas.

2. Servicios y beneficios

El Servicio de Bienestar de CENABAST dispone de servicios y beneficios para sus afiliados. Para este estudio serán seccionados en dos partes.

La primera parte corresponde a subsidios, préstamos y beneficios facultativos., en la que el análisis se concentra en los subsidios (matrimonio, nacimiento, fallecimiento, ayuda médica, educación afiliados y carga, becas excelencia académica afiliados y catástrofe de vivienda) como ayuda al trabajador y a su familia (carga) sin que el afiliado realice una devolución monetaria posterior. Para acceder a estos subsidios se debe presentar documentación que acredite la situación y la evaluación de la Asistente Social y en algunos casos extraordinarios (catástrofe de la vivienda) la autorización del Consejo Administrativo de Bienestar (CAB). También se dispone de préstamos (auxilio, médico, habitacional) sociales a

un bajo costo de interés y el descuento directo por planilla. Para que el trabajador pueda acceder a estos, debe presentar documentación según corresponda el préstamo, acreditar situación financiera y la aprobación de la Asistente Social. Asimismo, se cuenta con los beneficios facultativos que se distribuyen en un aporte del servicio de bienestar para la colación del afiliado y el premio de excelencia académica que está dirigido para las cargas de los afiliados.

La segunda parte corresponde a los servicios y beneficios médicos, los que están destinados a facilitar el acceso a los afiliados a una atención de salud que dispone el propio Servicio de Bienestar, como atención médica, kinesiológica, psicológica y dental a un bajo costo monetario de atención. Estos servicios están ubicados en la propia institución por lo que contribuye a que el trabajador acceda de forma inmediata cuando presente alguna necesidad médica. Por consiguiente, los beneficios médicos corresponden a los reembolsos de gastos médicos no asociados a la atención de los servicios médicos sino que para aquellas atenciones externas. Además de la compra de medicamentos a bajo costo (botiquín).

Lo anterior será explicado con mayor detalle en el desarrollo del análisis de la información de acuerdo a las partes.

2.1. Subsidios, préstamos y facultativos

El Servicio de Bienestar de CENABAST dispone de subsidios para sus afiliados que se caracterizan en la entrega de un monto de dinero (según beneficio) sin devolución alguna y así satisfacer aquellas necesidades relacionadas con sus contingencias personales y/o familiares. Los subsidios de matrimonio, nacimiento y fallecimiento son de entrega rápida con sólo presentar en secretaría de Bienestar un comprobante de Registro Civil y el formulario correspondiente a la solicitud del beneficio. Este subsidio se procede a cursar y a

realizar su entrega dentro de los próximos 10 días hábiles. Los subsidios como educación carga afiliados (ECA), educación afiliados (EA) y beca excelencia académica (BEA) que son del área de Educación, también tienen una entrega rápida presentando una concentración de notas, certificado de alumno regular y el formulario correspondiente a la solicitud del beneficio en la secretaría de Bienestar, estos también se entregan dentro de los próximos 10 días hábiles.

Los subsidios de ayuda médica y catástrofe de la vivienda que corresponden a las áreas de salud y vivienda, requieren una documentación específica para su gestión.

Cabe señalar que el subsidio de ayuda médica no está en el Reglamento de Bienestar, puesto que nace de la necesidad de paliar situaciones puntuales de los trabajadores siendo determinado y evaluado por el CAB y acompañado de un informe socioeconómico de la Asistente Social comprobando gastos que excedan \$500.000.- según la problemática y que avalen el caso. Además, la profesional debe realizar una visita domiciliaria que constate problema de salud y económico. Con todo lo anterior, más la copia de la documentación médica visados por la Asistente Social, el formulario correspondiente de solicitud de ayuda médica y la autorización del CAB, se procede a realizar la entrega de este beneficio al trabajador.

Por otro lado, el subsidio de catástrofe de la vivienda está contemplado en el Reglamento de Bienestar, este implica reunir documentación que compruebe la condición de vivienda del afectado, presentando informe social de la Asistente Social de Bienestar que avale la vulnerabilidad del trabajador y su familia y acreditar las repercusiones que pudieran afectar la dinámica familiar y entorno. Además el CAB debe evaluar y determinar la entrega del beneficio. Este subsidio se da en escasas ocasiones de acuerdo a la contingencia social como terremotos, aluviones u otra situación de riesgo que pudiera afecta la vivienda del trabajador.

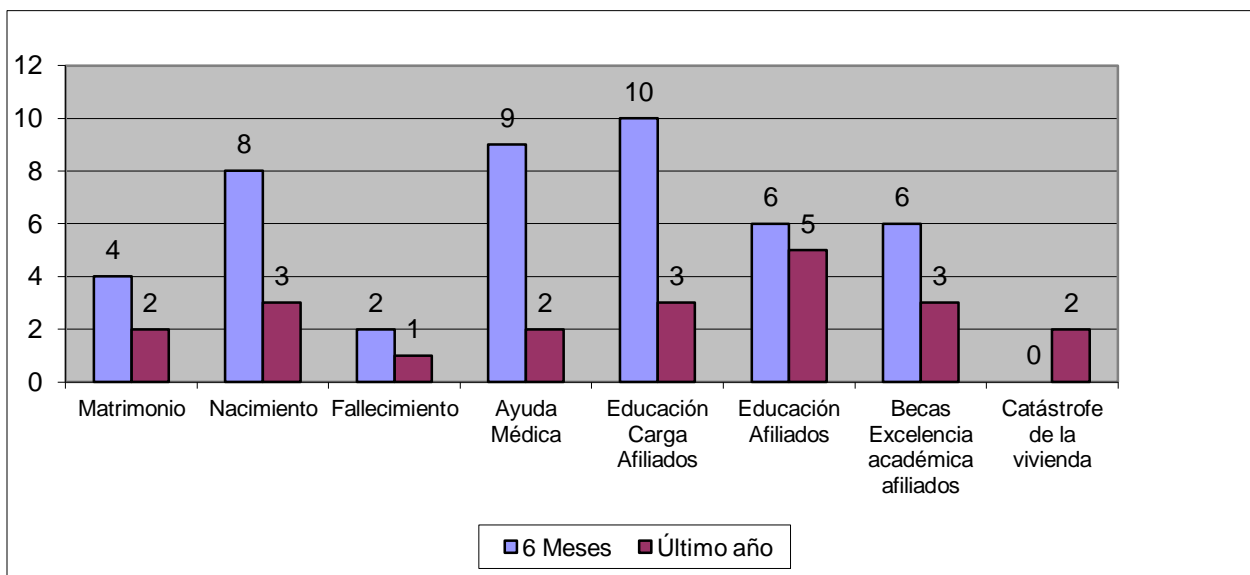
2.1.1. Subsidios

En CENABAST hay un porcentaje significativo de trabajadores que estudian o continúan estudios de post-grado alcanzando la entrega de 6 subsidios de educación de afiliados y 10 bonos correspondientes a la cargas de los afiliados. En este sentido, se puede distinguir que la solicitud del área de Educación es uno de los más demandantes alcanzando 22 solicitudes que es la sumatoria de los subsidios de educación carga afiliados, educación afiliado y beca excelencia académica afiliados.

Los trabajadores al momento de indicar los beneficios adquiridos por bienestar en cuanto al área de Educación marcaron según un beneficio obtenido, en ocasiones los trabajadores adquirirían dos beneficios (BEA y EA) marcando sólo uno. Por lo anterior, se puede deducir que la cantidad de beneficios marcados por los trabajadores en el área Educación es superior, puesto que los datos no muestran la cantidad total de entrega de beneficios, quedando un parte no reflejada.

El Servicio de Bienestar, como se señaló, dispone de una gama de subsidios, los que son solicitados por los trabajadores de acuerdo a sus necesidades, por lo cual la demanda suele concentrarse en algunos de ellos. Los subsidios solicitados durante los últimos 6 meses del año 2011, nos muestran que la mayor demanda se concentra en la ayuda médica del área de la salud que concentró 9 solicitudes. A la vez el subsidio Carga Afiliados alcanza también 10 solicitudes en comparación con el último año. En ambas solicitudes se puede apreciar un aumento de 7 solicitudes durante los seis últimos meses, como se puede apreciar en el gráfico N° 3.

Gráfico N° 3
Solicitudes de Subsídios
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

La tendencia de los subsidios matrimonio y fallecimiento alcanzan levemente un aumento en solicitudes, distinguiendo el subsidio de nacimiento en 5 solicitudes más en comparación al último año. Estos subsidios por lo general no son frecuentes en comparación con los de Educación, se debe considerar que los matrimonios y fallecimientos no son eventos frecuentes sino que corresponde a situaciones excepcionales.

Por último, el subsidio de catástrofe de la vivienda no tiene aumento en sus solicitudes durante los últimos 6 meses, esto se debe a que no ha existido situaciones de riesgos que perjudiquen a los trabajadores, en comparación al último año que hubo dos solicitudes justificadas a consecuencia de réplicas del terremoto del año 2010.

Los subsidios que entrega el Servicio de Bienestar son importantes para los trabajadores, puesto que recurren a éstos como apoyo económico, si bien el monto de dinero que se subsidia no corresponde a la totalidad de los gastos que se financian los trabajadores para los estudios propios o los de sus cargas, aportan económicamente al gasto anual o semestral de sus estudios. Por otro lado, se puede distinguir que el subsidio de ayuda médica que entrega Bienestar, es considerado por la mayoría de los trabajadores un aporte importante en ayuda económica, ya que ante cualquier situación de riesgo, existe un apoyo inmediato por parte de la empresa.

2.1.2. Tramitación de los subsidios

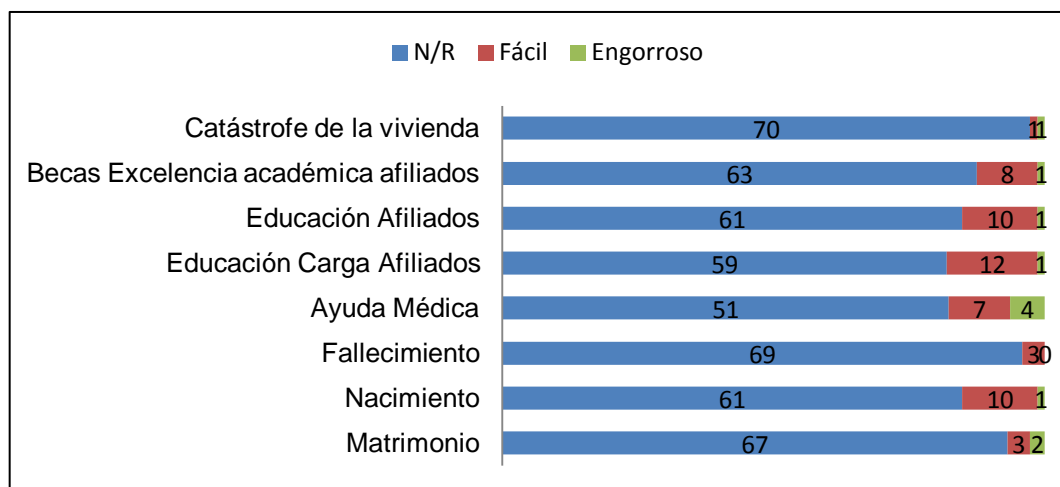
Luego de analizar los subsidios a los que postulan los afiliados al Servicio de Bienestar, se procederá a analizar la gestión de los beneficios lo que incluye la tramitación (postulación y adjudicación de los subsidios) donde el afiliado podrá clasificar el subsidio según corresponda como trámite fácil o engorroso, además se muestra su clasificación. Por lo anterior, a los encuestados se les indicó la nómina completa de los subsidios donde marcaron la frecuencia de uso de los beneficios sin considerar el año de atención, por lo tanto los datos entregados no tienen relación alguna con el uso del gráfico N° 1.

Se puede apreciar que los afiliados generalmente indicaron que el acceso a estos beneficios mediante su tramitación es fácil. Esto implica que al gestionar las solicitudes los datos manifiestan que, para aquellos beneficios donde se presenta más documentación como el subsidio de ayuda médica, 7 personas encontraron que era un trámite fácil y solo 4 personas lo clasificaron como engorroso, debido a la cantidad de documentación que se debe presentar para la solicitud y adjudicación de este.

La exclusiva clasificación de los beneficios de acuerdo a su tramitación (engorrosa o fácil) es debida a la solicitud y a la documentación que debe presentar el trabajador. En algunos casos, los trabajadores manifiestan que para postular a beneficios como Beca Excelencia Académica Afiliados, Educación Afiliados y Educación Carga Afiliados, que corresponden a las becas del área de Educación, deben presentar documentación similar, lo que implica que si un trabajador desea optar por dos beneficios debe reunir documentación por postulación para gestionar aquellos subsidios.

En este sentido, la clasificación de engorroso que refleja la estadística no es propia al servicio sino que es a la burocracia de la gestión que exponen los trabajadores, indicando que sería más factible presentar en una ocasión la documentación y acceder a los otros subsidios de Educación. Sin embargo, Bienestar no puede gestionar en una postulación varios subsidios, ya que por el departamento de auditoría interna exige comprobantes que avalen todos los subsidios por entregar. La tramitación de cada subsidio se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 4
Tramitación Subsidios
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Sin embargo, los subsidios del área de Educación manifiestan una importante aprobación de fácil acceso, puesto que son beneficios en los que no se requiere documentación específica como informes sociales sino que la aprobación de la Asistente Social y la acreditación de estar cursando estudios.

El subsidio de ayuda médica alcanza la mayor desaprobación con una cantidad de 4 solicitudes. Esta desaprobación clasificada como engorrosa está vinculada con solicitudes rechazadas por falta de documentación y que el CAB no las aprobó por otros beneficios solicitados con anterioridad. Por consiguiente, los trabajadores que manifiestan su disconformidad a través de la tramitación por el servicio no son por la gestión en la entrega del beneficio sino que por el hecho de no cumplir con la documentación que se requiere para su efectiva postulación.

En resumen el gráfico nos indica que la mayor parte de la muestra manifestó que al ser un beneficio-subsidio que no tiene una posterior devolución de dinero, es considerado de fácil acceso por los trabajadores. Asimismo, una parte inferior de la muestra indicó que para acceder a los subsidios del Servicio de Bienestar era engorroso por la cantidad de papeles que se debe presentar.

2.1.3. Calidad de los Servicios

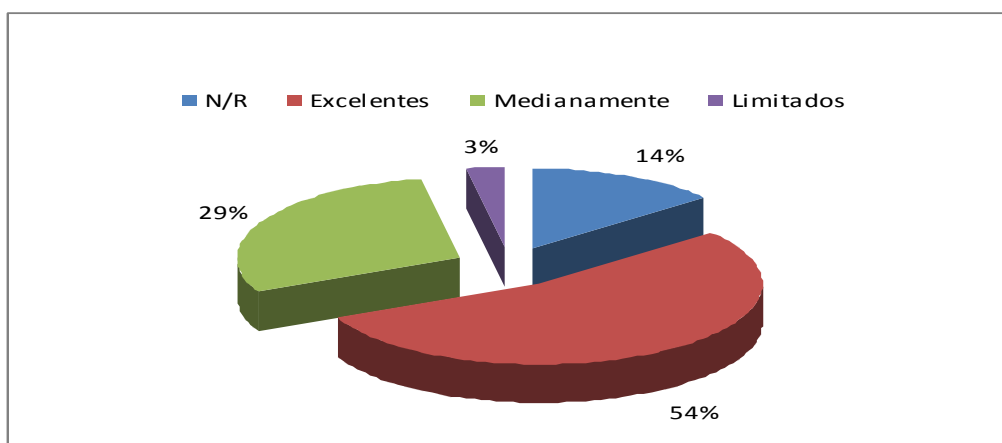
El Servicio de Bienestar debe cumplir con su objetivo según la SUSESO, aumentando a la calidad de vida de los afiliados a través de los servicios y beneficios que disponen. En este sentido, es prioritario analizar la calidad de los servicios, puesto que reflejará la opinión de los trabajadores respecto a los servicios que históricamente han sido entregados. Esta oportunidad de medir la calidad indicará si es necesario modificar estructuralmente a través del Reglamento los requisitos, plazos, topes de devolución de dinero, entre otros, los beneficios. Además, es necesario medir la calidad del servicio ya que es una

variable que demuestra su continuidad en el tiempo y si estos son acordes a las necesidades de los trabajadores.

En relación a los subsidios, del total de trabajadores encuestados más del 50% manifestaron que la calidad de los subsidios es excelente y cumplen con sus expectativas, ya que aportan económicamente a sus gastos semestrales y anuales en las distintas áreas. Asimismo, satisfacen en cuanto a la atención inmediata que entrega el servicio de Bienestar, por la tramitación y la pronta entrega de los subsidios. Además manifiestan que el subsidio de becas de escolaridad es necesario puesto que ayudan a pagar en parte los estudios que cursan, por consiguiente son de alta calidad, ya que algunos bonos son entregados dos veces al año contribuyendo económicamente a gastos extras que se generan durante el año.

En este sentido, el objetivo del Servicio de Bienestar se cumple, por cuanto busca aumentar la calidad de vida de los trabajadores, entregando aportes económicos que buscan satisfacer necesidades que los trabajadores tienen en su dinámica familiar y laboral. Se puede apreciar la calificación de los subsidios en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 5
Calidad de Subsidios
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

En relación a la calidad de subsidios limitados existe un 3% de los trabajadores afiliados al servicio que manifiestan ser de difícil acceso para adquirir beneficios. Esto se debe a que los trámites que deben realizar son engorrosos teniendo una directa relación con su frecuencia y tramitación. Este porcentaje indica que hay una parte minoritaria de los trabajadores que están disconformes con la calidad de los subsidios entregados por el hecho de que no es permitido postular presentando menor documentación. Por consiguiente, se puede atribuir que el porcentaje relacionado con la insatisfacción usuaria es por el acceso a estos y no por ser un beneficio que no esté relacionado con las necesidades de los trabajadores.

Por el contrario, existe un 54% de la muestra que indica estar de acuerdo con los servicios declarando que son excelentes y cumplen con sus expectativas de calidad y servicio argumentando su importancia durante los años y excelencia en gestión. No obstante existe un 29% de la muestra en el que los trabajadores encuentran insuficientes los servicios, cumpliendo medianamente sus expectativas conllevando a que los subsidios entregados sean de mayor cobertura. En este sentido, se debe destacar que el Servicio de Bienestar procede anualmente a realizar un reajuste a los subsidios en el área de Educación, con el fin de aumentar la entrega de recursos económicos a los trabajadores.

El 14% de la muestra que indica no responder a la calidad de los subsidios, es porque no cumplen con los requisitos y no son de interés por parte de los trabajadores para realizar postulación. Por lo tanto, los trabajadores que se asocian a este porcentaje no manifiestan en forma explícita disconformidad de los servicios.

2.1.4. Medios informativos

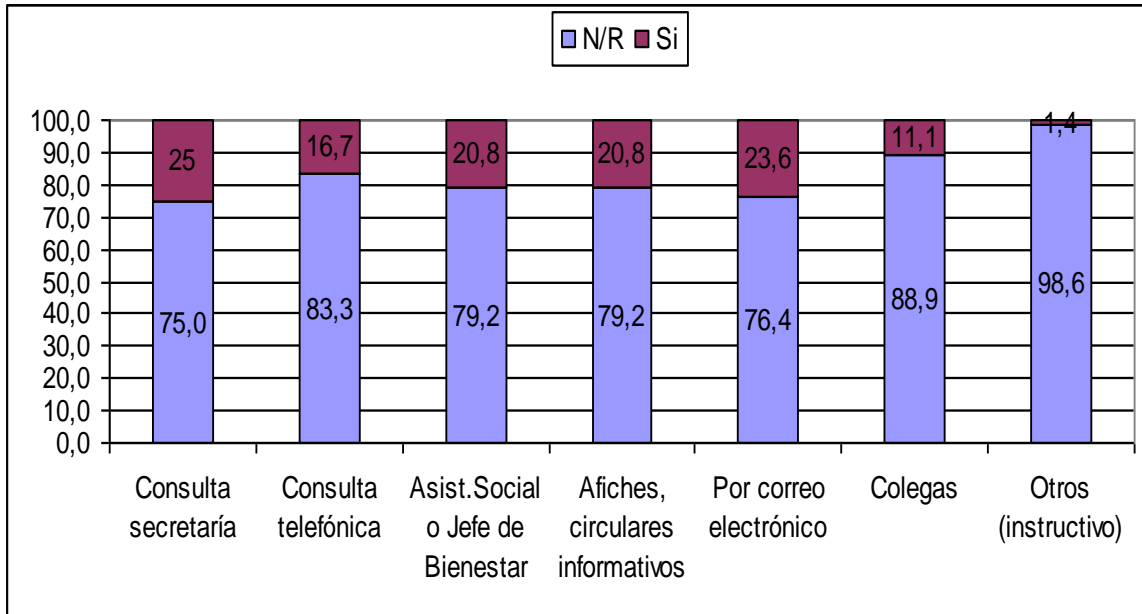
El Servicio de Bienestar tiene el deber de informar a través de los medios internos de comunicación disponibles sobre los subsidios que favorecen a los trabajadores afiliados al sistema, además de indicar la documentación necesaria para efectuar las postulaciones a los diferentes subsidios y los plazos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

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

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

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

Gráfico N° 6
Medios informativos
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

El gráfico muestra la frecuencia del medio informativo más utilizado por los trabajadores para conocer los requisitos y documentación a presentar en el caso de adquirir subsidios es la consulta en secretaría con un 25%, puesto que es un medio directo en donde el trabajador puede acercarse a las oficinas de Bienestar y será esta funcionaria quién le entregue información más actualizada de los subsidios, reajustes y otros. Este sistema es el más demandado porque hay secretarías en las dos sucursales de la CENABAST y personal dispuesto para la entrega de información y orientación. Por consiguiente, al realizar una efectiva orientación los trabajadores usan este medio directo de información al ser cómodo y estar al alcance de las oficinas donde se desempeñan laboralmente.

Otro medio informativo muy utilizado es el uso de correo electrónico que alcanza un 23,6% en demanda, una frecuencia constante puesto que, el envío de

información a través de correos electrónicos a los funcionarios es habitual y se mantiene el contacto directo con un importante grupo que opta en contestar correos y enviar consultas relacionadas con los subsidios de Bienestar.

Los afiches, circulares e informativos que son otro medio informativo alcanzan un 20,8% en demanda, lo que implica un alto porcentaje en comparación con el uso de instructivos que no supera el 2% de uso. Este medio masivo de información se difunde en las instalaciones de la CENABAST, disponiendo de espacios en secretaria de dirección, secretaría de bienestar, oficinas de Recursos Humano, casino institucional, entre otros. Asimismo las consultas directas a la Asistente Social o al Jefe de Bienestar alcanzan el mismo porcentaje de uso, siendo preferido por un importante grupo de trabajadores. Estas consultas tienen una característica de ser informales puesto que se efectúan en las oficinas, pasillos, cuando se realizan eventos, y en cualquier instancia que tienen los afiliados en solicitar orientación directa.

2.1.5. Préstamos y beneficios facultativos

Como se hizo referencia en los capítulos anteriores, los préstamos se caracterizan por un apoyo monetario que requiere el trabajador con el compromiso legal de efectuar una posterior devolución con un bajo porcentaje de interés.

Los préstamos que dispone el Bienestar son: médico, de auxilio y habitacional.

Los plazos para pagar los préstamos médico y de auxilio se pueden cancelar en un máximo de 10 cuotas mensuales y se puede acceder a ellos sin tener préstamos vigentes. El habitacional conocido como de vivienda se cancela en un máximo de 18 cuotas mensuales.

Un requisito de acceso a estos préstamos es un informe de la Asistente Social precisando la capacidad de endeudamiento que tiene el solicitante con el objetivo de establecer si su condición económica le permite realizar el pago posterior de su préstamo, considerándolo como un potencial pagador. Si el informe socioeconómico de la Asistente Social es favorable para aprobar el préstamo, se procede a autorizar la entrega de éste de forma inmediata por la oficina de contabilidad de Bienestar.

Además del informe social ya señalado, los solicitantes deben anexar la siguiente documentación: presupuesto en original a nombre del afiliado o carga legal, especificando la atención médica requerida; carta del afiliado dirigida a la Jefatura del Servicio explicando problemática y especificando cuotas de cancelación del préstamo; última liquidación de ingresos.

En el caso de los préstamos de auxilio se debe adjuntar: carta del afiliado dirigida a la Jefatura del Servicio explicando problemática y especificando cuotas de cancelación del préstamo; y última liquidación de ingresos. Posteriormente la Asistente Social entrevistará al solicitante por lo que emitirá un informe de acreditación del préstamo.

El Préstamo Habitacional se entrega por necesidad de gastos de reparación de vivienda propia, gastos operacionales o ahorro previo para la adquisición de vivienda. Para su tramitación se debe adjuntar: presupuesto original a nombre del afiliado o documento que acredite la adquisición de vivienda como copia libreta de ahorro para la vivienda, certificado de programa o institución que tramita la obtención de la vivienda; carta del afiliado dirigida a la Jefatura del Servicio explicando problemática y especificando cuotas de cancelación del préstamo; y última liquidación de ingresos. (Para conocer más información respecto a los subsidios que dispone Bienestar se adjunta en la sección de anexos el reglamento de Bienestar).

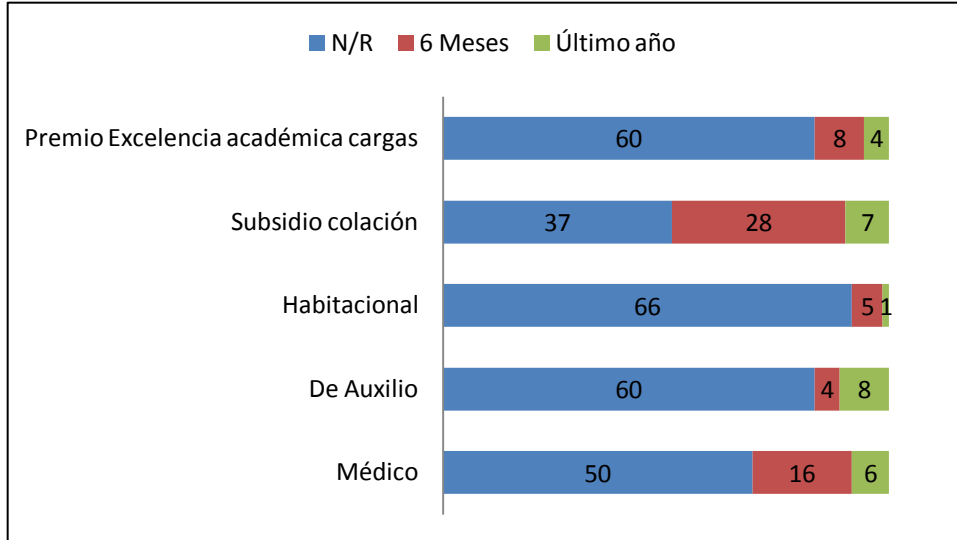
Los subsidios facultativos son beneficios y/o aportes que entrega el Servicio de Bienestar sin devolución posterior y que corresponden a una política propia de la institución puesto que su existencia no está especificada en el Reglamento N°28 de los Servicios de Bienestar (Ministerio del Trabajo y Previsión Social), siendo el Servicio de Bienestar de CENABAST el que, de acuerdo a su presupuesto anual, dispone de estos beneficios para los afiliados al sistema. Por consiguiente y por ejemplo, el premio excelencia académica carga afiliados es un aporte monetario para los hijos de los funcionarios que han obtenido evaluaciones excelentes en sus niveles de estudios y que también dispone el Servicio de Bienestar como un beneficio extra a los descritos en su Reglamento Interno.

Asimismo, el subsidio a la colación está relacionado con el aporte de \$290.- que entrega Bienestar a cada afiliado a través de la compra de ticket restaurante con el fin de subsidiar su colación mensual, cancelando el resto el trabajador con descuento por planilla.

2.1.6. Solicitud de Préstamos y Beneficios Facultativos

El siguiente gráfico muestra la frecuencia de préstamos y beneficios facultativos que ha sido demandada por los trabajadores los últimos 6 meses, la tendencia indica un aumento en el uso al subsidio de la colación y el préstamo médico. Estas solicitudes han doblado su frecuencia comparadas al último año de uso.

Gráfico N° 7
Préstamos y Facultativos
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

El aumento del subsidio a la colación se genera por el aporte económico del Servicio de Bienestar para subsidiar la alimentación diaria de los trabajadores, lo que aumenta considerablemente la demanda en los afiliados. El aumento en la frecuencia en comparación al año anterior, también se debe al cambio de Chef del casino institucional que permanece en la sucursal Lourdes. El profesional fue aceptado y generó conformidad del servicio por parte de los trabajadores. Esta situación en particular conllevó a que trabajadores se afiliaran al sistema nuevamente confirmando la óptima atención y servicio del profesional.

De la misma forma, el préstamo médico presenta un aumento en la demanda de solicitudes, ya que no tiene tope para ser solicitado de forma anual, lo que posibilita a los trabajadores solicitar con más frecuencia este préstamo. Este servicio posibilita al afiliado ante alguna necesidad solicitar el préstamo para atenderse en centros médicos, ya sea para el trabajador o para sus cargas. Por el

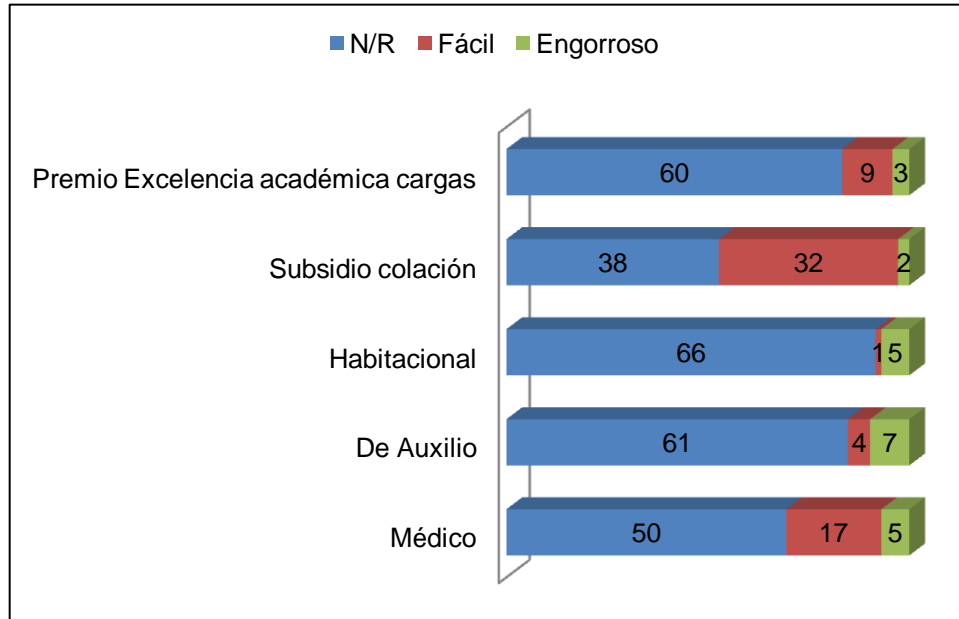
contrario, el préstamo de auxilio ha disminuido en su solicitud a la mitad en comparación al último año de solicitud, ya que durante el año el afiliado solo tiene la oportunidad de solicitarlo como máximo en una sola ocasión, como se especifica en el Reglamento Interno de Servicios y Beneficios de Bienestar.

El préstamo habitacional y el premio excelencia académica, presentan un aumento leve en comparación a los otros subsidios, sin embargo no es menor su frecuencia en cuanto a solicitudes, ya que ambos tienen un alto valor monetario tanto para su entrega con devolución (habitacional) y el beneficio facultativo.

2.1.7. Tramitación de los beneficios

Los trabajadores consideran que el préstamo médico y subsidio a la colación son beneficios de más fácil acceso y de más rápida gestión. Esto en gran medida se debe a que existe por parte del Bienestar una adecuada proyección de las potenciales postulaciones de los trabajadores, lo que le permite garantizar la obtención del beneficio para cada postulante. El subsidio a la colación mantiene también un alto nivel de satisfacción entre los trabajadores, ya que el acceso a este subsidio es a través de una afiliación rápida, que corresponde a: completar un formulario de postulación de asociación al casino institucional y entregarlo a la secretaría de Bienestar. Esta gestión procede a afiliarse al trabajador de forma inmediata al sistema de subsidio a colación. Como se aprecia en el siguiente gráfico se puede distinguir el aumento considerable de los beneficios.

Gráfico Nº 8
Tramitación
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Por el contrario, los préstamos habitacional y de auxilio manifiestan un nivel bajo de satisfacción puesto que son considerados engorrosos por su tramitación. Este resultado obedece a que la solicitud del préstamo de auxilio considera una mayor documentación a presentar, y a la vez, debe estar debidamente justificado por el trabajador y por un informe socioeconómico de la Asistente Social que avale la capacidad de endeudamiento de éste. Como el beneficio sólo puede ser solicitado una vez al año, los trabajadores prefieren recurrir al préstamo médico ante alguna emergencia.

Asimismo también existe disconformidad con la tramitación del préstamo habitacional, ya que según el reglamento institucional el trabajador debe presentar comprobantes que acrediten gastos operacionales o de ahorro previo para la adquisición de la vivienda o gastos de reparación. Esta documentación más la

visita domiciliaria de la Asistente Social y su informe socioeconómico generan, en opinión de los trabajadores, un sistema engorroso y burocrático para el acceso a los préstamos mencionados.

2.1.8. Calidad de los beneficios

Los afiliados al servicio de bienestar en un 50% manifiestan que la calidad de los préstamos y beneficios facultativos satisfacen medianamente sus expectativas. Este porcentaje se puede asociar a la tramitación y frecuencia de los beneficios, y a la documentación burocrática que deben presentar los afiliados para solicitar los préstamos y subsidios. Este grupo importante de la muestra mantiene opinión compartida en cuanto a los trámites para el acceso de los préstamos, lo que implica mejorar de forma urgente los servicios para optimizar su atención y calidad.

Esta aseveración se puede atribuir con observaciones como:

“Crear una base de datos de cada funcionario y así reducir la cantidad de papeles solicitados por cada beneficio solicitado.”

(Encuesta N° 55)

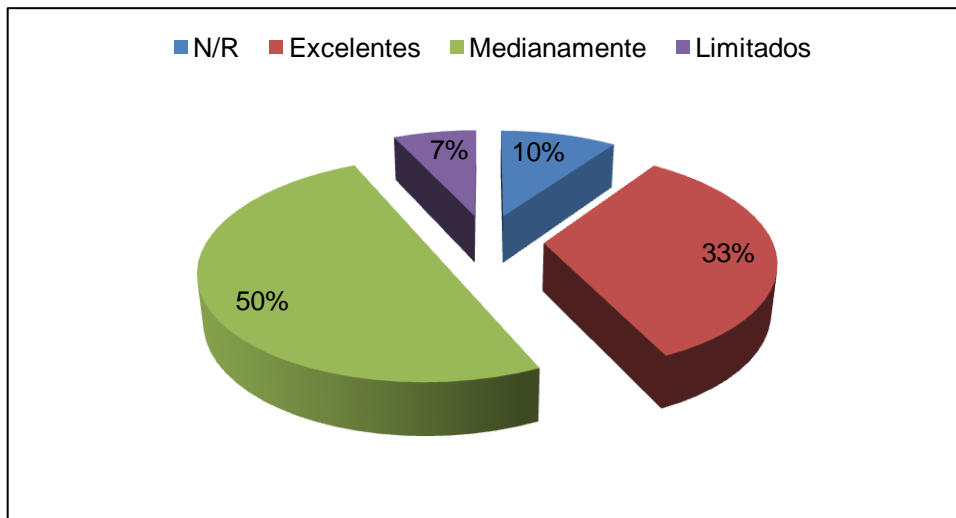
La documentación que se requiere para postular a cada préstamo es excesiva desde la opinión del trabajador, es por esto que se solicita optimizar el sistema de solicitudes de préstamos a través de la moción de los trabajadores con crear una base de datos que contenga documentación actualizada para fines de agilizar las postulaciones a los servicios y beneficios. Esta base de datos dependerá de mantener documentos que son requisitos para su debida postulación como: informes sociales, liquidaciones de sueldos, entre otras.

“La entrega de beneficios crediticios, por que los trámites para obtener dichos beneficios es demasiado burocrático.”

(Encuesta N° 58)

La entrega de documentación para solicitar servicios crediticios, efectivamente es considerada un trámite engorroso por parte de los trabajadores, puesto que al presentarse alguna contingencia de salud, familiar, u otro motivo, se requiere de una aprobación inmediata para satisfacer aquellas necesidades urgentes. Es por este motivo, que varios trabajadores terminan solicitando créditos en otras instituciones, debido a los trámites. Sin embargo, se puede apreciar en el gráfico N° 9 solo un 7% manifiesta que la calidad de los préstamos y facultativos son limitados.

Gráfico N° 9
Calidad de préstamos y facultativos
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Por otro lado, la tendencia indica que existe un 33% de trabajadores que manifiestan estar conformes con los servicios calificándolos como excelentes y

que cumplen con sus expectativas. Este porcentaje se puede relacionar con aquellos trabajadores que postulan a los beneficios facultativos como el Premio Excelencia Académica que es de entrega rápida cuando se cumple con los requisitos. Asimismo están aquellos que postulan al subsidio de la colación que cumple con disminuir el gasto económico mensual directo de los trabajadores por este renglón.. Sin embargo existe un grupo importante que no responde respecto a la calidad de los préstamos y facultativos que corresponde a un 10% de la muestra. Este porcentaje se asocia a trabajadores que por algún motivo no les interesa acceder a estos servicios o no cumplen con los requisitos, por lo tanto omiten respuestas para no indicar una calificación falsa.

Un 7 % de la muestra manifiesta que los préstamos son insuficientes y no cumplen con las expectativas de la calidad del servicio, puesto que son de difícil acceso por los trámites y documentación a presentar. Este porcentaje se asocia a aquellos trabajadores que accedieron a los préstamos, pero que encuentran insuficiente el préstamo que facilita el Bienestar ya que no alcanzan a cubrir los gastos de las necesidades sentidas.

En resumen, se puede indicar que la calidad del servicio de préstamo y facultativos cumple con un nivel de satisfacción alto en cuanto a su demanda, tramitación y gestión para la obtención de beneficios.

2.2. Beneficios y servicios médicos

Los beneficios médicos que están disponibles para los trabajadores afiliados al servicio de Bienestar, corresponden a:

- Reembolso de gastos médicos
- Botiquín institucional

Por un lado, tenemos el reembolso de los gastos médicos que corresponde a gastos utilizados por el trabajador en atenciones médicas externas a la consulta que dispone el Bienestar. En este sentido, el trabajador puede acceder a solicitar reembolsar gastos como: atenciones médicas, compra de medicamentos, atenciones odontológicas, arreglos o reparaciones de lentes, entre otras. A la vez, el reembolso de los gastos médicos contempla los gastos por razones ambulatorias, hospitalarias, dentales y especiales y tienen un tope de \$200.000.- anual en devolución. Este sistema se caracteriza porque su reembolso puede ser de una sola causal (hospitalización) o complementarlos con otras razones. Para ver las características del uso de la devolución de gastos médicos, se puede ver el anexo Reglamento Beneficios Médicos, Subsidios y Préstamos.

Para efectos de realizar alguno de los reembolsos antes mencionados, el trabajador debe presentar los comprobantes (boletas, facturas) correspondientes a los gastos efectuados, y adjuntar el formulario de reembolso médico para entregarlo en secretaría de Bienestar. Posterior a la presentación de la documentación, se procede a revisar y comprobar que cumplan con los requisitos para su devolución en los próximos 11 días.

Por otro lado, tenemos el uso del botiquín institucional que corresponde a la compra de medicamentos e insumos para los funcionarios afiliados al servicio de Bienestar. Este servicio ayuda económicamente al afiliado, ya que CENABAST como principal distribuidor de medicamentos a nivel país los adquiere a bajo costo, lo que permite beneficiar a sus trabajadores cobrándoles a precio de costo los insumos o medicamentos.

La gestión para adquirir medicamentos del botiquín se caracteriza dificultosa puesto que no hay un proceso explícito para su adquisición y pago, lo que implica que la solicitud de medicamentos puede demorar días en su entrega. Es por esto que, generalmente el trabajador al solicitar su pedido prefiere efectuar el pago a través de descuento por planilla de su sueldo.

La condición de solicitud de medicamentos es compleja, puesto que, en la sucursal donde está instalado el botiquín institucional no se encuentra ubicada la mayor cantidad de funcionarios, y además, está a una distancia de 30 minutos en locomoción colectiva de la sucursal más cercana. Es por esta razón, que al solicitar un medicamento, se debe trasladar el pago y el pedido a la sucursal correspondiente, lo que es dificultoso, ya que no siempre se cuenta con disponibilidad de móvil.

Esta situación se ha planteado ante las autoridades respectivas, sin embargo no surgen soluciones al respecto, justificando que realizar el traslado del botiquín institucional implica un alto costo económico para lo cual no se cuenta con recursos.

El Servicio de Bienestar dispone para sus trabajadores afiliados al sistema servicios médicos como:

- Odontología
- Kinesiología
- Médico Familiar
- Psicología

Para solicitar atención a estos servicios el trabajador puede requerir en secretaría de Bienestar una cita con el profesional que desea ser atendido y cancelar el costo de la consulta de forma directa o solicitar el descuento por planilla. El costo de la consulta variará dependiendo si es trabajador, carga o familiar del afiliado y por estamento legal en la empresa.

Estos servicios están ubicados en las dependencias de la CENABAST en instalaciones que están en óptimas condiciones y con un alto nivel de tecnología, contando con requerimientos de medicamentos, insumos, materiales correspondientes a la atención dental, médica y kinesiológica. Este sistema

contribuye a que el trabajador acceda de forma inmediata cuando presente alguna necesidad médica, contribuyendo a su calidad de vida en su ambiente laboral.

Actualmente la atención médica y kinesiológica es de \$700.- por consulta (según costo de estamento auxiliar). Además, el Servicio de Bienestar aporta para sus trabajadores afiliados al sistema, como una atención complementaria de kinesiología, con un servicio gratuito de masoterapia, siendo éste el servicio con más demanda por los trabajadores y con excelente recepción y opinión. Este hecho implica que las solicitudes de horas a masoterapia sean reservadas con una anticipación mínima de 2 días.

2.2.1. Beneficios médicos

Distinguidos principalmente por la entrega de reembolsos de los gastos médicos que realizan los trabajadores y por la compra de medicamentos a través del botiquín institucional de la CENABAST.

2.2.2. Frecuencia y medio de difusión

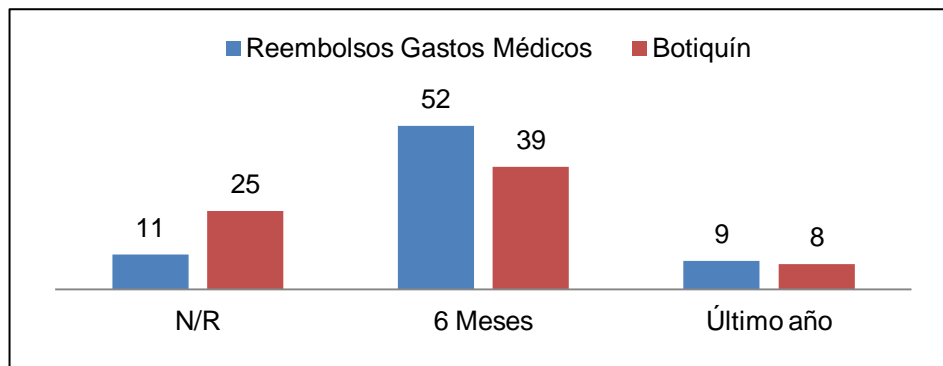
De acuerdo a los beneficios médicos, se puede distinguir que durante los últimos 6 meses la frecuencia de los reembolsos de gastos médicos ha aumentado considerablemente en comparación al último año, que solo muestra la solicitud de 9 reembolsos en contraste con 52 de los últimos meses. Esta situación se debe a la modificación en el Reglamento de beneficios médicos, subsidios, préstamos y facultativos 2011 del Servicio de Bienestar, que permite al trabajador acceder a la devolución de dinero a gastos médicos por las categorías ambulatorios, hospitalarios, dentales y especiales indistintamente que sean usados en una sola categoría. Es por lo anterior que se manifiesta el aumento de la demanda para el uso de estos beneficios porque el Servicio de Bienestar

permite reembolsar al trabajador más gastos asociados a una categoría, las que se concentran en los gastos ambulatorios y especiales.

Asimismo, el aumento de frecuencia se debe también al complemento comunicacional que permitió difundir de forma óptima la modificación del Reglamento y el uso de los beneficios médicos, esta situación conllevó a que los trabajadores pudieran acceder de forma inmediata a los beneficios del Bienestar. De los medios informativos que contribuyeron en actualizar la información a los afiliados del servicio de Bienestar, fue el uso de correo electrónico institucional para todos los funcionarios, y la adecuada entrega de información por parte de la asesoría de la Asistente Social y del Jefe de Bienestar como apoyo a la gestión y solicitud de estos beneficios.

Si bien el medio de difusión es relevante ante cualquier cambio que se ha generado en la administración del Reglamento institucional, es el trabajador quién determinará la frecuencia de demanda de los beneficios médicos. Por consiguiente, el uso del botiquín institucional distingue un aumento circunstancial de 31 solicitudes más en comparación a los últimos meses con una frecuencia inferior de 8 solicitudes durante el último año. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico de Beneficios Médicos.

Gráfico N°10
Beneficios médicos
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

El auge en solicitudes de medicamentos corresponde a la oportuna entrega de información al trabajador esto conlleva a que sea más precisa y clara a través de los medios informativos que el Bienestar ha mantenido actualizado.

Además existe un grupo importante de la muestra que no responde a la encuesta por no solicitar beneficios del servicio de Bienestar, su argumento se sustenta en que han declarado disponer de otros convenios externos que garantizan una mayor cobertura en cuanto a los reembolsos de gastos médicos y compra de medicamentos a través de farmacias.

A la vez el mismo grupo manifiesta a través de aseveraciones como:

“Aumentar el cupo monetario de cada servicio y así acceder a más beneficios durante el año. Aunque debo admitir que los servicios otorgados son muy buenos.” (Encuesta N°61)

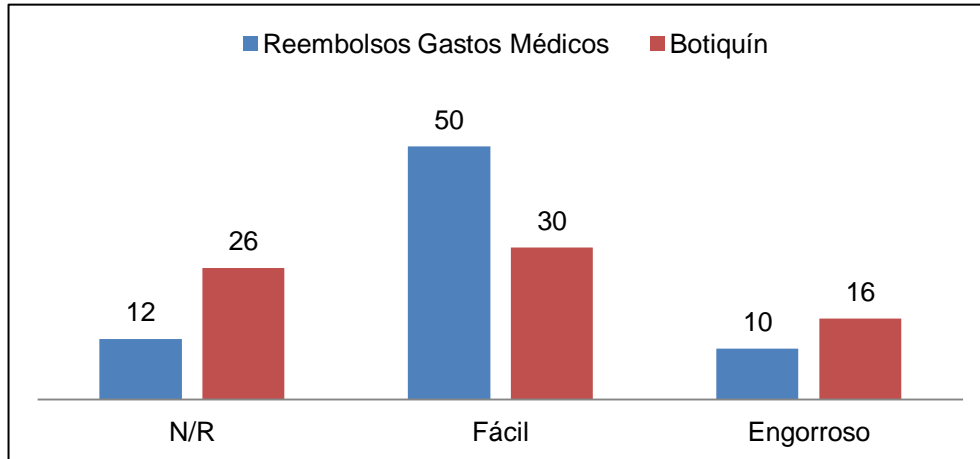
Los afiliados a Bienestar indican que de aumentar el tope anual de reembolsos de gastos podrán acceder a más beneficios médicos durante el año, sin embargo no se muestran disconformes con la calidad de los servicios entregados por Bienestar aseverando que son muy buenos.

La frecuencia de los beneficios médicos ha obtenido un aumento progresivo en comparación a los resultados del último año, puesto que en los próximos 6 meses el aumento se manifestó entre 4 a 5 veces más. Por consiguiente, se puede agregar que la forma de difundir los cambios generados en el Reglamento de beneficios médicos fue eficaz para atraer el interés de los afiliados en usar estos beneficios.

2.2.3. Tramitación

En la tramitación de los beneficios médicos se puede distinguir que más del 60% del universo de la muestra de 72 respuestas, considera que el uso de reembolso médico es un trámite fácil pudiendo acceder de forma expedita a los beneficios. Esta gestión conduce a una devolución rápida puesto que los trabajadores ya conocen la documentación que se debe adjuntar, además del constante apoyo comunicacional, de secretaría y orientación asistida a los afiliados al sistema por parte de la Asistente Social. Como se puede apreciar en el gráfico N° 11.

Gráfico N° 11
Tramitación
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Respecto del trámite del uso de botiquín, el gráfico demuestra que 30 trabajadores consideran que adquirir medicamentos a través de la gestión del servicio de Bienestar es fácil, ya que tienen acceso directo según la sucursal (Cañas) en la que se encuentran ubicados. Por el contrario 16 personas de los encuestados ubicados en la sucursal (Lourdes) con acceso indirecto de los medicamentos indican que es un trámite engorroso por la cantidad de días que deben esperar para adquirir los medicamentos mediante la gestión del servicio.

Cabe señalar que se presenta un número de 26 afiliados que prefieren no responder respecto a la solicitud de medicamentos ya que, no son de interés o bien, indican que a través de otros servicios externos encuentran mayor calidad y garantía de los productos.

Asimismo, se presentan aseveraciones como:

“No es mucho lo que he utilizado Bienestar pero, el tema del botiquín es engorroso de hecho nunca he podido comprar ningún fármaco.” (Encuesta N° 3)

En resumen se puede comprobar que, si bien, el uso del botiquín institucional no es malo puesto que contribuye económicamente a la adquisición de productos rebajados para sus trabajadores, el medio de pago y entrega de los medicamentos permite identificar que su burocracia no reconoce los estándares de una gestión expedita y rápida. Es debido a esta situación que la calificación de su tramitación alcanza una cifra importante de burocracia en su gestión.

Asimismo, se puede indicar que la alta calificación del servicio de reembolso de gastos médicos, permite avalar que la tramitación de su documentación es fácil, ya que, los trabajadores conocen el proceso que deben llevar a cabo para su pronta solicitud.

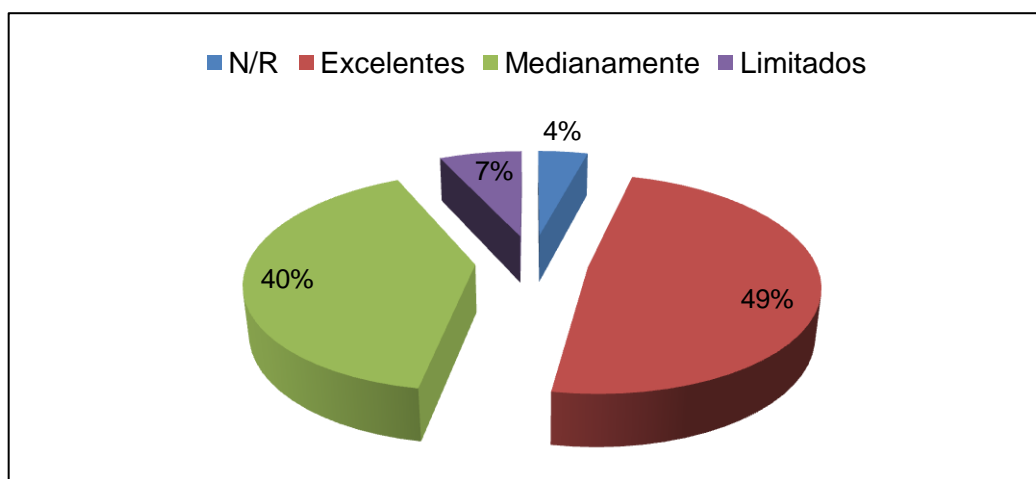
2.2.4. Calidad de los beneficios médicos

Evaluar la calidad de los beneficios médicos es importante para que puedan ser contemplados anualmente en el Reglamento de Bienestar, a la vez determinan si su calidad logra satisfacer las necesidades sentidas por los trabajadores afiliados al sistema.

Por lo anterior, se puede distinguir que cerca del 49% de los encuestados manifiestan que los beneficios médicos son excelentes y cumplen con sus expectativas. Este porcentaje, que representa un grupo importante de la muestra y que además determina que los beneficios médicos son excelentes, permite deducir que existe una conformidad con la tramitación y gestión de los beneficios,

catalogando como óptima su calidad y que mantiene un alto nivel de servicio respecto al tiempo de reembolso de los gastos médicos y la entrega de medicamentos en las sucursales Lourdes y Cañas. Según como se puede observar en el gráfico N° 12.

Gráfico N° 12
Calidad de beneficios médicos
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Al mismo tiempo existe un 40% de los encuestados que indican respecto a la calidad de los beneficios médicos cumplir medianamente sus expectativas. Este grupo dedica su nivel de satisfacción a la escasa claridad del procedimiento para solicitar medicamentos a través del botiquín institucional. Sin embargo, declaran estar conformes con el servicio de reembolso de gastos médicos, puesto que ayuda a compensar gastos económicos para el ingreso de los trabajadores, lo que genera aumentar la calidad del servicio.

En resumen, se puede deducir que la calidad de los beneficios médicos es satisfactoria en su mayoría y cumple con las expectativas de los trabajadores

afiliados a Bienestar. Por el contrario existe un 11% de los encuestados que no responde o considera que los beneficios médicos son limitados y no cumplen con sus expectativas, justificando que debido a los largos trámites son de difícil acceso.

2.2.5. Servicios médicos

Caracterizados principalmente por la atención de consultas médicas en las áreas: médico familiar, kinesiología, psicología y dental.

2.2.6. Frecuencia – Trato y comunicación

Como se aprecia en el gráfico de uso de los servicios médicos (ver anexo) la tendencia indica un aumento circunstancial en las atenciones de los programas de salud en kinesiología, médico familiar y dental.

Las atenciones han sido potenciadas debido al cambio de profesionales en las 3 áreas mencionadas conllevando a una aceptación positiva de los trabajadores y en su calidad de atención. Los afiliados al servicio manifiestan que reciben una agradable atención por parte de los profesionales y que la pertinente información y derivación les permiten evaluar positivamente sus tratamientos, lo que ha llevado a reservar horas de atención en varias ocasiones. Por el contrario, se puede distinguir que solo 12 personas han solicitado atención con el psicólogo institucional, la que resulta ser la atención menos demandada en los servicios médicos.

Asimismo, la frecuencia de los servicios médicos tiene relación con el trato y la comunicación que manifiestan los profesionales a la hora de atender a los trabajadores. En este sentido, se puede analizar que existe una tendencia de desaprobación importante hacia los profesionales del área dental y psicología.

Esta tendencia se confirma en la siguiente aseveración de un trabajador:

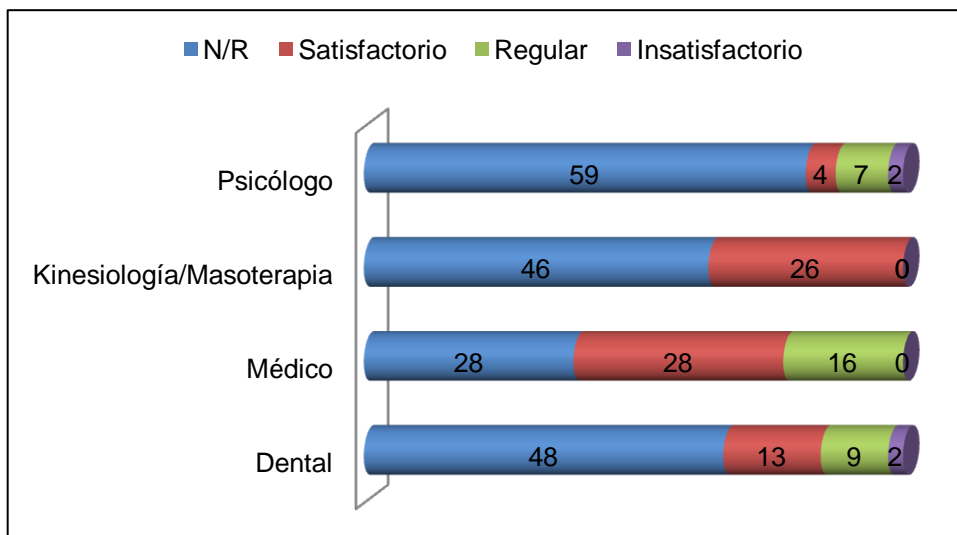
“Los servicios médicos: que en realidad sea una consulta con tiempo y no rápida para que el diagnóstico sea efectivo.”

(Encuesta N° 23)

El trato y la comunicación de los profesionales hacia los trabajadores deben ser respetuosas y mantener un alto nivel de atención para contribuir en su calidad de vida dentro de empresa, como también, potenciar a través de las consultas médicas la demanda de atenciones para los servicios médicos. Es por esto que si la atención de los profesionales es dedicada y óptima prometen una continuidad en las consultas y del propio servicio médico del Bienestar.

A continuación se puede apreciar el gráfico de Trato y Comunicación respecto a las atenciones de consultas de los servicios médicos.

Gráfico N° 13
Trato y comunicación
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

De acuerdo al gráfico se presenta una importante aprobación en las consultas kinesiológicas siendo el único servicio médico que no tiene referencias insatisfactorias por parte de los trabajadores. Esta situación fue generada por la excelente atención y trato que ha tenido la profesional hacia sus pacientes aumentando positivamente las horas para sus consultas, además de contribuir a que el trabajador se sienta a gusto en su ambiente laboral. Asimismo, se puede apreciar que la atención médica también muestra una importante aprobación por parte de 28 encuestados que se muestran satisfechos en cuanto al trato y comunicación del profesional.

De las personas que no contestan la encuesta no entregan una opinión negativa respecto al servicio médico en relación al trato y la comunicación, sino que prefieren la atención médica externa al servicio de Bienestar por razones particulares.

El alto nivel de aprobación de los profesionales es debido al reciente cambio de personal que atendía a los trabajadores en años anteriores. Estos cambios se produjeron a causa de la insatisfacción usuaria de los trabajadores por parte de la atención de los profesionales. El cambio favoreció positivamente al mejoramiento de la atención y aumentar la calidad de los servicios médicos, exceptuando la atención en psicología que se ha mantenido al profesional.

Como se ha explicado anteriormente, debido al cambio de profesionales en los servicios médicos, la tendencia ha aumentado considerablemente en las atenciones kinesiológicas, médicas y odontológicas, lo que ha conllevado a medir el nivel de satisfacción de los funcionarios que asisten a las consultas. Por lo anterior, es de alta importancia identificar el grado de satisfacción que manifiestan los trabajadores respecto a los servicios médicos que dispone Bienestar, para analizar si se requiere efectuar modificaciones en las áreas que no tuvieron cambio de profesional. Además de contribuir en aumentar la calidad de vida de los trabajadores en su ambiente laboral.

2.2.7. Nivel de satisfacción del servicio médico

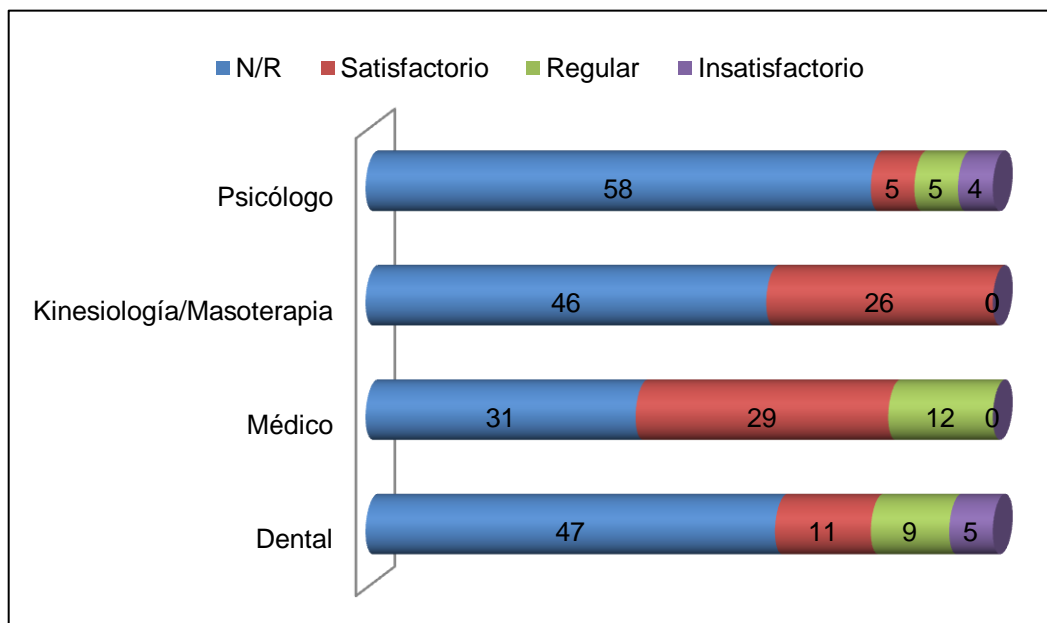
Evaluar la calidad y el nivel de satisfacción de los servicios médicos, permite distinguir si el trabajo realizado durante el año 2010 y el segundo semestre del 2011 son efectivos para su continuación.

El Nivel de satisfacción del servicio médico, indica un alto nivel de satisfacción por parte de los trabajadores en las consultas kinesiológicas alcanzando la aprobación de 26 personas, que representa la totalidad de encuestados que contestaron la encuesta y que manifiestan haberse atendido por la profesional. Igualmente en la figura se puede apreciar un alto nivel de satisfacción en la tendencia de la atención Médico Familiar donde 29 personas consideran estar de acuerdo con la atención y calidad de la consulta médica. Por el contrario, existen 12 personas que consideran regular el nivel de satisfacción hacia la misma consulta.

Respecto a las consultas dentales se presenta una tendencia promedio en cuanto al nivel de satisfacción predominando la aprobación de 11 personas que manifiestan estar satisfechos por la atención del profesional, mientras que 5 trabajadores indicaron estar insatisfechos con el servicio odontológico por el trato regular de la atención y falencias en el trabajo técnico del dentista.

A continuación se puede apreciar en el gráfico N° 14 el nivel de satisfacción del Servicio Médico, y comprobar el análisis anteriormente expuesto.

Gráfico N° 14
Nivel de satisfacción del servicio médico
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Una de las líneas con menor aprobación fue la atención psicológica. La aseveración de uno de los encuestados deja manifiesto que la atención y calidad que tiene el psicólogo ante una consulta no es propia de un profesional que presta servicios a los trabajadores en la CENABAST.

“El psicólogo no muestra interés en las citas.” (Encuesta N° 67)

Otras cuatro personas manifiestan de igual forma disconformidad con el mismo profesional. Además avalan que incumplimientos y demoras con las citas respectivas de cada trabajador, debido a las constantes inasistencias e impuntualidades del profesional, lo que provoca discontinuidades en el tratamiento.

En resumen, se puede distinguir que el nivel de satisfacción de los trabajadores afiliados al Servicio de Bienestar, respecto a los servicios y beneficios médicos bordea un nivel de satisfacción de excelencia entre el 33, 49 y 54 % de aprobación, esta opinión de los trabajadores es generalizada en cuanto a los distintos tipos de servicios que ofrece el Bienestar, incluyendo el reembolso de los gastos médicos, la compra de medicamentos en el botiquín institucional, la calidad de los préstamos y facultativos, los subsidios educacional, vivienda y salud y la atención de las consultas de los servicios médicos.

Por el contrario, se puede apreciar que existe un bajo porcentaje que varía entre el 3 y 7 % de insatisfacción de los servicios y beneficios médicos. Esta situación, corresponde a que los usuarios justifican que son insuficientes la entrega de beneficios, lo que no alcanza a satisfacer las necesidades sentidas por los trabajadores. Dado a lo anterior, el porcentaje enfatiza su opinión de disconformidad al ineficaz procedimiento que mantiene el Servicio de Bienestar para adquirir los medicamentos a través del botiquín institucional, y a la falta de atención y trato por parte del psicólogo en sus tratamientos.

La variable de tramitación de los servicios y beneficios médicos arroja en su mayoría una opinión de excelencia en cuanto a su satisfacción, puesto que mantiene una gestión clara e informada a los trabajadores potenciando el uso y frecuencia en sus postulaciones anuales y semestrales. Sin embargo, la gestión del uso de botiquín mantiene un bajo nivel de aprobación, que se puede mejorar aclarando el procedimiento en cuanto a la solicitud de medicamentos.

Por último, se debe destacar la opinión de los trabajadores respecto a la satisfacción del cuerpo médico del Servicio de Bienestar, en relación al trato y comunicación que mantienen los profesionales hacia cada trabajador y familiar que se atiende en las consultas. Enfatizan los usuarios que entregan una información clara, óptima y precisa de los diagnósticos y tratamientos a seguir, como también, la coherencia con las derivaciones según el caso por atender.

CAPÍTULO V

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ACCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL SERVICIO DE BIENESTAR DE LA CENABAST

El Trabajo Social como profesión busca que las personas desarrollen habilidades, potencialidades y se enriquezcan en sí mismo con los recursos que tienen a disposición, para mejorar su calidad de vida y la su entorno, lo que implica el ejercicio de sus derechos ciudadanos y su empoderamiento como sujetos. Es por esto que la profesión ha impulsado formas de acceso real de todas las personas a los bienes materiales y culturales producidos socialmente, impulsando la idea fuerza de la responsabilidad del Estado para dar respuesta a la cuestión social a través de políticas públicas orientadas a la solución de los problemas de los trabajadores y los sectores vulnerables de la sociedad.

Una de las modalidades para concretar el logro de esos propósitos fue la creación de los Servicios de Bienestar, en los cuales históricamente los Trabajadores Sociales cumplieron y siguen cumpliendo una importante función.

El objetivo del Servicio de Bienestar en CENABAST, como se ha mencionado en el Marco de referencia, es contribuir en mejorar la calidad de vida de los funcionarios y en su adaptación en el medio laboral. En este sentido la acción de la Asistente Social de esa institución está relacionada con la atención y gestión de los beneficios en apoyo a los trabajadores. Por lo anterior, los afiliados al Bienestar podrán acceder de forma ecuánime a todos los servicios y beneficios disponibles.

Por una parte, la atención que debe prestar la Asistente Social en su acción profesional, debe estar caracterizada por la calidad y oportunidad, en atender a los trabajadores con interés, calidez y respeto, claridad en la información y

derivación, con el objetivo de crear una base de confiabilidad en los trabajadores afiliados al servicio. Por otra parte, la gestión que debe tener en la entrega de beneficios está relacionada con el tiempo oportuno en la orientación que facilita a los trabajadores, conllevando en ocasiones en la elaboración de informes sociales a trabajadores que postulan a beneficios externos de la CENABAST. En la construcción de esos informes sociales debe ser precisa y concisa en describir la situación socioeconómica que presentan los trabajadores y transparentar la susceptibilidad ante algún riesgo o contingencia social.

Desde esas premisas, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar de la CENABAST para describir el nivel de satisfacción que tienen en relación a la acción de la Asistente Social, identificando el grado de satisfacción de la calidad de atención y oportunidad, como en la gestión de los beneficios.

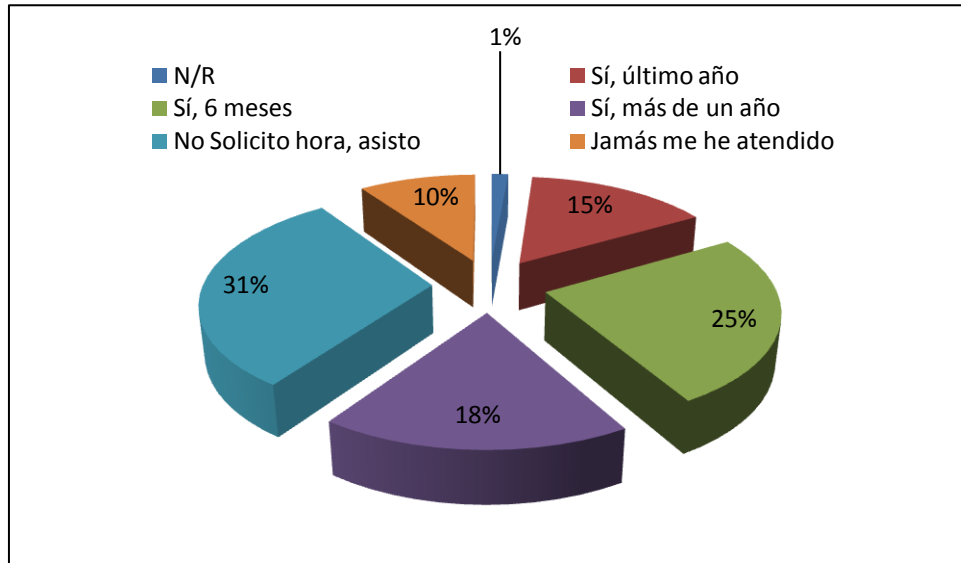
1. Calidad de atención y oportunidad

El análisis de esta parte se aboca a la calidad de atención que debe mantener la Asistente Social ante las solicitudes de orientación, derivación, elaboración de informes sociales, y otras temáticas que aborda la profesional. Asimismo, la oportunidad de entrega de información a los trabajadores en tiempo y coherencia con la temática asociada.

1.1. Solicitud de hora y motivo

Para evaluar la acción del Trabajo Social en cuanto a la calidad de atención y oportunidad, en primer lugar se debe estimar la frecuencia en solicitud de citas u horas de atención y el motivo por el cual el afiliado accede a entrevistarse con la Asistente Social situación que se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 14
Solicitudes Horas Atención Asistente Social
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Las horas solicitadas a la Asistente Social muestran que más del 30% prefiere las citas informales. Este porcentaje genera una atención espontánea de la Asistente Social en su oficina, lo que implica que la profesional proceda a aclarar consultas que habitualmente no están programadas en su agenda diaria. Esta situación puede tener dos lecturas, por una parte, una cierta visión de cercanía y de disposición de la profesional para atender todas las consultas de los trabajadores, en una suerte de política de puertas abiertas. Por otra parte, esta demanda informal y no concertada involucra que interrumpa su desempeño en otras labores, lo que obstruye de forma directa su trabajo en otras áreas de intervención como: la gestión de los beneficios, construcción de informes sociales, trabajo administrativo y otros.

Asimismo, de esta práctica de los trabajadores se puede inferir que ese porcentaje de afiliados no está informado del horario de atención de la Asistente Social, lo que implica que los medios de comunicación utilizados por el Servicio de

Bienestar no están potenciados para generar un orden formal en la atención. Esta situación indica la necesidad de trabajar en la difusión de horario de concertación de citas del área de lo social a través de los medios comunicacionales del Bienestar, abarcando a todos los funcionarios con el fin de lograr una práctica de respeto a los horarios establecidos y así la Asistente Social pueda disponer de tiempos exclusivos para la atención de casos.

A la vez el gráfico nos muestra que el 18% de los encuestados manifiesta haber solicitado una hora con la Asistente Social hace más de un año. Este porcentaje contestó la pregunta con la intención de haber concertado una entrevista formal con la profesional, sin embargo, varios han acudido a citas informales en la actualidad. Uno de los afiliados manifestó en la siguiente aseveración:

“Publicar más información respecto a los beneficios podría ayudar a no consultarle tanto a la Asistente Social, así nos libraríamos de ir a su oficina tantas veces porque es incómodo”

(Encuesta N°66)

La aseveración permite confirmar que la necesaria asistencia a citas con la profesional avala una efectiva entrega de información, y, asimismo, un alto nivel de calidad en cuanto a la orientación de beneficios a los funcionarios, sin embargo no facilita a la dinámica diaria del trabajo, ya que interrumpe el horario y trabajo laboral en cuanto a producción.

Otro dato relevante es que el 25% de la muestra indica haberse atendido hace 6 meses, alcanzando una dinámica activa en la atención de lo social. Estas citas concertadas con horario han proporcionado una oportuna atención por parte de la Asistente Social dedicando tiempo suficiente para la orientación de cada caso.

En contraste existe un 10% de la muestra que manifiesta jamás haber solicitado hora con la Asistente Social. Sin embargo, integrantes de este grupo declaran que si han recurrido de manera informal a pedir orientación respecto a algunos de los beneficios, situación que no está reflejado en la muestra. n omitir información respecto a la evaluación de la profesional.

Luego de analizar las solicitudes de hora, se debe considerar el motivo que origina la consulta. Los temas más frecuentes se reflejan en las 38 solicitudes en orientación de beneficios subsidios, préstamos y facultativos que están relacionados con la gestión de la Asistente Social en cuanto a la entrega de información de los servicios que dispone Bienestar. En segundo lugar se ubican la orientación de los servicios y beneficios médicos alcanza 35 solicitudes.

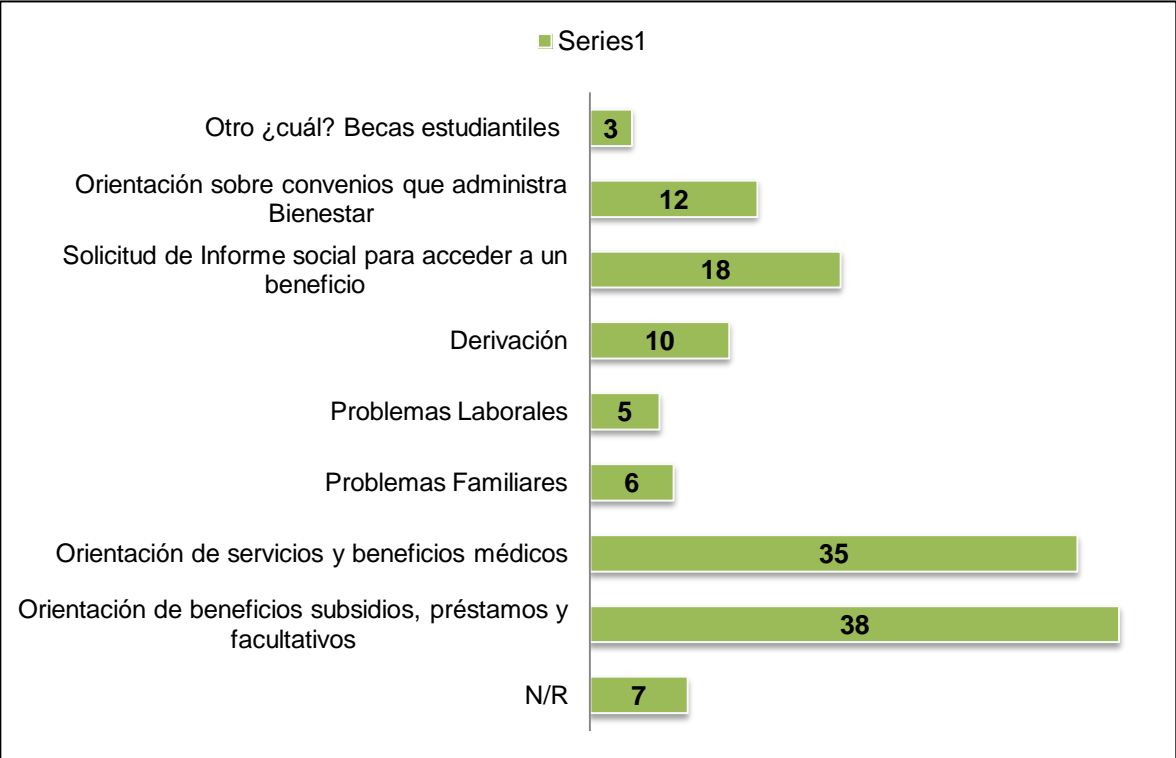
Claramente se evidencia que la cantidad de consultas que tiene la Asistente Social a diario están relacionadas con la orientación de beneficios y servicios que dispone Bienestar conforme al reglamento interno. Esta situación de orientación de subsidio, servicio y beneficio médico por parte de la Asistente Social se asocia anteriormente con el medio de difusión más solicitado por parte de los trabajadores a la hora de dispar consultas. Por consiguiente, los trabajadores manifiestan que:

“Entrega excelente orientación de becas y créditos, además ayuda para que postules bien y te mantiene siempre informado de los beneficios.” (Encuesta N° 12)

El hecho de mantener informado oportunamente a los afiliados, por parte de la Asistente Social, promueve el interés y la calidad de los beneficios. Esta situación, también implica la importancia de generar respeto hacia los trabajadores ya que deben ser atendidos con calidez, entregando confianza y claridad en el procedimiento y su debida gestión. En el siguiente gráfico podremos observar los

motivos de las consultas más demandados por los trabajadores en cuanto a la solicitud de horas con la Asistente Social.

Gráfico N° 15
Motivo consulta a la Asistente Social
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

El gráfico nos permite observar que la solicitud de informes sociales para ser presentados en instituciones externas a la CENABAST es la tercera más demandada entre los motivos de consultas a la Asistente Social. Este documento es facilitado por la profesional a aquellos afiliados que lo requieren para la obtención de beneficios externos a la institución, que se concentran en ayudas de becas estudiantiles de funcionarios o cargas. Estos beneficios no están vinculados

con las becas estudiantiles que dispone el Servicio de Bienestar de la CENABAST. Claramente lo demuestra la siguiente aseveración de un trabajador:

“Sus informes siempre me han ayudado para la obtención de beneficios en mi universidad.” (Encuesta N° 9)

Entre los motivos de consultas menos solicitados se presentan los problemas familiares y laborales alcanzando 11 solicitudes de consultas entre los dos. Este bajo índice se asocia a que los trabajadores no buscan mantener un tratamiento que mejore su situación socio familiar o laboral, por el contrario, acuden a ciertas consultas específicas con los profesionales para recibir orientación ante la situación problema que les apremia para luego discontinuar con la intervención social.

Del mismo modo, los trabajadores prefieren buscar profesionales (Asistente Social y/o Psicólogo) externos a la institución para no vincular los problemas ya presentes en el ámbito laboral y separarlos de los problemas familiares.

A la vez, se pueden observar 10 consultas por motivo de derivación y tres consultas correspondientes a otros que especifican ser orientaciones recibidas por becas estudiantiles.

1.3. Orientación y trato

Para identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a la calidad de atención que tiene la Asistente Social, se procedió a consultar a los encuestados en el contexto de una entrevista el trato y la actitud que manifiesta en cuanto a la orientación, como también si es oportuna explicando con claridad los pasos que deben seguir los afiliados para resolver sus problemas. Esto se puede observar en la siguiente aseveración que realiza un trabajador respecto al trabajo de la Asistente Social en CENABAST.

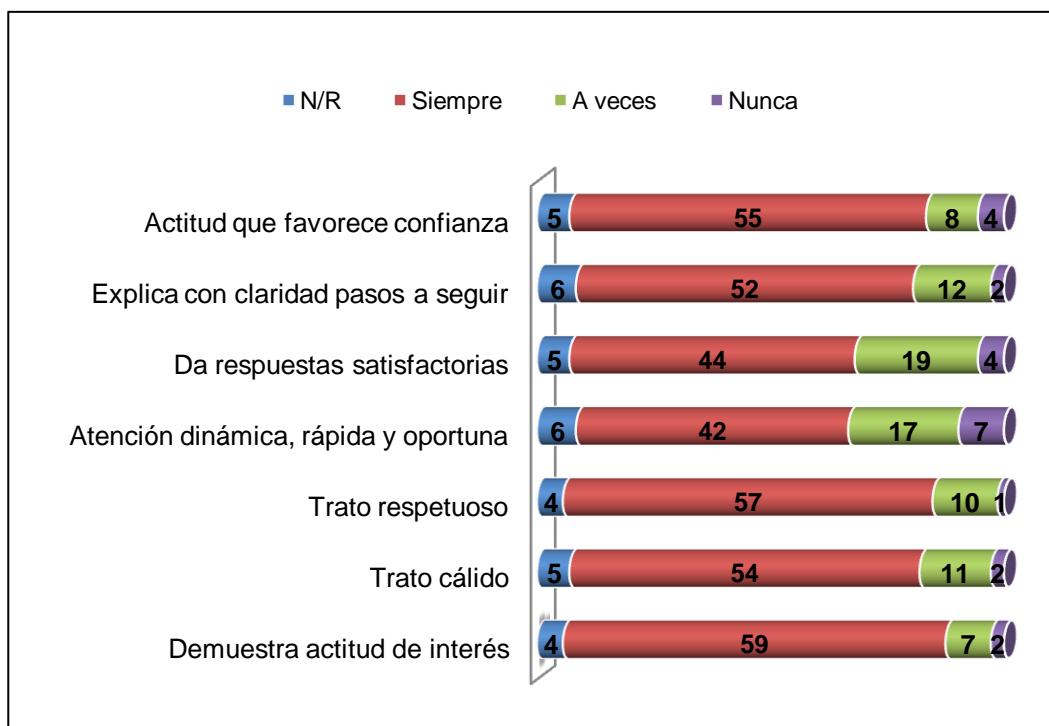
“Atención Asistente Social. De acuerdo a las problemáticas socioeconómicas, contribuye en medida a los RR (recursos) que tiene el servicio de bienestar, pero si entrega una orientación óptima y adecuada al caso.” (Encuesta N° 8)

Esta declaración permite entrever que aunque el servicio de Bienestar no cuente con más recursos económicos para facilitar la entrega de beneficios sociales, es la Asistente Social quien los genera y maximiza para que los beneficios alcancen a la mayoría de los trabajadores que postulan a subsidios, beneficios y becas. Es por lo anterior, que a pesar de contar con bajos recursos, el alto desempeño y calidad en atención de la profesional, contribuye en aumentar el nivel de calidad de vida de los trabajadores en su área laboral, logrando aceptación y satisfacción entre los trabajadores.

Además los trabajadores indican que la orientación que entrega es óptima y adecuada a cada caso considerando que, de contar con más recursos económicos, se podría intervenir en otras temáticas y ampliar las posibilidades de atención.

En general, existe una muy buena opinión de los entrevistados acerca del desempeño de la profesional, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 16
Orientación y trato de la Asistente Social
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: Investigación Directa

Se puede observar que más del 70% de la muestra manifiesta que la orientación y el trato de la Asistente Social facilita y fortalece la entrega de información relacionados con los beneficios. Este comportamiento por parte de los encuestados se deriva por la calidad de orientación y el trato que mantiene la profesional con ellos, además en las entrevistas busca el modo de generar confianza a través de una actitud de respeto e interés por los casos sociales lo que conlleva a resolver problemas explicando con claridad los pasos a seguir.

También el gráfico muestra que en opinión de la mayoría de los encuestados la profesional entrega respuestas satisfactorias, alcanzando un alto

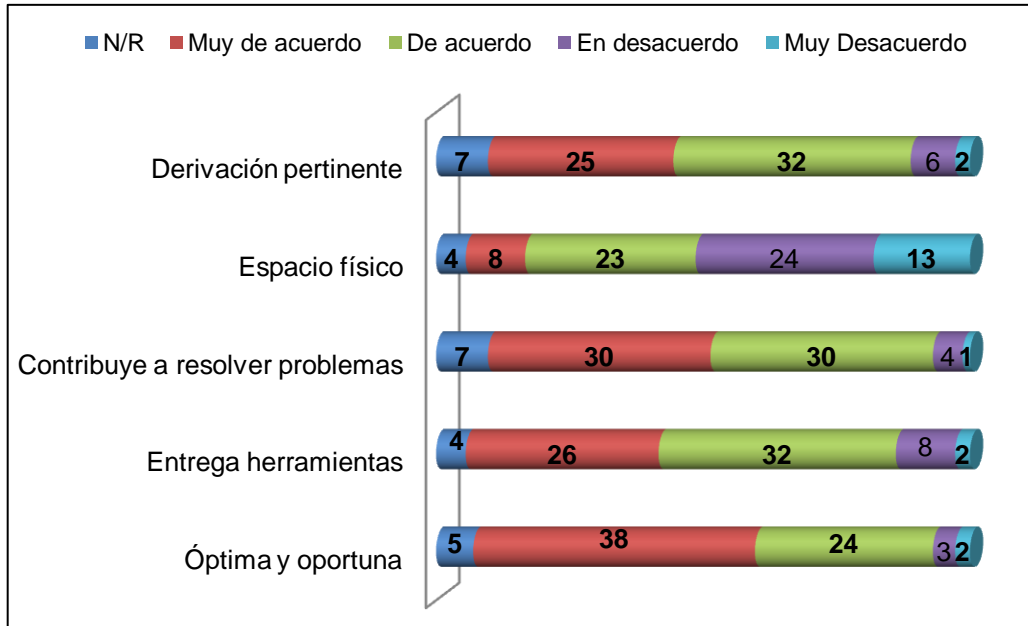
nivel de aprobación. Sin embargo, existe un grupo de 19 personas que manifiesta haber recibido a veces respuestas satisfactorias y 17 señalan que solo a veces la atención es dinámica, rápida y oportuna.

Estas últimas opiniones, pese a ser minoritarias dentro de la muestra permiten entrever posibles falencias que debería mejorar la profesional en lo referente a la calidad y oportunidad de las respuestas. Pese a ello se debe destacar que la mayoría de los encuestados declaran estar de acuerdo con la profesional considerando que busca desempeñar su labor siempre con disposición a entregar respuestas oportunas en las consultas.

1.4. Atención

Luego de distinguir la calidad de orientación y trato de la Asistente Social que mantiene con los trabajadores en las consultas diarias de atención social, se analizarán los resultados del estudio destinados a indagar en la atención asociados al espacio, derivación, entrega de herramientas a los trabajadores para resolver problemas, entre otros, cuyos resultados se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 17
Valoración Atención Asistente Social
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: Investigación Directa

La atención de la Asistente Social está condicionada por variables como el espacio físico utilizado para acoger a los trabajadores en sus consultas sociales. En este sentido, el gráfico nos indica que la tendencia mayoritaria muestra una desaprobación en cuanto al espacio físico de consultas, el desacuerdo de los encuestados se orienta a que es insuficiente e inapropiado para las consultas privadas, lo que impide generar más confianza entre el trabajador y la profesional para indagar acabadamente en los problemas que inquietan y su posible intervención. Este dato se reafirma con el testimonio de los encuestados que dicen:

“El espacio de atención social es muy reducido.” (Encuesta N° 31)

Habitualmente el espacio físico de oficina personal que disponía la Asistente Social para la atención de los trabajadores, corresponde a una oficina reducida en espacio donde existía un constante tránsito de personal externo al servicio de Bienestar. Luego de una reubicación, se procedió a instalar a la profesional en la oficina del Jefe de Bienestar que se caracteriza por tener un amplio espacio para la atención de personal. Sin embargo, los trabajadores han manifestado que ante la presencia de un tercero no es posible generar instancias de diálogo y confianza para exponer alguna situación, y por ende, aumentar las consultas de casos con la profesional.

“Son regulares los servicios. La atención de la Asistente Social es óptima y carismática, contribuye a disipar dudas de la Administración y gestión de beneficios del Servicio de Bienestar.” (Encuesta N° 38)

La anterior afirmación del encuestado corrobora que los servicios que entrega Bienestar a sus trabajadores son regulares y no mantiene un nivel de atención y espacio que fomente la calidad en cuanto a consultas. Es por este motivo que, aunque la profesional manifieste una óptima atención con carisma e interés por resolver las dudas y problemas de los trabajadores, será el espacio físico el factor que no contribuirá en mejorar las condiciones de calidad y atención hacia los afiliados al sistema.

Por lo anterior, se puede observar que a pesar del reducido espacio físico de atención social para los trabajadores, esto no interfiere en la forma de intervención profesional de la Asistente Social procediendo a entregar las herramientas de trabajo suficientes a los afiliados para contribuir en resolver sus problemáticas.

Además el gráfico nos permite observar que 38 personas encuestadas consideran que el trabajo de atención de la profesional es óptimo y oportuno a la

hora de entregar información u orientación de los servicios y beneficios del Bienestar, por lo que contribuye en que la atención sea rápida y pertinente de acuerdo al caso social. Por el contrario, solo 3 personas manifiestan estar en desacuerdo con su atención en cuanto a oportunidad.

Los valores que corresponden a las encuestas no respondidas, no están asociados a alguna disconformidad directa con la atención de la Asistente Social.

Estos encuestados manifestaron no haberse atendido jamás con la profesional, tanto para casos sociales, como para beneficios y servicios del Bienestar.

2. Gestión de los beneficios

Otra acción que la Asistente Social debe ejercer, es la gestión de los beneficios asociados a la orientación de convenios que administra Bienestar, derivaciones según el caso social, orientación de problemas laborales y familiares, entrega de informes sociales para ser presentados en instituciones externas a la CENABAST, entre otras. La gestión que realiza la profesional según cada temática, está relacionada con procedimientos específicos que guía para que el trabajador consiga acceder de forma oportuna a los beneficios o servicios que postula. Para ejemplificar su gestión se considerarán dos casos que serán explicados a continuación.

En el caso de solicitar orientación familiar: la profesional debe programar una entrevista social dónde se pueda indagar en el caso, realizar visita domiciliaria (según corresponda el problema) para posteriormente elaborar un informe social que describa la situación del trabajador. Si el caso permite realizar una derivación, ella procederá a verificar las redes que dispone en el Servicio de Bienestar para gestionar una pronta derivación a las entidades que permitan una continuidad con el caso.

Otra temática, es el tipo de asesoramiento en cuanto a la orientación de convenios: cuando el trabajador acude ante la profesional, ella debe indagar en la situación central de la consulta, para exponer los convenios que dispone el Bienestar y que pudieran favorecer al trabajador en su necesidad. Al interesarle algún convenio, la profesional debe gestionar con la empresa o institución la forma más efectiva de concretar algún vínculo con el trabajador. Si el afiliados requiere contar con documentación que avale su condición de empleado en la CENABAST o condición socioeconómica, la profesional deberá evaluar la situación y confeccionar un informe social para que el afiliado pueda acceder al convenio.

Por lo anterior, la gestión de los beneficios, servicios o convenios que dispone Bienestar, implica que la profesional deba asistir a todos los trabajadores que están distribuidos en las sedes de la CENABAST a través de la oficina central ubicada en Cañas.

2.1. Gestión según temática

Como se puede apreciar en las Temáticas, la tendencia se inclina hacia las orientaciones de servicios y beneficios médicos que alcanzan 45 solicitudes. Esta cantidad representativa de consultas hacia la profesional confirma que es ella quién maneja con mayor claridad el procedimiento a seguir para aprobar los beneficios médicos, que en su mayoría corresponde al reembolso de dinero por atenciones o consultas médicas. Asimismo, es la profesional quien procede a realizar las gestiones para la aprobación inmediata de los servicios y beneficios, en el caso de no ser aprobados, es ella quién se dirige al trabajador para explicar el procedimiento o el tipo de documentación específica que debe presentar para agilizar el trámite y la pronta entrega del beneficio.

Igualmente, se puede distinguir que la orientación de beneficios subsidios, préstamos y facultativos alcanzan una demanda de más de 35 consultas hacia la

Asistente Social. Claramente, esta cifra está asociada a la vinculación directa que tiene la profesional en aprobar de acuerdo al cumplimiento de los requisitos según el Reglamento de Bienestar, la mayor cantidad de solicitudes respecto a los servicios y beneficios para los trabajadores.

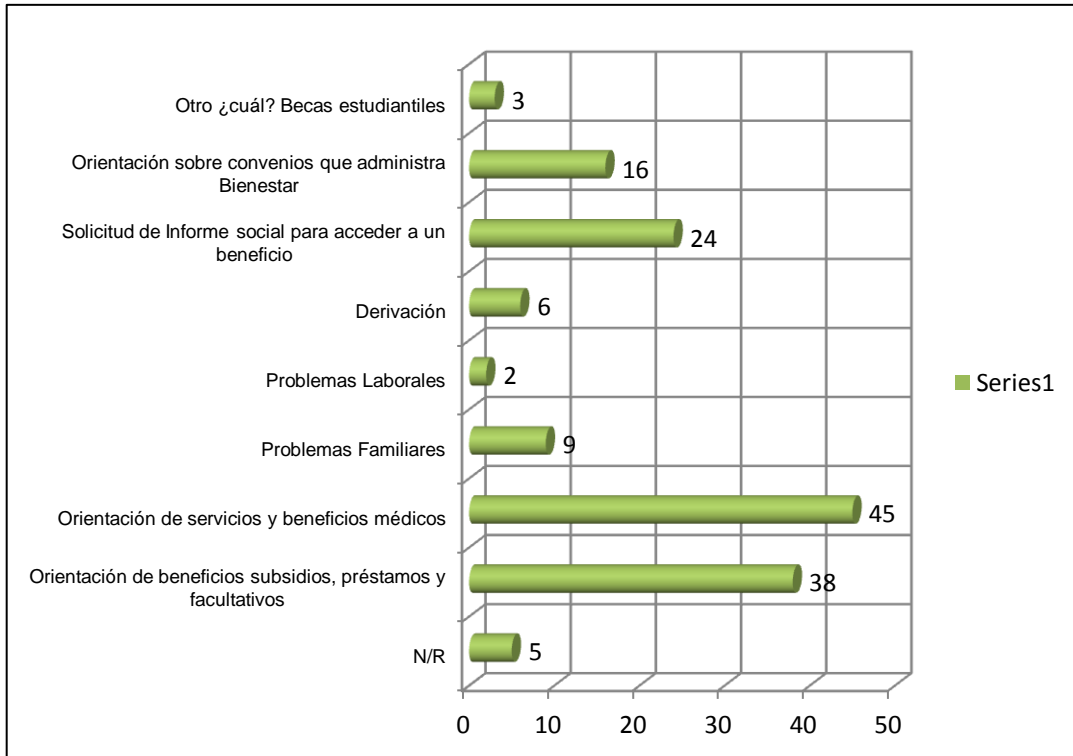
De acuerdo a las dos cifras anteriormente mencionadas, se puede complementar que la forma en que atiende la profesional para entregar información de convenios, beneficios y servicios es óptima, ya que constantemente se preocupa en actualizar los cambios del Reglamento interno del Bienestar, y los difunde con el fin de que el trabajador pueda acceder a ellos. Por lo tanto, al mantener una cálida disposición, las orientaciones mantendrán un alto nivel de consultas hacia la profesional, debido a su clara y actualizada entrega de información de los servicios que dispone Bienestar.

Esta disposición se ve reforzada por la opinión de un encuestado como:

“Entrega de información personalizada para que todos accedan a los beneficios.” (Encuesta N° 69)

La efectiva actualización de los cambios del reglamento del Bienestar que realiza la profesional, permite que los trabajadores confíen en la gestión de la Asistente Social, acercándose hacia sus consultas para confirmar el procedimiento adecuado para cada temática de solicitud. Según el siguiente gráfico podemos distinguir las temáticas más demandadas por los trabajadores para su correcta gestión.

Gráfico N° 18
Demandas por Temas
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

La aseveración antes expuesta, comprueba que la entrega de información personalizada es más valorada por el usuario, ya que, cuenta con mayores detalles del procedimiento a seguir en cuanto a la documentación que se debe presentar. En cambio, los medios de difusión como instructivos, correos electrónicos, y las consultas telefónicas no complementan efectivamente la información, por lo que, dificulta entender por parte de los trabajadores el proceso de postulación a los servicios y beneficios y su debida gestión por parte de la profesional.

Otra temática que aborda la Asistente Social para agilizar la gestión de beneficios, es la confección de informes sociales para ser presentados a instituciones externas a CENABAST. Esta documentación, por lo general, la requieren los trabajadores que cursan una carrera en casas de estudios superiores con el fin de conseguir un descuento en su arancel o postular a beneficios internos en las universidades. A la vez, los trabajadores requieren informes sociales para fines particulares en empresas o beneficios que postulan en las municipalidades.

De las temáticas menos gestionadas por la profesional se asocian otros (especificado como becas estudiantiles), derivación, problemas familiares y laborales. Los últimos tres temas no manifiestan una mayor frecuencia, ya que los trabajadores prefieren no relacionar los problemas familiares con su entorno laboral. La cifra de aquellos que manifiestan no responder a la encuesta que corresponde a 5 trabajadores no tienen relación alguna con la gestión que la profesional realiza para fines de solicitud de beneficios, sino que pertenece a encuestados que jamás se han vinculado con la atención de la profesional.

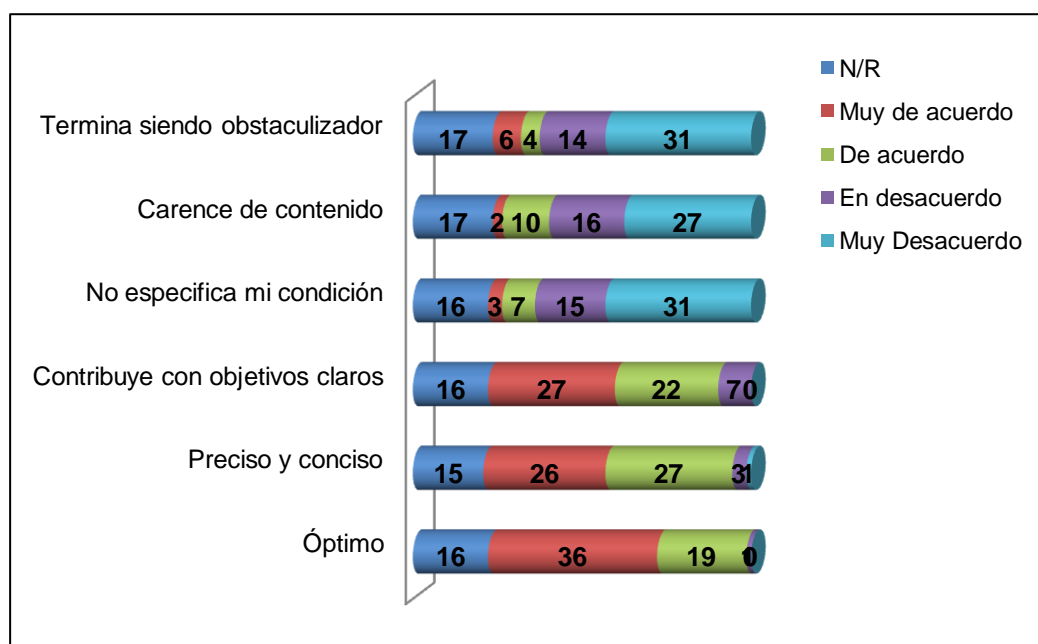
2.2. Evaluación de informes sociales externos

En relación a la gestión de la Asistente Social en las temáticas antes abordadas, se debe evaluar los informes sociales que son presentados en instituciones externas a la CENABAST, como medio de acreditación social que avala la condición de los trabajadores, ante la postulación de algún beneficio de esas instituciones. En este sentido, es importante distinguir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la elaboración y contenido de los informes sociales, siendo un documento que da cuenta de la situación real que afecta al trabajador para la adquisición de beneficios y contribuir en su calidad de vida. Es por esto que, la construcción de informes sociales debe ser transparente, coherente con la realidad, con contenido preciso y conciso, evitar el malentendido de su contenido

y aportar como elemento que ayuda a contextualizar de mejor forma la condición real de trabajador.

Como se puede apreciar en el gráfico N°19 Informes sociales externos, la tendencia indica que 36 encuestados manifiestan estar muy de acuerdo con la confección de los informes sociales entregados por la profesional para fines de obtener beneficios externos.

Gráfico N° 19
Informes Sociales Externos
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Como ya se señaló, la mayoría cataloga como óptimo el documento e indica que contribuye con objetivos claros en la descripción de la situación social. Asimismo, se puede observar que 26 trabajadores manifiestan que la elaboración del documento favorece con la precisión del contenido de sus realidades sociales actuales, siendo conciso al declarar las necesidades que aquejan al trabajador.

Es por lo anterior, que la mayor parte de la muestra al ser consultada para saber si los informes sociales carecían de contenido, respondieron estar en desacuerdo o muy en desacuerdo, ya que si avalan la condición real de los trabajadores. A la vez, se consideró consultar si estos informes sociales terminaron siendo un obstaculizador en el alcance de beneficios externos, lo que conllevó a recibir respuestas negativas, fundamentando desacuerdos por parte de los encuestados, ya que ha contribuido en generar instancias de ayuda social por parte del municipio y casas de estudios.

“Sus informes siempre me han ayudado para la obtención de beneficios en mi universidad.” (Encuesta N° 9)

En la aseveración anterior, se deja explícito que los informes sociales que elabora la profesional son de ayuda para los trabajadores ante solicitudes de beneficios externos, en el siguiente gráfico se puede analizar los informes según su contenido.

La cifra que omite respuesta por lo informes sociales que gestiona la Asistente Social no tiene vínculo alguno con posturas disconformes de trabajadores.

2.3. Evaluación de gestión de los beneficios

La gestión de los beneficios por parte de la Asistente Social se evaluó analizando variables como: posibilidades de prórroga para la entrega de beneficios, eficacia y pertinencia de la gestión, oportunidad en tiempo, accesible y óptima en su gestión.

La siguiente aseveración de un trabajador indica que:

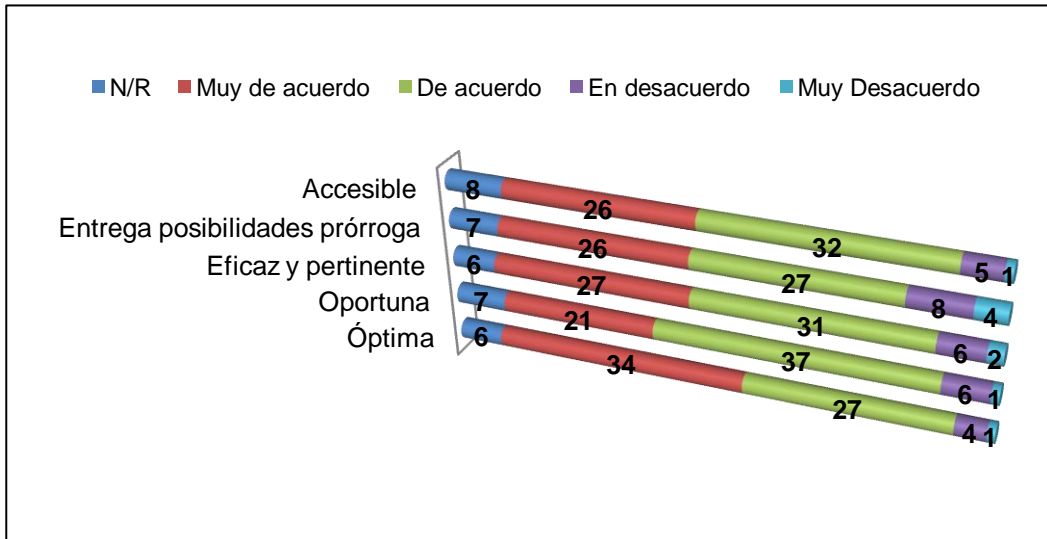
“La atención de la Asistente Social es óptima y carismática, contribuye a disipar dudas de la Administración y gestión de beneficios del Servicio de bienestar.” (Encuesta N° 38)

El testimonio anterior nos permite indagar que la atención de la Asistente Social contribuye eficaz y pertinente a la hora de gestionar los beneficios de los trabajadores, esto implica que la disponibilidad de atenderlos en horarios no definidos de atención en su oficina, permite que sean orientados en beneficios y servicios. Asimismo, la profesional cuenta con la disposición flexible de atención a través de correo electrónico, lo que entrega mayores posibilidades de respuestas ante consultas relacionadas con las temáticas sociales.

De acuerdo al gráfico Gestión de beneficios, se puede distinguir que la frecuencia más alta está asociada a la oportuna gestión de la Asistente Social a la hora de entregar información, confeccionar informes sociales, orientar respecto a los beneficios del servicio de Bienestar, entre otros. Esta cifra que alcanza 37 encuestados que manifiestan una postura de estar de acuerdo por la gestión de los beneficios y, 21 encuestados con un una postura de estar muy de acuerdo con la gestión oportuna, es superior por sobre la media.

La evaluación respecto a la gestión de los beneficios, propone un análisis respecto a cómo se desempeña la profesional en cuanto a los servicios y beneficios que gestiona, es por esto que al la oportunidad y la pertinente respuesta que debe entregar a los postulantes a beneficios, debe ser activa en cuanto al orden de la información y consistente en cuanto a la orientación que entrega para la obtención de los beneficios. Es por lo anterior, que se puede analizar en el siguiente gráfico las tendencias de su gestión de acuerdo a las variables indicadas anteriormente.

Gráfico N° 20
Gestión de beneficios
Personal Afiliado Servicio Bienestar CENABAST
Santiago. 2011



Fuente: investigación directa

Se puede observar que la profesional siempre dispone de plazos extras para aquellos trabajadores que no presentan documentación a tiempo para solicitar beneficios, esto conlleva a que una cifra no menor de aprobación en cuanto a posibilidades de prórroga en la entrega de documentos sea alta con 27 encuestados que manifiestan estar de acuerdo y 26 muy de acuerdo. Esta situación que facilita al trabajador postular en ocasiones en fechas fuera de plazo a los beneficios, implica también fomentar una actitud de irresponsabilidad por parte de los trabajadores para efectuar las postulaciones a los servicios y beneficios.

Por último, se puede evidenciar que la eficacia y pertinencia de la Asistente Social a la hora de gestionar los beneficios de los trabajadores es óptima por cuánto más de 25 encuestados manifestaron estar muy de acuerdo con su gestión.

El análisis de los resultados, permitió evidenciar el nivel de satisfacción que manifiestan los trabajadores afiliados al servicio de Bienestar, respecto a los servicios y beneficios. Las cifras claramente indican que existe una aprobación en la calidad de los subsidios, préstamos y facultativos, sin embargo, existe un sesgo de información a la hora de postular a los beneficios. Esto conlleva a que los plazos de postulación a los beneficios educacionales sean aplazados, ya que no se mantiene una difusión constante y activa a los trabajadores.

Asimismo, se puede distinguir que la mejor fuente de información que prefieren los trabajadores es la consulta directa en las oficinas del Bienestar donde secretaría y la Asistente Social, ya que son la vía más cercana y rápida de entrega de información y consistente para una oportuna postulación a beneficios.

Los servicios médicos se han distinguido por su alta calidad en atención a los trabajadores, prioritariamente por las consultas en el área kinesiológico, donde la profesional genera confianza y un excelente trabajo por su calidad y trato a los trabajadores. Por el contrario, la atención psicológica manifiesta un negativo apoyo por parte de sus pacientes, ya que manifiestan una mala atención, ausencia en los tratamientos, rechazo en cuanto al trato y comunicación del profesional lo que genera desconfianza y discontinuación en los tratamientos.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios médicos mantienen un alto nivel de estándar en su calidad de atención, generando un clima positivo en las consultas, confianza, comunicación y trato efectivo a sus pacientes, entre otros.

Por último, se puede distinguir que la Asistente Social, es la mediadora y educadora social de los trabajadores en cuanto a la entrega de información de los beneficios y servicios, puesto que es considerada una fuente de información actualizada, directa, efectiva y activa para sus afiliados.

CONCLUSIONES

Conclusiones

El Servicio de Bienestar en una empresa debe cumplir con su objetivo principal, como se ha mencionado en el Marco Referencial, de contribuir al bienestar del trabajador cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida. Es por esto que, el servicio de Bienestar de la CENABAST crea servicios y beneficios para sus afiliados a modo de garantizar una atención óptima en cuanto a los servicios de salud, educación, vivienda, y en cuanto a la acción de la Asistente Social.

Los servicios y beneficios antes mencionados, se caracterizan por entregar subsidios a sus trabajadores en educación, salud, y subsidios relacionados por contingencia como catástrofe de la vivienda. Asimismo, cuenta con la orientación profesional de la Asistente Social ante consultas relacionadas por subsidios, convenios externos, beneficios y servicios que dispone el Bienestar. Por último, el Bienestar cuenta con servicios médicos que están disponibles para sus trabajadores afiliados como: médico familiar, kinesióloga, psicólogo, odontólogo y el asesoramiento de la Asistente Social ante temáticas de intervención.

Para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a los servicios y beneficios del Bienestar, se efectuó una evaluación de cada uno de ellos, con el fin de comprobar según temática: la frecuencia, tramitación, gestión y calidad. Esta evaluación a los servicios antes mencionados, permite generar expectativas positivas respecto a su continuación en la institución empleadora, puesto que el Bienestar y sus servicios dependen de la CENABAST como institución. En este sentido, se puede distinguir que la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) alude respecto a la extinción de los Servicios de Bienestar en el artículo N° 1 del Reglamento General, la carencia de personalidad jurídica, de lo que se derivan diversas consecuencias en su propia actividad. Es por esto que, al ser dependiente a la CENABAST el Bienestar debe cumplir con estándares de calidad en sus servicios y beneficios que favorezcan a sus trabajadores.

Dado lo anterior, los convenios que dispone el Servicio de Bienestar relacionados con otras instituciones como la Asociación Chilena de Seguridad, Caja Compensación La Araucana, Fundación López Pérez, Gimnasios, entre otros, no están vinculados en este estudio, puesto que su demanda anual es inferior a los servicios que ocupan los trabajadores de CENABAST. Por lo tanto, cuando un trabajador requiere información respecto a estos convenios, es la Asistente Social quién realiza las derivaciones correspondientes con el objeto de facilitar la información y la gestión de los servicios y beneficios externos.

La Seguridad Social Complementaria, donde se ubican los Servicios de Bienestar busca afrontar las contingencias y los riesgos sociales a los que están expuestos los trabajadores en la empresa y en el ámbito familiar. Las necesidades básicas que se generan en torno al ámbito laboral, pueden suplirse a través de los servicios médicos que dispone el Bienestar. En este sentido, el trabajador puede disponer de consultas médicas de forma directa en la institución, ampliando estos beneficios a su entorno familiar que son sus cargas.

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

Prestaciones por enfermedad: están vinculadas con el reembolso de los gastos médicos, compra de medicamentos a través del botiquín institucional, servicios de atención médica, préstamos médicos, subsidio de ayuda médica y convenios de atención médica externos al Bienestar.

Prestaciones de ayuda familiar: corresponden a todas las ayudas por nacimiento, matrimonio y defunción, becas educacionales (excelencia académica afiliados, bono educación carga afiliado, bono educación afiliado), catástrofe de la vivienda, asesoría profesional de la Asistente Social, derivaciones, entre otros.

Los aumentos de beneficios laborales de origen legal: no corresponden en esta evaluación por cuanto, es la institución empleadora la CENABAST la que determina entregar beneficios o bonificaciones respecto a cada área y función de cada trabajador, por lo tanto no depende del Bienestar.

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

- Gestión de los servicios: satisfacción respecto a los servicios y beneficios del servicio de Bienestar
- Nivel de satisfacción en relación a la acción del Trabajador Social en la gestión de los beneficios

1. Gestión de los servicios

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

En relación a este punto se planteó como Hipótesis N° 1, que la gestión de los beneficios del Servicio de Bienestar no cumple con un nivel medio de satisfacción usuaria.

Al respecto, encontramos que durante el último periodo de 6 meses correspondientes al año 2011, los trabajadores afiliados aumentaron considerablemente sus postulaciones a los subsidios como: educación, nacimiento

y ayuda médica, concentrándose de manera prioritaria en este último. Por consiguiente, su calidad en cuanto a tramitación es considerada por la mayor parte de los encuestados un trámite fácil que no impone mayor dificultad a la hora de postular a los subsidios. En cuanto a la calidad de los subsidios podemos encontrar que más del 50% de los encuestados consideran excelente el servicio satisfaciendo las expectativas de los trabajadores. Sin embargo, se debe optimizar la entrega de documentación relacionada con las postulaciones a los subsidios educacionales, ya que los trabajadores han manifestado que la doble y hasta tripe entrega de documentos vuelve burocrático el sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, es el Servicio de Bienestar quien debe crear una base de datos legal, contable y válida ante las solicitudes de beneficios del área educacional, con el fin de garantizar al trabajador una vía de postulación, rápida, expedita y múltiple a los beneficios. Esta situación a la vez, propiciará un aumento general en la calidad de los beneficios superando la media de los trabajadores.

Por otro lado, los préstamos y facultativos que corresponde a los beneficios del Bienestar, distingue que las solicitudes de Auxilio y Habitacional son los que menos demanda han tenido, esto debido a la cantidad de documentación que deben presentar los trabajadores para su aprobación. Esta situación conlleva a que el trabajador solicite el préstamo Médico ante situaciones de necesidades en el entorno familiar o laboral.

El grado de satisfacción que describen los trabajadores respecto a los préstamos alcanza solamente un mediano porcentaje en calidad, ya que para solicitar beneficios crediticios es el propio sistema el factor dificultoso para su obtención. En este sentido, el Servicio de Bienestar debe mejorar su sistema de documentación para postular a los préstamos, para facilitar al trabajador los préstamos que requieren ante los riesgos y necesidades que se le presentan. Al mejorar su sistema de documentación, promoverá el interés de los subsidios con menor demanda.

De los beneficios médicos que son el reembolso de gasto médico y el uso del botiquín institucional, mantienen ambos un aumento considerable en el último periodo del año 2011. Esta situación, como se expuso en el análisis de los resultados, es debida al cambio en el Reglamento de los Servicios y Beneficios del Servicio de Bienestar. La modificación en el acceso a reembolso de gastos médicos, ha permitido elevar altamente la calidad de los beneficios médicos alcanzando un 49% de aceptación en cuanto a su excelencia en la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, este porcentaje no es suficiente en cuanto a su evaluación, ya que existe un 40% de los trabajadores que medianamente satisface sus necesidades debido al engorroso trámite que se debe realizar en solicitudes de medicamentos del botiquín institucional.

Es necesario que el servicio de Bienestar determine procesos adecuados en la solicitud de medicamentos, ya que su nivel de satisfacción no cumple con la media estimada por la burocracia del sistema.

Por otro lado, tenemos que los servicios médicos representan desde sus inicios una importante labor en los servicios complementarios. El servicio de Bienestar de la CENABAST al contar con prestaciones médicas dispone de consultas en psicología, kinesiología, medicina familiar y dental. Al ser evaluadas por los trabajadores, la medición de su grado de satisfacción arrojó deficientes resultados respecto a las consultas de psicología en trato y comunicación, lo que conllevó a mantener un nivel de insatisfacción por parte de los afiliados atendidos en sus tratamientos. Además, la consulta dental no representa un nivel de satisfacción medio, ya que según la opinión de los trabajadores cumple con un deficitario trabajo técnico en su labor.

Sin perjuicio de lo anterior, el Bienestar debe velar por una atención de calidad en sus prestaciones médicas, y si estas presentan disconformidad en cuanto al grado de satisfacción en la opinión de sus pacientes, debe intervenir

para mejorar las consultas psicológicas y dentales. Desde este punto, mejoraría el clima laboral y aumentaría el nivel de calidad de vida de los trabajadores y la demanda en las prestaciones médicas de tales áreas.

Como se ha indicado en el Marco Teórico, Max Neff, apunta a que las necesidades humanas, la autodependencia y las articulaciones orgánicas, son los pilares fundamentales que sustentan el Desarrollo a Escala Humana. Desde esta óptica, el ser humano tiene necesidades que busca satisfacer a través de organizaciones o redes sociales que lo apoyen en su dependencia, sin embargo, el sistema de Bienestar, carece de una política educativa que facilite al trabajador ser un humano autodependiente. En este sentido, los trabajadores, buscan anualmente, postular a beneficios que apoyen sus gastos económicos en su ámbito familiar y laboral, consiguiendo ser dependientes a los recursos que dispone su empresa.

La base del desarrollo a escala humana, es el real protagonismo de las personas, en donde debe concientizar que al adquirir un recurso no se debe hacer dependiente a este, sino que buscar nuevas formas de sustentarse de forma autónoma. En este sentido, el trabajador, debe dejar de ser una persona-objeto que sirve para adquirir beneficios del Bienestar, sino que debe transformarse en una persona-sujeto del desarrollo, con autonomía, gestor de sus propias necesidades, y no verse como un objeto del sistema.

Por lo anterior, el desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos, lo que implica que los trabajadores afiliados al servicio de Bienestar deben desarrollarse para aumentar su calidad de vida como personas, y buscar las mejores posibilidades para satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas.

La primera hipótesis del estudio, como ya señaló, alude a que la gestión de los beneficios del Servicio de Bienestar, no cumplen con un nivel medio de satisfacción usuaria, consideramos que es rechazada, atendiendo a que los datos

recabados y su análisis nos indican que se puede concluir que la gestión de los beneficios del Servicio de Bienestar, cumple con un nivel medio de satisfacción de sus usuarios, considerando que mantienen un alto nivel de calidad en varios de sus servicios. Sin embargo, se debe implementar una nueva propuesta de mejoramiento en las condiciones de algunos de los servicios, este plan debe abarcar gestión y proceso para aumentar su calidad y permanencia del servicio. De los servicios que hay que mejorar podemos distinguir: servicio médico (dental y psicología), subsidios (habitacional y de auxilio) y por último, el procedimiento de uso del Botiquín Institucional.

En resumen, los servicios y beneficios del Bienestar facilitan al trabajador a satisfacer necesidades en situaciones de riesgo, como por ejemplo: los bonos educacionales que ayudan a complementar gastos asociados a la mensualidad escolar de sus cargas familiar. En este sentido, el Bienestar está cumpliendo con su objetivo principal en contribuir al bienestar del trabajador cooperando con el medio y aumentando su calidad de vida en su ambiente laboral y familiar.

Sin perjuicio de lo anterior, se puede confirmar que el Servicio de Bienestar ha cumplido con un rol paternalista en cuanto a la entrega de servicios y beneficios para los afiliados al sistema. En este sentido, se puede concluir que los trabajadores han generado cierta dependencia de los recursos de la institución, si bien es cierto, el Servicio de Bienestar es complementario a los recursos personales de los afiliados, estos ven como una obligación por parte del servicio generar beneficios que sustenten sus necesidades.

2) Nivel de satisfacción en relación a la acción del Trabajador Social

La segunda hipótesis que se comprobó alude a que los afiliados al Servicio de Bienestar indican que los servicios entregados por la Asistente Social son oportunos y de alta calidad.

De los resultados del estudio, se concluye que la hipótesis efectivamente se cumple en su totalidad. Esto implica que los servicios que gestiona la profesional se concentran con un alto nivel de calidad y son oportunos a la hora de postular a beneficios y servicios, tanto internos como externos.

Es de alta importancia que el trabajador se sienta cómodo en la atención que le entrega el profesional, puesto que debe generar un ambiente adecuado de confianza y calidez que propicie el respeto entre las partes. Esta situación, permitirá ver las posibles soluciones para resolver los problemas o conflictos que presente el trabajador en ámbitos, familiar, laboral, económicos, entre otros. Desde este punto, el Trabajador Social cumple con las herramientas avanzadas que permiten generar en el usuario confianza en las entrevistas y en las orientaciones que requiere.

Al realizar un análisis general de la acción de la Asistente Social en cuanto a los beneficios y servicios que gestiona, se puede indicar que la mayor falencia se da en cuanto al espacio físico de atención de intervención social, debido a un cambio de oficinas que redujo el espacio y las condiciones de privacidad para este tipo de atención. Esta situación es percibida por los trabajadores que señalan que el espacio físico es un factor negativo para la labor de esta profesional.

La opinión de los trabajadores respecto a la orientación y trato, aspectos que están relacionados con la variable de satisfacción usuaria, es altamente positiva y señalan que se mantienen en un alto nivel de calidad, ya que ante cualquier duda respecto de los servicios, se les indican los pasos a seguir para realizar una efectiva postulación. Uno de los indicadores donde se concentró la mejor opinión de los trabajadores fue demostrar una actitud de interés en la consulta, las que alcanzó una aprobación por sobre el 80 %.

Respecto a la atención de la Asistente Social, se concluyó que efectivamente aporta en la resolución de problemas y, entrega herramientas con

las que pueden disponer los trabajadores para la resolución de sus necesidades familiares y laborales. En este sentido, el Trabajo Social, busca en sus objetivos de intervención profesional contribuir en el bienestar de las personas, esto implica que debe facilitar al trabajador las herramientas suficientes para que pueda encontrar y satisfacer la solución a sus problemas y necesidades.

En relación a la gestión de los beneficios, la profesional ha potenciado con una efectiva orientación a los servicios y beneficios médicos, subsidios, préstamos y por último los facultativos. Estas áreas son las más demandadas en la que se concentra la mayor parte de orientación a los trabajadores, en este sentido, la dedicación es alta, puesto que es la profesional quién se mantiene actualizada con la información en cuanto a postulación a beneficios y servicios.

Por último, los informes sociales externos que elabora la profesional a solicitud de los usuarios, tienen una excelente evaluación porque en opinión de los solicitantes siempre contribuyen a la obtención de beneficios externos debido a que manifiestan a cabalidad su real condición socioeconómica. En ese sentido se pudo observar que la Asistente Social realiza un trabajo minucioso con visitas domiciliarias, referencias de informes sociales anteriores, condición laboral y familiar, entre otros aspectos.

En resumen, según la opinión del 85% de los trabajadores entrevistados, la profesional optimiza la realización de sus tareas para que los trabajadores puedan acceder de forma igualitaria a los servicios que dispone el Servicio de Bienestar. Por consiguiente, la acción de la Trabajadora Social es potenciada en medida que entrega orientación de los servicios y beneficios, contribuyendo en generar formas de difusión de los beneficios, es oportuna y óptima en la entrega de informes sociales, accesible, eficaz y pertinente para las solicitudes de documentación, y, por último, entrega posibilidades de prórroga para postulaciones presentadas fuera de plazo.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la construcción del estudio que comprende la elaboración del Marco Teórico, Referencial y Análisis de los resultados, se han detectado hallazgos que han ido apareciendo en el desarrollo del estudio y que se ha complementado con el aporte de las conclusiones. Uno de ellos es la dependencia del trabajador en la institucionalización de los Servicios de Bienestar. Si bien es cierto, el Servicio de Bienestar debe cumplir con una serie de beneficios y servicios para sus trabajadores con el fin de contribuir en aumentar su calidad de vida en la empresa, la participación de los afiliados en la evaluación de los beneficios debe ser un aporte para que el Consejo Administrativo del Bienestar permita cambiar o mejorar sus condiciones. En este sentido, según el Decreto Ley N° 28 que obedece a la aprobación de los Servicios de Bienestar a nivel país, en su párrafo segundo del Jefe de Bienestar, artículo 31, letra I dice, realizar análisis periódicos de la gestión del Servicio de Bienestar, de su organización, procedimientos internos y principalmente de las necesidades de los afiliados.

Si bien, el artículo se ha cumplido en la dinámica del sistema de Bienestar de la CENABAST con evaluaciones periódicas de los servicios médicos, servicios y beneficios, y atención de la Asistente Social, no se ha procedido a realizar cambios que permitan aportar a las necesidades que manifiestan los afiliados. En este sentido, se puede determinar que la disconformidad de los usuarios respecto a algunos servicios fue evidenciada en evaluaciones anteriores, y por consiguiente, la retroalimentación de informes de calidad no ha generado cambios importantes en los servicios, continuando en alguno de ellos con los mismos profesionales que ahora mantienen problemas de trato y comunicación con los pacientes y una evaluación de insatisfacción.

Igualmente, el mismo Decreto en el artículo 31, letra J, indica, 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.

Aunque, los medios informativos que dispone el servicio de Bienestar para sus trabajadores son amplios, es en la Asistente Social donde se concentra la mayor demanda a la hora de requerir orientación de los servicios y beneficios, lo que implica una mayor responsabilidad por parte de la profesional asistir a los funcionarios con el fin de aumentar la participación de ellos en el sistema y aumentar su calidad de vida. Desde esta perspectiva, se puede deducir que los otros medios de difusión no cumplen a cabalidad su función, desde la orientación que debe entregar el Jefe del Servicio de Bienestar, hasta los folletos que se difunden en las sucursales de la CENABAST.

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

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

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

De las necesidades existenciales de protección el ser humano debe tener un sistema de seguridad social y salud para su familia y trabajo puedan estar asegurados ante cualquier eventualidad, riesgo o contingencia, además su necesidad axiológica de participación indica que debe afiliarse, cooperar y proponer para contribuir en aumentar su calidad de vida. En este sentido, se puede detectar que el trabajador sí cumple con la satisfacción de aquellas necesidades existenciales y axiológicas, sin embargo la participación en proponer ideas que ayuden a efectuar cambios en el Servicio de Bienestar no es evidenciado.

El Bienestar Social es un tema histórico en nuestro país donde las políticas sociales se remiten específicamente a satisfacer las necesidades básicas de los individuos para aumentar la calidad de vida en el medio en que se desenvuelve. Es así que la construcción de políticas donde premia la igualdad de oportunidades, integración y la equidad social son aspectos relevantes para avanzar en un desarrollo económico y social sustentable y equitativo.

Por lo anterior, los Servicios de Bienestar creados con el objetivo de resguardar al trabajador en su ambiente laboral, han perdido plazas de trabajo en las empresas tanto públicas como privadas, debido al negocio de las Cajas de Compensación que son sin fines de lucro. Este sistema, ofrece los mismos y, a veces, una mayor gama de beneficios y servicios para los trabajadores que se filian al sistema. En este sentido, el actual Servicio de Bienestar de la CENABAST ha tenido que asociarse a la Caja Compensación La Araucana con el fin de potenciar los servicios y beneficios para sus trabajadores. Sin embargo, los afiliados optan en postular a los servicios del Bienestar, ya que, entregan un

mayor aporte económico a los gastos familiares asociados en salud, educación, vivienda, entre otros.

Si bien es cierto, los Servicios de Bienestar han perdido plazas de trabajo que han sido exclusivas por décadas para el Trabajo Social, en la actualidad el Servicio de Bienestar de la CENABAST es considerada por los trabajadores importante, puesto que entrega una mayor calidad de atención, es cercana a los trabajadores, tiene un amplio acceso a la postulación de beneficios y cuentan con un excelente nivel de orientación por parte de la Asistente Social.

En consecuencia, se ha constatado que los Servicios de Bienestar hoy en día requieren profesionales especializados en el área, conllevando en ocasiones como hemos mencionado en el marco teórico, profesionales ingenieros, administradores públicos, ingeniero civil, entre otros, que no tienen una mirada global y metodológica de las situaciones sociales que se evidencian en el área del Bienestar. Esto implica que se desplace la mirada integral de la Asistencia Social, causando delimitación en el área de intervención en las empresas, y promoviendo una tensión de bajar el perfil del rol de la profesional en los Servicios de Bienestar.

Los procesos evolutivos en el sector de recursos humanos y administración del personal en la empresa, han dejado entrever profesionales que no están especializados en el área de los social, busquen ocupar puestos de trabajo que pertenecen a los Asistentes Sociales, especializándose cada vez en áreas de evaluación y ejecución de proyectos sociales, coordinación y desarrollo de políticas públicas en la empresa, entre otras, pero que carecen de una metodología especializada en la intervención social.

APORTES DEL TRABAJO SOCIAL

En el transcurso del estudio se constató que el Trabajo Social contribuye en las áreas de intervención laboral y familiar, procediendo a analizar la dinámica de los trabajadores en las áreas en que se desenvuelven, y a la vez, buscando opciones de resolver los problemas de los usuarios a través de las solicitudes de orientación ante la Asistente Social. Esta disciplina permite abarcar importantes espacios de intervención a nivel familiar, con los trabajadores y sus cargas, y grupal, en el área laboral promoviendo un clima organizacional saludable.

La intervención que realiza el Trabajo Social en los Servicios de Bienestar de la CENABAST busca, por un lado, valorizar y potenciar la participación que mantiene el trabajador en las diferentes actividades que se realizan en la empresa, esto incluye también su mayor participación en postulaciones a los servicios y beneficios del sistema. Asimismo, el adecuado trabajo de la profesional en difundir y educar en las postulaciones de los beneficios y servicios, tiene fines que cumplen con el objetivo del Trabajo Social, como es aumentar el bienestar social de las personas y potenciar habilidades que faciliten conseguir sus propios recursos.

Por otro lado, se distingue el trabajo mediador que realiza la profesional para aumentar los recursos de los beneficios que dispone el Bienestar, disponiendo así de redes como organizaciones públicas o privadas, beneficios que entrega la caja de compensación La Araucana y de su red más directa que es la dirección de la CENABAST, principal institución que transfiere recursos al Servicio de Bienestar.

El rol mediador de la profesional ante las necesidades que los usuarios presentan, es el motivo que permite generar en ella buscar en redes institucionales recursos que permitan satisfacer necesidades de los trabajadores, en áreas como educación, salud, vivienda, entre otros.

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

La participación e inclusión del trabajador en las actividades que realiza el Bienestar son percibidas desde la profesional Asistente Social, como un ejemplo en cuanto a la dinámica que debe darse entre la empresa, el empleador y el trabajador.

Congruente con lo anterior, se puede distinguir que el Trabajo Social mantiene una dinámica participativa e integral al momento de accionar junto al afiliado, otorgando espacios de confianza en que el usuario se puede desenvolver y mostrar sus habilidades para el desarrollo coherente de las actividades. En este sentido, la profesional interviene con un método especializado de acuerdo al caso, con herramientas que convergen a favor de la solución a los problemas y/o necesidades, manteniendo especial énfasis en el bienestar del trabajador y su familia.

Es desde este punto, que el Trabajador Social conjuga tres verbos fundamentales en la intervención: ver, escuchar y decir. Ver, en cuanto a la capacidad de atención que manifiesta en la realidad de los trabajadores e indagar en ella misma para determinar la prioridad de los problemas o necesidades que le afectan al usuario. Escuchar, alude a la capacidad de oír las diversas voces que buscan reflexionar sobre la realidad, esto abarca las soluciones que puede entregar el trabajador, su familia y las redes sociales más cercanas, y, por último,

decir, que implica la capacidad de dar cuenta desde la propia especificidad del profesional, dando paso a la intervención metodológica en los trabajadores.

Por consiguiente, la escucha a tiempo y dedicación que mantiene la profesional en las entrevistas conllevará a una retroalimentación de la realidad de las personas, otorgando espacios de discusión y análisis donde se planteen las posibles soluciones a las demandas de los trabajadores. Esta instancia que promueve la profesional tiene fines participativos e interactivos para que el trabajador tome conciencia de que en él están las capacidades y habilidades para el desarrollo de su bienestar social.

La participación que promueve la profesional conlleva a que el trabajador potencie habilidades y sean demostradas en el área laboral. Si bien es cierto, la Asistente Social debe orientar al trabajador para que se desenvuelva en su entorno laboral y lidie con las dificultades diarias, también debe generar instancias en que el afiliado pueda dar a conocer su opinión ante su jefatura respecto a la situación que le aqueja, manteniendo una postura clara y coherente que propicie al empleador entender su condición social.

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

La promoción de los derechos laborales está ligada al rol que debe cumplir la Asistente Social, puesto que debe velar por las condiciones de trabajo dignas de los trabajadores en la empresa, con el objetivo de aumentar su calidad de vida generando espacios de participación, solidaridad entre el grupo de pares, y potenciar su motivación laboral. En este sentido, para orientar a los trabajadores debe cumplir con la entrega de información válida, coherente, transparente y confiable para lograr acuerdos colectivos en el mejoramiento de los servicios.

Asimismo, se ha evidenciado que es necesario que los trabajadores sociales que se desempeñan en los servicios de Bienestar, deban mantener una especialización en el área, para disponer de herramientas de la administración de recursos humanos y seguridad social. Esto implica que, realicen estudios relacionados con dirección estratégica de recursos humanos, comportamiento organizacional y, el trabajo social y las organizaciones, entre otros, con fines de garantizar espacios laborales especializados y alta calidad.

Por último, se puede observar que el apoyo metodológico de intervención que realiza el Trabajo Social en el Servicio de Bienestar de la CENABAST, mantiene un alto nivel de calidad que genera un clima cálido y de confianza entre los trabajadores, cumpliendo principalmente con la esencia de cooperación y solidaridad entre los trabajadores facilitando la entrega de información para efectuar la ayuda precisa, concisa y oportuna de sus necesidades. En este ámbito la aprobación y el nivel de satisfacción en cuanto al accionar de la Asistente Social es óptima, adquiriendo el respaldo de los trabajadores en cuanto a la entrega de excelentes informes sociales y el apoyo en el servicio de atención. Como también, recibiendo el apoyo de los altos mandos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E., (1995) : **Diccionario de Trabajo Social**, Buenos Aires, Argentina, Editorial Lumen.
- Arellano, J., (1998) : **Políticas sociales y desarrollo: Chile 1924-1984**, Chile, CIEPLAN.
- CENABAST, (2011) : **Reglamento Interno del Servicio de Bienestar**, Chile, CENABAST. Policopiado.
- Chiavenato, I. (2007) : **Administración de recursos humanos. El capital de las organizaciones**, México, Mac Graw Hill, .8ª. Edición.
- Colegio de Asistentes Sociales, (2007) : **Carta Consejo Nacional del Colegio de Asistentes Sociales de Chile al Sr. Pablo Wilson, Director Subrogante del SAG**, Chile, Archivo Colegio de Asistentes Sociales.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P., (1998) : **Metodología de la Investigación**, México, Mac Graw Hill.
- Humeres, H., (2000) : **Derecho del trabajo y seguridad social**, Chile, Editorial Jurídica Chile.
- Lavanderos, C., (2011) : **Diagnósticos organizacionales y propuestas. Gestión de Personas**. Chile, CENABAST. Policopiado.

- Maslow, A., (1991) : **Motivación y personalidad**, España, Ed. Díaz de Santos
- Max Neff, M., (1993) : **Desarrollo a Escala Humana**, Uruguay, Nordan - Comunidad
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social, (1994) : **Reglamento General de Servicios de Bienestar del Sector Público, D.S. N° 28**, Chile, Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Ministerio de Planificación y Cooperación, División de Planificación, Estudios e inversión, Departamento de Planificación y Estudios Sociales, (1991) : **Evolución de las Políticas Sociales en Chile 1920 – 1991**, Chile, Ministerio de Planificación y Cooperación.
- Montoya, G., Zapata, C. Cardona, B., (2002) : **Diccionario especializado de Trabajo Social**. Colombia, Universidad de Antioquía.
- Narvaez, E., Vilaret, M., (2005) : **Bienestar Organizacional y Bienestar Social**. Chile, Universidad Academia Humanismo Cristiano.
- Pereira, P. (2002) : **Necesidades Humanas. Para una crítica a los patrones mínimos de sobrevivencia**. Editorial Cortez, 2002. Sao Paulo, Brasil. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social.

Torres, K., Murillo, S., Calderón, G.,
(2003)

: **Cultura Organizacional y
Bienestar Social.** Cuadernos de
Administración. Bogotá, Colombia.
Pontificia Universidad Javeriana.

Fuentes electrónicas

- Adelantado, J., (2005) : **Las Políticas Sociales**. Documento electrónico, Universidad de Salamanca, España. [Consultado 03 de Mayo del 2012]
<http://campus.usal.es/~dpublico/areacp/materiales/6.2.laspoliticassociales.pdf>
- Ceja, C., (2004) : **La Política Social Mexicana de cara a la pobreza**. Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona. [Consultado 06 de Junio del 2011]
<http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-176.htm>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, (2003) : **Política fiscal y protección social en Chile**, Revista CEPAL N° 81, diciembre 2003. [Consulta 24 de Septiembre del 2011]
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/0/19400/lcg2216e-Arenas.pdf>
- Concepto Seguridad Social, 2011. :www.mitecnologico.com/Main/ConceptoDeSeguridadSocial
[Consultado 10 de Mayo del 2011]

Duarte, T., Jimenez, R., Ruiz, M.,
(2007)

: **Contabilidad del capital intelectual**, Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. [Consultada 25 de Junio del 2011]

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/849/84903559.pdf>

Larrañaga, O., (2007)

: **¿Qué puede esperarse de la Política Social en Chile?** Universidad de Chile. Departamento de Economía y Negocios. [Consultado 17 de Agosto del 2011]

<http://www.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/54fa1185-0e98-41da-88cf-7f3bc83af6b6.pdf>

Organización Internacional del
trabajo, (2011)

: www.oit.cl

[Consultado 15 de Mayo del 2012]

Reyes, L., (2009)

: **La Cuestión Social en Chile: Concepto, problematización y explicación. Una propuesta de revisión historiográfica.** Revista digital de estudios históricos, Universidad de la Frontera. [Consultada 04 de Enero del 2012]

http://www.estudioshistoricos.org/edicion5/0502Cuestion_Social_en_Chile.pdf

Superintendencia de Seguridad Social, (2011)

: **Servicios de Bienestar del sector público.** Chile, SUSESO. [Consultado 21 de Julio del 2012]
<http://www.suseso.cl/OpenDocs/asp/pagDocumentoContenido.asp?argDocumentoId=1112>

Universidad Bernardo O'Higgins, (2011)

: **Documento Técnico Seguridad Social.** Chile. [Consultado 17 de Agosto del 2011]
http://www.lexweb.cl/media/users/10/518500/files/49917/Seguridad_Social_UBO.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - OBJETIVO GENERAL N° 1

Variable	Dimensión	Sub - Dimensiones
<p>Nivel de satisfacción respecto de beneficios de subsidios, préstamos y facultativos: Diferencia entre la expectativa de los afiliados, y lo que concretamente recibe de parte del Servicio de Bienestar, en relación a solicitudes de beneficios.</p>	Subsidios	<p>Matrimonio</p> <p>Nacimiento</p> <p>Fallecimiento</p> <p>Ayuda Médica</p> <p>Educación Carga afiliados</p> <p>Educación Afiliados</p> <p>Becas Excelencia académica Afiliados</p> <p>Catástrofe de la Vivienda</p>
	Préstamos	<p>Médico</p> <p>De Auxilio</p> <p>Habitacional</p>
	Facultativos	<p>Subsidio a colación</p> <p>Premio Excelencia Académica</p> <p>Cargas afiliados</p>
<p>Nivel de satisfacción respecto a los servicios y beneficios médicos: Diferencia entre la expectativa de los afiliados, y lo que concretamente recibe de parte del Servicio de Bienestar, en</p>	Beneficios Médicos	<p>Reembolsos Gastos Médicos</p> <p>Botiquín</p>
	Asistencia	<p>Servicio Dental</p>

ANEXO N° 2

INSTRUMENTOS UTILIZADOS – OBJETIVO GENERAL N° 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS

La siguiente encuesta tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los afiliados al Servicio de Bienestar, respecto a las prestaciones que éste entrega.

La información que nos proporcione es absolutamente confidencial.

Estamento (marcar)

Directivo		Profesional		Técnico		Administrativo		Auxiliar	
-----------	--	-------------	--	---------	--	----------------	--	----------	--

Sexo

F		M	
---	--	---	--

I. Subsidios, préstamos y Facultativos (si no ha ocupado este servicio pase al punto II).

A.- Respecto de los **subsidios**

1.- Durante el año, ¿ha utilizado alguno de estos **subsidios** que dispone el Bienestar? (Puede marcar más de una)

	Últimos 6 meses	Último año
a) Matrimonio		
b) Nacimiento		
c) Fallecimiento		
d) Ayuda Médica		
e) Educación Carga afiliados		
f) Educación Afiliados		
g) Becas Excelencia académica Afiliados		
h) Catástrofe de la Vivienda		

2.- De los beneficios **marcados anteriormente**, Ud. considera que son:

	Trámite simple	Trámite engorroso
a) Matrimonio		
b) Nacimiento		
c) Fallecimiento		
d) Ayuda médica		
e) Educación carga afiliados		
f) Educación afiliados		
g) becas excelencia académica afiliados		
h) Catástrofe de la vivienda		

3.- Califique la calidad de los servicios que recibe por parte de Bienestar en relación a **subsidios**:

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

4.- ¿A través de qué medio se informó de la existencia de estos beneficios?

a) Consulta en Secretaría personalmente	
b) Consulta Telefónica	
c) Consulta directa a la Asistente Social o Jefe de Bienestar	
d) Afiches, circulares, informativos	
e) Por correo electrónico	
f) Colegas	
g) Otro ¿cuál? _____	

B.- Respecto a los **préstamos y facultativos**

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

	Últimos 6 meses	Último año
a) Médico		
b) De Auxilio		

c) Habitacional		
d) Subsidio a colación		
e) Premio excelencia académica cargas afiliados		

2.- De los beneficios marcados anteriormente, Ud. considera que son de:

	Trámite simple	Trámite engorroso
a) Médico		
b) De auxilio		
c) Habitacional		
d) Subsidio a la colación		
e) Premio excelencia académica cargas afiliados		

3.- Califique la calidad de los servicios que recibe por parte del Bienestar en relación a los préstamos y facultativos:

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

4.- ¿A través de qué medio se informó de la existencia de estos beneficios?

a) Consulta en Secretaría personalmente	
b) Consulta Telefónica	
c) Consulta directa a la Asistente Social o Jefe de Bienestar	
d) Afiches, circulares, informativos	
e) Por correo electrónico	
f) Colegas	
g) Otro ¿cuál? _____	

II.- Beneficios y Servicios médicos (si no ha ocupado estos servicios pase al punto III).

A.- Respecto a los **beneficios médicos**

1.- Durante el año, ¿ha utilizado alguno de los beneficios médicos que dispone el Bienestar? (Puede marcar más de uno)

	Últimos 6 meses	Último año
a) Reembolsos Gastos Médicos		
b) Botiquín		

2.- De los beneficios médicos marcados anteriormente, Ud. considera que son de:

	Trámite simple	Trámite engorroso
a) Reembolsos Gastos Médicos		
b) Botiquín		

3.- Califique la calidad de los servicios que recibe por parte del Bienestar en relación a los beneficios médicos:

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

4.- ¿A través de qué medio se informó de la existencia de estos beneficios?

a) Consulta en Secretaría personalmente	
b) Consulta Telefónica	
c) Consulta directa a la Asistente Social o Jefe de Bienestar	
d) Afiches, circulares, informativos	
e) Por correo electrónico	
f) Colegas	
g) Otro ¿cuál? _____	

B.- Respecto a los **Servicios Médicos**

1.- En el último tiempo ¿Se ha tratado con los **servicios médicos** que dispone el Bienestar? (Puede marcar más de una)

	Últimos 6 meses	Último año
a) Dental		
b) Médico		
c) Kinesiología / Masoterapia		

d) Psicólogo		
--------------	--	--

(Si no se ha atendido pase a la parte III de Asistente Social)

2.- ¿Cómo calificaría el trato y la comunicación de los profesionales hacia Ud.?

	Satisfactorio	Regularmente satisfactorio	Insatisfactorio
a) Dental			
b) Médico			
c) Kinesiología / Masoterapia			
d) Psicólogo			

3.- Califique según su nivel de satisfacción el servicio médico, según el profesional que lo atiende.

	Satisfactorio	Regularmente satisfactorio	Insatisfactorio
a) Dental			
b) Médico			
c) Kinesiología / Masoterapia			
d) Psicólogo			

4.- ¿A través de qué medio se informa de los horarios de atención de los servicios médicos?

a) Consulta en Secretaría personalmente	
b) Consulta Telefónica	
c) Consulta directa a la Asistente Social o Jefe de Bienestar	
d) Afiches, circulares, informativos	
e) Por correo electrónico	
f) Colegas	
g) Otro ¿cuál? _____	

INSTRUMENTO UTILIZADO – OBJETIVO GENERAL N° 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AFILIADOS DE LA ACCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL

La siguiente encuesta tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los afiliados al Servicio de Bienestar, respecto a la acción social de la Trabajadora Social.

I.- De la Asistente Social

1.- ¿Ha solicitado hora con la Asistente Social?

a) Sí, en el último año	
b) Sí, hace 6 meses	
c) Sí, hace más de un año	
d) No solicito hora, asisto a su oficina	
e) No, jamás me he atendido	

2.- El motivo de su consulta, fue:

a) Orientación de beneficios subsidios, préstamos y facultativos	
b) Orientación de servicios y beneficios médicos	
c) Problemas Familiares	
d) Problemas Laborales	
e) Derivación	
f) Solicitud de Informe social para acceder a un beneficio	
g) Orientación sobre convenios que administra Bienestar	
h) Otro ¿cuál? _____	

Calidad y oportunidad de la atención

1.- En cuanto a la **orientación y trato** de la Asistente Social del Servicio de Bienestar en las consultas

	Siempre	A veces	Nunca
a) Demuestra una actitud de interés por su problema			
b) Mantiene un trato cálido			
c) Mantiene un trato respetuoso			

d) Brinda una atención dinámica, rápida y oportuna			
e) Entrega respuestas satisfactorias			
f) Explican con claridad los pasos a seguir en la resolución de su problema			
g) Tiene una actitud que favorece a la confianza			

2.- En cuanto a la **atención** de la Asistente Social

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Es óptima y oportuna				
b) Entrega herramientas a los funcionarios para resolver problemáticas futuras				
c) Contribuye a resolver las problemáticas socioeconómicas de los funcionarios				
d) El espacio físico es el adecuado				
e) La derivación es pertinente para el caso				

II.- Gestión de beneficios

1.- De los temas siguientes, ¿En cuáles ha solicitado a la Asistente social alguna gestión?

a) Solicitud de beneficios subsidios, préstamos y facultativos	
b) Solicitud de servicios y beneficios médicos (botiquín)	
c) Problemas o asuntos Familiares	
d) Problemas o asuntos Laborales	
e) Derivación o asuntos jurídicos	
f) Solicitud de Informe social para acceder a un beneficio externo	
g) Orientación sobre convenios que administra Bienestar	
h) Otro ¿cuál? _____	

2.- Cuándo solicita informes sociales para asuntos externos, éste:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Es óptimo				
b) Es preciso y conciso en el contenido				
c) Contribuye con objetivos claros para acceder al beneficio				
d) No especifica mi real condición socioeconómica				
e) Carecen de contenido				
f) Termina siendo un obstaculizador para acceder al beneficio				

3.- De la gestión de los beneficios:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Es óptima				
b) Es oportuna y cumple con los plazos				
c) Es eficaz y pertinente				
d) Siempre entrega posibilidades de prórroga				
e) Es accesible				

Opinión general

1.- ¿Qué aspectos de los servicios que entrega Bienestar puede mejorar y, por qué?

ANEXO N° 3

REGLAMENTO DE BENEFICIOS MÉDICOS, SUBSIDIOS, PRÉSTAMOS Y FACULTATIVOS 2011

Santiago, enero de 2011

CONDICIONES GENERALES:

- 1.- Los documentos que se adjunten a las solicitudes de beneficios no deben presentar ningún tipo de enmendadura.
- 2.- Los afiliados(as) al Servicio de Bienestar de CENABAST no podrán aportar más de una cotización al mes
- 3.- Los servicios que directamente entrega el Servicio de Bienestar de CENABAST, no son objeto de bonificación alguna, incluye medicamentos de botiquín y cualquier otro servicio profesional que se entregue en el transcurso del año en apoyo a alguna actividad que se realice con recursos del Servicio
- 4.- Para solicitar los beneficios que otorga Bienestar es necesario entregar la Solicitud de Beneficio que se requiera debidamente firmada por el afiliado(a), en horario de oficinas en Secretaría del Servicio.
- 5.- Los afiliados(as) al Servicio de Bienestar deberán presentar una antigüedad de afiliación de 30 días mínimo, para solicitar reembolsos por beneficios médicos
- 6.- Las boletas u otros documentos para pago de beneficios médicos deberán tener fecha posterior al cumplimiento del plazo indicado en párrafo 5.
- 7.- Los documentos referidos a reembolsos tienen una vigencia de seis meses, desde el momento de su emisión
- 8.- Bonificación por evento 100% del valor pagado. Según topes.
- 9.- Las solicitudes de beneficios emanados de convenios se cancelaran en la medida que exista disponibilidad presupuestaria, en conformidad al Reglamento del Servicio.
- 10.- El Servicio de Bienestar se reserva el derecho a verificar la Información presentada por sus afiliados.

REGLAMENTO BENEFICIOS MEDICOS

MONTOS Y TOPES BENEFICIOS MEDICOS 2011:

1.- GASTOS AMBULATORIOS	Tope Anual \$
CONSULTAS MÉDICAS	\$200.000.-
EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS	
CONSULTAS Y TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS	
CIRUGIA AMBULATORIA	
MEDICAMENTOS	
2.- GASTOS HOSPITALARIOS	
INTERVENCIONES QUIRURGICAS	
INSUMOS	
3 -GASTOS DENTALES	
ATENCIONES ODONGOTOLÓGICAS	
4.- GASTOS ESPECIALES	
ANTEOJOS Y LENTES DE CONTACTOS	
SEPARACION DE ANTEOJOS	
APARATOS ORTOPÉDICOS	
AUDIFONOS	

1.- GASTOS AMBULATORIOS	DESCRIPCIÓN
CONSULTAS MÉDICAS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a Bienestar y sus cargas legales, por atenciones médicas recibidas y respectivo tratamiento médico, incluye atenciones de urgencia.
EXÁMENES Y PROCEDIMIENTOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a Bienestar y sus cargas legales, por exámenes médicos realizados. Incluye procedimientos e insumos de carácter ambulatorio
CONSULTAS Y TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a Bienestar por atenciones en especialidades médicas, él o sus cargas legales, como psicología, kinesiología, podología, psicopedagogía, fonoaudiología, y respecto tratamiento médico. Debe necesariamente

	contar con la orden o derivación médica.
CIRUGÍA AMBULATORIA	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por intervenciones quirúrgicas realizadas, y con alta médica el mismo día de la operación. Incluye los servicios clínicos otorgados como honorarios médicos, medicamentos e insumos.
MEDICAMENTOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por adquisición de medicamentos prescritos por un médico.

GASTOS HOSPITALARIOS	DESCRIPCIÓN
INTERVENCIONES QUIRURGICAS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por hospitalización con fines terapéuticos, lo que incluye servicios clínicos u hospitalarios otorgados, como medicamentos, días de hospitalización, derecho a pabellón, honorarios médicos.
INSUMOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por insumos derivados de intervenciones quirúrgicas.

GASTOS ESPECIALES	DESCRIPCIÓN
ATENCIONES ODONTOLÓGICAS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por la atención dental y que incluye radiografías y laboratorio dental.
ANTEOJOS Y LENTES DE CONTACTO	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por la adquisición de lentes ópticos o de contacto
REPARACIÓN DE ANTEOJOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por la reparación de lentes ópticos. Se incluye adquisición de líquido para limpieza de lentes de contacto.
APARATOS ORTOPÉDICOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a bienestar y sus cargas legales, por la adquisición de aparatos para prótesis, y ortesis.
AUDIFONOS	Bonificación en dinero que se otorga al afiliado a

	bienestar y sus cargas legales, por la adquisición de audífonos.
--	--

REQUISITOS

- 1.- Adjuntar documentos originales que acrediten los gastos incurridos. Bonos, boletas, y Facturas.
2. Todos los gastos deben ser reembolsados primero en su Isapre, Fonasa u otras coberturas de salud que tuviera contratadas
3. De los documentos presentados:
 - Bono *original* timbrado por la Isapre o Fonasa.
 - Comprobantes de atención, Boletas, facturas. En caso de reembolso emitido por Isapre/Fonasa original cliente y fotocopia de boleta o factura. Si no son bonificables los documentos de Isapre/Fonasa deberán presentar timbre "No Bonificable" en Boletas y facturas originales.
4. Para reembolso de recetas, enviar la boleta timbrada por la farmacia con al detalle de los medicamentos. Si las boleta es electrónica detallada no será necesario el timbre de la farmacia. Se sugiere para una mejor revisión que los afiliados presenten boletas solamente de medicamentos a reembolsar, separadas da otras compras no reembolsares tales como artículos de perfumería y otros.
- 5.- Para recetas **retenidas** deberá enviar fotocopia de receta original y timbre de la farmacia "receta retenida"

Para recetas a permanencia, en la primera solicitud de reembolso deberá adjuntar receta original y boleta. Para solicitudes posteriores, adjuntar fotocopia de la receta original y boleta de la nueva compra. Las recetas deberán ser renovadas cada 6 meses
- 6.- Para reembolso de hospitalizaciones, debe presentar Programa médico timbrado por la Isapre/Fonasa, con originales de bonos si corresponde y otros comprobantes de gastos tales como boletas, fotocopias, da facturas, detalles de medicamentos, días de hospitalización, derecho a pabellón, fotocopias de boletas de honorarios médicos (en caso de reembolso). Insumos y medicamentos.
- 7.- Para gastos de Tratamientos especializados, que incluye atenciones de Psicología, Kinesiología, Psicopedagogía, Fonoaudiología, Podología, se requiere Orden o derivación médica, señalando el tipo de tratamiento y/o cantidad de sesiones. Incluye hospitalización sin intervención quirúrgica.

8.- Para la adquisición de lentes ópticos el afiliado debe ejecutar el gasto, y primeramente reembolsar en Isapre o Fonasa. Luego, presentar comprobante de reembolso, boleta y receta oftalmológica. Si no es bonificable, debe venir con timbre "no bonificable" En el caso de no poder comprar directamente, debe presentar 3 cotizaciones.

9.- En el caso de reembolso Aparatos ortopédicos, esta se define como Prótesis u Ortesis, aparatos o dispositivos para reemplazar o corregir una actividad o desplazamiento.

10.- Los gastos en tratamientos dentales, no tiene excepciones. Sin embargo, en los documentos presentados se debe especificar que corresponde a algún tipo de gasto de atención tratamiento o examen dental específico.

11.- Exámenes y procedimientos contempla todo tipo de exámenes, insumos y medicamentos utilizados en consulta médica o de tratamiento especializado.

REGLAMENTO DE SUBSIDIOS

ASIGNACIÓN:

SUBSIDIOS	TOPE AÑO 2011 \$
Matrimonio	63.000
Nacimiento	65.000
Fallecimiento	120.000
Ayuda médica (hasta 30 junio/SUSESO)	221.900
Educación carga afiliados	Se fija en Marzo
Educación afiliados	Se fija en Marzo
Becas Excelencia académica afiliados	Se fija en Marzo
Catástrofe de la vivienda (hasta 30 junio/SUSESO)	221.900

Ingreso mínimo para fines no remuneracionales según SUSESO, año 2011 \$ 110.950.-

DESCRIPCIÓN:

SUBSIDIO	DESCRIPCIÓN
MATRIMONIO	Beneficio en dinero que se les entrega a los afiliados cuando contraen matrimonio. En el caso que ambos contrayentes sean afiliados al

	Bienestar se entregará un 50% del beneficio a cada uno.
NACIMIENTO	Beneficio en dinero que se le entrega a los afiliados cuando tienen un hijo. Si ambos padres son afiliados al Bienestar se entregará un 50% del beneficio a cada uno.
FALLECIMIENTO	Beneficio en dinero que se entrega cuando fallece un afiliado o sus cargas legales. El mortinato se incluye a partir del 5° mes de gestación. Se incluye en el beneficio al fallecimiento de un hijo recién nacido que no hubiese sido aún reconocido como carga familiar.
AYUDA MÉDICA	Ayuda que se entrega al afiliado o sus cargas legales, en caso de enfermedad grave, y tratamiento médico prolongado de alto costo. Se define además como tratamientos cuyo costo es igual o superior a \$500.000.- valor anual. La ayuda podrá optarse sólo una vez al año, y su entrega se define según presupuesto.
EDUCACIÓN CARGA AFILIADO (BONO ESCOLAR)	Beneficio en dinero que se otorga a los afiliados por una vez en el año por cada carga familiar que estudie en prebásica, básica, media, técnico profesiona o universitaria, en un Establecimiento reconocido por el Ministerio de educación. El preuniversitario no será bonificado. Beneficio se entregará dos veces al año.
EDUCACIÓN AFILIADOS	Beneficio económico para los afiliados que se entrega una vez al año, cuando se encuentren estudiando en enseñanza media, media técnico profesional o universitario, en un Establecimiento reconocido por el Ministerio de educación. El preuniversitario no será bonificado.
BECA ESTIMULO AFILIADOS	Beneficio económico para los afiliados que encuentren estudiando en enseñanza básica, media, técnico profesional o universitaria, en un Establecimiento reconocido por el Ministerio de educación. El criterio de asignación será principalmente la excelencia académica del

	afiliado. Existirán cupos limitados de acuerdo a presupuesto.
CATASTROFE DE LA VIVIENDA	Beneficio económico que se otorga a los afiliados cuando su vivienda se vea afectada severamente por fenómenos de la naturaleza o incendio.

REQUISITOS

1. Tener tres cotizaciones de afiliación al Servicio de Bienestar.
2. Los subsidios son entregados previo acuerdo del Consejo Administrativo de Bienestar.
3. Para los beneficios de matrimonio, nacimiento, y fallecimiento, adjuntar Certificados emitidos por el Registro Civil, originales u obtenidos por la web de la institución. En caso de mortinato presentar Certificado emitido por institución médica (Hospital, Clínica)
4. Para el beneficio de matrimonio, si ambos padres son afiliados al Bienestar se entregará un 50% del beneficio a cada uno. Asimismo para el beneficio de nacimiento de un hijo.
5. El beneficio de fallecimiento, se entrega cuando fallece un afiliado o sus cargas legalmente reconocidas en la institución. El mortinato se incluye a partir del 5° mes de gestación. Se incluye el fallecimiento de un hijo(a) recién nacido que no hubiese sido aún reconocido como carga familiar.
6. La ayuda médica se entrega en caso de enfermedad grave y tratamiento médico prolongado de alto costo, definida como tal, como tratamientos médicos iguales o mayores a \$500.000.- dicha ayuda se entrega sólo una vez al año, y se requiere lo siguiente: Carta de afiliado explicando los motivos de su solicitud, informe del médico tratante e informe de la Asistente Social del Servicio.
7. El beneficio Educación afiliados se refiere a la ayuda económica por cursar cursos de Enseñanza básica, media, técnico profesional o universitaria. Para su entrega debe adjuntar certificado original de alumno regular correspondiente al año lectivo.
8. El beneficio educación carga del afiliado, o bono escolar, es la ayuda económica que se otorga por carga familiar que estudie en prebásica, básica, media y superior en un establecimiento reconocido por el Ministerio de educación. Para su entrega debe adjuntar certificado original de alumno regular correspondiente al año lectivo.
9. El beneficio becas de estímulo para funcionarios, se refiere a los afiliados que estudien una carrera técnica profesional o universitaria. Beneficio que se postula, de acuerdo a procedimiento de selección y como estímulo a la excelencia académica. Se cancelan 10 cuotas al año.
10. Para su entrega debe adjuntar al inicio de cada semestre certificado de alumno regular o comprobante de continuidad de estudios, y los meses subsiguientes documento o boleta original que acredite pago de la mensualidad respectiva.

REGLAMENTO PRÉSTAMOS:**ASIGNACIÓN:**

PRESTAMOS	Tope año 2011 \$
Médico	85.000
De Auxilio	85.000
Habitacional	230.000

DESCRIPCIÓN:

PRÉSTAMO	DESCRIPCIÓN
Médico	Préstamo que se otorga al afiliado por necesidad económica de cubrir gasto médico. En el caso que el beneficio sea reembolsable, el monto va directo al pago de la cuota del préstamo. Cheque se emite a nombre del profesional o institución médica. La Asistente Social realiza informe de acuerdo a capacidad de endeudamiento del afiliado.
De Auxilio	Préstamo que se otorga al afiliado por necesidad urgente de cubrir necesidad debidamente justificada. Se puede solicitar sólo una vez al año. Moratoria. La Asistente Social realiza informe de acuerdo a capacidad de endeudamiento del afiliado.
Habitacional	Préstamo que se otorga al afiliado por necesidades de gastos de reparación de vivienda propia, gastos operacionales o ahorro previo para la adquisición de vivienda. La Asistente Social realiza informe y visita domiciliaria y de acuerdo a capacidad de endeudamiento del afiliado.

REQUISITOS:

1. Tener tres cotizaciones de afiliación al Servicio de Bienestar.
2. Los préstamos médico y de auxilio se cancelan hasta un máximo de 10 cuotas mensuales.
3. No tener préstamos vigentes del mismo tipo.
4. El préstamo habitacional se cancela un máximo de 18 cuotas de endeudamiento.
5. La Asistente Social realiza informe de acuerdo a capacidad de endeudamiento.
6. Para préstamo médico adjuntar lo siguiente: presupuesto en original a nombre del afiliado o carga legal, especificando la atención médica requerida: carta del afiliado dirigida a la Jefatura del Servicio explicando problemática y especificando cuotas de cancelación del préstamo: última liquidación de ingresos. El cheque se emite a nombre del profesional o institución médica descrita en el presupuesto o cotización.
7. Para préstamo de auxilio adjuntar lo siguiente: carta del afiliado dirigida a la Jefatura del Servicio explicando problemática u especificando cuotas de cancelación del préstamo: y última liquidación de ingresos. Posteriormente la Asistente Social entrevistará al solicitante por lo que emitirá un informe de acreditación del préstamo.
8. El préstamo habitacional se entrega por necesidad de gastos de reparación de vivienda propia, gastos operacionales o ahorro previo para la adquisición de vivienda. Para su tramitación adjuntar lo siguiente: presupuesto en original a nombre del afiliado o documento que acredite la adquisición de vivienda como copia de libreta de ahorro para la vivienda, certificado de programa o institución que tramita la obtención de la vivienda, carta de afiliado dirigida a la Jefatura del Servicio explicando problemática y especificando cuotas de cancelación del préstamo y última liquidación de ingresos.

REGLAMENTO BENEFICIOS FACULTATIVOS

BENEFICIOS FACULTATIVOS	Tope año 2011 \$
Subsidio a las colaciones, monto por colación consumida.	280
Premio excelencia académica cargas afiliados	Se fija en CAB en junio


ALEJANDRO POBLETE H.
JEFE DE BIENESTAR


RAFAEL BUSTOS ÁLVAREZ
DIRECTOR SUPLENTE



ANEXO N° 4

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

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

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

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

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

DE LA ADMINISTRACION

Párrafo Primero

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 sobreviniente, 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 la sesión siguiente.

Artículo 27°.- Los acuerdos deberán 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) Valar 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, de 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

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

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

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°.- Derógase 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 Organico. 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 N° 5

APRUEBA REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR DE CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIOS DE SALUD

Núm. 21.- Santiago, 25 de marzo de 1998.- Vistos: Lo dispuesto en las leyes N° 11.764 artículo 134, 16.395 artículo 24 y 17.538 artículo único; en el decreto ley N° 2.763, de 1979; en el decreto supremo N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; 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 del Servicio de Bienestar de Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud.

TITULO I

Del objetivo y fines

Artículo 1º: El Servicio de Bienestar se regirá por las disposiciones contenidas en el decreto supremo N° 28, de 27 de enero de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en adelante del Reglamento General y además por las normas del presente Reglamento.

Artículo 2º: El Servicio de Bienestar de Central de Abastecimiento, en adelante "Servicio de Bienestar", tendrá por finalidad proporcionar a sus afiliados y causantes de asignación familiar, en la medida que sus recursos lo permitan, asistencia médica, económica, social y demás prestaciones que se indican en el presente Reglamento.

TITULO II

De la afiliación

Artículo 3º: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7º del Reglamento General, podrán afiliarse al Servicio de Bienestar los funcionarios en servicio activo, contratados por esta Institución de acuerdo a las normas del Código del Trabajo y aquellos que jubilen estando contratados bajo la misma norma legal.

TITULO III

De la composición del Consejo Administrativo

Artículo 4º: El Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar estará constituido por 6 miembros, que serán los siguientes:

- a) El Director del Servicio o la persona que éste designe en su reemplazo, quien lo presidirá;
- b) El Jefe del Departamento de Finanzas;

- c) El Jefe del Departamento de Recursos Humanos;
- d) Tres representantes de los afiliados, uno de los cuales será designado por la Asociación de Funcionarios, cuando proceda, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 del Reglamento General.

El Jefe del Servicio de Bienestar actuará como Secretario del Consejo, teniendo en él derecho a voz, pero no a voto.

Artículo 5º: Para ser elegido representante de los afiliados se requiere, además de los requisitos indicados en el artículo 20 del Reglamento General:

- a) Ser afiliado del Servicio de Bienestar, con una antigüedad no inferior a dos años, y
- b) No ser integrante de la Planta de Directivos de la Institución.

Artículo 6º: Cada afiliado votará por una sola persona y se elegirán como representantes los afiliados que obtengan las más altas mayorías. Se entenderán elegidos suplentes los afiliados que tengan la siguiente mayoría. Cuando proceda, un representante titular y suplente de los afiliados serán designados por la Asociación de Funcionarios.

Los suplentes reemplazarán a los titulares de acuerdo al orden que resulte de las votaciones obtenidas por ellos.

Los representantes titulares y suplentes de los afiliados en el Consejo Administrativo durarán dos años en sus funciones.

Artículo 7º: Las sesiones ordinarias del Consejo Administrativo a que se refiere el artículo 23 del Reglamento General, se celebrarán a lo menos una vez al mes, en el día y hora que fije el Consejo Administrativo y se citará por escrito por el Jefe del Servicio de Bienestar.

Las sesiones extraordinarias se efectuarán cuando proceda en conformidad al artículo 23 del Reglamento General y se les citará por escrito, vía Fax o teléfono cuando sea necesario por el Jefe del Servicio de Bienestar con una anticipación de 24 horas.

TITULO IV

De los beneficios

Artículo 8º: El Servicio de Bienestar podrá otorgar los beneficios médicos que establece el artículo N° 15 del Reglamento General, en la medida que sus recursos lo permitan, a sus afiliados y cargas familiares.

Artículo 9º: El Servicio de Bienestar, dependiendo de sus disponibilidades presupuestarias, podrá otorgar las siguientes ayudas, por las causales y de acuerdo a las modalidades que a continuación se indican:

a) Matrimonio: Cuando el afiliado contraiga matrimonio. Si ambos contrayentes fuesen afiliados, la ayuda se pagará a cada uno de ellos en forma independiente.

b) Nacimiento: Cuando el afiliado compruebe con el instrumento público correspondiente el nacimiento de un hijo.

Si ambos padres fuesen afiliados, cada uno de ellos tendrá derecho a este beneficio en forma independiente. En caso de nacimientos múltiples, se otorgarán tantas ayudas como hijos nazcan.

c) Fallecimiento: Se concederá una ayuda por el fallecimiento del afiliado y sus cargas familiares

reconocidas, incluido el mortinato, a partir del 5º mes de gestación, y el fallecimiento del hijo recién nacido que no hubiere sido aún reconocido como carga familiar.

En caso de fallecimiento del afiliado esta ayuda se otorgará en el siguiente orden de precedencia:

- 1) A la persona designada expresamente para tales efectos por el afiliado;
- 2) Al cónyuge sobreviviente;
- 3) A los hijos legítimos;
- 4) A los hijos naturales;
- 5) A los padres legítimos;
- 6) Al o la conviviente;
- 7) A la persona que acredite haber efectuado los gastos del funeral.

También se otorgará una ayuda para adquisición de nicho-bóveda al funcionario afiliado que careciere de él y a sus cargas familiares reconocidas.

d) Educación: El Servicio de Bienestar concederá una asignación de escolaridad, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan, una vez al año, al afiliado y cargas familiares que estudien regularmente en algún establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.

e) Becas: El Servicio de Bienestar podrá otorgar becas a los afiliados y a sus cargas familiares que cursen Enseñanza Superior en Universidades, Institutos o Centros de Formación Técnica, si sus recursos se lo permiten.

f) Incendio y robo: Cuando el afiliado haya sufrido un grave perjuicio en su vivienda o haya perdido parte importante de los enseres que le guarnecen a causa de dicho siniestro, según calificación del Consejo Administrativo.

g) Catástrofe: Que afecte a los enseres y/o vivienda del afiliado, que hayan sido dañados a consecuencia de un fenómeno natural, como inundación, aluvión, terremoto, etc. y cuya gravedad sea verificada y cuantificada por el Consejo Administrativo.

h) Desgravamen: Al fallecimiento de un afiliado, se entenderán condonadas automáticamente las deudas que tuviere pendiente con el Servicio de Bienestar por concepto de préstamos que éste le hubiese otorgado.

i) Ayuda médica: En caso de enfermedad grave y tratamiento médico prolongado de alto costo, calificado como tales por el Consejo Administrativo, se podrá otorgar al afiliado una ayuda económica complementaria.

El monto de las ayudas a que se refiere este artículo será fijado por el Consejo Administrativo de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias del Servicio de Bienestar, no pudiendo exceder de dos ingresos mínimos mensuales por ayuda.

Artículo 10º: Para solicitar los beneficios señalados en las letras a, b, c, d y h del artículo 9º, el afiliado o el beneficiario, cuando corresponda, deberá presentar una solicitud de ayuda acompañada del certificado respectivo emitido por la Oficina de Registro Civil e Identificación y/o el establecimiento educacional según corresponda.

Artículo 11º: El Servicio de Bienestar podrá conceder préstamos a los afiliados con una antigüedad mínima de seis meses de afiliación ininterrumpida, y cuando sus recursos lo permitan, por las siguientes causales:

1) Préstamo Médico: Se otorgará como complemento de las prestaciones a que se refiere la norma citada en el artículo 8º del presente Reglamento, y su monto no será superior a tres ingresos mínimos mensuales, por afiliado, en cada año calendario, salvo acuerdo fundado del Consejo Administrativo, que, en casos calificados, podrá aumentar el monto del beneficio.

2) Préstamo de Auxilio: Se otorgará por necesidades urgentes debidamente calificadas por el Servicio de Bienestar. Su monto no podrá exceder de uno y medio ingresos mínimos mensuales por afiliado en cada año

calendario y se concederá de acuerdo a las pautas que fije dicho Consejo. No podrá solicitar un nuevo préstamo de auxilio sin que se haya pagado el anterior.

3) Préstamo de Emergencia: Se entregará en casos de situaciones de emergencia derivadas de sismos, incendios u otras catástrofes similares. Estos préstamos podrán otorgarse hasta por un monto máximo de ocho ingresos mínimos mensuales. En tales casos, el préstamo podrá concederse sin que sea necesario que el afiliado haya cancelado íntegramente un préstamo de auxilio obtenido con anterioridad.

4) Préstamo Habitacional: Se otorgará para completar el ahorro previo necesario para la adquisición de una vivienda, y su monto no podrá ser superior al 50% de la cantidad ahorrada por el afiliado, con un límite máximo de ocho ingresos mínimos mensuales.

Este mismo beneficio y por el monto máximo indicado se podrá otorgar para la construcción, ampliación, reparación o término de la vivienda propia, de acuerdo a la necesidad o importancia de dicho arreglo, calificado por el Consejo Administrativo.

Para solicitar un nuevo préstamo habitacional, será necesario haber cancelado íntegramente el anterior.

Artículo 12º: Los préstamos médicos y de auxilio serán servidos en un plazo de hasta 10 meses; los de emergencia y habitacionales en un plazo de hasta 18 meses, todos contados a partir del mes siguiente al de su otorgamiento.

El interés que devengarán y el mecanismo de reajuste que se les aplicará serán determinadas anualmente por el Consejo Administrativo antes del inicio de cada ejercicio financiero, y consistirá, el primero, en un porcentaje del interés corriente para operaciones reajustables fijado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, vigente el día primero del mes en que otorgó el préstamo.

Para solicitar un nuevo préstamo de auxilio será necesario haber cancelado íntegramente el primero, salvo lo dispuesto en el artículo 11º N° 3 del presente Reglamento. Para solicitar cualquier tipo de préstamo el afiliado deberá tener por lo menos 6 meses de afiliación ininterrumpida al Servicio.

Artículo 13º: La solicitud de cualquier tipo de préstamo será suscrita, además del afiliado, por dos codeudores solidarios, que deberán tener a lo menos tres meses de afiliación al Servicio de Bienestar.

Artículo 14º: La suma que el afiliado debe pagar al Servicio de Bienestar en virtud de préstamos o deudas con casas comerciales, no podrá exceder del 40% de su remuneración imponible para pensiones o de su pensión de jubilación, según corresponda.

Artículo 15º: El Servicio de Bienestar propenderá al progreso social, cultural, educacional, deportivo y artístico de sus afiliados y familiares, utilizando al máximo los recursos y facilidades que otras entidades o la comunidad puedan proporcionarle.

Con este objeto, el Servicio de Bienestar podrá contribuir al financiamiento de Jardines Infantiles, Colonias de Vacaciones, Clubes Escolares, Hogares Sociales, Casino del Personal, Clubes Deportivos y, en general, otras actividades o servicios dependientes que propendan a los fines señalados en el inciso anterior y que beneficien directamente a sus afiliados; podrá, además, administrar las instalaciones que le sean facilitadas para uso de sus beneficiarios, quedando expresamente excluida de dicha facultad la de contratar personal, la que corresponderá a la respectiva institución.

Artículo 15 bis.- El Servicio de Bienestar, con cargo a sus propios recursos y de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias, podrá adquirir productos farmacéuticos e insumos de uso médico, tanto para el abastecimiento de las clínicas médicas o dentales que administre, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 22 de este reglamento, como para su venta a sus afiliados y/o cargas familiares.

DTO 18, TRABAJO

Art. único N° 1

D.O. 19.08.2003

Artículo 16º: El Servicio de Bienestar podrá celebrar la festividad de Navidad para sus afiliados y sus cargas familiares, de acuerdo a sus recursos financieros.

El Consejo Administrativo anualmente fijará el porcentaje del presupuesto que deberá destinarse para estos efectos.

TITULO V

Del financiamiento

Artículo 17º: El Servicio de Bienestar se financiará con los siguientes recursos:

- a) Una cuota de incorporación que deberán pagar los afiliados por una sola vez y equivalente a una cotización mensual, del afiliado sea éste activo o pasivo;
- b) Los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto de la Institución, con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes;
- c) Con el aporte mensual de los afiliados en servicio activo de hasta el 2% de sus remuneraciones imponibles para pensiones;
- d) Con el aporte mensual de los afiliados jubilados de hasta el 1% de sus pensiones, más un porcentaje del aporte institucional, que será fijado anualmente por el Consejo Administrativo;
- e) Con los intereses de los préstamos que otorgue el Servicio de Bienestar a sus afiliados;
- f) Con las bonificaciones o porcentaje provenientes de los convenios que el Servicio de Bienestar suscriba con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados.
- g) Con las sumas provenientes de herencias, legados y donaciones;
- h) Con los excedentes de caja que genere cada actividad o servicio dependiente señalado en el inciso 2º artículo 15º y en el artículo 15 bis de este reglamento.
- i) Con los demás bienes o recursos que el Servicio de Bienestar obtenga a cualquier otro título.

DTO 18, TRABAJO

Art. único N° 2

D.O. 19.08.2003

Artículo 18º: Los fondos del Servicio de Bienestar serán depositados en una cuenta corriente subsidiaria de la Cuenta Unica Fiscal y contra ella sólo podrán girar conjuntamente el Jefe del Servicio de Bienestar y el funcionario que designe el Jefe Superior de la Institución.

En caso de ausencia o impedimento de estos giradores, serán reemplazados para estos efectos, el primero, por el Director de la Institución o quien éste designe, y el segundo, por el Jefe del Depto. de Recursos Humanos, o a falta de éste, por el funcionario que el Consejo Administrativo designe.

TITULO VI

Disposiciones generales

Artículo 19º: El derecho a solicitar los beneficios que concede este Servicio de Bienestar caducará a los seis meses de haber transcurrido el hecho constitutivo de la causal que se invoque para solicitarlo.

En el caso de los funcionarios que se acogen a jubilación, este plazo comenzará a regir desde la fecha en que se declare la calidad de tal, para los beneficios causados en el período comprendido entre esta fecha y el cese de sus funciones.

Artículo 20º: Los afiliados tendrán derecho a percibir la totalidad de los beneficios médicos que otorgue el Servicio a contar de la fecha de su ingreso, una vez aprobada la solicitud respectiva. Los demás beneficios podrán solicitarse tres meses después que el afiliado se incorpore al Servicio o dentro de los plazos especiales en el presente Reglamento.

Artículo 21º: Corresponderá al Consejo Administrativo determinar los procedimientos o documentos que los afiliados deberán presentar para la obtención de cualquier beneficio establecido en este Reglamento.

Artículo 22º: El Servicio de Bienestar podrá administrar clínica médica y dental si sus recursos lo permiten:

a) Cada profesional de la clínica deberá solicitar al encargado de compras los materiales, medicamentos, instrumental o servicios respectivos con indicación de cantidades, marcas, procedencia y otras indicaciones que sean necesarias.

b) Los socios tendrán el derecho a solicitar fotocopias de sus fichas médicas o dentales, exámenes y diagnósticos radiográficos.

Artículo Transitorio: La elección de los integrantes del Consejo Administrativo de este Servicio de Bienestar deberá efectuarse dentro del plazo de 90 días contado desde la fecha de publicación en el Diario Oficial del presente Reglamento.

Dentro del plazo indicado en el inciso anterior, la Asociación de Funcionarios, cuando proceda, en conformidad al inciso tercero del artículo 18º del Reglamento General, deberá designar a uno de los representantes de los afiliados y a su suplente.

El Consejo Administrativo entrará en funciones al término de 15 días contados desde la fecha de la elección de sus integrantes.

Tómese razón, comuníquese, publíquese e insértese en la Recopilación que corresponda de la Contraloría General de la República.- EDUARDO FREI RUIZ-TAGLE, Presidente de la República.- Jorge Arrate Mac Niven, Ministro del Trabajo y Previsión Social.- Alex Figueroa Muñoz, Ministro de Salud.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda a Ud., Patricio Tombolini Véliz, Subsecretario de Previsión Social.