



# **BIENESTAR ORGANIZACIONAL Y TRABAJO SOCIAL**

Alumnas : Evelyn Narváez Riveros  
Marcia Vilaret Bustamante

Profesor Guía : Omar Ruz Aguilera

**Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social**  
**Tesis para optar al Título de Trabajador Social**

Santiago, junio 2005.

## INDICE

Introducción	4
1.- Planteamiento del Problema	7
2.- Preguntas de investigación	10
3.- Objetivos de investigación	10
5.- Variables	12
6.- Justificación de la investigación	13
6.- Hipótesis descriptivas	14
7.- Estrategia Metodológica	14
7.1. Tipo de estudio	14
7.2. Universo y muestra	14
7.3. Instrumento de recolección de información	15
7.4. Análisis de la información	15

### PRIMERA PARTE

#### Marco Teórico

<b>CAPÍTULO 1:</b> Desarrollo a Escala Humana	18
<b>CAPÍTULO 2:</b> Seguridad Social	29
<b>CAPÍTULO 3:</b> Las Organizaciones y la Administración de Recursos Humanos	45
<b>CAPÍTULO 4:</b> Trabajo Social en Organizaciones	55

### SEGUNDA PARTE

#### Marco Referencial

<b>CAPÍTULO 5:</b> Bienestar del Personal en los Servicios Públicos	68
---	----

## **TERCERA PARTE**

### **Análisis de Resultados**

<b>CAPÍTULO 6:</b> Servicio de Bienestar MOP como subsistema Organizacional	<b>81</b>
<b>CAPÍTULO 7:</b> Servicio de Bienestar MOP y la Satisfacción de Necesidades de los Trabajadores	<b>96</b>
<b>CAPÍTULO 8:</b> Rol y Funciones del Trabajo Social Laboral realizado en el Servicio de Bienestar MOP	<b>120</b>
<b>CAPITULO 9:</b> Trabajo Social Laboral en el MOP desde la Mirada de los Usuarios	<b>137</b>
 <b>CONCLUSIONES</b>	 <b>149</b>
 <b>BIBLIOGRAFÍA</b>	 <b>160</b>
 <b>ANEXOS</b>	
1.- Operacionalización de variables	
2.- Instrumentos de recolección de información	
3.- Reglamento Servicio de Bienestar MOP	

## INTRODUCCIÓN

El área de bienestar del personal, está teniendo actualmente una importancia relevante en el ámbito de administración de recursos humanos. Esta área se ha especializado, llegando a convertirse en un subsistema más dentro del ámbito de la administración en general.

Es frecuente encontrar textos o publicaciones de autores que se dedican al tema desde la teoría organizacional, la psicología, la sociología, incluso algunas ingenierías, como la de sistemas, han hecho su aporte al respecto. Sin embargo, desde el Trabajo Social, son escasos los estudios que se refieren al tema, como sucede en muchos otros ámbitos de la intervención de nuestra profesión.

Si miramos la historia, uno de los ámbitos desde los que surge la llamada Asistencia Social Organizada, génesis del Trabajo Social Chileno actual, es precisamente el bienestar de los obreros de la pampa salitrera y de los trabajadores que a fines del siglo XIX, desempeñaban su labor en condiciones infrahumanas.

La investigación que ha continuación se desarrolla, reviste una importancia práctica, ya que su alcance permitirá entregar información relevante para tomar decisiones de gestión y funcionamiento en este ámbito.

El presente trabajo tiene como fin, identificar el grado de satisfacción los de usuarios del Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas y describir el

rol del Trabajo Social dentro de las Instituciones Públicas, específicamente en el área de bienestar del personal

La primera parte, comprende el marco metodológico de la investigación, partiendo por la situación problemática a investigar, los objetivos generales y específicos, universo y muestra, y, finalmente, la estrategia recolección de información y análisis de la misma. La operacionalización de las variables y los instrumentos de recolección de datos, se encuentran en los anexos 1 y 2 respectivamente.

Posteriormente, en el marco teórico, para comprender de mejor forma el complejo sistema de necesidades y satisfactores humanos, en el capítulo I hacemos referencia a la teoría “Desarrollo a Escala Humana”, definiendo sus conceptos principales y los diversos tipos de necesidades planteadas por Max Neef.

En el capítulo II se describe la política pública en general, el contexto en el que se desarrolla y la seguridad social como instrumento de dicha política, para continuar en el capítulo III definiendo organización y sus componentes, específicamente el área de mantenimiento de recurso humano, dando a conocer las diferentes herramientas que utilizan las organizaciones para el desarrollo de las personas que la componen.

El área de Trabajo Social en Organizaciones, se describe en el capítulo IV, donde encontramos los antecedentes generales del tema y las diversas funciones y roles que asumen los Trabajadores Sociales que se desempeñan en este ámbito.

En el capítulo V, en que desarrolla el marco de referencia de este estudio, se describe el Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, las prestaciones que otorga a sus socios y la estructura organizacional que posee. El Reglamento que rige este Servicio, aprobado por la Superintendencia de Seguridad Social, se encuentra en el anexo N°3.

Finalmente, en el capítulo VI, VII, VIII y IX, se presentan los resultados de 3 encuestas aplicadas a los diferentes actores que intervienen en el sistema de seguridad social complementaria. Nos referimos a los Jefes del Recursos Humanos de las diversas Direcciones que componen el Ministerio de obras Públicas, los usuarios o socios del Servicio de Bienestar del MOP y las Trabajadoras Sociales que se desempeñan en el área.

## 1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las Instituciones Públicas, dentro del subsistema de mantenimiento del personal, son los Servicios de Bienestar los encargados de concretar las acciones que permiten a la organización contar con un recurso humano motivado hacia el trabajo, y más aún, humanizar la relación laboral que existe entre el Estado (empleador) y los funcionarios públicos (empleados).

Los Servicios de Bienestar, constituyen un complejo sistema de seguridad social complementario que surgen al alero de un modelo de Estado de Bienestar, producto del movimiento obrero que tuvo lugar en nuestro país durante la primera mitad del siglo pasado.

En los servicios públicos, el área de Bienestar sólo se configura desde los años 50 en adelante, como una forma de complementar la remuneración de sus trabajadores y velar por la satisfacción de sus necesidades. En un modelo económico en que el Estado es el propulsor de la economía, los funcionarios públicos de los distintos estamentos se convierten en los principales actores, pues son los encargados de hacer funcionar el aparato burocrático.

Desde los años 80 en adelante, cambia el modelo de desarrollo y con ello se reduce el aparato estatal, poniendo en manos de los privados la tarea del crecimiento económico del país. Por lo tanto, la mano de obra "estatal", ya no es la más importante.

Este nuevo modelo de Estado Subsidiario, entrega seguridad social a través de mecanismos que se pueden encontrar en el mercado, quedándose a cargo sólo de aquellos que no cuentan con los requisitos para manejarse dentro del sistema imperante.

Hoy los Servicios de Bienestar, y en particular el Servicio de Bienestar del MOP, necesita actualizar su acción, pues sigue realizando su gestión bajo una lógica de estado benefactor, sumando a ello prácticas asistencialistas, donde los usuarios son “beneficiarios”, sin espacios de participación en la consecución de su propio bienestar.

Actualmente en el Ministerio de Obras Públicas, no existen mecanismos que permitan evaluar la gestión del Servicio de Bienestar, así como tampoco se visualiza interés por conocer la percepción de los usuarios sobre su quehacer. Por otro lado, el Departamento de Recursos Humanos, también usuario de este subsistema, no cuenta con instancias de retroalimentación para evaluar la gestión de esta área.

Por esta razón, la gestión del Bienestar y del Trabajo Social, ha ido reproduciendo las mismas prácticas a través del tiempo, sin considerar el cambio cultural que implica la modificación de los satisfactores, asociados a las necesidades propias del nuevo modelo de desarrollo, así como la incorporación de nuevos sujetos de atención.

Se insiste en una política asistencialista, heredada del modelo de Estado Benefactor, que niega a los trabajadores la posibilidad de asumir un rol protagónico en la resolución de sus problemáticas.

Vemos también que este quehacer le impide al propio Servicio de Bienestar y al Trabajo Social, mirarse a si mismo, y por ende, visualizar nuevas estrategias de intervención acorde a los tiempos y al capital humano con el que cuenta.

Es por esto que consideramos importante conocer la opinión que tienen los usuarios sobre la gestión de este Servicio, la calidad de la atención que brinda y el papel que desempeña el trabajo social en él.

Entendiendo que todo trabajador es parte no sólo de una comunidad laboral, sino que también es un ser social, que tiene familia, grupo de pares con los que comparte, intereses, potencialidades, necesidades, entre otras características, se puede afirmar que las personas dentro de una organización no sólo deben representar la fuerza laboral o el recurso humano fundamental para hacer andar el motor de una producción, ya sea de algún bien o servicio.

Desde este punto de vista, el subsistema de mantenimiento del personal, ubicado al interior del sistema de administración de recursos humanos, constituye un área en que el Trabajo Social tiene la posibilidad de humanizar la relación empleador – empleado, además de suplir algunas fallas del sistema previsional, que en particular en nuestro país, presenta deficiencias estructurales difíciles de cambiar si no existe la voluntad política suficiente.

El primer paso para otorgar protagonismo a los sujetos dentro de la organización y darle el valor como tal, es conocer la percepción que tienen respecto de los beneficios que se les otorga, y de qué manera éstos se

constituyen en satisfactores de necesidades que en el mercado se deben suplir a través del mercado, además de retroalimentar a los otros subsistemas sobre el resultado de la labor que cumple el área de bienestar del personal y cómo la organización se beneficia con ésta.

## **2.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Las preguntas que guían esta investigación son las siguientes:

- 2.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios directos del Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas?
- 2.2. ¿Consideran los usuarios directos que las prestaciones y beneficios que otorga el Servicio de Bienestar del MOP, son de calidad y responden a sus necesidades?
- 2.3. ¿Es importante para la organización contar con un sistema de seguridad social complementario para los funcionarios que la componen?
- 2.4. ¿Cuáles son las funciones que cumple el Trabajo Social Laboral en los Servicios de Bienestar de las Instituciones Públicas?

## **3.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **3.1.- Objetivo General N°1**

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios directos e indirectos del Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, respecto de la gestión que éste realiza.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar nivel de satisfacción de los usuarios directos e indirectos, respecto de los beneficios asistenciales que otorga el Servicio de Bienestar del MOP.
2. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios directos e indirectos, respecto de los beneficios de carácter recreativo que otorga el Servicio de Bienestar del MOP.
3. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios directos e indirectos, respecto de los beneficios supletorios que otorga el Servicio de Bienestar del MOP.

### **3.2.- Objetivo General N°2**

Describir las funciones del Trabajo Social Laboral en el Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las funciones del Trabajo Social Laboral en el área de tratamiento social
2. Identificar las funciones del Trabajo Social Laboral en el área de investigación y diagnóstico
3. Identificar las funciones del Trabajo Social Laboral en el área de educación

4. Identificar las funciones del Trabajo Social Laboral en el área de colaboración y asesoría

### **3.3.- Objetivo General N°3**

Describir el grado de satisfacción respecto de la calidad de la atención por parte de la Asistente Social, del Bienestar de los Servicios Públicos.

#### **Objetivos específicos**

1. Identificar el grado de satisfacción respecto de la actitud demostrada en la atención de la Asistente Social, del Bienestar de los Servicios Públicos.
2. Identificar el grado de satisfacción respecto del ambiente en el que se desarrolla la atención de la Asistente Social, del Bienestar de los Servicios Públicos.
3. Identificar el grado de satisfacción respecto de la disponibilidad para acceder a la atención de la Asistente Social, del Bienestar de los Servicios Públicos.

#### **4.- VARIABLES**

- Nivel de Satisfacción de usuarios: Diferencia que existe entre la expectativa respecto de algo y lo que concretamente se recibe.
- Gestión del Servicio de Bienestar: Labor que cumple la unidad especializada en el bienestar social de los integrantes de una Institución Pública, en los ámbitos de beneficios asistenciales, beneficios de carácter recreativo y beneficios de carácter supletorio.

- Trabajo Social Laboral: Campo específico del trabajo social que se ocupa del bienestar social de los trabajadores de una organización. Las funciones propias de esta área son: Tratamiento Social, investigación y diagnóstico, educación, colaboración y Asesoría.

## **5.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Sin duda, la mayor parte de nuestras vidas concientes estamos en nuestro trabajo.

Por lo anterior, es indispensable hacer de este espacio un lugar donde se puedan satisfacer las necesidades no sólo de subsistencia, que se suplen a través de la remuneración percibida por la labor realizada, sino también otras, generadas por un sistema de seguridad social que no responde a la necesidades de los trabajadores y por un sistema laboral que cada vez tiende a deshumanizar las relaciones sociales.

Las necesidades planteadas anteriormente, representan para las organizaciones en general y para el Trabajo Social en particular, un desafío en la sociedad actual. A través de un sistema de seguridad social complementario que rescate la percepción de los usuarios, tanto directos como indirectos, se puede contribuir a mejorar la calidad del servicio y por ende, a la satisfacción adecuada de las necesidades planteadas por los trabajadores.

A partir de lo anterior, la presente investigación reviste una importancia práctica, ya que otorga datos obtenidos a través de un método científico, sobre la relevancia de la labor del Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, tanto para los sujetos que componen la Institución, como para la organización en general.

## **6.- HIPOTESIS DESCRIPTIVAS**

- 6.1.** Los usuarios directos e indirectos del Servicio de Bienestar del MOP consideran que éste otorga prestaciones de calidad sólo en el ámbito de beneficios supletorios, mientras aquellas prestaciones de carácter asistencial y recreativo son poco conocidos o percibidos como insuficientes.
- 6.2** El Trabajo Social Laboral desarrollado en el Servicio de Bienestar del MOP, centra su quehacer en el otorgamiento de beneficios asistenciales.

## **7.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

- 7.1.** Tipo de estudio: Cuantitativo, descriptivo, transeccional, no experimental.
- 7.2.** Universo y muestra: Conformado por un total de 2.038 sujetos que se desagregan de acuerdo a los objetivos del estudio, en:
- 2.018 funcionarios del Ministerio de Obras Públicas, socios del Servicio de Bienestar.
  - 12 integrantes del equipo directivo del Ministerio de Obras Públicas, desagregados en: 1 Jefe División de Recursos Humanos y 11 Jefes de Departamento de Recursos Humanos de la cada uno de los 11 Servicios que componen el MOP (Subsecretaría de Obras Públicas, Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Planeamiento, Dirección de Obras Portuarias, Dirección de Obras Hidráulicas, Dirección de Contabilidad y Finanzas, Dirección de Aeropuertos,

Dirección de Arquitectura, Fiscalía, Superintendencia de Servicios Sanitarios, Coordinación General de Concesiones).

- 8 Asistentes Sociales, pertenecientes al Departamento de Desarrollo Social del Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas.

Muestra: El cálculo de muestra se realizó con el sistema computacional STATS, para el subuniverso de 2018 funcionarios socios del Servicio de Bienestar MOP, que se dividen en los diferentes estamentos, con un 3% de error o desviación estándar y un 95% de confianza. La relación entre el universo y la muestra es del 5% o 10%, configurando la siguiente estratificación:

Grupos de Edad	Mujeres			Hombres			TOTAL
	Dir/prof	Téc/adm	Obr/aux	Dir/prof	Téc/adm	Obr/aux	
25 – 35	4	7	3	4	7	3	28
36 – 45	5	8	4	5	8	3	33
46 – 55	5	8	4	5	8	4	34
55 y más	5	8	4	5	8	4	34
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>129</b>

7.3. Instrumento de Recolección de Información: Cuestionario (ver anexos N°1 y 2).

7.4. Análisis de la información: Estadística descriptiva por variable. Los resultados de las encuestas se traspasarán a una tabla de distribución de frecuencia, para determinar el porcentaje de opción en cada una de las preguntas que componen el instrumento. La

tabulación de los datos se realizará en el programa computacional SPSS.

## **I PARTE**

### **MARCO TEÓRICO**

## CAPITULO 1

### DESARROLLO A ESCALA HUMANA

El Desarrollo a Escala Humana se concentra en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía, y de la sociedad civil con el Estado.

Necesidades Humanas, autodependencia y articulaciones orgánicas, son los pilares fundamentales que sustentan el desarrollo a escala humana. Su 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, es entre otras cosas “un problema de escala”; porque no hay protagonismo posible en sistemas gigantísticos organizados jerárquicamente desde arriba hacia abajo. (Max Neef, 1998).

El desarrollo a escala humana apunta hacia una necesaria profundización democrática. Al facilitar una práctica democrática más directa y participativa se puede contribuir a revertir el rol tradicionalmente semiparternalista del estado Latinoamericano, en rol estimulador de soluciones creativas que emanen desde abajo hacia arriba y resulten, por lo tanto, más congruentes con las aspiraciones reales de las personas.

Para ello se requiere de los siguientes principios básicos:

1.- El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos

*“La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales” (Max Neef, 1998:17).*

La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes, por ello las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementareidades y compensaciones, son características de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades.

Las necesidades humanas pueden desagregarse conforme a múltiples criterios. En este documento se combinan dos criterios posibles de desagregación: Según categorías existenciales y según categorías axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades del ser, tener, hacer y estar y, por otra, las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad.

Según el autor, ambas categorías de necesidades pueden combinarse con la ayuda de la siguiente matriz:

### Matriz de necesidades y satisfactores

Necesidades según categorías existenciales				
Necesidades según categorías axiológicas	<b>Ser</b>	<b>Tener</b>	<b>Hacer</b>	<b>Estar</b>
<b>SUBSISTENCIA</b>	1/ Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad.	2/ Alimentación, abrigo, trabajo	3/ Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/ Entorno vital, entorno social
<b>PROTECCIÓN</b>	5/ Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	6/ Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo.	7/ Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	8/ Contorno vital, contorno social, morada
<b>AFECTO</b>	9/ Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	10/ Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines.	11/ Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	12/ Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.
<b>ENTENDIMIENTO</b>	13/ Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	14/ Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/ Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	16/ Ambitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia

<b>PARTICIPACIÓN</b>	17/ Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	18/ Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	19/ Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acortar, opinar	20/ Ambitos de interacción participativa, cooperativas, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familia
<b>OCIO</b>	21/ Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	22/ Juegos, espectáculos, fiestas, calma	23/ Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	24/ Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
<b>CREACIÓN</b>	25/ Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	26/ Habilidades, destrezas, método, trabajo	27/ Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	28/ Ambitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencia, espacios de expresión, libertad temporal
<b>IDENTIDAD</b>	29/ Pertenencia, coherencia, diferencia, autoestima, asertividad	30/ Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	31/ Comprometerse, integrarse, confundirse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	32/ Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
<b>LIBERTAD</b>	33/ Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	34/ Igualdad de derechos	35/ Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	36/ Plasticidad espacio-temporal

Fuente: Max Neef, (1998).

Respecto de la matriz expuesta, la columna del ser registra atributos personales o colectivos que se expresan como sustantivos. La columna del tener, registra instituciones, normas, mecanismos, herramientas, leyes, etc., que pueden ser expresados en una o más palabras. La columna del hacer registra acciones personales o colectivas, que pueden ser expresadas como verbos.

Por último, la columna del estar, registra espacios y ambientes.

De la clasificación que Max Neef propone, se desprende por ejemplo que la alimentación y el abrigo no deben considerarse como necesidades sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación, el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación, son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Los sistemas curativos, la prevención y los esquemas de salud son satisfactores de la necesidad de protección.

Según el autor, no existe correspondencia biunívoca entre necesidades y satisfactores. Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades, o, a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfechas. “Ni siquiera estas relaciones son fijas, pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias” (Ibid, 47).

2.- Las necesidades fundamentales son finitas, pocas y clasificables

3.- Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de éstas.

Esto quiere decir, que se adoptan diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada sistema, estas se

satisfacen (o no se satisfacen) a través de la generación (o no generación) de diferentes tipos de satisfactores.

*“Uno de los aspectos que definen una cultura es su elección de satisfactores. Las necesidades humanas fundamentales de un individuo que pertenece a una sociedad consumista, son las mismas de aquel que pertenece a una sociedad ascética o sencilla. Lo que cambia es la elección de cantidad y calidad de los satisfactores y/o las posibilidades de tener acceso a los satisfactores requeridos”. (Ibid, 47)*

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

Este autor hace una diferencia entre necesidades, satisfactores y bienes económicos, planteando que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, además son potencialidad y más aún, pueden llegar a ser recursos.

- Necesidades: Son carencias y potencialidades humanas y colectivas
- Satisfactores: son formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de necesidades.

- Bienes económicos: son objetos y artefactos que permiten afectar la eficiencia de un satisfactor, alterando así el umbral de actualización de una necesidad, ya sea en sentido positivo y negativo.

La interrelación entre necesidades, satisfactores y bienes económicos es permanente y dinámica, y se desencadena entre ellos una dialéctica o razonamiento histórico.

Por una parte, los bienes económicos, tienen la capacidad de afectar la eficiencia de los satisfactores, estos, por otra parte, serán determinantes en la generación y creación de aquellos. “A través de esta causación recíproca se convierten, a la vez, en parte y definición de una cultura y en determinantes de los estilos de desarrollo de una sociedad”. (Ibid, 47).

### **1. Tipos de satisfactores que abarca el desarrollo a escala humana**

- a) Violadores o destructores: Son elementos que al ser aplicados con la intención de satisfacer una determinada necesidad, no sólo aniquilan la posibilidad de su satisfacción en un plazo inmediato, sino que imposibilitan por sus efectos colaterales, la satisfacción adecuada de otras necesidades.

<b>Supuesto satisfactor</b>	<b>Necesidad que se pretende satisfacer</b>	<b>Necesidad cuya satisfacción imposibilita</b>
1. Armamentismo	Protección	Subsistencia, Afecto, Participación, Libertad
2. Exilio	Protección	Afecto, Participación, Identidad, Libertad
3. Doctrina de Seguridad Nacional	Protección	Subsistencia, Identidad, Afecto, Entendimiento, Participación, Libertad
4. Censura	Protección	Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad, Libertad
5. Burocracia	Protección	Entendimiento, Afecto, Participación, Creación, Identidad, Libertad
6. Autoritarismo	Protección	Afecto, Entendimiento, Participación, Creación, Identidad, Libertad

Fuente: Max Neef (1998)

- b) Pseudo satisfactores: son elementos que estimulan una falsa sensación de satisfacción de una necesidad determinada. Su atributo especial es que generalmente son inducidos a través de propaganda, publicidad u otros medios de persuasión.

<b>Satisfactor</b>	<b>Necesidad que aparenta satisfacer</b>
1. Medicina mecanicista	Protección
2. Sobreexplotación de recursos naturales	Subsistencia
3. Nacionalismo chauvinista	Identidad
4. Democracia formal	Participación
5. Estereotipos	Entendimiento
6. Indicadores económicos agregados	Entendimientos
7. Dirigismo cultural	Creación
8. Prostitución	Afecto
9. Símbolos de status	Identidad
10. Productivismo eficientista obsesivo	Subsistencia
11. Adoctrinamiento	Entendimiento
12. Limosna	Subsistencia
13. Modas	Identidad

Fuente: Max Neef (1998).

- c) Inhibidores: Son aquellos que por el modo en que satisfacen una necesidad determinada, dificultan seriamente la posibilidad de satisfacer otra necesidad. Su atributo es que, salvo excepciones, se hayan ritualizados, en el sentido que suelen emanar de hábitos arraigados.

<b>Satisfactor</b>	<b>Necesidad</b>	<b>Necesidad cuya satisfacción se inhibe</b>
1. Paternalismo	Protección	Entendimiento, Participación, Libertad, Identidad
2. Familia sobreprotectora	Protección	Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Identidad, Libertad
3. Producción Tipo Taylorista	Subsistencia	Entendimiento, Participación, Creación, Identidad, Libertad
4. Aula Autoritaria	Entendimiento	Participación, Creación, Identidad, Libertad
5. Mesianismo	Identidad	Protección, Entendimiento, Participación, Libertad
6. Permisividad ilimitada	Libertad	Protección, Afecto, Identidad, Participación
7. Competencia económica obsesiva	Libertad	Subsistencia, Protección, Afecto, Participación, Ocio
8. Televisión comercial	Ocio	Entendimiento, Creación, Identidad

Fuente: Max Neff (1998)

- d) Singulares: Son aquellos que apuntan a la satisfacción de una sola necesidad, siendo neutros respecto a la satisfacción de otras.

<b>Satisfactor</b>	<b>Necesidad que satisface</b>
1. Programas de suministro de alimentos	Subsistencia
2. Programas asistenciales de vivienda	Subsistencia
3. Medicina curativa	Subsistencia
4. Sistemas de seguros	Protección
5. Ejércitos profesionales	Protección
6. Voto	Participación
7. Espectáculos deportivos	Ocio
8. Nacionalidad	Identidad
9. Tours dirigidos	Ocio
10. Regalos	Afecto

Fuente: Max Neff (1998)

- e) Sinérgicos: Son aquellos que por la forma que satisfacen una necesidad determinada, estimulan y contribuyen a la satisfacción simultánea de otras necesidades.

<b>Satisfactor</b>	<b>Necesidad</b>	<b>Necesidad</b>
1. Lactancia materna	Subsistencia	Protección, Afecto, Identidad
2. Producción autogetionada	Subsistencia	Entendimiento, Participación, Creación, Identidad, Libertad
3. Educación Popular	Entendimiento	Protección, Participación, Creación, Identidad, Libertad
4. Organizaciones comunitarias democráticas	Participación	Protección, Afecto, Ocio, Creación, Identidad, Libertad
5. Medicina descalza	Protección	Subsistencia, Entendimiento, Participación
6. Banca descalza	Protección	Subsistencia, Participación, Creación, Libertad
7. Sindicatos democráticos	Entendimiento, Participación, Identidad	Entendimiento, Participación, Identidad
8. Democracia directa	Participación	Protección, Entendimiento, Identidad, Libertad
9. Juegos didácticos	Ocio	Entendimiento, Creación
10. Programas de autoconstrucción	Subsistencia	Entendimiento, Participación
11. Medicina preventiva	Protección	Entendimiento, Participación, Subsistencia
12. Meditación	Entendimiento	Ocio, Creación, Identidad
13. Televisión cultural	Ocio	Entendimiento

Fuente: Max Neff (1998)

Tenemos por lo tanto, que desde la perspectiva del Desarrollo a Escala Humana, el concepto de desarrollo, toma un ángulo diferente al que comúnmente manejamos. El desarrollo se refiere a las personas, no a las cosas, lo que nos lleva a concluir que el factor trabajo como medio de producción, es un satisfactor en sí mismo y además satisface otras necesidades, es sinérgico.

Lo anterior se puede afirmar si analizamos el general de la vida conciente que viven los sujetos. La mayor parte de ella la pasan en una organización, por diversos motivos, es ahí donde se establecen relaciones de pares, cara a cara, relaciones que trascienden el ámbito de lo social, donde se validan como seres capaces de crear y aportar con su trabajo a un fin mayor.

El trabajo le permite a las personas satisfacer necesidades de trascendencia, de afecto incluso, siempre y cuando se comprenda que el desarrollo se refiere a las personas, y se humanice por lo tanto la relación entre el sujeto y la organización a la que pertenece.

## CAPITULO 2

### SEGURIDAD SOCIAL

Las Políticas Sociales guardan directa relación con los contextos políticos, económicos y sociales, son un instrumento que los Estados utilizan y que cada Gobierno adecua a sus postulados.

Son lineamientos que llevan a acciones específicas, pensadas y desarrolladas en condiciones históricas concretas, y de acuerdo a ello asumen diferentes orientaciones. De acuerdo a Héctor Humeres (1992), encontramos distintos 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 vía capitalización, a la oferta que hace el mercado para cubrir las necesidades de salud y previsión por ejemplo.

Estos lineamientos han tenido históricamente dos objetivos claros: Primero, evitar el estallido social, y segundo, resguardar una fuerza de trabajo en óptimas condiciones para seguir reproduciendo el sistema económico imperante, aunque en un sentido más amplio, persiguen el bien común de las

sociedades, a través de distintas estrategias y articulación de diferentes actores sociales.

En nuestro país, las Políticas Sociales comienzan a configurarse a partir de la crisis del salitre. A fines del siglo XIX y principios del XX, Chile tiene una economía exportadora basada en la explotación de recursos naturales. Durante la misma época, comienzan a desatarse en Europa una serie de crisis de carácter político, con su consecuente repercusión en lo económico, situando a Chile en un escenario problemático pues, los crecientes conflictos internacionales nos dejan en una posición desfavorable por contar con un modelo económico altamente dependiente.

A lo anterior se debe sumar un contexto nacional en el que no existe una política social sólida y formal, lo que agudiza aún más las carentes condiciones de trabajo, provocando con ello graves conflictos sociales y políticos, que llevan inevitablemente a un estallido del descontento social.

Los problemas sociales a los que el Estado Chileno se ve enfrentado con la crisis del salitre (hacia 1914), desencadenan un desequilibrio del sistema productivo, principalmente en el factor trabajo.

Una alta cesantía, miserables e inhumanas condiciones de trabajo, carencia de importaciones que abastecen a la población, crisis institucional provocada por un sistema parlamentario inoperante, migraciones campo ciudad, altos niveles de pobreza, entre otros, son los hechos que caracterizan la época, además de un contexto mundial de crisis, donde los países Europeos están preparándose para lo que sería la Primera Guerra Mundial.

Surge de esta manera la “cuestión social”, que resume en un concepto los problemas sociales de la época, de los que el Estado se hace cargo con un

conjunto de leyes sociales, cuyos beneficiarios en esta época son los trabajadores.

Las Leyes Sociales dictadas en 1924, 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, creación de la Caja de Seguro Obligatorio y la Caja de Empleados Particulares, establece el derecho a huelga, entre otras. (Vicente Espinoza, 1998)

Un componente de esta Política Social, es un sistema de Seguridad Social, que consiste en una serie de condiciones necesarias para que el trabajador mejore o mantenga sus condiciones de vida y las de su familia, complementando con ello su remuneración.

## **1. Política Social en Chile**

En Chile, el desarrollo de las Políticas Sociales se divide en tres grandes períodos, diferenciados por su concepción teórica y por la forma en que ésta se llevó a la práctica.

- a) 1920 - 1970 : Durante este período el país vive un proceso de desarrollo económico ligado a la sustitución de las importaciones. 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, educación, vivienda, previsión, etc.

En este período, el Estado juega un rol fundamental al extender dichos servicios a un conjunto cada vez mayor de la población, bajo el precepto de velar por el bien común. Es así como nuestro país se convierte en pionero en lograr altos niveles de desarrollo y cobertura de las políticas sociales, además de una avanzada institucionalidad en el área de la acción social.

Hacia la década del sesenta, junto con el agotamiento de un modelo de desarrollo sustentado en la industria sustituidora de importaciones, se comienza a agotar también un modo de hacer política social. El constante aumento del gasto social para satisfacer demandas crecientes y la falta de los instrumentos adecuados para generar los recursos fiscales necesarios, desembocan en constantes crisis macroeconómicas durante este período: creciente déficit fiscal e inflación, y deteriorados niveles de inversión, como consecuencia de los severos ajustes que se debieron aplicar en forma relativamente periódica.

- b) 1973 - 1989 : En este período los elementos ideológicos y políticos del modelo apuntan claramente, hacia un mayor individualismo con una orientación que da mayor énfasis al consumidor, ampliar su libertad y espacio de elección en el mercado de bienes y servicios. Desaparece el rol de la comunidad organizada en la toma de decisiones y la aplicación de acciones directas para la provisión de servicios sociales. Esto se aparta significativamente de las bases sobre las cuales se habían organizado las políticas sociales desde los años 20.

El principio de subsidiariedad del Estado implica concentrar el esfuerzo social en aquellos sectores donde la aplicación del modelo económico neoliberal fuera ineficaz para conseguir el objetivo de equidad. Sin embargo, el criterio de hacer sustentable la política social a través de reducir los beneficios a los grupos socioeconómicos que podían pagar por

ellos, fue llevado al extremo en el sentido de focalizar la ayuda casi por completo a la extrema pobreza.

Desde los años 80 en adelante se hace más notoria la reducción del gasto social. La Política Social es concebida como una herramienta que permite paliar de manera focalizada los efectos de las crisis económicas o de los problemas sociales que va dejando la aplicación del modelo, pero no como un instrumento de desarrollo y promoción social.

- c) 1990 en adelante : En este período el Estado sigue reproduciendo el modelo de la etapa anterior, aunque se le otorga la función explícita de fiscalizar todas las transacciones que tengan que ver con el bien común. Surgen las “Superintendencias” en diversas áreas, que se preocupan de supervigilar en general las prestaciones de carácter previsional.

Privilegiando la inversión privada, el Estado se hace cargo de grupos históricamente vulnerados, como son los niños, mujeres, grupos étnicos, extrema pobreza, etc., creando y fortaleciendo instituciones específicas para cada uno.

En cuanto a la inversión social, tenemos que el gasto sube sustancialmente, lo que no significa que se corrijan los problemas estructurales que se arrastran de etapas anteriores, simplemente se tratan de paliar los daños colaterales que produce el sistema.

En materia de calidad de los Servicios Públicos, se pretende desarrollar en la comunidad el concepto de “ciudadano”, quien se debe preocupar también de vigilar individualmente la calidad de los servicios que el Estado otorga. (Comité Interministerial de Modernización del Estado, 1994).

Conjuntamente, se inicia un proceso de Modernización del Estado, a fin de “poner al Estado al servicio de la gente”, desburocratizando el aparato estatal y dotándolo de tecnología adecuada para que cumpla su función. (Ibid).

En este período se producen varias crisis económicas internacionales, que debido al proceso de globalización, dejan a nuestro país a merced de vaivenes de la economía mundial. Uno de los principales problemas en esta etapa, consecuencia de lo anterior, es la alta tasa de desempleo que ha llegado incluso a bordear el 15%.

## **2. SURGIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE**

Chile se convirtió en el país Latinoamericano precursor en materia de legislación laboral. “Nuestro país, hasta fines del siglo pasado, vivió imbuido del pensamiento europeo de la época y muy en especial del español, sólo a fines de la última década comienzan a dictarse leyes enmarcadas en los seguros sociales, como es el caso de la ley de jubilación de empleados públicos, en 1898”. (Bowen, 1974:18).

Como se mencionó anteriormente, a partir de la crisis social, política y económica, fueron aprobadas por el Congreso Nacional diversas leyes laborales, entre ellas la Ley N°4.054, sobre Seguro Obrero Obligatorio de Enfermedades e Invalidez, y la Ley N°4.055, sobre indemnizaciones por Accidentes del Trabajo.

*“La Ley N°4.045, además de establecer la obligatoriedad del seguro, consultó asistencia médica y dental para el imponente, subsidios por enfermedad, indemnizaciones por*

*muerte y pensiones de invalidez y retiro, el ente gestor fue denominado Caja de Seguro Obligatorio". (Humeres, 1992:53 )*

Conjuntamente, diversas instituciones de carácter público dictaron otras leyes sociales que originaron un sistema complejo y profuso de Seguridad Social, con casi cien instituciones previsionales a su haber.

## **2.1. Concepto de Seguridad Social**

La Seguridad Social tiende a fundirse en una política general de mejoramiento de las condiciones de existencia, del nivel de vida de los individuos y de las familias. En un sentido amplio, se convierte en un ideal que inspira la política social de los Estados Modernos.

Puede ocurrir que una persona vea disminuida o afectada su capacidad de trabajo, produciéndose un desequilibrio en sus medios de subsistencia, afectándose también con ello, las personas que de él dependan. De esta forma, impedido para obtener su sustento, se produce como consecuencia un estado de necesidad.

Estos hechos o fenómenos que afectan la capacidad de trabajo de las personas y que causan un estado de necesidad, son denominadas contingencias sociales. Producida la contingencia, los medios de vida no se obtienen por la vía del trabajo remunerado, así mismo, los ingresos pueden verse disminuidos, lo que acarreará el estado de necesidad mayor. Por ser de diaria ocurrencia y afectar a todos los sectores de la comunidad, el problema deja de ser una cuestión personal, para pasar a constituir un quehacer social.

Es la sociedad la que, políticamente organizada y basada en el principio de solidaridad, debe asumir responsablemente la cobertura de estos estados de

necesidad, producidos por la contingencias sociales. Para ello se vale de la Seguridad Social, que se define como:

*“Un sistema de cobertura de los estados de necesidad que afectan a las personas por causales o contingencias ajenas a su voluntad, otorgándoles prestaciones, ya sea preventivas, reparatoras o rehabilitadoras”. (Gómez, 1976:34).*

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

La Organización Mundial del Trabajo (OIT), define la Seguridad Social como:

*“Conjunto de disposiciones legislativas que crean un derecho a determinadas categorías de personas, en condiciones específicas”.*

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

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

Para comprender de mejor forma el concepto de seguridad social, primero debemos definir el concepto de contingencia social y riesgo social.

Según Humeres (1992), se entiende por “contingencia social” a cualquier fenómeno que disminuya las condiciones de vida, salud y trabajo suficiente para el desarrollo de los sujetos. Estos fenómenos alcanzan carácter de “social”, cuando afectan a gran parte de la población, o por lo menos a un número importante de ella.

“Riesgo social”, por su parte, es la probabilidad de un grupo considerable de la población, de estar más o menos cerca de sufrir una disminución en las condiciones de vida. Aquellos grupos sociales que en general, están más cerca de sufrir una contingencia social, son aquellos que se ubican en la base de la pirámide de distribución del ingreso.

## **2.2. Instituciones de la Seguridad Social**

La Seguridad Social comprende:

- a) Los Seguros Sociales: Aquellos mecanismos que tienen por objeto otorgar prestaciones médicas (preventivas, curativas y de rehabilitación a afiliados y familiares a cargo) y pecuniarias (por suspensión, disminución o pérdida de la capacidad de ganancia de la familia).
- b) La Asistencia Social: Comprende aquellos aspectos destinados a atender las contingencias sociales que, por cualquier causa, no hubieren sido atendidas por los seguros sociales obligatorios (enfermedades, accidentes, cesantía, etc.), o bien, cuando esta atención no hubiere sido suficiente (complementaria).

- c) Las Prestaciones Familiares: Se pueden considerar como tales a todos aquellos beneficios que se otorgan en directa relación a la protección del grupo familiar. Fundamentalmente se hace distinción entre las asignaciones familiares (prestaciones pecuniarias que se otorgan a la familia relacionadas con las personas que viven a expensas del jefe de familia) y las prestaciones restantes (beneficios pecuniarios en especies o servicios que se otorgan al grupo familiar tendientes a su mejor formación y desarrollo).

### **2.3. Principios de la Seguridad Social**

Los principios de la Seguridad Social, pueden definirse como los fundamentos o bases de esta disciplina. Si la Seguridad Social es un sistema destinado a hacer frente a los estados de necesidad que se producen a consecuencia de los riesgos sociales, sus principios son sus bases rectoras, de modo que las instituciones, sistemas y normas que la integran deben tender a conformarse de acuerdo a éstos.

La mayor parte de los autores que analizan la Seguridad Social desde el Derecho, consideran que son principios inherentes a la Seguridad Social: la Universalidad, la Integridad o Suficiencia, la Solidaridad y la Uniformidad. (Ibid)

- Universalidad: El principio de universalidad señala que la Seguridad Social debe proteger a todas las personas y ha de comprender todos los riesgos o contingencias sociales, amparando a cada uno de los estados de necesidad producidos, sin discriminar a causa de edad, nacionalidad, vínculo laboral o nivel de remuneraciones.
- 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, capaces de solucionar el caso social y adecuadas en tanto deben ser apropiadas a la naturaleza de éste.

- 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. Todos deben contribuir en función de sus capacidades y posibilidades con un esfuerzo individual que exige el bien común.
  
- Uniformidad: Este principio denominado también de unidad, postula que un mismo estado de necesidad debe ser cubierto con una misma prestación, mediando el cumplimiento de iguales requisitos. En otras palabras, la Seguridad Social no debe discriminar ni en la calidad de las prestaciones ni en los requisitos que se exigen para la adjudicación de ella. Este postulado también comprende, la armonía, la coherencia y la unidad del sistema. Debe existir un solo sistema dotado de un marco de normas objetivo y sometido al control de las mismas entidades.
  
- Subsidiariedad: Este principio implica que 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.
  
- Internacionalidad: Este principio postula que la protección al individuo debe entregarse independientemente del Estado en que se esté residiendo o habitando. Pregona así, la abolición de las fronteras internacionales con el sólo fin de proteger al individuo (nacional o extranjero) que se encuentra en estado de necesidad.

### **3. SEGURIDAD SOCIAL COMPLEMENTARIA**

Dada la actual estructuración de las necesidades modernas, el Estado asumió un rol decisivo en la planificación y ejecución de la política social. Dentro de ésta se encontraron variados objetivos que obedecen a las diferentes realidades de los países en que se aplica. Sin embargo, un objetivo general y esencial, se traduce en el mantenimiento de condiciones adecuadas para que todos los integrantes de la comunidad, puedan, mediante un esfuerzo personal, mantener, y en lo posible, mejorar sus condiciones de vida.

La Seguridad Social, es una realidad concreta en todas las legislaciones, su aparición y rápido desarrollo no encuentra explicación sino en el interés social que la inspira. La sociedad, a través del Estado, ha asumido la responsabilidad de concretar el anhelo de la Seguridad Social.

Dentro de esta labor general y de conjunto que corresponde al Estado, las organizaciones, empresas o instituciones públicas siempre han tenido algo que hacer y decir respecto de los trabajadores, en esta lucha contra las contingencias.

Es así como en la actualidad, encontramos en las diversas organizaciones de carácter público o privado, unidades o departamentos destinados a proporcionar seguridad social complementaria a sus trabajadores o empleados.

La contingencia social jamás dejará de presentarse por óptima que sea la situación del conjunto de la sociedad. Siempre será posible mejorar las prestaciones de la Seguridad Social. Es por ello, que cualquier acción que emprendan los particulares tendientes a combatir el estado de necesidad, contribuirá en mejor forma al mantenimiento de los niveles de vida del

beneficiario, de las personas que de él dependen, y en definitiva, al progreso y estabilidad de la sociedad.

Humeres (1992), define la Seguridad Social Complementaria como:

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

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

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

Dentro de estos servicios sociales enmarcan generalmente todos aquellos beneficios adicionales de las prestaciones genéricas de la Seguridad Social, que obtienen los trabajadores dependientes, a causa de los contratos colectivos de trabajo. No las efectúan las entidades estatales propias de la Seguridad Social, sino que las concretan en general las empresas o instituciones públicas.

Estos servicios abarcan un amplio y variado campo de prestaciones posibles de otorgar, 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, subvencionan al trabajador a través de las siguientes prestaciones:

- Prestaciones por enfermedad: Éstas comprenden principalmente el complemento del pago de los subsidios por enfermedad y el otorgamiento de prestaciones médicas en la institución o ayuda para obtenerla fuera de ella.
- Prestaciones de ayuda familiar: Generalmente se destinan a complementar prestaciones familiares, ya sean ellas las asignaciones escolares, las ayudas por nacimiento, matrimonio y defunción, becas de estudio, vestuario, canastas familiares, etc.
- Aumentos de beneficios laborales de origen legal: En este aspecto se comprenden feriados adicionales, contratación de seguros, aguinaldos, premios por antigüedad en la institución, 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.

Por último cabe señalar, que la administración de Seguridad Social Complementaria, usualmente le corresponde al empleador, a través de los Departamentos o Servicios de Bienestar, sin perjuicio de que la participación de los trabajadores en ellos ha demostrado constituir un aliciente y forma de compromiso conveniente en relación a este tipo de prestaciones.

De acuerdo a Gómez (1976), las características de las prestaciones de la Seguridad Social Complementaria se pueden agrupar en:

1. Origen es contractual: Son contratos colectivos los documentos que los contienen. Se establecen con participación o acuerdo de los trabajadores a los cuales va a afectar el contrato 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 verifique el hecho de que constituye contingencia.

6. Personales: Son otorgadas para satisfacer necesidades de subsistencia. Responden a una necesidad cuya satisfacción interesa a toda la organización y a la colectividad, a largo plazo.
7. Carácter patrimonial: Una vez verificada la circunstancia que hace posible la prestación, se incorpora inmediatamente al patrimonio del sujeto beneficiario. Por tanto, produce las consecuencias propias de estos derechos. Sin perjuicio de las acciones especiales, son amparadas por las acciones del derecho de propiedad.
8. Son uniformes en su monto: Se pactan en relación a ciertos hechos de carácter personal, y principalmente familiar, que afecta a los trabajadores, su monto se fija considerando esos hechos y no las circunstancias personales del trabajador.

A modo de resumen, podemos decir que una de las herramientas de las Políticas Públicas es la Seguridad Social, que tiene como fin proteger a los integrantes de la sociedad de las contingencias que se puedan presentar. Debido al alcance insuficiente de estas disposiciones, los trabajadores asalariados, pueden optar a prestaciones de Seguridad Social Complementaria, las que el empleador accede a entregar con el fin de mantener en óptimas condiciones a uno de los más importantes factores de producción, como es el trabajador.

En general, las prestaciones de Seguridad Social Complementaria, como se verá más adelante, más que un dar, por parte del empleador y un recibir, por parte del trabajador, se configuran a partir de un “pacto”, en que unos y otros aportan distintos elementos para concretar estas prestaciones.

## CAPÍTULO 3

### LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El ser humano no vive aislado. Por el contrario, permanece en un continuo de interacciones, ya que es un ser eminentemente social. De esta manera nuestra sociedad moderna se ha caracterizado por estar constituida por una serie de organizaciones, de distinto tipo y diferente tamaño.

Dentro de estas organizaciones, tenemos aquellas que son creadas deliberadamente con un afán de producción, ya sea de bienes o servicios, que para cumplir su labor cuentan con una serie de recursos, entre ellos los recursos humanos: las personas.

Para administrar de manera eficiente y eficaz el recurso humano, las organizaciones cuentan con una herramienta derivada de la teoría de la administración: la Administración de Recursos Humanos, que se preocupa del adecuado aprovisionamiento, de la aplicación, del mantenimiento y del desarrollo de las personas en las organizaciones. Para comprender adecuadamente esta especialidad es necesario entender las bases sobre las cuales trabaja: las organizaciones y las personas.

#### **1. La organización como un tipo de sistema social abierto**

Chiavenato (1995), plantea que la teoría general de sistemas nos ofrece un esquema conceptual que permite analizar y sintetizar la organización en un ambiente complejo y dinámico. Las partes de la organización son vistas como subsistemas interrelacionados dentro de un supersistema. Las relaciones que se producen le dan una característica particular al sistema: el todo es mayor que la suma de las partes.

Siguiendo con el análisis anterior, las organizaciones son un tipo de sistema social, integrada a su ambiente, que recibe varios insumos, los que transforma en productos. La Teoría General de Sistemas afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritas en términos de sus elementos separados, su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente.

Las organizaciones son un tipo de sistema social abierto, que presenta intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas de información. Son adaptativas lo que les permite sobrevivir, ya que se adecuan a los cambios del entorno. Su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza.

Las características de los sistemas sociales abiertos son:

- Propósito u objetivo: Todo sistema tiene uno o varios propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- Globalismo o totalidad: un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasis.
- Entropía: Es la tendencia de los sistemas a desgastarse. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, el mecanismo de ordenamiento que otorga equilibrio al sistema.

- Homeostasis: es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

Una organización podrá ser entendida como un sistema, subsistema o un supersistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo.

Ahora bien, las personas son un subsistema del sistema total que representa la organización, y son para ella su elemento básico.

*“La condición necesaria para la existencia de una organización es la interacción entre personas. El propio éxito o fracaso de las organizaciones es determinado por la calidad de las interacciones que se desarrollen por parte de sus miembros”. (Ibid, 55).*

Para la organización, el recurso humano es aquel en que las personas aparecen como elementos de trabajo, dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar la tarea organizacional, es decir, constituyen un insumo para lograr el fin que se han propuesto, en este caso producir un bien o servicio.

Para estudiar el comportamiento humano, los teóricos de la administración como Chiaveneto, recurren a dos teorías clásicas: La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, y la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, desarrolladas en su libro “Administración de Recursos Humanos”.

Ambas teorías intentan explicar la motivación de las personas para pertenecer a una organización y desarrollar su labor de la mejor forma posible.

Maslow (1996), plantea que el ser humano demuestra sus necesidades en el transcurso de su vida. En la medida en que satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas toman el predominio del comportamiento. La tipología de necesidades forma una pirámide ascendente compuesta por los siguientes “pisos”:

- a) Necesidades fisiológicas (aire, comida, reposo, abrigo, etc.)
- b) Necesidades de seguridad (protección con el peligro o privación)
- c) Necesidades sociales (amistad, filiación a grupos, etc.)
- d) Necesidades de estimación (reputación, reconocimiento, auto respeto, amor, etc.)
- e) Necesidades de autorrealización (realización del potencial, utilización plena del talento individual, etc.).

Por lo tanto, el ser humano, busca la satisfacción de estas necesidades, y ellas motivan su conducta en las organizaciones. En la medida que satisface la primera busca satisfacer las siguientes necesidades, en un proceso que puede presentar retrocesos o avances dependiendo de los satisfactores con que suple la necesidad.

Herzberg (1996), por su parte, plantea que la motivación depende de dos tipos de factores:

- a) Factores higiénicos o insatisfactorios: Se refiere a aquellas condiciones que rodean al ser humano, incluyendo las condiciones físicas y ambientales, el salario, los beneficios sociales, tipo de supervisión, clima organizacional, reglamentos, oportunidades, etc. Respecto de estos factores, este autor plantea que son insuficientes para explicar el comportamiento humano, ya que cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción.
  
- b) Factores motivadores o satisfactorios: Se refiere al contenido del cargo ocupado por una persona, a las tareas y los deberes relacionados con el cargo. Son factores que provocan un aumento en la productividad. Se incluyen aquí los sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado a una persona.

Las teorías de Herzberg y Maslow presentan algunos puntos de concordancia, lo que nos permite contar con una configuración más amplia a la hora de analizar la motivación y el comportamiento humano.

A partir de los análisis anteriores, podemos visualizar que las personas constituyen un complejo subsistema, capaz de condicionar positiva o negativamente los niveles de producción de una organización, lo que depende no sólo de la remuneración que percibe por vender su fuerza de trabajo, sino también inciden en este proceso factores como el ambiente y las condiciones en que desempeña la labor.

Dadas las definiciones anteriores, nos preocuparemos ahora de analizar las estrategias que desarrolla la organización para administrar los recursos humanos.

## **2. Administración de Recursos Humanos**

Como se señaló en párrafos anteriores, la administración de recursos humanos es la especialidad que se encarga de las personas que son parte de la organización como recurso, para que ésta cumpla con éxito la labor por la cual fue creada.

Siguiendo a Chiavenato, tenemos que administrar recursos humanos, comprende cinco subsistemas que cumplen objetivos específicos:

1. Provisión: Reclutamiento de personal, selección de personal
2. Aplicación: Descripción y análisis de cargos, evaluación de desempeño
3. Mantenimiento: Compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad.
4. Desarrollo: Entrenamiento y desarrollo de las personas, desarrollo organizacional.
5. Control: Banco de datos y sistemas de información, auditoría de recursos humanos.

Para efectos de esta investigación, analizaremos uno de los cinco subsistemas anteriores: Mantenimiento.

## **3. Subsistema de Mantenimiento de Recursos Humanos**

Una organización debe realizar varias tareas a fin de mantener adecuadamente el recurso humano, lo que exige una serie de cuidados especiales, entre los que encontramos los beneficios sociales.

La remuneración, pagada con relación al cargo ocupado, constituye sólo una parte de la totalidad de las compensaciones de los trabajadores. La otra parte está constituida por beneficios, que también representan costos de mantenimiento del personal, transformándose en una remuneración indirecta.

Estos beneficios sociales tienen una historia reciente, y surgen a partir de diferentes factores:

- Exigencias de los sindicatos
- Legislación del trabajo impuesta por el gobierno
- Competencia entre las organizaciones por atraer y mantener el recurso humano
- Controles salariales impuestos por el gobierno, en aquellos casos en que existe una diferencia significativa entre los salarios de uno y otro trabajador
- Tasas de impuestos, debido a lo cual las empresas buscan medios lícitos de hacer deducciones de sus obligaciones tributarias.

Asimismo, los programas sociales para trabajadores, desde el punto de vista de la organización, deben poseer algunas características, como: satisfacer una necesidad real, concederse sin afanes paternalistas, deben ser adecuadamente calculados para que el beneficio sea superior al costo, entre otras.

La variedad de acciones que puede contener un programa de beneficios sociales, se agrupan en temáticas como salud, provisiones de bienestar,

educación e información, mayor seguridad económica, recreación, consejería para problemas personales y de familia, actividades comunitarias, etc.

Por otro lado, estos beneficios se pueden agrupar de acuerdo a su naturaleza en:

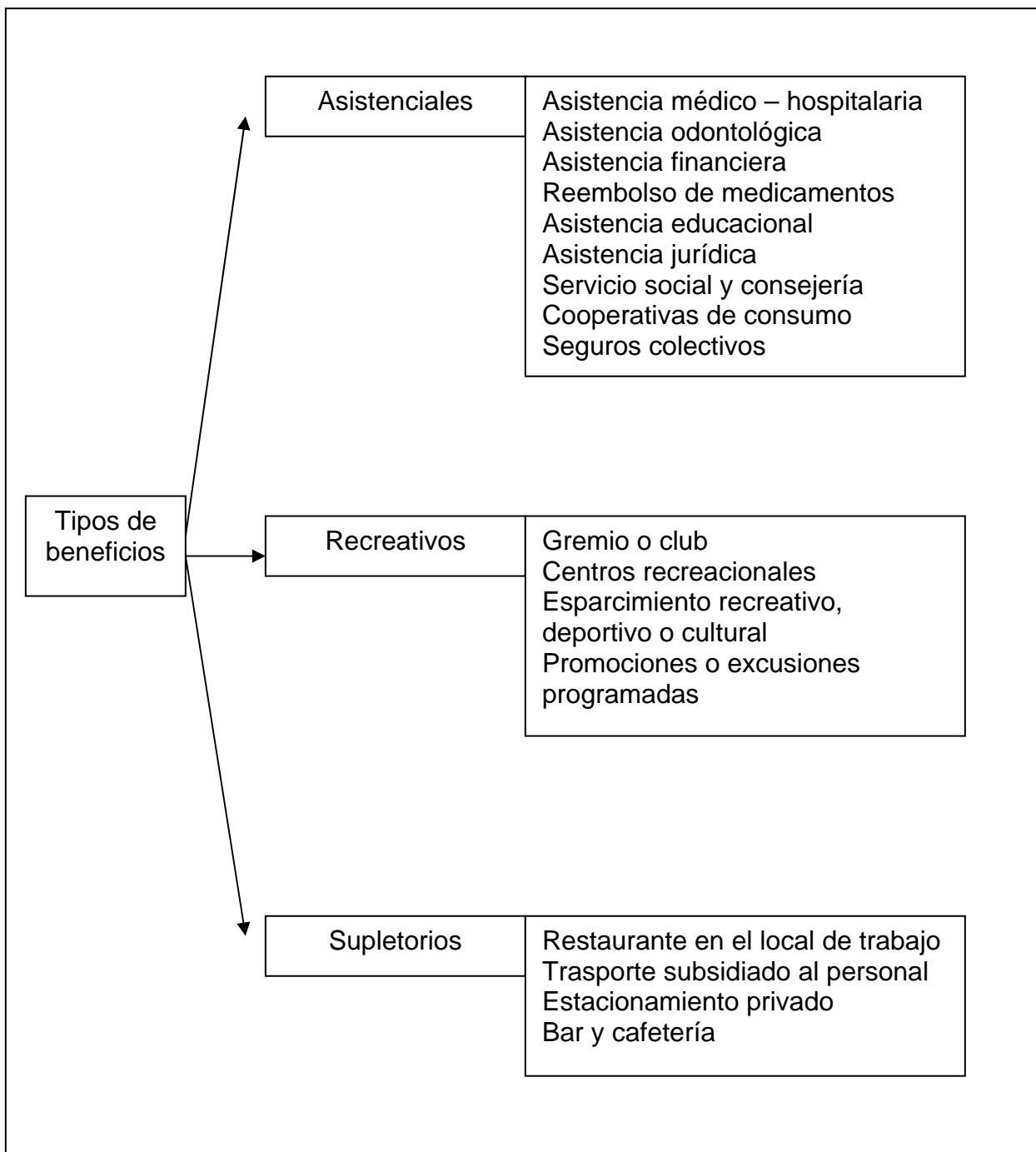
- Monetarios: Reembolso o financiación de medicamentos, pago de jubilación, planes de préstamos, premios como becas o gratificaciones, etc.
- No monetarios: Asistencia médica y dental, servicio social y consejería, club o asociación, seguros colectivos de vida o de salud, etc.

En cuanto a sus objetivos, los servicios y beneficios sociales pueden ser clasificados en:

- a) **Asistenciales:** Las actividades asistenciales tienen por finalidad proveer al empleado y a su familia de cierta seguridad, en casos imprevistos o de emergencia, muchas veces fuera de su control o voluntad. Es el caso de la asistencia médico – hospitalaria, asistencia financiera, seguro de vida en grupo, etc.
- b) **Recreativas:** Se refieren a los servicios y a los beneficios que tienen por objetivo, ante todo, crear condiciones de diversión, de reposo, de higiene mental o de club, paseos y excursiones programadas. Algunas actividades recreativas son saturadas de objetivos sociales, como las festividades o celebraciones, que tratan de fortalecer la organización informal.
- c) **Supletorias o de apoyo:** Son servicios y beneficios que tienen por objetivo ofrecer conveniencias y utilidades a los empleados. Son

actividades que, si la empresa no las ofrece, el empleado tendría que proveérselas. Entre ellas están:

**“TIPOS DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES”**



Fuente: Chiavenato (1996)

En cuanto al costo de los beneficios sociales para trabajadores, es necesario señalar que en general es asumido por el empleador y el trabajador, aportando cada uno una cifra: El empleador, un monto por cada trabajador, y el trabajador un monto proporcional a su sueldo, es una especie de fondo solidario, que se redistribuye de manera equitativa entre los trabajadores, a través del sistema de beneficios que están al alcance de todos los empleados.

De esta manera tenemos que los trabajadores y el empleador son co dueños de estos beneficios, para unos significa un complemento del sueldo que aporta a la satisfacción de necesidades, y para los otros significa una inversión en el recurso humano que le reportará beneficios organizacionales, como ya se explicó precedentemente.

## CAPÍTULO 4

### TRABAJO SOCIAL EN ORGANIZACIONES

Desde sus orígenes, el hombre primitivo necesitó la ayuda de otros para sobrevivir, para ello formó clanes y tribus, los que eran verdaderas organizaciones de subsistencia. Es en estas antiguas culturas, donde se concibe la ayuda en forma utilitaria y práctica, originándose de esta forma la Asistencia Social Natural.

Posteriormente, el pueblo Hebreo, fue el primero que dio una asistencia oficializada en un sentido religioso y místico. Lo principal era que existía una tendencia moral y una aplicación legal. La limosna fue estipulada como una ley, era por tanto un deber y una obligación (Ander Egg, 1985).

Con el Cristianismo se proclamó la dignidad y la igualdad del ser humano sin distinción, el derecho a la vida y la misericordia de los pobres, basándose en el mandamiento "Ama a tu prójimo como a ti mismo". El hablar de este amor significaba algo concreto que debía estar presente en cada acto de la vida, lo que conducía a la salvación eterna.

En la Edad Media, la ayuda también fue encargada a la iglesia. En esta época se transformaron las corporaciones artesanales en negocios de manufacturas y comercialización, es a partir de esta época que las Empresas fueron evolucionando en su estructura, organización y objetivos.

La Revolución Francesa modificó la aristocracia consanguínea originando una aristocracia proveniente de la propiedad privada. Apareció el individualismo, el interés personal, es entonces como este cambio sirvió de base a otro cambio

más profundo que se produjo con la Revolución Industrial, en la que se incorporó a los procesos productivos, la maquinaria.

Esta revolución influyó tanto en el campo técnico, como en lo económico y social, modificando la forma de vida y relaciones que tenía el hombre, este hombre que trabajaba para subsistir pasa a ser dependiente de una fábrica, tiene un empleo, una renta fija y un nuevo estilo de vida. Pero la ciudad no estuvo preparada para recibir a esta gran masa de trabajadores, que se instaló en asentamientos urbanos, lo que generó numerosos problemas sociales como el hacinamiento, trabajos mal remunerados, desnutrición, etc.

Debido a las condiciones inhumanas de trabajo comienzan a gestarse diversos movimientos sociales, entre los que se destaca el movimiento obrero.

Es en este contexto donde el empleador, obligado por las circunstancias, comienza a asistir al trabajador en sus necesidades más apremiantes, introduciendo una serie de beneficios de manera de lograr una motivación en el trabajador que lo condujera a una mejora en la productividad. En este momento se comenzó a hablar de los Servicios Sociales, notándose claramente una división de dos clases, por un lado la proveedora de los bienes y por otra, otra indigente, compuesta por obreros de ambos sexos.

Todo este desarrollo involucró un cambio en lo social, surgiendo la necesidad de entregar una ayuda más organizada y profesional, naciendo de esta forma el Servicio Social Organizado.

## **1. Antecedentes del trabajo social en organizaciones**

Sin duda el Trabajo Social ha estado presente en el desarrollo histórico del área del bienestar del personal, tanto en las empresas públicas como privadas.

La acción profesional en dichas instituciones se inicia a partir de los años 30, atendiendo los problemas del trabajador y de su familia. Algunas organizaciones con “sentido social”, pertenecientes al sector privado, comienzan a preocuparse de contratar Asistentes Sociales para atender a su personal. Es una atención personalizada, de tipo asistencial, paliativo, de preferencia referida a problemáticas de salud, vivienda y educación.

El concepto profesional en este ámbito, también se desarrolla y empieza a hablarse de “Bienestar del Personal” y se agrega a la atención individual, el trabajo social con grupos, especialmente con las familias de los trabajadores.

En el sector público, bajo un concepto de Estado de Bienestar, sólo comienza a haber interés en este ámbito en la década del 50, cuando en 1954 se crean los primeros Servicios de Bienestar del Personal en reparticiones públicas, inicialmente en los servicios de salud, posteriormente en ministerios y otras reparticiones.

La acción profesional se desarrolla de preferencia en los niveles ocupacionales inferiores, esto es: administrativos, trabajadores calificados, semi calificados y no calificados. Es una acción social externa, atendiendo los problemas del trabajador extra empresa. El acento no está en los problemas o necesidades sociales laborales intra empresa.

La inquietud de avanzar, crecer, desarrollarse e intercambiar experiencias se manifiesta en grupos de profesionales que forman en 1955 la “Agrupación de Asistentes Sociales de Empresas”, de carácter general primero, creándose más adelante, entre 1975 y 1976, algunos comités de Asistentes Sociales de Empresa por sectores geográficos, teniendo especial figuración el comité perteneciente a las empresas de Cerrillos y de Maipú.

El Colegio de Asistentes Sociales no estuvo ajeno a este desarrollo y se preocupó de la especialización mediante cursos de perfeccionamiento, y, a través de algunas investigaciones, que si bien han sido de carácter general, mencionan los servicios de bienestar del personal como uno de los campos de acción significativos dentro del quehacer profesional.

Una conquista muy importante de este organismo lo constituyó la dictación de la Ley 17695 del 22 de agosto de 1972, que modificó la ley 11.934 del 11 de octubre de 1955, que creó el Colegio de Asistentes Sociales.

En su artículo 31 el texto de 1972, señala:

*“A partir de la vigencia de la presente ley, en los cargos de jefatura de los departamento y servicios de bienestar social de las organizaciones fiscales, semifiscales o de administración autónoma, municipales y particulares, sólo podrá designarse a los profesionales que poseen el título de Asistente Social.” (Ley 17.695 del 22 de agosto de 1972:2).*

Esta disposición, que constituyó en su momento una gran conquista para el quehacer del Trabajo Social, es abolida a través del Decreto Ley 3.621 de febrero de 1981, referido a la restricción de los Colegio Profesionales en todo el país.

El cambio responde a una reforma económica implantada en el país, que va desde el cambio del concepto de Estado, hasta reformas estructurales. Se reduce el aparato estatal a su más mínima expresión, configurando lo que llamamos “Estado Subsidiario”.

En este período, el rol del Trabajo Social se vio dividido entre aquellos que dieron una lucha férrea, principalmente en el ámbito de los Derechos Humanos y en la reconstrucción del movimiento sindical, y aquellos que ejecutaron las acciones concretas que el modelo de Estado requería, es decir, entrega de subsidios directos tendientes a satisfacer las carencias extremas de grupos vulnerables determinados.

En las organizaciones de carácter público, el rol del Trabajo Social se limitó a una práctica asistencialista, dejando de lado el principio de promoción social que caracterizó al período de reconceptualización.

A partir del año 1990, en nuestro país cambia el contexto político y social, termina la dictadura militar y con ello comienza una serie de reformas a nivel de los organismos estatales.

El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (op. cit.), surge como un intento por acercar los servicios públicos a los ciudadanos, optimizar los recursos y hacer del Estado un ente eficiente y eficaz, capaz de manejarse como una organización de cualquier otro tipo.

En el ámbito de la administración de recursos humanos, donde encontramos a los Servicios de Bienestar en entidades públicas, se comienza a hablar de “organización”, de “desarrollo del recurso humano”, de “gestión”.

Cambia el concepto de Estado y con ello se genera una serie de procesos de los que estos Servicios no están exentos: Externalización, metas de gestión, incorporación de la lógica costo / beneficio. Estas transformaciones, en definitiva, apuntan a que los Servicios de Bienestar se vean obligados a cuantificar su accionar y con ello justificar su existencia.

## 2. Etapas del Trabajo Social en Organizaciones

El Grupo Meta (1978), en su texto, “Servicio social de la empresa en Brasil”, plantea que de acuerdo a los objetivos y formas de acción que se han configurado durante el tiempo, existen diferentes etapas en el Trabajo Social que se realiza en las organizaciones:

1. *De asistencia social:* Existía en este período una relación paternalista – asistencial, cuyo objetivo era asistir al empleado en situaciones sociales carentes de solución, el empleado era considerado como un necesitado, desgraciado y pobre. Aquí la organización destina fondos para atender esas situaciones, ante lo cual el empleado recibe donaciones de dinero, pagos de funerales, ajuares, etc.
2. *De beneficios:* Existía una mejoría de las condiciones de trabajo y aumento de la productividad, cuyo objetivo era crear servicios y beneficios sociales con el objeto de atender las necesidades de trabajador, siempre en vistas de una mayor productividad. El empleado es considerado como una persona, parte integrante de una unidad de producción. Es aquí donde la organización establece programas y presupuestos para la administración de recursos sociales.
3. *De servicios sociales:* Esta etapa se caracteriza por una mejoría en las condiciones de trabajo y aumento de la productividad, aparece la cogestión, coparticipación y la corresponsabilidad. El objetivo es proporcionar condiciones para que el empleado pueda asumir junto a la organización la responsabilidad de participar en la gestión de los programas y recursos sociales colocados a disposición. El empleado es

considerado como una persona inserta en el proceso de producción, capaz de participar en la administración de recursos sociales.

### **3. Trabajo social y bienestar del trabajador**

Según Aylwin (1974), se entiende por “bienestar”, el grado de satisfacción de las necesidades básicas del hombre en sociedad, que se alcanza a través del mejoramiento de los niveles de vida provocado por el crecimiento económico y adecuada política social.

Las unidades de Bienestar, insertas como un subsistema más en las organizaciones, se preocupan de satisfacer las necesidades que el trabajador demanda. En este ámbito es donde se desempeña el trabajador social y su área específica de intervención es denominada “Trabajo Social Laboral”. (Ander Egg, 1996).

El Trabajo Social Laboral realizado en las unidades de Bienestar de las organizaciones, es definido como:

*“Toda la gama de programas, operaciones y actividades realizadas por cualquier grupo y a cualquier nivel que sea, encaminadas a fomentar el bienestar de trabajadores y protegerlo a él y su familia de las contingencias del proceso y ambiente laboral” (Naciones Unidas, 1961:13)*

Las funciones que normalmente se desarrollan en este sector tienen relación con el bienestar social de los obreros y empleados de la organización y su familia. Es una acción profesional que ha ido evolucionando desde formas paternalistas con que se atendía la demanda de los trabajadores, hasta la

situación actual, en que los Trabajadores Sociales atienden también necesidades extralaborales.

Petit (1981), plantea que en las funciones clásicas propias del Trabajo Social en organizaciones, pueden distinguirse cuatro grandes áreas de actuación, de acuerdo a su función y objetivos:

1. Tratamiento Social: Atención profesional individual y familiar en problemas relacionados con los niveles de vida de aquellos que afecten las condiciones personales y las relaciones laborales.
2. Investigación y diagnóstico: Identificar, promover y organizar programas específicos de acción.
3. Educación: Orientar a los trabajadores y sus familias para que obtengan los beneficios que les corresponden. Informar respecto de la legislación laboral y provisional vigente. Promover la capacitación en áreas como la prevención de enfermedades y el autocuidado.
4. Colaboración y Asesoría: Coordinar actividades de beneficio para los trabajadores y su familia. Colaborar en el área de administración de recursos humanos, sobre todo en lo que se refiere a información social del trabajador.

#### **4. Componentes de la Gestión Moderna de Bienestar**

Según Ogaz:

*“El trabajo social y sus objetivos, no han estado ajenos a los nuevos enfoques estratégicos de Administración y Gestión imperantes en la actualidad, por*

*eso han surgido nuevos elementos que le otorgan un carácter estratégico a la gestión y a los objetivos del trabajo social laboral". (Ogaz, 1994:23).*

Los componentes de una gestión moderna en el área de bienestar son:

- **Componente Técnico:** Se refiere al uso de herramientas adecuadas para resolver la problemática que se presenta. La utilización adecuada de las técnicas que aporta el Trabajo Social en la intervención con individuos, grupos y comunidades, bajo una mirada de proceso y con una fuerte carga participativa.
- **Componente Conductual:** Está relacionado con la capacidad de cumplir con el rol profesional, para lo cual se deben establecer relaciones de confianza y credibilidad con los beneficiarios, lo que además requiere de perfeccionamiento y actualización de conocimientos.
- **Componente de Dirección:** Se relaciona con la gestión, para lo que se requiere conocer los objetivos de la organización y el rol específico que cumple la Unidad de Bienestar en ella. Los indicadores para medir la gestión son: eficiencia, eficacia y calidad.

Los objetivos estratégicos de la gestión moderna de la Unidad de Bienestar se agrupan en tres categorías:

#### 1.- Equidad, integración y participación.

- a) **Equidad:** Se refiere al otorgamiento de beneficios integrales y a una atención de calidad para todos los afiliados.

- b) Integración: Guarda relación con la acogida que se le brinde al trabajador dentro de la organización. Esto contribuye a mejorar el Clima Organizacional. Para fomentar la integración se deben favorecer las actividades extralaborales, definir y coordinar programas de acogida y recepción para el nuevo personal, coordinar y organizar actividades relacionadas con celebraciones que fortalezcan la identidad de la organización y el sentido de pertenencia a la organización.
- c) Participación: Apoyar y fomentar los procesos comunicacionales, motivando a los trabajadores a expresar sus inquietudes en sus áreas de interés. Se debe contar con procedimientos y canales de información que permitan transmitir fácil y oportunamente las distintas actividades que realiza la Unidad de Bienestar.

## 2.- Rendimiento Operativo.

Se relaciona con la administración operativa de la gestión del Bienestar. Alude a la metodología utilizada, los recursos y los soportes tecnológicos. Este objetivo se operacionaliza en tres objetivos específicos:

- a) Coordinar y optimizar los servicios públicos y privados de Seguridad Social.
- b) Maximizar las utilidades del Bienestar, mejorando los beneficios que otorga.
- c) Generar políticas flexibles de beneficios, privilegiando la calidad laboral a través de la evaluación permanente.

### 3.- Innovación y flexibilidad.

Se debe establecer una estructura orgánica que permita la constante adaptación al momento coyuntural de la organización. La innovación y la flexibilidad esta dada por la capacidad de respuesta del Bienestar a nuevas situaciones.

Por último, se pueden identificar dos tipos de metas, en la gestión moderna del Bienestar:

- a) Metas de Producción: Contienen una declaración explícita del tipo de producto, de los niveles de actividad y estándares de productividad, y se refieren generalmente, a las pregunta qué y cuándo.
- b) Metas de Gestión: La característica principal de este tipo de metas es que hacen referencia al cómo, por lo tanto una meta de gestión debe contener el propósito institucional o del Bienestar en alguna de sus dimensiones: calidad, eficiencia y eficacia. Una meta de gestión dependerá básicamente de la acción interna de la organización y no de las decisiones de otra unidad o de factores exógenos (medio ambiente externo).

### **5. Departamento o Servicio de Bienestar del Personal**

Dentro de las organizaciones, podemos visualizar que el Departamento o Servicio de Bienestar del Personal, tiene una presencia que permite a los Trabajadores Sociales:

- Actuar para toda la organización y no tan sólo para algunas unidades de ésta, esto requiere de un conocimiento general de la organización, que le permita dar respuestas adecuadas a su intervención.
- Rápido acceso a los niveles gerenciales, para poder así estar involucrado en la toma de decisiones oportunas, es decir, mantener contacto fluido con estos estamentos.
- Libertad para realizar directamente acciones sociales de su exclusiva competencia.
- Integrarse a una política general que considere al trabajador en todos sus aspectos: Remuneraciones, seguridad, capacitación, bienestar.

Para el Trabajo Social, los Servicios de Bienestar constituyen un campo ocupacional amplio, pero que está restringido a las necesidades de la organización, debiendo conciliar los intereses de los trabajadores con los de la institución que los alberga, produciendo en muchas ocasiones contradicciones, para lo que es necesario que los profesionales de esta área concuerden en el concepto de desarrollo de las personas y su rol en la organización, que determinará en gran medida la forma de actuar y las estrategias a utilizar para lograr el fin último del quehacer profesional: propender al bienestar del trabajador y su familia.

## **II PARTE**

### **MARCO DE REFERENCIA**

## CAPÍTULO 5

### BIENESTAR DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Para llevar a cabo la función de mantener al recurso humano, cada organización tiene una estructura acorde a su realidad. En general, dentro del Departamento de Recursos Humanos, se conforma una unidad específica que es la encargada de implementar los programas sociales: la Unidad de Bienestar

En las organizaciones de carácter público, la unidad de bienestar es denominada Servicio de Bienestar.

Las funciones que deben cumplir los Servicios de Bienestar, están estipulados en la Ley 11.762 de la Superintendencia de Seguridad Social, que establece como objetivo fundamental:

*“Contribuir al bienestar del trabajador, cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida” (Ley 11.762 Superintendencia de Seguridad Social:4).*

A través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social se establece un reglamento general para el funcionamiento y administración de los Servicios de Bienestar del sector público, a través del Decreto Supremo N°28, del 27 de mayo de 1994.

Dicho reglamento consigna los objetivos que éstos deben perseguir, la forma como serán creados y fiscalizados, los mecanismos de afiliación y desafiliación y de su financiamiento y administración.

La Ley de funcionamiento, menciona prestaciones que son obligatorias de entregar en cada Servicio de Bienestar, estas se denominan prestaciones de bienestar social y consisten en un grupo de acciones tendientes a entregar un estado pleno de bienestar integral al trabajador, complementando los aspectos sociales y humanos en la relación laboral con el fin de lograr un óptimo desempeño por parte de los trabajadores / as.

Si bien la ley establece prestaciones mínimas de carácter médico, no se restringe la posibilidad de establecer convenios para otorgar prestaciones de bienestar social, recreativas, culturales, deportivas, de seguridad social, prestaciones de servicios, convenios, etc., todo en directo favor de sus beneficiarios. Es sobre la base de estos conceptos donde encontramos prestaciones de carácter no material, que propenden al desarrollo integral de los funcionarios y su familia, que complementan el sueldo que éstos perciben, permitiendo elevar sus condiciones de vida y una mejor adaptación al medio laboral.

Para llevar a cabo sus funciones, los Departamentos o Servicios de Bienestar, requieren de objetivos, estructura administrativa, programas de acción y reglamento. (Ibid, 55).

#### a) Objetivos

En general los objetivos de los Departamentos o Servicios de Bienestar se pueden agrupar en los siguientes:

- Detectar a través de investigaciones permanentes, las necesidades e intereses de los beneficiarios, con el objeto de que las tareas se planifiquen, respondan a los requerimientos de la realidad.
- Crear mecanismos necesarios que posibiliten la utilización más adecuada y racional posible de los recursos humanos, materiales y financieros de que se disponga.
- Solucionar en forma oportuna las situaciones socioeconómicas que por contingencia afecten al trabajador, tanto en forma individual como colectiva.
- Proporcionar atención integral al personal, considerando al trabajador en su aspecto global.
- Favorecer el proceso educativo no formal de los empleados o funcionarios
- Prevenir los acontecimientos o la aparición de hechos o problemas dentro de la organización, proponiendo programas y proyectos efectivos de acción social, o bien, modificaciones pertinentes a las políticas sociales de la empresa.

#### b) Estructura

Básicamente el Departamento de Bienestar debe constar de un jefe, apoyo administrativo, apoyo contable, apoyo profesional. Esta estructura le permitirá actuar con la mayor racionalidad y eficiencia posible. Racionalidad en cuanto a la formulación de programas y proyectos y en el mejor aprovechamiento de los recursos. Eficiencia, en cuanto a la amplitud del

sistema, de las acciones a realizar y a la oportunidad en la entrega de las prestaciones o beneficios.

#### c) Programas de acción

Los programas de acción de los Departamentos de Bienestar están estipulados en el reglamento que los rige, dictado por la Superintendencia de Seguridad Social, a los que además se pueden incluir todas aquellas acciones tendientes al bienestar del personal en los distintos ámbitos: cultural, social, relaciones laborales, salud, etc., dependiendo de la realidad de cada organización y los requerimientos de los usuarios directos e indirectos.

#### d) Reglamento

Cada Servicio de Bienestar tiene su propio reglamento, en el que se establecen los diversos beneficios que prestan a sus afiliados, los que tienen directa relación con el tipo actividad que realiza la institución pública y el tipo de funcionario asociado.

A la fecha, en nuestro país existen 121 Servicios de Bienestar dependientes de diversas instituciones públicas, de los cuales los más grandes son Gendarmería de Chile, con 10.066 socios, y el Ministerio de Obras Públicas con 8.285 socios.

En general, los Servicios de Bienestar están compuestos por profesionales de diversas áreas, en que se destacan los Trabajadores Sociales, quienes por formación cuentan con las herramientas técnicas necesarias para prestar servicios en este tipo de instituciones.

## **1. Antecedentes Generales del Servicio de Bienestar – Ministerio de Obras Públicas**

El Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, fue creado en el año 1943, bajo el gobierno de Don Juan Antonio Ríos (1942 - 1946). Mediante Decreto Supremo N°52 del 23 de enero de 1976, se aprueba su reglamento, nombrándolo como Bienestar del Personal del Ministerio de Obras Públicas.

Dentro de sus funciones encontramos:

- Administrar y supervisar las prestaciones médicas, económicas y sociales existentes, de acuerdo de la norma legal actualmente vigente.
- Administrar el servicio médico y dental, con sus dependencias en el nivel central y en regiones, donde existan éstos.
- Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de capacitación dirigidos a los trabajadores y su grupo familiar en el ámbito de la Seguridad Social.
- Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de fomento y protección de la salud, favoreciendo con ello los factores socioeconómicos y ambientales determinantes en el nivel de salud de los funcionarios.
- Diseñar, ejecutar y evaluar programas que contribuyan a elevar los niveles de educación del trabajador y su grupo familiar y el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que trasciendan al cargo que cada funcionario ocupa.
- Diseñar, ejecutar y evaluar programas orientados a la obtención de vivienda propia por los funcionarios.

- Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de desarrollo socio - cultural para los trabajadores y su familia, en los ámbitos deportivo - recreativo y artístico - cultural.
- Otorgar atención social profesional individual, referida a los diferentes componentes de nivel de vida y contingencias sociales.
- Administrar e implementar los servicios dependientes del Bienestar.
- Colaborar en la motivación y desarrollo del personal

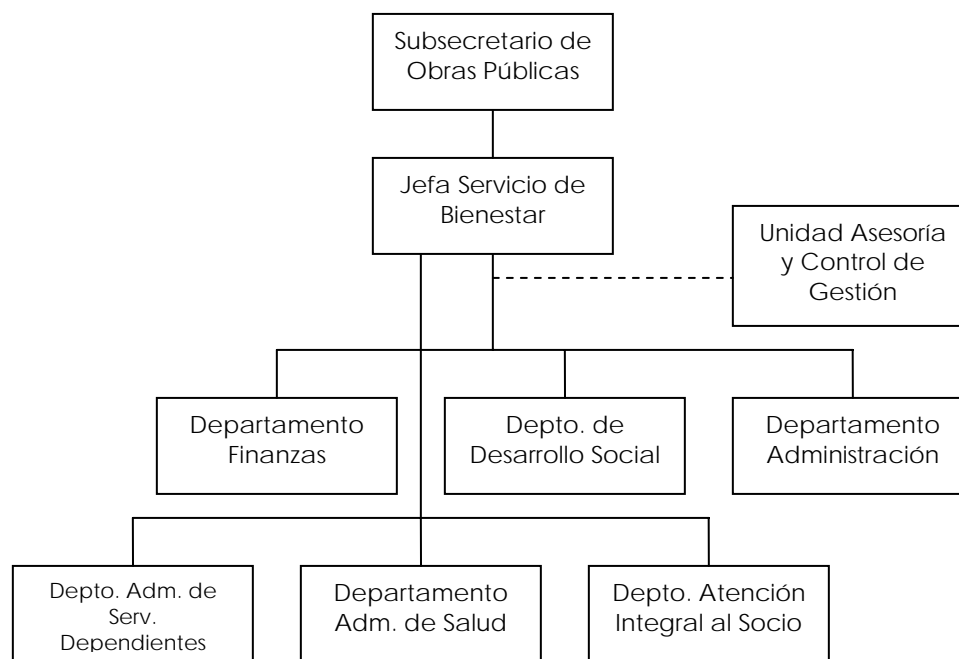
## **2. Estructura organizacional**

En la estructura organizacional del Servicio, existen seis Departamentos que dependen directamente de una jefatura, que ejerce la mayor autoridad y asume la responsabilidad de la gestión de cada uno y como un todo, en su relación con la Subsecretaría de Obras Públicas y los socios del Servicio.

- a) Unidad Asesoría y Control de Gestión: Esta unidad fue creada en abril del presente año, es la encargada de controlar y supervigilar la gestión financiera y social, del Servicio en su totalidad, además de llevar el control de metas vinculadas al Programa de Mejoramiento de la Gestión.
- b) Departamento de atención integral al socio (DAIS): Su misión es satisfacer la demanda de los socios y sus cargas familiares en materia de préstamos, beneficios y ayudas monetarias que entrega el Servicio, desarrolla una función de pago de beneficios, atiende a los socios en todas las prestaciones monetarias que se generen por el uso del Servicio de bienestar.

- c) Departamento de Salud: Su misión es proveer de atención médica y dental a los socios y sus cargas familiares, con el objeto de satisfacer sus necesidades en el área salud. Administra directamente el consultorio MOP, en lo que se refiere a consultas médicas y dentales, además de exámenes de laboratorio.
  
- d) Departamento Administración de Servicios Dependientes: Tiene como misión supervisar la administración de sus cinco unidades de apoyo: jardín infantil, sala cuna, casa de huéspedes, casino y complejo deportivo Vizcachas. A través de estas unidades el Servicio de Bienestar entrega a sus usuarios productos que si no fueran costeados por la organización, cada uno debería buscarlo en el mercado, con excepción de la sala cuna, a la que las mujeres tienen acceso por ley.
  
- e) Departamento de Administración: Es una unidad de apoyo a la gestión interna del Servicio, que se encarga de la administración de recursos humanos y materiales que se requieren en los distintos departamentos que componen el Bienestar.
  
- f) Departamento de Desarrollo Social: Su objetivo es atender integralmente al trabajador y su grupo familiar, con el fin de mejorar su calidad de vida, contribuyendo a buen clima organizacional y a la productividad del MOP.
  
- g) Departamento de Finanzas: Esta unidad apoya al Servicio en la Administración financiera de recursos, con el objeto de lograr la mejor decisión asociada a mejorar la calidad del servicio hacia los socios

### Organigrama Servicio de Bienestar Ministerio de Obras Públicas



Fuente: Balance de Gestión Integral año 2004 – Servicio de Bienestar MOP

El Servicio de Bienestar del MOP, se financia a través de una cuota social que se cobra a todos los socios, que corresponde al 3% sobre el sueldo imponible, además la institución aporta una cifra diferenciada cada año, que también corresponde a un porcentaje por cada uno de los funcionarios socios del Servicio. Se suman a este fondo los intereses de los préstamos que el Servicio otorga y las comisiones que perciba en virtud de los convenios que celebre con terceros.

Los funcionarios que componen este servicio son alrededor de 300, ubicados en los distintos Departamentos antes descritos, con presencia a nivel nacional. Entre ellos se encuentran diferentes profesionales, como médicos de varias especialidades, dentistas, auxiliares de enfermería y dentales, asistentes sociales, ingenieros comerciales, abogados, auditores, administradores públicos, psicólogos, profesores de educación física, entre otros, además del personal administrativo y auxiliar que cumple una función de apoyo.

### **3. Prestaciones estipuladas en el reglamento**

El Reglamento que rige actualmente el Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, fue publicado el 19 de marzo de 1999, describe su misión y las diferentes prestaciones que otorga:

*“Propender al mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y cargas familiares reconocidas. Para ello deberá proporcionarles atención social, jurídica, médico - dental, asistencial, económica y recreativa, en la medida que sus recursos y políticas generales lo permitan, todo ello dentro de las normas legales y reglamentarias vigentes”.*(Reglamento Interno Servicio de Bienestar MOP, 1999:1)

Entre las prestaciones se encuentran préstamos médicos, dentales, habitacionales, de auxilio y de escolaridad, bonificaciones o reembolsos médicos, ya sea por atención, hospitalización o compra de medicamentos, becas de estudio para los niveles de enseñanza básica, media, técnica y

superior, acceso a sala cuna y jardín infantil, atención psicológica y social, convenios con centros de salud, centros educacionales y tiendas, atención médica y dental directa, exámenes de laboratorio, etc.

Además, el Departamento de Desarrollo Social, en que trabaja un equipo de Asistentes Sociales, organiza actividades como talleres o charlas en diversos temas, tanto para socios como cargas reconocidas, entre los que se cuentan: taller de familia, escuela para padres, charlas preventivas en diversos temas, taller de desvinculación asistida, escuelas de temporada para los hijos de los funcionarios, agrupación de jubilados, organización de la fiesta de navidad y el aniversario MOP, campeonatos deportivos, coro y folclor, entre otras actividades.

#### **4.- Balance de la gestión año 2004.**

De acuerdo al Balance de Gestión Integral año 2004, el Servicio de Bienestar del MOP, para cumplir con los objetivos impuestos en el reglamento general, se puso especial preocupación por modernizar la gestión, mejorando además los canales de comunicación con los usuarios, la ampliación de servicios, el aumento de su cobertura, la calidad y oportunidad de su trabajo.

En dicho documento se señala que:

*“En el desafío de modernizar la gestión, se diseñaron y aplicaron diferentes metodologías que permitieran, caracterizar al destinatario de la política del Servicio, además de identificar las principales áreas de interés para el desarrollo de programas y planes de intervención” (Servicio de Bienestar MOP; 2004:16)*

En lo que se refiere a la evaluación de los productos que entrega el servicio, y siguiendo con el análisis de la gestión general, tenemos que:

- En el ámbito de las prestaciones económicas, se otorgaron aproximadamente 75.000 prestaciones, las que se desglosan en préstamos médicos, farmacia, auxilio, librería y otros.
- En el área de desarrollo social, se dictaron charlas que beneficiaron a un total de 731 personas en el nivel central y 250 en el nivel regional.
- Mejoramiento de las clínicas dentales de las regiones V, VII y VIII.
- Inversión en jardín infantil de \$M18.000, favoreciendo a 194 niños, con mejores condiciones de infraestructura para su desarrollo integral.
- Habilitación de un nuevo jardín infantil en la VII región.
- Inversión en el área de salud de M\$12.000, focalizados en el laboratorio clínico, permitiendo incrementar la cobertura de los exámenes y realizar programas preventivos de salud.
- Inversión en el complejo deportivo “Las Vizcachas”, equivalente a un monto de \$M31.985, en infraestructura

Lo anterior, favorece al universo de aproximado de 8.000 funcionarios, los que se deben sumar sus cargas familiares, llegando a la cantidad de 17.000 beneficiarios de este Servicio en total.

Otro punto importante de señalar, en cuanto a la gestión del Servicio en general, es que en los últimos cinco años, éste ha sido objeto de estudio de dos

consultoras externas al MOP, quienes han tenido por misión evaluar la gestión financiera que realiza el Servicio, además de medir el impacto de las prestaciones en lo que se refiere a cobertura, concluyendo ambas que es necesario mejorar la operación financiera, reducir costos de producción y elevar los niveles de cobertura de los servicios que se otorgan. (Presentación Sra. Andrea Villavicencio Obreque, Jefa Servicio de Bienestar MOP, 15 de marzo de 2005, Reunión de Coordinación Interna)

Resumiendo, la labor del Servicio de Bienestar MOP se ajusta a la normativa interna estipulada en el Reglamento y al mandato general que impone la Superintendencia de Seguridad Social, manteniendo una estructura organizacional acorde a los requerimientos formales, aunque requiere sin duda mejorar la gestión en los ámbitos social y financiero.

## **III Parte**

### **Análisis de resultados**

## CAPÍTULO 6

### SERVICIO DE BIENESTAR MOP COMO SUBSISTEMA ORGANIZACIONAL

A partir del hecho que la condición necesaria para la organización es la interacción entre personas, podemos afirmar que existe por lo menos en la teoría, una preocupación constante en el área de administración de recursos humanos, por mantener a los trabajadores que componen la organización en condiciones óptimas para desempeñar su labor, lo que humaniza la relación contractual entre trabajador / empleador.

Sin embargo, como veremos más adelante, para la organización, este mecanismo de mantención del recurso humano, debe cumplir algunas características que los encuestados, Jefes de Recursos Humanos de las doce Direcciones que componen el Ministerio de Obras Públicas, señalan como fundamentales a la hora de analizar el programa de beneficios con que cuentan los funcionarios que se desempeñan en el Nivel Central de esta Cartera de Estado.

A continuación presentamos los resultados de una encuesta aplicada a los encargados del Área de Recursos Humanos del Ministerio de Obras Públicas, desagregadas en las diferentes variables tomadas para este estudio, que son:

- a) Beneficios Asistenciales
- b) Beneficios de Carácter Recreativo
- c) Beneficios Supletorias o de apoyo

## 1. Beneficios Asistenciales

En el Ministerio de Obras Públicas, dentro de la clasificación “Beneficios Asistenciales”, encontramos: Asistencia Médico - dental, Asistencia Financiera, Asistencia Social y Jurídica, Asistencia Previsional.

Estos beneficios tienen pro objetivo proveer a los funcionarios y a su familia de cierta seguridad, en casos imprevistos o de emergencia, muchas veces fuera de su control o voluntad.

### 1.1. Asistencia Médica y Dental

En general, la mayor parte de los encuestados (83,3%) considera que es beneficiosa la existencia de un servicio médico dental que tenga administración directa, es decir, que los funcionarios encuentren esta prestación dentro del edificio MOP, que es el lugar de trabajo de los 2018 funcionarios que componen el Ministerio en el Nivel Central.

Esta aseveración la reafirman con observaciones como:

*“Evita perder tiempo en desplazamiento para ser atendido en un centro de salud”. (C.C.J.)*

Cabe señalar que el 16,7% de los encuestados responde que no es beneficioso para su gestión contar con un servicio médico - dental, ya que el área de Prevención de Riesgos Laborales es la que sule esta necesidad, sobretodo considerando que todos los funcionarios cuentan con un sistema de salud al que pueden acudir en caso de necesitarlo.

Respecto de la calidad del Servicio Médico - Dental, tenemos que más del noventa por ciento de los encuestados ha recibido quejas de la atención, como se muestra en la siguiente tabla.

### Cuadro N°1

#### Recepción de quejas por funcionamiento del Servicio Médico y Dental Área de Recursos Humanos - Ministerio de Obras Públicas 2004.

Respuesta	Nº	%
Si he recibido quejas	11	91,7%
No he recibido quejas	1	8,3%

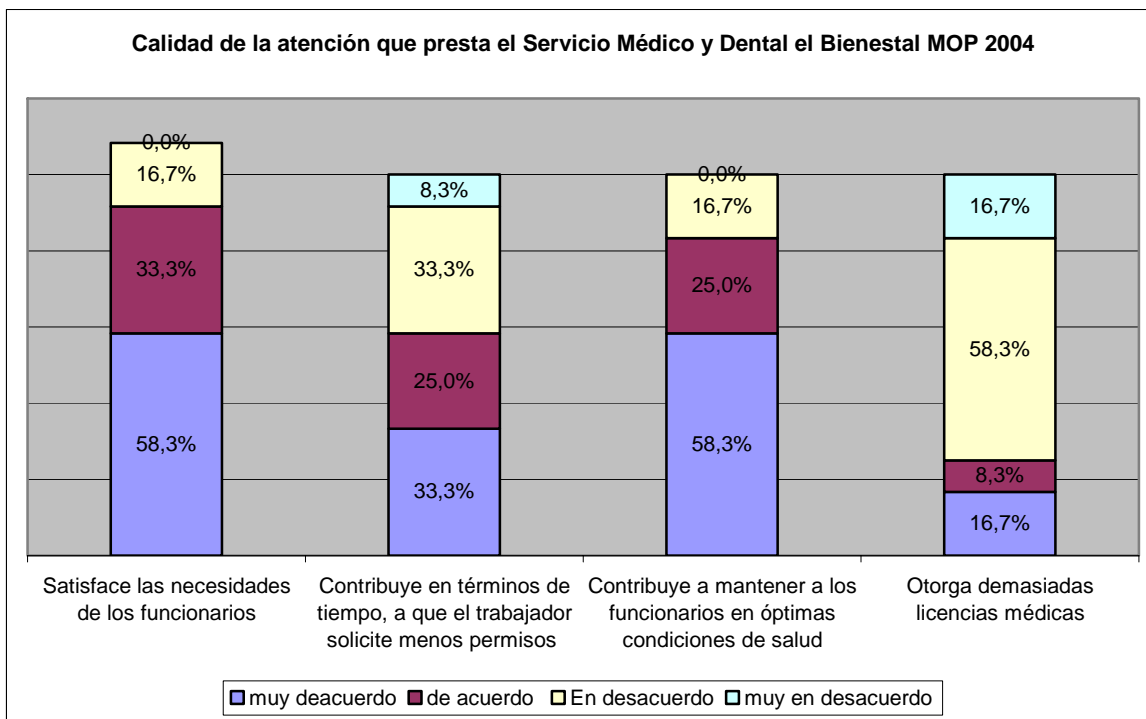
Fuente: Investigación Directa

Dentro de las respuestas “si he recibido quejas”, encontramos que éstas se centran fundamentalmente en la demora en la atención, lo que alarga los tiempos de espera para poder ser atendido, provocando con ello lapsos prolongados en que los funcionarios no están en su lugar de trabajo, disminuyendo la productividad y afectando el funcionamiento general de la dependencia a la que pertenece el funcionario que solicitó atención médica o dental.

Por otro lado, se mencionan quejas respecto de la deficiente calidad en la atención dental, entre las que encontramos demora en la atención y equívocos en los diagnósticos. Esto en ocasiones ha generado problemas mayores, como casos atendidos en servicios dentales externos por infecciones mal tratadas o pérdida de una pieza dental, lo que trae consigo un gasto económico mucho mayor del que había presupuestado hacer el funcionario; licencias médicas extensas por problemas que podrían haberse evitado de tener una atención de calidad, lo que se reafirma con el siguiente gráfico, que refleja la opinión que

tienen los encuestados sobre la calidad del servicio y cómo éste es recepcionado por los funcionarios del MOP.

**Gráfico N°1**



Fuente: Investigación Directa

El gráfico nos muestra que en general los encuestados consideran que el servicio sí satisface las necesidades de los funcionarios, aunque no contribuye en términos de tiempo a que el trabajador solicite menos permisos, destaca que el 58% de ellos menciona que no otorga demasiadas licencias médicas. Respecto de la atención en general, tenemos que más de la mitad de los Jefes de Recursos Humanos manifiestan que la atención beneficia a que la organización mantenga un recurso humano en óptimas condiciones de salud.

Lo anterior reafirma las respuestas señaladas en los párrafos anteriores, es decir, el mayor problema del Servicio Médico y Dental administrado por el Bienestar del MOP, es la cantidad de tiempo que los funcionarios pierden cuando

solicitan una hora de atención, ya sea médica o dental, aunque se reconoce que el número de licencias médicas otorgadas es aceptable.

## 1.2. Asistencia Financiera

Se consultó a los encuestados, si era beneficiosa para su gestión la existencia de un mecanismo de asistencia financiera que tuviera administración directa, esto es, que el Servicio de Bienestar otorgue préstamos para cubrir gastos de diverso orden, como gastos médicos, obtención de vivienda propia, gastos variados producto de contingencias que pueda tener el funcionario, etc.

Al respecto, y en contraposición con lo que sucede con el Servicio médico y dental, tenemos que un 75% de de las respuestas fue “no es beneficiosa”, y dentro de los argumentos encontramos que debido al alto grado de endeudamiento de los funcionarios no es positivo que se sigan favoreciendo conductas de sobreendeudamiento, ya que ello provoca estrés en los funcionarios, problemas familiares e incluso la ocurrencia de hechos no permitidos por la organización, como por ejemplo la venta de comestibles, ropa u objetos, con lo que los funcionarios pretenden paliar sus déficit económicos.

Punto aparte merece la detección de diversas organizaciones informales formadas por algunos trabajadores que prestan dinero a los funcionarios, a la que éstos llaman coloquialmente “cutufa”, actividad penada además por ley y no permitida por el Estatuto Administrativo que regula a los funcionarios del Estado.

Sobre esta problemática no se han realizado estudios acabados, sólo se conoce de su existencia por datos informales recolectados por los Jefes de Recursos Humanos.

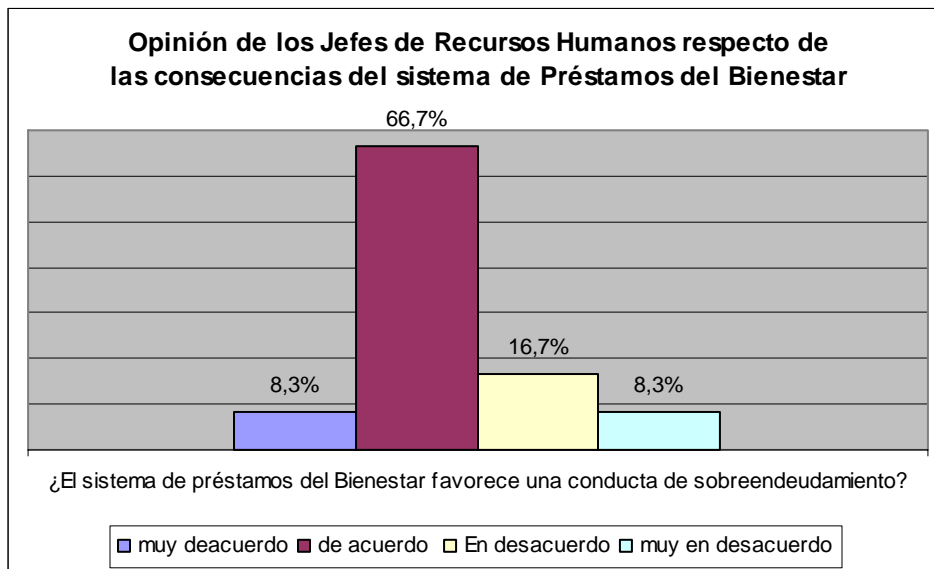
*“Dentro de mi Dirección se ha detectado que existe una organización formada por tres funcionarios por lo menos, que se*

*dedican a prestar dinero aplicando intereses muy elevados, debido a lo cual hemos tenidos conflictos entre trabajadores". (A.M.J.)*

Durante el mes mayo, el Subsecretario de Obras Públicas solicitó al Servicio de Bienestar un estudio respecto del nivel de endeudamiento de los funcionarios, el que arrojó como resultado que el 10% de los trabajadores a Nivel Nacional, reciben menos de cincuenta mil pesos de salario líquido, producto de descuentos por préstamos con diferentes entidades bancarias, retenciones judiciales y deudas con el Bienestar, situación que comparada con el Estatuto Administrativo nos da cuenta de una irregularidad legal, ya que éste menciona que ningún funcionario puede recibir menos del 50% de su sueldo, y el otro 50% puede descontarse por planilla, previa autorización escrita del involucrado, en el siguiente orden: retención judicial, deuda con el Servicio de Bienestar, deudas con entidades bancarias y/o casas comerciales.

Lo anterior, se corrobora en el siguiente gráfico, que muestra la opinión que tienen los encuestados respecto del sistema de préstamos que otorga el Bienestar.

Gráfico N°2



Fuente: Investigación directa

Del gráfico se desprende que el 66,7% de los encuestados considera que el sistema de préstamos del Servicio de Bienestar favorece una conducta de sobreendeudamiento, ello debido a la entrega indiscriminada de préstamos, que se investigó en el Departamento de Atención Integral del Socio dependiente del Servicio de Bienestar, en donde se pudo constatar que sólo se niega un préstamo al trabajador que lo solicita, si su liquidación de sueldos aparece con saldo líquido a pago \$0.-

Si bien es cierto, los Servicios de Bienestar contemplan en su reglamento otorgar préstamos en diversas áreas, también es cierto que la entrega indiscriminada de éstos va en desmedro de su conducta dentro de la organización, ya que producto del estrés que provocan las deudas en general, el trabajador ve disminuida su motivación hacia la actividad que realiza, provocando con ello una baja productividad debido a que la recompensa monetaria por prestar sus servicios no se ve reflejada a la hora de cobrar su sueldo.

### 1.3. Asistencia Social y Jurídica

Dentro de las funciones del Servicio de Bienestar del MOP, encontramos una que dice relación con prestar colaboración en áreas sociales y jurídicas a aquellos usuarios que lo requieran, ya sean socios del Servicio o el equipo directivo que dirige el Ministerio.

Respecto de lo anterior, se consultó a los encuestados sobre la frecuencia en que ellos demandan colaboración en áreas de mediación, asesoría jurídica o social en conflictos con o de los funcionarios que tienen a su cargo, arrojando como resultado la siguiente tabla:

#### **Cuadro N°2**

#### **Solicitud de asesoría en mediación o problemáticas sociales Área de Recursos Humanos - Ministerio de Obras Públicas 2004.**

<b>Respuesta</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
No lo ha solicitado, resuelve los problemas por otra vía	4	33,3%
No lo ha solicitado, por que no lo ha necesitado	2	16,7%
No conozco el servicio	5	41,7%
Si he solicitado	1	8,3%

Fuente: Investigación Directa

Del cuadro N°2 tenemos que un alto porcentaje de los encuestados (41,7%), no conoce el servicio, es decir, ni siquiera tiene información que le permita ampliar el campo de opciones a la hora de resolver una problemática

social o laboral con o de los funcionarios que tienen a su cargo, a lo que podemos sumar los porcentajes que obtuvieron las respuestas “no la ha solicitado...”, tendiendo finalmente que más del un 90% de los usuarios indirectos no utiliza el servicio de consejería social, jurídica o mediación.

Para analizar el recuadro necesariamente tenemos que tener en cuenta que el Servicio de Bienestar posee personal profesional calificado para realizar asesoría social y jurídica, ya que cuenta con un equipo de Asistentes Sociales y un Abogado, quienes están capacitados para realizar esta labor, es decir, los profesionales de esta área deberían representar una herramienta para la organización a la hora de abordar problemáticas sociales, ya que resolverlos por otra vía o no utilizar este insumo, puede llevar a errores en la intervención que van en directo desmedro de los funcionarios que presentan problemas, a lo que debe agregarse la elevación de los costos que podría representar la contratación de servicios de profesionales externos.

Por otro lado, debemos mencionar que el área de Prevención de Riesgos, específicamente Salud Ocupacional, durante el primer semestre del año 2004, realizó un diagnóstico de consumo de drogas y alcohol por parte de los funcionarios del MOP, el que arroja como resultado que existe un 10% de funcionarios que ha presentado adicciones, principalmente problemas de alcohol, lo que ha preocupado a las autoridades, ya que este Ministerio, dentro de sus funciones realiza trabajos de faena, es decir, construye caminos, puentes, aeropuertos, embalses, etc., labor que debe realizarse con trabajadores, principalmente obreros, que al presentar altos índices de adicción aumentan el riesgo de producir accidentes laborales.

Si bien es cierto, el área de Prevención de Riesgos Profesionales es la encargada de diagnosticar estas problemáticas, no es menos cierto que la mayoría de las adicciones presentan una característica de multicausalidad, es decir, no sólo tienen que ver con aspectos laborales o de condiciones de trabajo,

sino también con aspectos sociales, familiares e individuales, factores que necesariamente deben intervenir desde una mirada multidisciplinaria.

El Servicio de Bienestar cuenta con asistencia médica directa, atención psicológica y atención social, por lo tanto tiene un soporte técnico mayor que Prevención de Riesgos a la hora de intervenir problemáticas como las mencionadas anteriormente.

Cabe señalar que el Cuadro N°2 presenta un caso en que si se ha solicitado asesoría, específicamente para resolver problemáticas gremiales. En este caso, se le pidió a una Asistente Social que interviniera como mediadora en un conflicto laboral, del que se señala la intervención fue satisfactoria.

Siguiendo con la misma variable, se consultó a los encuestados sobre la información que manejan respecto de la atención social y jurídica que se entrega a los funcionarios. Como resultado se obtuvo que un 68% de ellos no tiene antecedentes sobre este tipo de atención, es decir, no saben que los trabajadores cuentan con personal profesional calificado para orientarlos en sus diversas problemáticas, resultado que confirma el 75% de respuestas en la opción “no sabe”, al consultar si la atención social y jurídica contribuye a mantener un clima organizacional óptimo.

De acuerdo a los teóricos de la administración de recursos humanos, la asistencia social y jurídica, corresponde a una categoría de beneficios asistenciales, que tienen como función suplir alguna necesidad de los trabajadores en dicha área, ayudando con ello a mantener un clima organizacional óptimo para que éstos desarrollen sus labores de mejor forma. Sin embargo, de acuerdo a los resultados, el área de asistencia social y jurídica no representa una herramienta a la que los encargados del personal recurran para obtener el servicio que entrega el Bienestar.

#### 1.4. Asistencia Previsional

De acuerdo datos manejados por el área de recursos humanos del Ministerio de Obras Públicas, el promedio de edad de los funcionarios es de 54 años, edad en la que los trabajadores comienzan a preocuparse por el tema de la desvinculación laboral, es decir, gran parte de ellos tienen cercana la fecha para acogerse a jubilación.

Por otro lado, desde el año 2004 los funcionarios públicos cuentan con el beneficio de la “Ley de nuevo trato laboral”, que contempla incentivar a los trabajadores a que se acojan a jubilación en la edad que corresponde de acuerdo a la ley laboral vigente, esto es 60 años para las mujeres y 65 años para los hombres.

Al respecto, el Servicio de Bienestar desarrolla un programa de asistencia previsional denominado “Desvinculación asistida” que consiste en realizar una charla para aquellos funcionarios que están prontos a jubilar, en la que se entrega información sobre los procesos psicológicos que implican pasar a otra etapa de la vida, orientación en materia de previsión y otros aspectos sociales que implican acogerse a retiro.

Sobre este programa, se consultó a los encuestados por la oportunidad en que se realiza la actividad, obteniendo como resultado que un 41,7% para opción “en desacuerdo” y la misma puntuación para la opción “muy en desacuerdo”. En otras palabras, los encuestados consideran que este programa no se desarrolla con la oportunidad necesaria que se requiere, lo que ocasiona en muchos casos que los funcionarios participantes sienten que se les está dando un despedida antes de desvincularse.

Para funcionarios que tienen 25 ó 30 años de servicio, jubilar representa una experiencia traumática, por lo que generar un proceso de desvinculación debería contemplar una intervención más larga, para lo que no sólo se requiere de una charla en diversos temas, sino más bien, se necesita abordar el tema desde una perspectiva más integral, que involucre a la familia o a las personas más cercanas para el trabajador, sobre todo si tenemos en cuenta que los jubilados tienen el beneficio de seguir siendo socios del Servicio de Bienestar. Los trabajadores que jubilan, siguen demandando atención y el objetivo de entregar bienestar también debe cumplirse para ellos. Por lo tanto, jubilar representa un hito dentro del proceso de desvinculación que continúa, incluso después de dejar cumplir funciones en el Ministerio.

## **2. Beneficios de carácter Recreativo**

Respecto de los beneficios recreativos, deportivos y culturales, tenemos como resultado que la mayoría de los encuestados (41,7%), considera que éstos no contribuyen mayormente a fortalecer la identidad con la institución, mientras que sólo un 16,7% manifiesta que si se cumple este objetivo.

Estos resultados los podemos contrastar con la tendencia actual en el área de administración de recursos humanos, que le otorga mucha importancia al uso del tiempo libre de los trabajadores, ya que es un mecanismo para controlar o evitar el estrés laboral, compartir con la familia, satisfacer las necesidades de recreación que tiene todo ser humano y crear instancias de fortalecimiento de la identidad y compromiso con la organización.

Durante las 11<sup>a</sup> Jornadas de Bienestar Organizacional, desarrolladas en la Pontificia Universidad Católica de Chile, el día 3 de diciembre del año 2004, se presentaron diversas experiencias sobre la utilización de una estrategia de recreación para agregar valor organizacional al bienestar de los empleados,

centrando el argumento en la importancia de que los trabajadores cuenten con espacios de recreación generados desde la organización, para obtener una mejor calidad de vida y una mayor producción para la institución.

### **3. Beneficios supletorios**

Dentro de los beneficios supletorios que otorga el Servicio de Bienestar del MOP, encontramos el casino institucional, convenios con instituciones educativas y jardín infantil y guardería para los hijos de funcionarios.

#### **3.1. Casino**

El casino institucional se preocupa de entregar almuerzo a los funcionarios a un costo bajísimo en comparación con los precios del mercado, y de acuerdo a los encargados de recursos humanos, este servicio cumple con los requerimientos nutricionales que requieren los trabajadores (58%), a lo que se agrega además que el 42% considera que el costo de la colación está acorde a la remuneración de los funcionarios.

#### **3.2. Convenios con Instituciones Educativas**

Dentro de los convenios con instituciones educativas administrados por el Servicio de Bienestar del MOP, encontramos universidades, centros de formación técnica e institutos profesionales, que otorgan como beneficio para los funcionarios una rebaja en el valor de la matrícula y el arancel anual.

Uno de los objetivos adoptados en los últimos años por la División de Recursos Humanos, es profesionalizar el nivel de formación de los funcionarios del MOP, ya que actualmente la proporción es de un profesional por cada dos

administrativos, pretendiendo lograr dos profesionales por cada administrativo, es decir, exactamente la proporción inversa que se da actualmente.

Pese a lo anterior, el Servicio de Bienestar no ha incorporado esta política general del MOP como un requerimiento del cual también puede hacerse parte, lo que queda demostrado en que la mayoría de los encuestados (66%) considera que los convenios no contribuyen a formar técnicos y profesionales que requiere la organización, aunque sí reconocen en la misma proporción, que fomenta el espíritu de superación de los funcionarios.

Existen en el MOP en particular y en la Administración Pública en general, muchos casos de funcionarios que a pesar de estudiar una carrera profesional, siguen realizando labores de administrativos, ello debido a que la profesión que eligieron no responde a los requerimientos de la institución, generando lo que informalmente se llama “administrativos ilustrados”, que vistos desde la organización no aportan pero sí gastan, pues en la Administración Pública el sólo hecho de obtener un título profesional reconocido por la Contraloría General de la República otorga el derecho de percibir asignación profesional que se suma mensualmente a la remuneración de los trabajadores, aunque se sigan desempeñando como administrativos o técnicos.

#### 3.4. Jardín Infantil y guardería para hijos de funcionarios

En el caso del MOP, el beneficio de jardín infantil y guardería no sólo está contemplado para las madres funcionarias, sino que se entrega de igual manera a los padres funcionarios, a diferencia de lo que sucede legalmente con el derecho a sala cuna.

En cuanto a la calidad de esta prestación tenemos que un 66% de los encuestados considera que es óptima, lo que se contrasta con el 58% que considera que no favorece la tranquilidad de los funcionarios en sus puestos de trabajo, debido a la flexibilidad que le entrega a los trabajadores el hecho de que el jardín infantil quede cerca del edificio MOP, generando excesivas salidas en horarios de trabajo.

A lo anterior se suma la desventaja que representa para la organización que dicho recinto tenga administración directa, es decir, los funcionarios y la infraestructura que se utilizan para otorgar este beneficio son pagados por el Ministerio, por lo tanto, las educadoras cumplen el mismo horario que el resto de los funcionarios, quienes no pueden sobrepasar el horario de retiro de los niños del establecimiento, no pudiendo quedarse después de la jornada habitual trabajando aunque la carga de trabajo así lo requiera.

Respecto del costo que representa para los trabajadores el servicio, el 100% de los encuestados considera que éste es acorde a la remuneración de los trabajadores, quienes sólo cancelan un arancel mensual que cubre desde la alimentación del niño hasta los talleres extraprogramáticos para los que se contrata personal especializado en música o teatro.

En términos generales, tenemos que el Servicio de Bienestar no representa para la organización una herramienta de gestión en el ámbito de la Administración de Recursos Humanos, mostrando niveles de satisfacción bajos en áreas como la asistencia financiera y el servicio médico, en otros casos ni siquiera se conoce la labor del Servicio, como es el caso de la función de Asistencia Social y Jurídica.

## CAPITULO 7

### **SERVICIO DE BIENESTAR MOP Y SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES**

Dentro del programa de beneficios sociales que la organización entrega a sus trabajadores, encontramos que existen algunos de carácter asistencial, otros recreativos y otros supletorios, destinados a subsidiar gastos que el empleado de otra forma debería costear en forma directa.

Si pensamos estos beneficios desde la organización, los categorizamos dentro del subsistema mantenimiento del personal, pero si lo hacemos desde los propios trabajadores, dichos beneficios se constituyen en un sistema de seguridad social complementaria, que cubre tantos aspectos como la voluntad del empleador y de los trabajadores requieran implementar.

En el Ministerio de Obras Públicas, el Servicio de Bienestar es el subsistema organizacional encargado de llevar a la práctica los programas de beneficios sociales, cuyo costo monetario es subsidiado por el Estado y por los mismos funcionarios.

A continuación se presentan los resultados de una encuesta de satisfacción de usuarios directos, aplicada a una muestra de los funcionarios del MOP, desagregados por estamento, edad y sexo, donde se logró determinar el nivel de frecuencia de la demanda de los diferentes servicios, y la valorización en términos de calidad de la prestación y del trámite para acceder a ellos.

## **1. Beneficios de Carácter Asistencial**

Dentro de esta tipología encontramos al servicio médico y dental, la asistencia financiera, la asistencia social y jurídica, y la asistencia previsional.

### 7.1 Asistencia médico y dental

Esta prestación se entrega a los funcionarios por medio de administración directa, es decir, el Servicio de Bienestar cuenta con un centro médico propio en el que se entrega atención médica general y de algunas especialidades, y atención dental general.

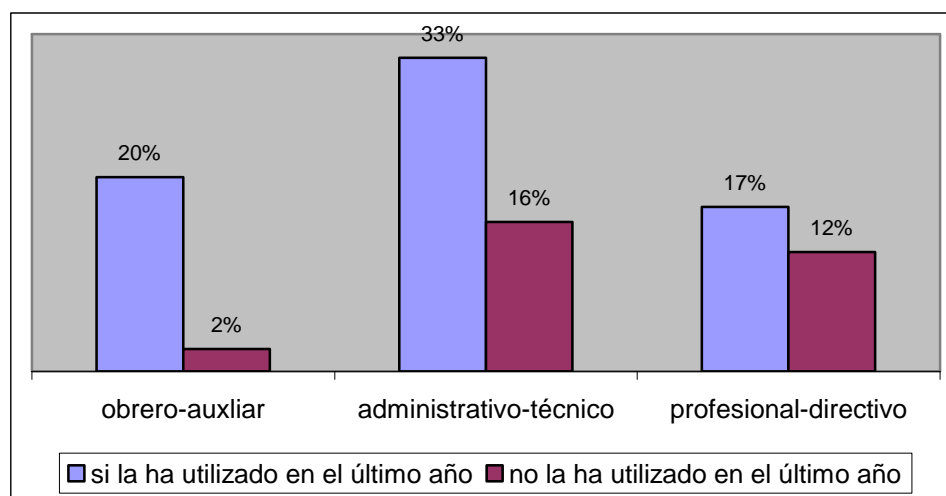
Respecto de la frecuencia de utilización tenemos que el 70% de los encuestados utilizó el centro médico y dental durante el año 2004, mientras el 30% restante ha utilizado su seguro médico ya sea en ISAPRE o FONASA, o no ha requerido de atención médico - dental.

Un dato importante de consignar es que más del 50% de los funcionarios del MOP tiene como sistema de salud a FONASA, que no realiza prestaciones de carácter dental, por lo que el Servicio de Bienestar sufre esta necesidad, tanto de los trabajadores como de sus cargas legales reconocidas, que pueden ser hijos, cónyuge o padres.

Para realizar un análisis más acabado de la frecuencia de atención, a continuación se presentan los resultados de la encuesta desagregados por estamento, sexo y edad.

Gráfico N°3

**Utilización de asistencia médico - dental por estamento  
Servicio de Bienestar MOP  
2004**



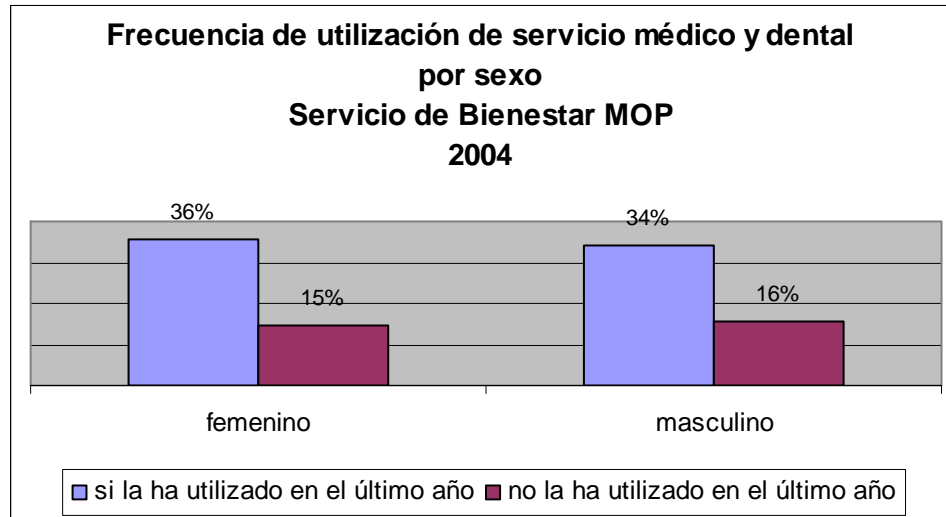
Fuente: Investigación directa

Como se puede apreciar en el gráfico la mayor frecuencia de atenciones médicas o dentales se otorga a los funcionarios de los estamentos administrativo/técnico (33%), en segundo lugar los obreros/auxiliares (20%) y un 17% a los profesionales/directivos.

Encontramos por lo tanto, que la mayor parte de los funcionarios sí utiliza el servicio, por lo que se puede afirmar que éste constituye un satisfactor relevante para suplir las necesidades que los trabajadores no pueden suplir por la vía de su capitalización previsional.

Siguiendo con la desagregación, encontramos que la distribución por sexo de las atenciones, no presenta grandes diferencias para hombres y mujeres, tal como muestra el siguiente gráfico

Gráfico N°4



Fuente: Investigación directa

Del total de atenciones de dentales y médicas (70%), el 50% de ellas se entrega a hombres y el resto a mujeres. Del total restante (30%) encontramos que la frecuencia presenta casi el mismo valor para ambos sexos.

Donde sí encontramos tendencia marcadas es en la desagregación por grupos de edad, que va en crecimiento en la medida que los funcionarios tienen más años, fenómeno que se puede apreciar en la siguiente tabla que muestra la frecuencia de atenciones de acuerdo a los grupos etáreos.

### Cuadro N°3

#### Utilización de Servicio médico y dental por grupos de edad Servicio de Bienestar MOP - 2004

	si la ha utilizado en el último año		no la ha utilizado en el último año	
	Nº	%	Nº	%
<b>entre 25 y 35 años</b>	14	50%	14	50%
<b>entre 36 y 45 años</b>	22	67%	11	33%
<b>entre 46 y 55 años</b>	26	76%	8	24%
<b>56 y más años</b>	28	82%	6	18%

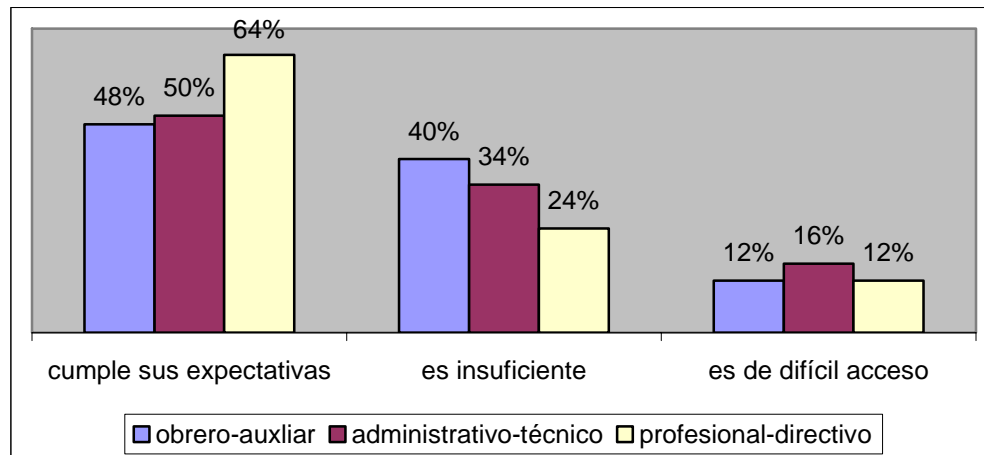
Fuente: investigación directa

Vemos que en el grupo de edad 25 - 35 años, la frecuencia de atención es del 50%, de 36 a 45 años la frecuencia es de 67%, 46 a 55 años ésta presenta 76% y 56 años y más, tiene una frecuencia de 82%, ritmo que se explica por las necesidades propias de cada grupo de edad, es decir, a medida que avanzamos en años nuestros requerimientos médicos generales son más elevados, demandando atenciones más específicas y con mayor frecuencia.

En cuanto a la calidad de la atención, se consultó a los encuestados si es que ésta cumple sus expectativas, es insuficiente o es de difícil acceso, resultados que se muestran en el gráfico N°8, que contiene las respuestas por estamento.

### Gráfico N°5

#### Calidad del servicio médico y dental por estamento Servicio de Bienestar MOP - 2004



Fuente: Investigación propia

De acuerdo a los datos del gráfico, podemos afirmar que los tres estamentos presentan en promedio un puntaje de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio, superior a 50%, porcentaje considerado como regular, ya que existe un amplio margen entre el resultado obtenido y el óptimo, que para este caso sería de 80%.

Llama la atención que el estamento profesional/directivo es el que mejor evalúa la atención que presta el centro médico del Bienestar, con un 64% de satisfacción, mientras que de los obreros y auxiliares sólo el 48% de los encuestados en este estamento considera que el servicio cumple sus expectativas.

Dicha diferencia podría deberse a que en general los estamentos que perciben mayor ingreso pueden optar a un sistema de salud mucho mejor, pues

capitalizan un mayor porcentaje de dinero al sistema, mientras los sueldos más bajos deben hacerlo a través del sistema público de salud. Por lo tanto, tenemos que para los directivos y profesionales el servicio médico y dental representa un complemento a su seguro de salud, mientras que para los auxiliares y obreros, éste constituye satisfactor más importante a sus requerimientos en el área, por acceso y valor de las prestaciones. El Servicio de Bienestar cobra \$800.- por cada atención médica que otorga, mientras FONASA tiene como valor más bajo alrededor de dos mil y tres mil pesos, para los tramos de sueldo que analizamos en este estudio.

En lo que se refiere a la calidad del trámite para acceder a la atención, encontramos que el 69% de los encuestados considera que éste es simple, mientras el 31% responde que es engorroso, por el tiempo de espera que debe utilizar para ser atendido.

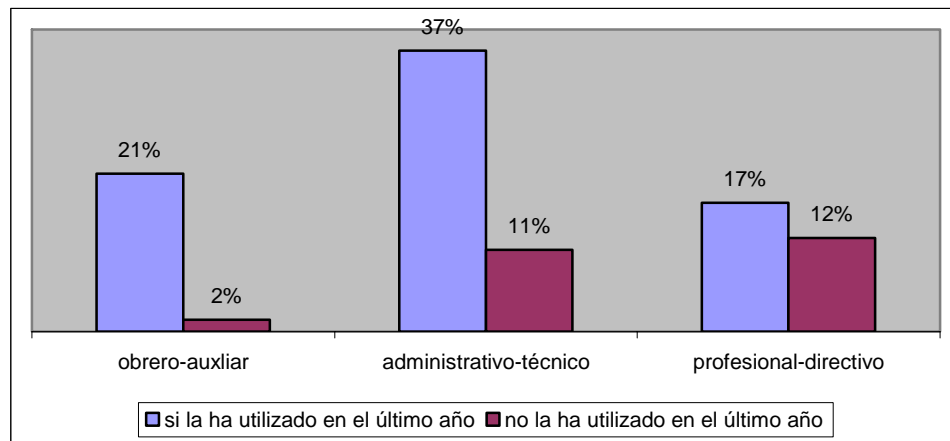
## 7.2. Asistencia financiera

Dentro de estas prestaciones encontramos préstamos de auxilio, préstamos escolares, préstamos médicos, reembolso de honorarios médicos y medicamentos, bonos de escolaridad, entre otros. En definitiva se trata de aquellas prestaciones de carácter monetario que entrega el Servicio de Bienestar del MOP.

El siguiente gráfico nos muestra que 75% de los funcionarios encuestados solicitó algún tipo de asistencia financiera al Servicio, porcentaje considerado alto, que puede explicar los niveles de endeudamiento analizados en capítulos anteriores, y que se justifica si comparamos las diferencias sueldo que tienen los empleados fiscales respecto de los empleados que prestan servicios en empresas privadas.

### Gráfico N°6

#### Utilización de Asistencia Financiera por Estamento Servicio de Bienestar MOP 2004



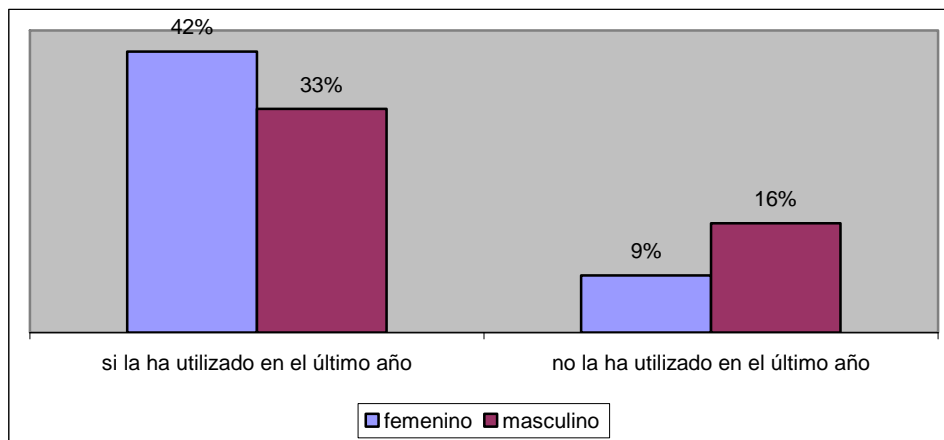
Fuente: investigación directa

El gráfico nos muestra que el estamento que más ha solicitado asistencia financiera es el administrativo/técnico, seguido por el estamento obrero/ auxiliar y finalmente el estamento profesional/directivo.

Si realizamos el mismo análisis pero desagregado por sexo, encontramos que son las mujeres las que más han solicitado durante el año 2004 algún tipo de préstamo, con un 42% en el nivel de frecuencia, seguido por un 33% de los hombres, lo que podría explicarse por la diferencia de sueldos que cada sexo presenta. De acuerdo a estadísticas manejadas por la División de Recursos Humanos, los cargos y grados mayores dentro del Ministerio de Obras Públicas, son ocupados en su mayoría por hombres, existiendo diferencias de hasta doscientos cincuenta mil pesos entre sueldos de hombres y mujeres que ocupan el mismo cargo.

### Gráfico N°7

#### Utilización Asistencia Financiera por sexo Servicio de Bienestar MOP 2004



Fuente: Investigación directa

Los resultados por grupos de edad muestran que la mayor parte de los funcionarios que se ubican entre los 46 años de edad y más, son los que demandan en mayor medida el servicio de asistencia financiera.

### Cuadro N°4

#### Utilización Asistencia Financiera por grupos de edad Servicio de Bienestar MOP 2004

	si la ha utilizado en el último año		no la ha utilizado en el último año	
	Nº	%	Nº	%
<b>entre 25 y 35 años</b>	13	46%	15	54%
<b>entre 36 y 45 años</b>	24	73%	9	27%
<b>entre 46 y 55 años</b>	30	88%	4	12%
<b>56 y más años</b>	30	88%	4	12%

Fuente: investigación directa

Al respecto podemos mencionar que entre los 40 y 45 años de edad los jefes o jefas de hogar se ven enfrentados a requerimientos monetarios para la continuación de estudios de los hijos, necesidad que el Bienestar podría suplir con un sistema de convenios educacionales acorde a las necesidades de los trabajadores, evitando con ello un endeudamiento difícil de costear si los sueldos no son reajustados de acuerdo a los valores del mercado, como es el caso de los funcionarios públicos.

En cuanto a la calidad de las prestaciones en el área de asistencia financiera, encontramos que el 59% de los funcionarios encuestados que ha utilizado el servicio durante el año 2004, manifiesta que ésta cumple sus expectativas, mientras un 33% de ellos responde que es insuficiente, y un 7% considera que es de difícil acceso.

Para analizar los resultados expuestos en el párrafo anterior, necesariamente debemos mencionar que en general la mayor parte de los satisfactores a simple vista, los encontramos en el mercado, donde la forma de transar es monetaria, por lo tanto, se requiere de dinero para adquirir aquello que en otras épocas fue obtenido por otros medios. Existe entonces una falsa sensación de satisfacción cuando contamos con dinero para suplir nuestras necesidades, incluso aquellas que son impuestas por los medios de comunicación, y que por lo tanto no son reales, sino más bien inhiben otras formas de obtener bienestar.

Si bien es cierto, casi el 60% de los funcionarios encuestados manifiesta que las prestaciones monetarias que entrega el Servicio de Bienestar satisfacen sus expectativas, esto puede deberse a la entrega indiscriminada de algunos préstamos, y no porque este medio les ayude a elevar sus condiciones de vida, pero para definirlo es necesario realizar un estudio más acabado de la distribución

del presupuesto u obtención de satisfactores, que no es el alcance de esta investigación.

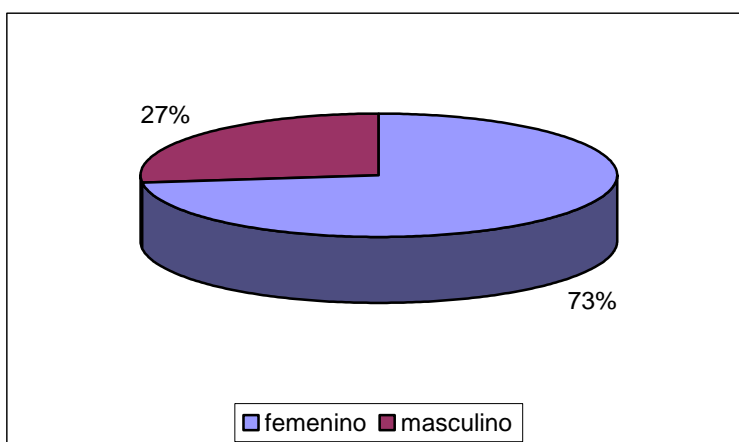
### 7.3. Asistencia social y consejería

La asistencia social y consejería se refiere a la atención que brinda el equipo de Asistentes Sociales del Departamento de Desarrollo Social, quienes prestan atención individual y además realizan actividades grupales como charlas o talleres en diversos temas.

Respecto a la atención individual, se consultó a los encuestados por la frecuencia con que la solicitaron en el año 2004, obteniendo como resultado que el 68% de ellos no ha utilizado el servicio, mientras un 32% sí lo ha requerido. Frecuencias que se presentan a continuación por desagregadas por sexo.

#### **Gráfico N°8**

**Utilización Asistencia Social Individual por sexo  
Servicio de Bienestar MOP  
2004**



Fuente: Investigación directa

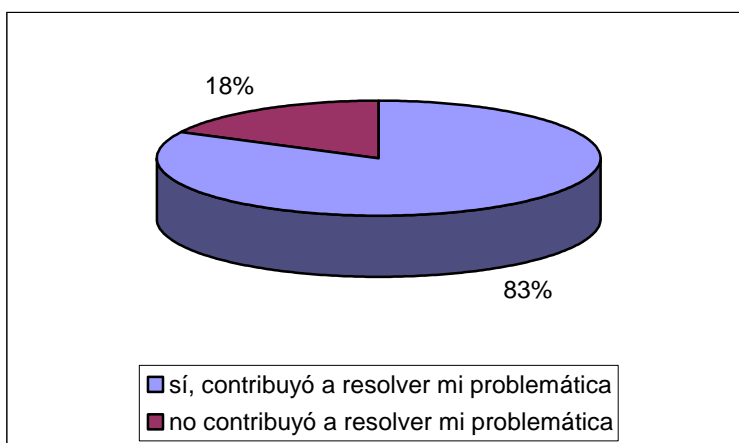
Los resultados nos muestran que la atención social individual es de bajo impacto, ya que no alcanza a cubrir a la mayor parte de los funcionarios encuestados, por lo que este tipo de atención no representa un producto significativo si lo miramos desde el Servicio de Bienestar, como sí sucede con la atención médica o financiera. Respecto a las temáticas por las que han solicitado atención en general son variadas, presentando mayor frecuencia el requerimiento de información sobre el sistema previsional de salud, facilidades para costear tratamientos médicos y consultas sobre la red de hospitales públicos o privados para ser atendidos por enfermedades cardiovasculares o de tipo catastrófico como cáncer, lo que es consecuente con la información entregada en la encuesta aplicada a las Asistentes Sociales.

Por otro lado, tenemos que más del 70% de los encuestados que han sido atendidos por una Asistente Social son mujeres, lo que nos muestra que la tendencia general de las estadísticas se repite, esto es, la mujer es la más demandante de servicios sociales como el de asistencia social y consejería.

Se consultó además por la eficacia de la intervención por parte de la Asistente Social que atendió el caso, resultados que se resumen en el gráfico N°12, que muestra que en la mayoría de los casos 83% atendidos la intervención de la profesional sí contribuyó a resolver la problemática, por que se puede afirmar que el nivel de satisfacción respecto de la atención social y consejería es óptimo, aunque como vimos anteriormente de bajo impacto en términos generales.

### Gráfico N°9

#### Eficacia de la asistencia social y consejería Servicio de Bienestar MOP 2004



Fuente: Investigación directa

Por otro lado tenemos las actividades grupales como charlas o talleres, que en cuanto a la frecuencia de participación obtiene porcentajes que se muestran en la siguiente tabla:

### Cuadro N°5

#### Participación en actividades grupales y talleres por sexo Servicio de Bienestar MOP 2004

	Mujeres		Hombres		Totales	
Si ha participado	34	63%	20	37%	54	42%
No ha participado	31	41%	44	59%	75	58%

Fuente: investigación directa

Nuevamente nos encontramos con que la mayor frecuencia de participación en actividades grupales y talleres la presentan las mujeres con un 63%, mientras que de los hombres sólo han participado el 41% de ellos.

En cuanto a los totales, éstos nos muestran que la mayoría de los encuestados (58%) no ha participado en estos talleres o charlas, lo que nos indica nuevamente que la tendencia mayor de utilización de prestaciones la sigue teniendo el servicio médico y la asistencia financiera, que constituyen un servicio más concreto que la entrega de información en diversos temas.

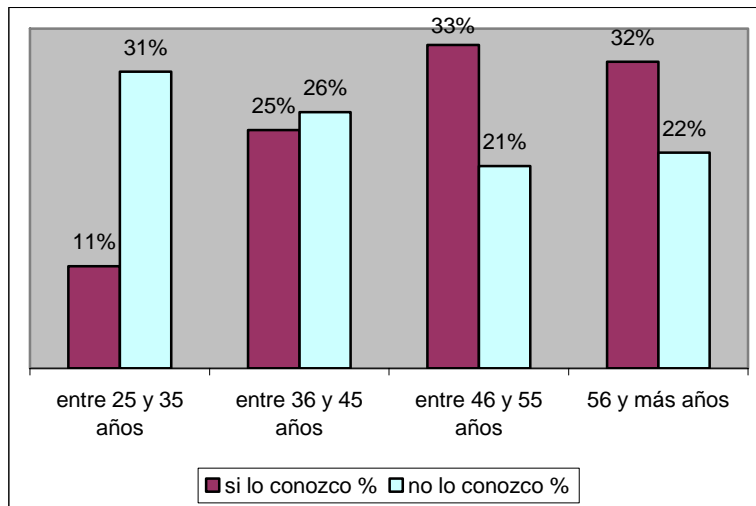
#### 7.4. Asistencia Previsional

El área de asistencia previsional es abordada por el Servicio de Bienestar del MOP a través de un sistema de jubilación asistida, que se refiere a un taller realizado para aquellos funcionarios que están a punto de jubilar, donde se les entrega información general del proceso y beneficios que se pueden obtener a través de las Cajas de Compensación o el Instituto de Normalización Previsional.

Se consultó a los encuestados si conocen el sistema de jubilación asistida, obteniendo como resultado que el 56% de ellos no lo conoce, dato que podemos desagregar por grupos de edad, en el siguiente gráfico.

### Gráfico N°10

#### Información sobre el sistema de Jubilación Asistida por grupos de edad Servicio de Bienestar MOP - 2004



Fuente: Investigación directa

La figura muestra una tendencia normal respecto a la información que se maneja sobre el sistema de jubilación asistida, es decir, a medida que nos acercamos a los grupos de edad que están más cercanos a desvincularse la información que se maneja sobre el tema también asciende, contrario de lo que sucede en edades inferiores, como de 25 a 35 años.

Un dato no menor lo encontramos en el grupo de 56 años y más, donde se ubica el 22% de los encuestado que no conocen el sistema de jubilación asistida, a pesar de ser el grupo de edad más cercano a jubilar.

Se consultó además por el interés que reviste el tema de la desvinculación, a lo que el 91% de ellos manifestó sí tener interés, sobre todo por las condiciones económicas a la hora de jubilar.

Al respecto se debe señalar, que el cambio en el sistema previsional (año 1981) afectó negativamente a todos los trabajadores, pero en particular los funcionarios públicos sufrieron un fuerte daño previsional, del que las autoridades aún no han podido hacerse cargo por completo, por lo que se justifica la preocupación mayoritaria que muestran los funcionarios respecto al tema.

Por la importancia que tiene y lo complejo que resulta para aquellas personas que han prestado servicios durante muchos años, se hace necesario crear un sistema de desvinculación que proporcione a los funcionarios relativa estabilidad, no sólo en términos económicos, sino también psicológicos y familiares. Son innumerables los estudios que muestran los conflictos a los que se ven enfrentados los trabajadores que tienen edad para comenzar otra etapa de la vida. En el Ministerio de Obras Públicas en particular, existen casos de funcionarios y funcionarias que a pesar de tener 70 u 80 años de edad siguen trabajando, no por una necesidad económica, sino por una necesidad de sentirse útiles e importantes, a los que se suman aquellos que por necesidad económica no acceden a la jubilación, ya que de hacerlo verían mermados sus ingresos significativamente.

## **2. Beneficios de carácter recreativo**

Dentro de este tipo de beneficios, encontramos todas las actividades deportivas, de esparcimiento y culturales que puedan llevarse a cabo, ya sea en fechas fijas como fiestas patrias, navidad o aniversario de la institución.

En el caso del Ministerio de Obras Públicas, se realizan varias actividades deportivas, celebración de aniversario, y además los funcionarios cuentan con un recinto deportivo - recreativo ubicado en la comuna de Puente Alto.

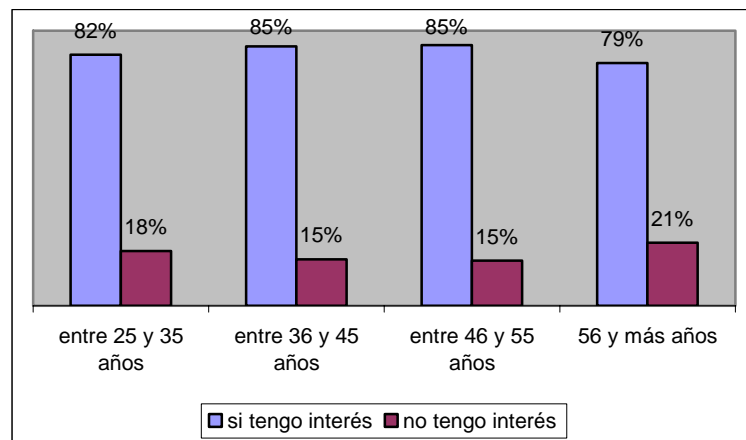
Se consultó a los encuestados sobre la frecuencia de participación en actividades deportivas o recreativas, obteniendo como resultado que más de la mitad de ellos (51%) las conoce, aunque el 88% manifiesta no haber participado en ninguna de ellas por que no responden a sus intereses.

Este resultado nos indica que existe una falencia importante de planificación y detección de necesidades en el área de recreación y esparcimiento, sobre todo si tenemos en cuenta que los trabajadores manifiestan interés en el tema pero lo que se realiza no es atractivo para ellos. En otras palabras el nivel de satisfacción en los beneficios que se otorgan es bajísimo, que comparado con los recursos destinados a ellos nos muestran resultados poco menos favorables aún. Por ejemplo, el Departamento de Desarrollo Social desde los años 80 ha venido trabajando con un grupo de 23 funcionarios un área de coro y folclor, para lo que año a año se contrata un profesor de música y de baile que los entrena para hacer presentaciones dentro y fuera del MOP, es decir, se destina presupuesto que beneficia sólo 23 funcionarios.

El siguiente gráfico nos muestra los resultados obtenidos al consultar por el interés en participar de alguna actividad recreativa, ya sea deportiva o de esparcimiento.

Gráfico N°11

**Interés por en participar en actividades recreativas por grupos de edad**  
**Servicio de Bienestar MOP - 2004**



Fuente: Investigación directa

Como se puede apreciar no existe mucha diferencia entre los cinco grupos de edad al manifestar que sí les interesaría participar de actividades recreativas, argumentando en la mayoría de los casos que es necesario para desconectarse del trabajo y diversificar las actividades que se realizan cotidianamente, otros manifiestan, aunque en menor proporción, que es necesario para mantener un buen estado de salud, y finalmente una minoría señala que razones como utilización del tiempo libre, compartir con los compañeros de trabajo, entre otras.

Se consultó además por la calidad del complejo deportivo - recreativo Vizcachas, que cuenta con piscina, canchas de tenis, básquetbol, voleibol, pista de patinaje, juegos para niños, zona de pic nic, sala de juegos, salón de eventos, etc. Al respecto observamos que el 50% señala que éste cumple sus expectativas, mientras un 30% manifiesta que es insuficiente, y el 20% restante dice que es de difícil acceso. Tenemos por lo tanto que la satisfacción de usuarios

con el Complejo deportivo es regular, ya que un 50% de ellos dice no estar conforme por que es insuficiente o por que es de difícil acceso.

### **3. Beneficios supletorios o de apoyo**

Dentro de este tipo de beneficios encontramos el casino institucional, convenios con instituciones educacionales y el jardín y guardería que administra directamente el Servicio de Bienestar del MOP.

#### **3.1. Casino Institucional**

Se consultó a los encuestados por la frecuencia de uso del casino y por la satisfacción respecto del servicio que éste presta, obteniendo como resultado que este servicio es utilizado mayormente por los estamentos obrero/auxiliar con un 100% que se desagrega en 62% de ellos que lo utiliza habitualmente y un 38% restante que lo utiliza ocasionalmente.

Por otro lado, tenemos que el estamento administrativo/técnico, presenta iguales proporciones (48%), en las opciones “lo uso...”, y finalmente tenemos que un 87% del estamento directivo/profesional lo ha utilizado habitual u ocasionalmente.

### Cuadro N°6

#### Utilización del casino institucional por estamento Servicio de Bienestar MOP 2004

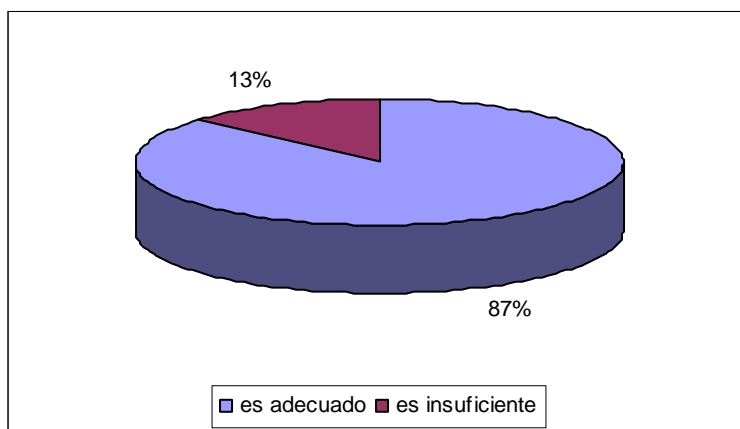
	si lo uso habitualmente		lo uso sólo ocasionalmente		no lo uso	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Obrero-auxiliar	18	62%	11	38%	0	0%
administrativo-técnico	30	48%	30	48%	2	3%
profesional-directivo	5	13%	28	74%	5	13%

Fuente: investigación directa

En cuanto a la calidad del servicio que presta el casino, los resultados son consecuentes con la frecuencia de utilización, como se aprecia en el siguiente gráfico.

### Gráfico N°12

#### Calidad del casino institucional Servicio de Bienestar MOP 2004



Fuente: Investigación directa

Tenemos por lo tanto, que el nivel de satisfacción de usuarios respecto del servicio que presta el casino institucional, es óptimo, lo que queda demostrado tanto en la frecuencia de uso, como en la calificación que le otorgan los funcionarios que utilizan el servicio.

Dentro de los argumentos que manifestaron los encuestados para calificar de adecuado el servicio que otorga el casino, más del 80% respondió que el precio es bajísimo y la calidad de la alimentación es comparable con cualquier otro casino institucional, además de la variedad de platos que ofrece a sus usuarios.

### 3.2. Convenios con instituciones educativas

Aquí encontramos convenios con universidades públicas y privadas, como la Universidad de Los Lagos, Santo Tomás, Academia de Humanismo Cristiano, entre otras, institutos de educación superior y centros de formación técnica, entre los que encontramos DUOC, Instituto Campus y Canon. Al respecto se consultó la frecuencia de utilización y la calidad del convenio.

#### **Cuadro Nº 7**

#### **Utilización de convenios con inst. educativas por grupos de edad**

#### **Servicio de Bienestar MOP**

**2004**

	<b>si lo ha utilizado</b>		<b>no lo ha utilizado</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
entre 25 y 35 años	11	39%	17	61%
entre 36 y 45 años	19	58%	14	42%
entre 46 y 55 años	14	41%	20	59%
56 y más años	14	41%	20	59%

Fuente: Investigación directa

Como se puede apreciar en la tabla, tenemos que en general la frecuencia de utilización es pareja para todos los grupos de edad, destacándose el grupo de 36 a 45 años, que presentan una frecuencia de 58%. Llama la atención que el grupo de edad 56 años y más, presente una frecuencia de utilización del 41%, debido a que se trata de funcionarios que están más próximos a jubilar. Este comportamiento podría deberse a que una de las características de la administración pública, es que sus funcionarios pueden obtener un título profesional y recibir una asignación mensual, sin necesidad de cambiar de funciones, situación analizada en la encuesta aplicada a los jefes de recursos humanos.

En cuanto a la calidad de los convenios utilizados, los encuestados manifestaron en su mayoría (84%) que éstos son adecuados, lo que nos lleva a que desde la perspectiva de los funcionarios, este beneficio de carácter supletorio satisface las necesidades educacionales de quienes los utilizan, ya sea porque rebajan el arancel anual de pago por una carrera o por que los establecimientos con que se firman convenios prestan un servicio de calidad.

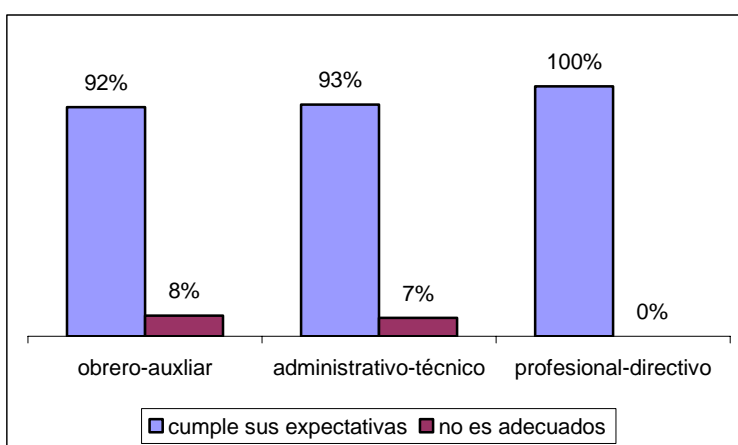
### 3.3. Jardín infantil

Se consultó a los encuestado por la frecuencia de utilización del jardín institucional, obteniendo como resultado que un 57% de ellos si lo ha utilizado, porcentaje que corresponde a la proporción por sexo que se aplicó en la encuesta, y la variación podría deberse a que no sólo las madres funcionarias tienen el beneficio de llevar a sus hijos al jardín infantil institucional, sino que además lo funcionarios tienen la misma importancia a la hora de otorgar cupos en dicho establecimiento, además de que no todos los consultados presentan las mismas condiciones de tener hijos entre 0 y 6 años de edad, por diferencias de edad.

Respecto de la calidad del servicio que presta el jardín infantil, tenemos que, no existen mayores diferencias en la evaluación que se aplica a este servicio, que en general es uno de los mejores evaluados en toda la encuesta, como muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico N°13**

**Calidad del Jardín Infantil institucional  
Servicio de Bienestar MOP - 2004**



Fuente: Investigación directa

Vemos que todos los estamentos consideran que el jardín infantil donde se atiende a sus hijos cumple sus expectativas, lo que demuestra que si bien es cierto las profesionales que trabajan en el establecimiento conocen la condición socioeconómica de los niños que asisten al jardín, no hacen distinción en la atención y cuidado de los hijos de funcionarios de uno u otro estamento.

Al finalizar este capítulo podemos concluir que existen dos factores que conjugan los usuarios a la hora de manifestar su nivel de satisfacción. Por un lado, el Servicio de Bienestar representa un satisfactor importante, en el sentido de que les aporta a mejorar sus condiciones de vida. Por otro lado, tenemos que la evaluación en cuanto a la gestión es deficiente, lo que nos da luces sobre el tipo

de intervención que debiera realizarse, es decir, en imperioso mejorar aspectos como calidad de beneficios y la entrega de éstos, partiendo de la base que el Bienestar en su conjunto es considerado como relevante.

## **CAPÍTULO 8**

### **ROL Y FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN EL SERVICIO DE BIENESTAR MOP**

Desde principios del siglo pasado, el área del Bienestar del Personal, se ha configurado como un ámbito de acción de los Trabajadores Sociales. Desde ese tiempo hasta hoy, el contexto histórico, político, económico y social ha variado mucho. Es así como el quehacer profesional ha debido adecuarse a estos cambios, introduciendo nuevas metodologías de intervención, y reconceptualizando la orientación de la profesión.

La tendencia a la especialización de las profesiones, demanda del trabajo social un esfuerzo por estar acorde a los nuevos tiempos, a los cambios tecnológicos y, por sobre todo, al cambio que se produce en el modelo de Estado, que durante el último siglo pasó de ser un Estado de Bienestar a uno de carácter Subsidiario, donde a los individuos y a las organizaciones, especialmente a las de carácter público, les cambió el escenario.

A continuación, se presentan los resultados de un cuestionario aplicado a las Asistentes Sociales, que trabajan en el Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas. Son ocho profesionales que tienen como promedio de antigüedad laboral veinte años, que describen a través del instrumento aplicado, las funciones y roles que cumplen a diario en sus puestos de trabajo.

Las variables a analizar corresponden a las funciones clásicas del trabajo social en organizaciones, es decir, tratamiento social, investigación y diagnóstico, educación y por último, colaboración y asesoría.

## **1. Tratamiento Social**

Dentro de esta función, encontramos que en el Ministerio de Obras Públicas las Asistentes Sociales que se desempeñan en el Servicio de Bienestar, han realizado atención de caso desde que se creó el Departamento, mientras que la intervención grupal sólo se comienza a partir del año 1997, cuando el Servicio cambia de administración, y con ello varía también la forma en que se abordan los problemas que presentan los funcionarios.

### 1.1. Atención de caso

Respecto de la atención de caso, encontramos que el 75% de las encuestadas desarrolla esta función, sin embargo, llama la atención que dos de las profesionales consideran que no realizan atención de caso propiamente tal, argumentando que la labor que se realiza en este ámbito se remite sólo a la entrega de información u orientación en problemáticas específicas que presentan los funcionarios que demandan atención.

Un dato importante de considerar, es que las profesionales que señalan esta diferencia tienen en promedio cuatro años de servicio, dato no menor si vemos que el resto de las Asistentes Sociales tienen más de 20 años trabajando en el Bienestar.

Respecto del nivel de profundidad en el tratamiento de caso, tenemos el siguiente cuadro que nos muestra el tipo de intervención realizada por las Asistentes Sociales.

### Cuadro N°8

#### Nivel de intervención en la atención de caso Servicio de Bienestar - Ministerio de Obras Públicas 2004.

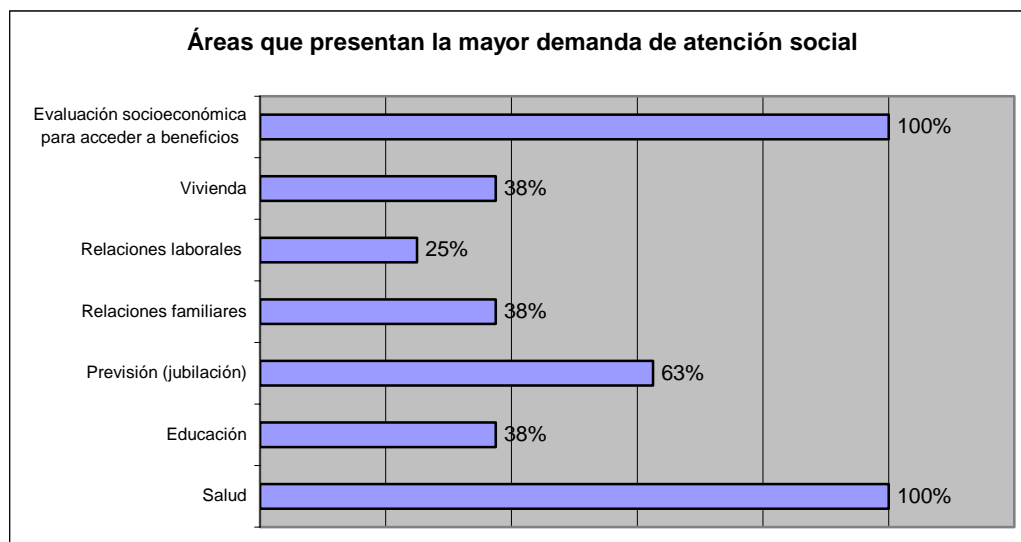
Atención:	Siempre		A veces		Nunca	
	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Entrega de información	100%	8	0%	0	0%	0
Tratamiento	0%	0	75%	6	25%	2
Derivación	0%	0	100%	8	0%	0
Seguimiento	38%	3	63%	5	0%	0

Fuente: Investigación Directa

Los resultados mostrados por la tabla, indican que en general la atención de caso se ubica en un nivel superficial, es decir, se entrega información y se deriva en la mayoría de las ocasiones, aunque la opción “tratamiento” obtiene un 75% pero con frecuencia relativa, es decir, sólo “a veces”. Cabe destacar que el seguimiento de los casos es desarrollado “siempre”, en un 38% de las atenciones.

En cuanto a la temática por la que los socios del Bienestar solicitan atención, el gráfico siguiente nos da una panorámica general.

Gráfico N°14



Fuente: Investigación directa

Tenemos por lo tanto, que la labor que con mayor frecuencia realizan las Asistentes Sociales en Bienestar, es la entrega de información en diversas áreas, entre las que se destacan salud y previsión, respecto de lo cual las encuestadas señalan que durante el año 2004 se observó una explosión de casos de funcionarios con enfermedades crónicas o catastróficas, dentro de lo que se destaca que la mayoría de ellos es por algún tipo de cáncer.

El 100% de las encuestadas también tiene una alta demanda en solicitud de evaluación socioeconómica para acceder a beneficios.

El Servicio de Bienestar del MOP, dentro de las prestaciones monetarias que entrega a los funcionarios, tiene algunas que requieren de una evaluación socioeconómica, como por ejemplo los préstamos médicos, los préstamos habitacionales, el bono de alimentación y las becas de estudio, que dependen exclusivamente del Departamento de Desarrollo Social.

Al respecto, se debe señalar que durante la segunda mitad del año 2004, se presentaron algunas dificultades para entregar préstamos médicos, debido a que el presupuesto asignado para tal prestación se agotó en el mes de agosto, debiendo evaluar la situación financiera del Bienestar para poder asignarle nuevamente recursos.

Si comparamos la demanda de préstamos médicos entre los años 2003 y 2004, tenemos que hubo en el último año una subida del orden del 13,5% en la solicitud de este beneficio (Departamento Finanzas, Servicio de Bienestar MOP, 2004), lo que no justifica que los recursos a mediados de año se hayan acabado.

De acuerdo a la opinión de la jefatura, el déficit en este ítem se debió a la entrega indiscriminada de préstamos médicos por parte del Departamento de Desarrollo Social, durante la primera mitad del año 2004, pues la subida de demanda no es proporcional al déficit señalado.

Uno de los objetivos estratégicos de la gestión moderna de Bienestar, que señala Ogaz (op.cit.), es maximizar los recursos con que cuenta el área de Bienestar, es decir, tratar de cubrir una gran demanda con los recursos asignados, lo que requiere de la optimización de los servicios públicos y privados de Seguridad Social, que es el caso de la salud.

Si analizamos un caso, encontramos que una funcionaria que debió realizarse una cesárea para dar a luz a su hijo, presenta una diferencia de programa que el paquete de prestaciones adquirido no le cubre, por lo tanto debe cancelar una parte de la prestación en forma particular. Ahora bien, esta funcionaria solicitó al Bienestar un préstamo médico al que se le aplica una tasa de interés y que posteriormente se le descuenta por planilla. Si esta persona hubiese pedido el mismo monto en FONASA, éstos le aplican una tasa de interés mucho más baja que la del Servicio de Bienestar, lo que significa que existen

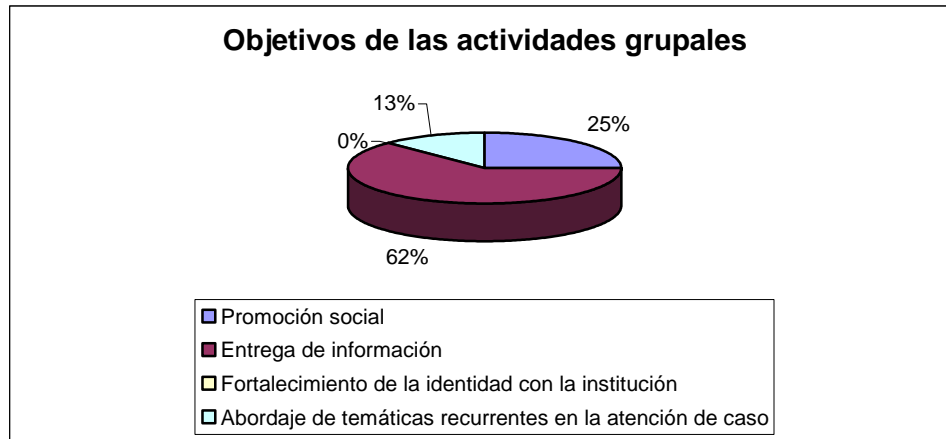
algunos casos en que es mejor buscar otras alternativas de solución, como en este caso.

En el área de bienestar, se requiere que las Asistentes Sociales conozcan las prestaciones previsionales generales que otorgan las instituciones de Seguridad Social, para poder brindar una atención de calidad y que realmente beneficie a los sujetos de atención.

### 1.2. Intervención grupal

Respecto de la intervención grupal, encontramos que el 63% de las encuestadas realiza actividades grupales como talleres de prevención de enfermedades, charlas sobre sistemas previsionales o prestaciones en el área de salud, taller de adicciones, taller de jubilación asistida, actividades recreativas y deportivas, como campeonatos de fútbol o voleibol.

En este ámbito, tenemos que la mayoría de las actividades grupales realizadas en esta área se remiten a la entrega de información, como nos muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico N°15**

Fuente: Investigación directa

Tenemos entonces que el 62% de las encuestadas reconoce que el objetivo de las actividades grupales es la entrega de información, un 25% señala que el fin de esta intervención es la promoción social, entendiendo por tal, a la entrega de herramientas para que los sujetos de intervención solucionen por sí mismos sus problemáticas, y un 13% que la intervención en este ámbito se realiza para abordar temáticas recurrentes que se presentan en la atención de caso.

Ninguna de las encuestadas vincula la intervención grupal con objetivos de la organización, como el fortalecimiento de la identidad con la institución, lo que demuestra que el componente de dirección, relacionado con el rol que cumple el trabajo social dentro de la organización, no está presente en este nivel de intervención.

Por otro lado, encontramos que los mecanismos para elegir la temática a abordar en el trabajo grupal se combinan de la siguiente forma: 100% Planifica de acuerdo a su experiencia, considerando además los requerimientos de la institución (25%) y complementando aquello con un diagnóstico de necesidades

(13%). No se considera como herramienta para definir el tipo de actividad la aplicación de encuesta de interés a los funcionarios.

Para profundizar el análisis, se solicitó a las encuestadas, entregar información sobre la metodología para realizar el diagnóstico de necesidades, sin mayor éxito, ya que ninguna de ellas tenía informes que dieran cuenta de cómo llegaban a la conclusión de realizar una u otra actividad. Se solicitó además, las evaluaciones realizadas a las actividades grupales, sobre éstas sólo poseen el número de participantes en cada una de ellas, señalando que esta es la única forma de evaluar que se aplica.

Respecto de lo anterior, tenemos que los componentes de la gestión de bienestar definidos en la teoría, no son considerados por el Departamento de Desarrollo Social.

Siguiendo con lo anterior, tenemos que la primera categoría de componentes de la gestión está integrada por equidad, integración y participación, sobre esto podemos decir que:

- a) Equidad: Referida al otorgamiento de una atención de calidad para todos los afiliados al Bienestar. Es imposible de evaluar ya que no se cuenta con herramientas que den cuenta de la calidad de la intervención grupal, aún es más, el no aplicar instrumentos universales para realizar un diagnóstico denota que los intereses de los trabajadores no son tomados en cuenta a la hora de planificar la intervención.
- b) Integración: Se refiere al proceso de fortalecimiento de la identidad organizacional y al sentido de pertenencia a ésta, objetivo que no se considera en la intervención grupal.

- c) Participación: Se refiere a apoyar y fomentar procesos comunicacionales que motiven a los trabajadores a expresar sus inquietudes y áreas de interés, lo que tampoco se visualiza en el Departamento de Desarrollo Social del Bienestar del MOP.

Por lo tanto, tenemos que el área de intervención grupal desarrollada por las Asistentes Sociales encuestadas, presenta serias deficiencias, pudiendo incluso afirmar que no existe este tipo de intervención en el Servicio de Bienestar, ya que los objetivos del trabajo social con grupos se centran en el proceso, no sólo en la entrega de información.

Generar procesos grupales significa lograr que los sujetos confronten sus marcos referenciales, los discutan, lleguen a una síntesis de ellos, se reconozcan en el otro y generen espacios de participación estables en el tiempo. Se trata de un ámbito que requiere de líderes que guíen el proceso y que además, el grupo se constituya en un espacio donde puedan satisfacerse algunas necesidades como trascendencia o protección.

## **2. Investigación y diagnóstico**

En esta variable encontramos estadísticas sociales para la toma de decisiones, la sistematización y la elaboración de instrumentos para evaluar y realizar diagnósticos en general.

En este ámbito encontramos que el 63% de las encuestadas lleva un registro estadístico de la intervención de caso y actividades grupales realizadas, entre los datos que contiene encontramos: estamento, grado, sexo, tipo de atención y problemática abordada.

Sin embargo, no existe una caracterización socioeconómica de los funcionarios que incluya: análisis por sexo y edad, nivel de endeudamiento, indicadores de morbilidad, acceso a beneficios otorgados por el sistema de seguridad social general o complementaria, niveles de vida de los funcionarios, niveles de participación en organizaciones, etc.

Se consultó también a las encuestadas, si es que los registros estadísticos de las prestaciones que otorgan, constituyen una herramienta para la planificación en áreas como convenios con instituciones de salud o actividades grupales, a lo que el 75% de ellas respondió que considera que no, un 13% considera que sí, e igual porcentaje no responde.

Realizar un trabajo de registro sistemático de la labor desarrollada, resulta infructuoso, si éste no sirve como insumo para planificar, sólo son datos que ayudan a la hora de hacer un control del trabajo realizado o mostrar resultados parciales respecto de alguna actividad.

Por otro lado, se puede afirmar que el registro de actividades no se constituye en una herramienta de planificación o diagnóstico, porque no contiene datos relevantes para la gestión del bienestar por su bajo impacto, contrario de lo que sucede por ejemplo con el Servicio Médico o el Departamento de Finanzas, en donde sí se planifica de acuerdo a la demanda que presentan los funcionarios. Por ejemplo, el Departamento Finanzas, que administra los recursos monetarios destinados a beneficios para los socios del Bienestar, planifica de acuerdo a la demanda del año anterior, es decir, si en el jardín infantil hay un gran número de funcionarios que solicitan rebaja de arancel, entonces el Departamento destina más recursos para otorgar becas o rebajas para el próximo año, o subsidia en mayor parte los costos de operación que genera entregar el servicio, y paralelamente ofrece más servicios en el recinto deportivo recreativo Vizcachas para obtener una mayor ganancia que permite costear la entrega de beneficios en el Jardín Infantil.

Se consultó además sobre la posibilidad que tienen las encuestadas de sistematizar los conocimientos obtenidos después de un período de planificación, ejecución y evaluación, respecto de lo cual tenemos que un 25% de ellas sistematiza, un 63% tiene la oportunidad de intercambiar la experiencia con el resto del equipo de trabajo, mientras el 100% manifiesta que no existen instancias de publicar los resultados o aprendizajes obtenidos del proceso de intervención, ya sea a nivel de caso grupo.

En general existe consenso en que los Trabajadores Sociales tienen dificultades para sistematizar los conocimientos adquiridos, por el ritmo del trabajo se que realiza, sin embargo, también existe consenso en la importancia que reviste para la actividad profesional dejar registro de lo realizado y los aprendizajes obtenidos en un proceso.

Al respecto debemos señalar que para realizar esta investigación, hubo gran dificultad para encontrar bibliografía actualizada desde el trabajo social que se refiera al área de bienestar del personal, porque además es un ámbito del campo profesional que ha dejado de tener la importancia para muchas escuelas que imparten la carrera.

En cuanto a la elaboración de instrumentos para la entrega de becas o préstamos, encontramos que el 88% de las encuestadas manifiesta que los instrumentos utilizados son uniformes y no se cambian, mientras que el 13% restante responde que se confecciona un instrumento de acuerdo al caso.

Al analizar esta información solicitamos un ejemplo de instrumento utilizado para otorgar las becas educacionales, en el que se puede detectar que no hay claridad respecto del objetivo que cumple. Por ejemplo, se consulta al postulante por el ingreso del grupo familiar y por los gastos que se realizan en salud, educación y consumos básicos, sin embargo en la tabla de puntuación sólo se

considera el ingreso del grupo familiar, sin considerar el resto de los datos, lo que produce un desgaste inútil por parte de la Asistente Social en hacer un estudio acabado respecto de los ingresos y egresos de la familia, y por otro lado, el postulante debe reunir sus antecedentes, justificarlos con boletas u otro tipo de documento, además de exponer su situación familiar sin ningún motivo.

Otra deficiencia detectada en esta dimensión se refiere a la entrega de préstamos, pues el instrumento utilizado no considera un estudio financiero de la capacidad de pago de los funcionarios que solicitan el beneficio, esto nos lleva nuevamente a que se entreguen préstamos sin considerar el nivel de endeudamiento de los socios, originando un problema mayor a los funcionarios y provocando un desfinanciamiento del Servicio en general, lo que ha llevado a que para el año 2005 se tengan más de 32 millones de pesos de deuda morosa por incapacidad de pago.

Cabe destacar que la situación anterior no sólo se presenta por una gestión deficiente por parte del Departamento de Desarrollo Social, ya que el Departamento de Atención Integral al Socio (DAIS), que entrega préstamos u órdenes de pago, sin que medie una evaluación socioeconómica, tampoco realiza un análisis financiero de cada caso.

### **3. Educación**

Esta dimensión considera orientar a los trabajadores y sus familias para que obtengan los beneficios a los que pueden optar, informarlo sobre la legislación laboral y previsional vigente y promover la capacitación en áreas como la prevención de enfermedades y el autocuidado.

Como vimos en análisis anteriores, las encuestadas realizan actividades tendientes a educar a los funcionarios en prevención de enfermedades,

autocuidado y sistemas previsionales, aunque al respecto podemos hacer algunas salvedades.

El fin de educar a los sujetos de intervención es entregarles herramientas para que resuelvan por sí mismo las problemáticas que se le puedan presentar, y como veremos en la siguiente tabla ésta es una labor que las Asistentes Sociales encuestadas realizan en dos partes, primero en actividades grupales y luego en atención individual.

### Cuadro N°9

**Consultas que complementan la entrega de información en charlas o talleres grupales**  
**Servicio de Bienestar - Ministerio de Obras Públicas**  
**2004**

	Nº	%
Se presentan con mayor frecuencia, para hacer consultas relativas al tema	2	25%
Se presentan con mayor frecuencia, para recibir atención social	1	13%
Se presentan con frecuencia relativa, dependiendo de la temática	2	25%
No se presentan casos	3	38%

Fuente: Investigación Directa

Si bien es cierto, la mayoría de las encuestadas (38%) consideran que no se presenta casos después de entregar información en una actividad grupal, tenemos que las opciones referidas a “se presentan con mayor o relativa frecuencia...” obtienen un 63%, lo que puede significar que las temáticas abordadas son de interés para los funcionarios, ya que demandan más información al respecto.

Respecto a la entrega de información y los medios utilizados para canalizarla, encontramos que el 100% de las encuestadas publica afiches en lugares visibles para los funcionarios, un 75% de ellas además realiza charlas focalizadas sobre los temas considerados relevantes de informar masivamente y un 38% complementa estas acciones con el envío de correos electrónicos a través de la red computacional ministerial.

En general se puede afirmar que la dimensión “entrega de información” se desarrolla de una manera eficiente, a través de la realización de charlas, pegatina de afiches y utilización de medios electrónicos.

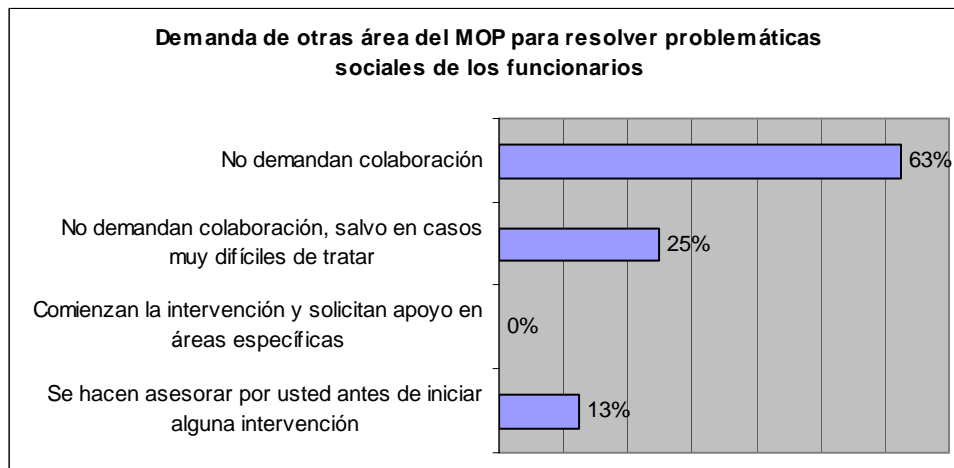
#### **4. Colaboración y asesoría**

En esta variable se definieron las siguientes dimensiones: Formación de equipos de trabajo multidisciplinarios, información para la toma de decisiones y presentación de propuestas de acción.

Esta variable se refiere específicamente a la atención que se brinda a los usuarios indirectos del Servicio de Bienestar, y que corresponde a los encargados del área de recursos humanos de las diferentes Direcciones que componen el Ministerio de Obras Públicas. Por lo tanto, se trata de analizar cómo se vincula el sistema compuesto por el área de recursos humanos y el subsistema mantención del recurso humano, que está a cargo del Servicio de Bienestar.

Se consultó a las encuestadas por la demanda que otras unidades que componen la institución han realizado al equipo de Asistentes Sociales para solicitar apoyo y colaboración en el abordaje de problemáticas de manera individual o grupal con los funcionarios, respecto de lo cual el gráfico que se presenta a continuación nos muestra los resultados obtenidos para esta subdimensión.

Gráfico N°16



Fuente: Investigación directa

De acuerdo al gráfico, el 63% de las encuestadas manifiesta no haber recibido solicitud de colaboración y asesoría, por parte de otras unidades o departamentos que componen el Ministerio, lo que es consecuente con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los Jefes de Recursos Humanos, analizados anteriormente.

Nuevamente nos encontramos con que el Departamento de Desarrollo Social no representa para la organización una herramienta posible de utilizar a la hora de abordar problemas sociales de los funcionarios, lo que puede ocasionar una deficiente respuesta por parte de la organización a los requerimientos de sus trabajadores.

En cuanto a las problemáticas por las que sí han solicitado colaboración encontramos sobreendeudamiento, drogas y alcohol, desvinculación asistida y violencia intrafamiliar.

De acuerdo a las funciones del Trabajo Social Laboral, los profesionales deben poseer información socioeconómica relevante sobre los funcionarios, que sirva para tomar decisiones en diversos ámbitos que le importan a la organización.

Se consultó a las encuestadas por la frecuencia con que recurren otras unidades del MOP, a solicitar sus servicios profesionales especializados en el área social. Al respecto tenemos que el 50% de ellas no ha recibido requerimientos, mientras el 13% ha realizado algunos informes por encargo de otros departamentos que componen el Ministerio, el resto de las encuestadas (38%) manifiesta haber prestado asesoría para la toma de decisiones en ámbitos muy específicos como tratamiento de casos de alcohol, organización de aniversarios, entre otras.

Finalmente, se consultó a las encuestadas la opinión respecto de por qué las otras áreas del Ministerio, específicamente el área de administración de recursos humanos, no acude a su opinión profesional a la hora de atender requerimientos sociales de los funcionarios. Al respecto el 63% respondió que en general estas problemáticas se resuelven por otras vías, como campañas solidarias, derivación directa a la red social de apoyo, o simplemente no se abordan casos como alcoholismo o drogadicción.

Tenemos por lo tanto, que dependiendo de los casos que se presenten comienza a operar lo que podríamos llamar “asistencia social natural”, y en aquellas temáticas complicadas de resolver no se abordan a menos que representen para la organización un desequilibrio.

Podemos ver entonces, que la mayor parte de las variables analizadas presentan un comportamiento en la realidad distinto de lo que la teoría nos plantea.

El Trabajo Social Laboral que se desarrolla en el MOP, responde a criterios asistencialistas, que son necesarios en un sistema laboral como el nuestro, pero que además requiere de incluir criterios de promoción social, no sólo hacia los trabajadores, sino también tomar en cuenta los requerimientos propios de la institución.

## CAPITULO 9

### TRABAJO SOCIAL LABORAL EN EL MOP DESDE LA MIRADA DE LOS USUARIOS

Históricamente y, por el rol que han debido cumplir en una sociedad capitalista, los Trabajadores Sociales son considerados aquellos sujetos a quienes se recurre cuando hay problemas que no se pueden solucionar con las propias herramientas o cuando las necesidades que, la sociedad en su conjunto debiera cumplir, no lo hace. En otras palabras, estos profesionales son la cara más cercana del Estado que se vincula con las necesidades de la gente, que intentan satisfacer éstas por medio de diferentes formas de intervención e implementación de Políticas Públicas.

Como ya hemos dicho anteriormente, la práctica profesional de los Trabajadores Sociales ha ido cambiando con el tiempo y sobre todo, se ha tenido que ir acomodando a los diferentes modelos de Estado, asumir nuevos paradigmas, nuevos objetivos, nuevas metas.

Si bien esto es relevante dentro de la acción profesional y, de una u otra manera, estos cambios le imprimen un sello y una lógica específica a nuestro quehacer, hay ciertos elementos que no han cambiado y que forman parte del concepto básico que las personas tienen de la profesión, es decir, hay en el conocimiento colectivo la idea de que los Trabajadores Sociales están para “ayudar” a la gente.

Partiendo de esta lógica es que las personas visitan al Trabajador Social y por tanto, la relación que se establece entre el profesional y el sujeto de atención, está cruzada por el poder, un poder desigual. Uno es el necesitado y el otro tiene en sus manos, lo que el primero necesita.

Esta relación desigual de poder no sólo contempla lo anterior, es decir, no sólo supone que alguien va a pedir ayudar a otro, sino que además implica que la persona que está solicitando esta ayuda justifique su entrega, y para esto debe poner en conocimiento del profesional una serie de detalles de su vida que permitan comprobar su necesidad.

Por esta razón, el solicitante necesariamente debe tomar la “opción obligada” de depositar la confianza en una persona que no conoce y detallar aquellos aspectos de su vida que la lógica dice que sólo contaría a aquellos que por una “opción libre” decide elegir.

Este aspecto de la relación profesional - sujeto de atención, es muy importante y por tanto es clave en el ejercicio de la profesión.

Es por esto que dentro de los principios del Trabajo Social están presentes aspectos que se refieren a la calidad con que debe realizarse la intervención, y a la forma en que los Trabajadores Sociales deben abordar tanto a las personas como sus problemáticas, con el propósito de abrir la brecha que se produce en esta relación y hacer de la intervención un espacio que vincule y acerque a ambas partes y las enfoque y convoque a la resolución del problema puntual.

Definimos “calidad de la atención” como aquellos aspectos que el trabajador social deben tomar en cuenta al abordar su trabajo profesional y al sujeto de atención. Ellos se refieren a la actitud, el ambiente y la disponibilidad del profesional.

Con el propósito de conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto de la calidad de la atención dada por la Asistentes Sociales del Servicio de Bienestar del MOP, se aplicó una encuesta a 12 usuarios, que es el número promedio de atención semanal de estas profesionales.

## 1. Actitud durante la atención

Se consultó a los encuestados por la percepción que tienen respecto de la atención que le brindó la Asistente Social a cargo de su caso. Al respecto la siguiente tabla nos muestra el 67% de los usuarios percibe interés en su problemática por parte de la Asistente Social, lo que implica una disposición diferente del usuario, quien siente que existe otro que está dispuesto a escucharlo y se interesa por él.

### Cuadro N°10

#### Percepción respecto de la disposición de la Asistente Social Servicio de Bienestar – MOP 2004

	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
a. Demuestran una actitud de interés en su problemática	8	66.7%	3	25.0%	1	8.3%
b. Tienen un trato cálido	5	41.7%	6	50.0%	1	8.3%
c. Tienen un trato respetuoso	10	83.3%	2	16.7%	0	0.0%
d. Brindan una atención rápida, dinámica y oportuna	2	16.7%	8	66.7%	2	16.7%
e. Tienen una actitud que favorece la confianza	7	58.3%	5	41.7%	0	0.0%
f. Explicitan el principio del secreto profesional	2	16.7%	3	25.0%	7	58.3%
g. Explican con claridad los pasos a seguir en la resolución de su problema	6	50.0%	5	41.7%	1	8.3%

Fuente: Investigación directa

Esta disposición se ve reforzada si observamos que el 83% de los encuestados manifiesta recibir un trato respetuoso al momento de su atención,

aspecto relevante en la relación usuario - profesional, aunque sólo el 41% percibe de las profesionales un trato cálido siempre, mientras un 50% de ellos, sólo a veces.

En relación a una atención rápida, dinámica y oportuna, entendiendo que normalmente la visita a una Asistente Social se produce ante un evento apremiante o de contingencia social que requiere de una solución a corto plazo, los usuarios manifiestan mayoritariamente (67%) que sólo a veces la atención reúne estas características, siendo éste uno de los aspectos que ellos creen necesario mejorar.

La burocracia, entendida como un falencia que se presenta en general en los servicios públicos y que dice relación con la poca eficiencia con que éstos entregan la atención o beneficio, es el diagnóstico que en general presenta la administración pública en Chile, para lo que se han implementado una serie de medidas tendientes a modernizar y agilizar la gestión, características que, de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Departamento de Desarrollo Social del Servicio de Bienestar MOP, no se visualizan, ocasionando con ello un nivel de satisfacción bajo en cuanto a eficiencia se refiere.

## **2. Ambiente**

Esta variable incluye dos dimensiones, espacio de atención y recursos tecnológicos e insumos. Se refiere principalmente, a aquellos aspectos relacionados con la infraestructura del lugar donde se realiza la atención y a los materiales de apoyo, necesarios en ocasiones para brindar un servicio de calidad.

## 2.1. Espacio de atención

Se consultó a los encuestados por las características del lugar donde se realiza la atención por parte de las Asistentes Sociales. La siguiente tabla nos muestra los resultados, que en general nos dan una panorámica satisfactoria, salvo en el aspecto “acogedor”, donde sólo un 33% manifiesta que dicha característica se presenta.

### **Cuadro N°11**

#### **Características del espacio de atención en que se realiza la Asistencia social o consejería**

#### **Servicio de Bienestar - Ministerio de Obras Públicas**

**2004**

	<b>Siempre</b>		<b>A veces</b>		<b>Nunca</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
a. Favorece la intimidad para conversar sus problemas personales	9	75,0%	2	16,7%	1	8,3%
b. Es cómodo	6	50,0%	5	41,7%	1	8,3%
c. Es tenso	3	25,0%	2	16,7%	7	58,3%
d. Es acogedor	4	33,3%	5	41,7%	3	25,0%

Fuente: Investigación directa

Al respecto, es necesario señalar, que características físicas del lugar donde se acoge al sujeto de atención, deben responder necesariamente al carácter del trabajo que realizan las profesionales en este ámbito. Parte del respeto que se demuestra en ella, está dado por la comodidad y tranquilidad con

que los usuarios cuenten para desarrollar las variadas entrevistas que requiera la intervención.

Cabe señalar que durante el levantamiento de la información, se pudo observar que las condiciones de infraestructura observadas, no responden totalmente a los requerimientos de acogida que este tipo de atención requiere, lo que reafirma la posición de los usuarios al respecto.

## 2.2. Recursos tecnológicos e insumos

La dimensión recursos tecnológicos e insumos, fue una de las peor evaluada por los usuarios. La tabla nos muestra que, si bien el espacio de atención es bien evaluado en lo que se refiere a mobiliario, el 58% manifiesta que nunca las asistentes sociales cuentan con recursos tecnológicos que faciliten su atención, por otro lado, 25% dice que estos recursos están sólo a veces.

### **Cuadro N°11**

#### **Recursos tecnológicos e insumos Asistencia social y Consejería Servicio de Bienestar - Ministerio de Obras Públicas 2004**

El lugar donde se realiza la atención:

	<b>Siempre</b>		<b>A veces</b>		<b>Nunca</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
a. Cuenta con mobiliario adecuado para recibir a los funcionarios	8	66,7%	3	25,0%	1	8,3%
b. Cuenta con recursos tecnológicos que faciliten la atención	2	16,7%	3	25,0%	7	58,3%
c. Cuenta con los materiales de oficina que faciliten la atención	3	25,0%	3	25,0%	6	50,0%

Fuente: Investigación directa

Esto quiere decir, que no todas las profesionales tienen asignados recursos como computadores, fax, fotocopadoras, etc., que faciliten su trabajo y permitan que éste sea además más rápido y oportuno, aspecto que anteriormente vimos como una deficiencia percibida en su quehacer.

Al momento de la aplicación de la encuesta para las 8 Asistentes Sociales que trabajan en el Servicio de Bienestar, contaban con dos computadores, una impresora y ningún fax, lo que para una población de más de dos mil trabajadores más su grupo familiar, resulta absolutamente insuficiente.

Lo mismo ocurre en relación a materiales de oficina, como por ejemplo formularios, cartas tipo, cartas de derivación, entre otros, que muchas veces por faltar demoran un trámite, que de otra manera, sería muy simple y rápido, como es el caso de un usuario que manifestó que una solicitud de préstamo médico tardó más de la cuenta pues la profesional no tenía el formulario que se utiliza para tramitar ese beneficio.

Esta situación, por una parte, da cuenta una vez más del déficit económico en que se encuentra hoy en día el Servicio de Bienestar del MOP, producto, entre otras cosas, de la mala administración de los recursos, entrega indiscriminada de préstamos, entre otras, tema ya explicado en párrafos anteriores.

Por otra parte, se debe considerar que lo anterior repercute en la burocracia y pérdida de tiempo que representa para los usuarios no contar con los insumos básicos para la realizar la atención, lo que influye directamente en el nivel de satisfacción de los funcionarios que solicitan esta prestación.

### 3. Disponibilidad

En el ámbito de la disponibilidad, se consultó a los encuestados por el horario de atención, cantidad de personal disponible para la realización de ésta y por la ubicación de las oficinas en que trabaja el equipo de profesionales, a fin de recoger la opinión en esta área concreta de la atención.

#### 3.1. Horario

El Servicio de Bienestar del MOP, ha diseñado una modalidad de atención en base a turnos, es decir, cada una de las profesionales tiene horarios de atención de público diferenciado, a fin de otorgar una atención permanente, ya que no todos los funcionarios cuentan con la misma disponibilidad de tiempo para realizar trámites particulares. Por ejemplo, los choferes del MOP en la mañana están haciendo las rutas programadas el día anterior, por lo que a partir de las 16:00 horas, cuentan con espacios de libertad para salir.

Tal como se indica en el cuadro siguiente, el 67% de los usuarios desconoce este sistema de turnos, por lo tanto no sabe cuando le corresponde a su Dirección, asistir a la atención.

#### **Cuadro N°12**

#### **Información respecto del Sistema de Turnos**

#### **Servicio de Bienestar – MOP**

**2004**

	N°	%
Si	4	33.3%
No	8	66.7%

Fuente: Investigación directa

Aún así, desconociendo que los turnos favorecen el mejor desempeño, una mejor atención y cobertura, la opinión de los usuarios en relación al horario de atención está dividida, un 50% manifiesta que le provoca problemas con su horario de trabajo, y un porcentaje igual dice que no, existiendo una leve diferencia entre aquellos que opinan que el horario es el adecuado (58,3%) y los que opinan que no lo es (41,7%).

Esta dividida posición de los encuestados deja de manifiesto que el horario de atención no es algo que presente dificultades mayores entre los usuarios, sino más bien indica que éstos se acomodan de acuerdo a sus tiempos al horario establecido.

### 3.2. Cantidad de personal

El Servicio de Bienestar del MOP tiene dentro de su planta de personal ocho Asistentes Sociales que se dedican, a través de un sistema de turnos, entre otras funciones, a la atención de público, siendo ésta la principal labor que realizan.

Al observar la siguiente tabla, podemos ver que los usuarios consideran que el personal disponible para su atención es suficiente (58,3%), aunque un 41,7% opina que sólo a veces, situación que avala la modalidad de turnos, pues estos permiten que siempre haya una profesional con horario asignado para la atención.

Tabla N°13

**Disponibilidad para la atención  
Servicio de Bienestar – MOP  
2004**

	Sí		A veces		No	
	N°	%	N°	%	N°	%
a. Hay suficiente personal para atender las necesidades de los trabajadores	7	58.3%	5	41.7%	0	0.0%
b. Siempre hay una profesional para atenderlo	7	58.3%	4	33.3%	1	8.3%

Fuente: Investigación directa

Sin embargo, este sistema de atención provoca que no siempre esté la misma profesional para atender un caso y por tanto, el usuario debe atenderse con diferentes personas, situación que va en desmedro del proceso de atención de caso que implica un conocimiento y seguimiento, de la o las problemáticas del trabajador, además del rapport que se debe establecer con el sujeto de atención y la consiguiente confianza que estos construyen con la Asistente Social.

Este dato no es menor si analizamos que a partir del cuestionario aplicado a las Trabajadoras Sociales, estas indicaron que no aplicaban el proceso metodológico en la atención de caso, sino que más bien, la intervención consistía en dar información sobre beneficios y pasos a seguir para obtenerlos, y a esto llamaban atención de caso. Sólo dos Asistentes Sociales reconocieron que lo que ellas hacían no era atención de caso.

### 3.3. Ubicación de las oficinas

Se consultó a los encuestados sobre la ubicación de las oficinas del equipo de Asistentes Sociales. Sobre esto la opinión de los usuarios es que las oficinas son de fácil acceso y su ubicación está bien indicada mediante señalética, por lo tanto no se requiere de mucho tiempo para ubicarlas.

En términos generales, vemos que los usuarios que se atienden con el equipo de Asistente Sociales del Servicio de Bienestar manifiestan satisfacción en la atención brindada, mostrando salvedades en materia de infraestructura, herramienta fundamental para entregar atención integral y de calidad.

## **CONCLUSIONES**

## Conclusiones

Al finalizar el análisis de la información recogida, intentando dar cuenta con ella del nivel de satisfacción de los usuarios, del ámbito de acción del trabajo social laboral y de la calidad de la atención que brindan las Asistentes Sociales del Servicio de Bienestar del MOP, las conclusiones más relevantes de esta investigación se agrupan de la siguiente forma:

- Satisfacción de usuarios respecto de los beneficios asistenciales, recreativos y supletorios
- Calidad de la atención que brinda la Asistente Social
- Ámbitos de acción del Trabajo Social Laboral en el área de Bienestar del Personal

### 1) Satisfacción de usuarios

En este ámbito tenemos que el Servicio de Bienestar posee dos clases de usuarios: directos e indirectos. Los directos son todos los socios/beneficiarios del Servicio, que aportan mensualmente una cuota social, por la cual reciben diferentes tipos de beneficios. Los usuarios indirectos son Los Departamento de Recursos Humanos del MOP, área constituida por diversos subsistemas, en donde el Servicio de Bienestar es el subsistema de mantención del Recurso Humano.

En cuanto a los beneficios asistenciales, encontramos que el Bienestar no es percibido por los usuarios indirectos como una herramienta para la gestión, mostrando niveles de satisfacción deficientes, debido a que algunos ámbitos de la acción entorpecen la labor que deben cumplir los administradores de recursos humanos. En particular la asistencia financiera es vista como problemática debido a los altos niveles de endeudamiento de los funcionarios. Los beneficios recreativos, por su parte, no constituyen un

aporte para la organización en términos de fortalecer la identidad organizacional, definiéndolos como insuficientes respecto a las necesidades que presenta la institución en este ámbito

En cuanto a las prestaciones de carácter médico, se debe mencionar que realizar algunos cambios en áreas como servicio médico y dental, permitiría contar con una atención de calidad, eficiente y eficaz en satisfacer las necesidades de los funcionarios y de la organización.

Se requiere una mayor coherencia entre los requerimientos de la institución y las prestaciones que entrega el Bienestar, pues, aunque está destinado a beneficiar a los funcionarios, también se debe tener en cuenta la opinión de los usuarios indirectos, ya que en esta organización, como en muchas otras, los programas sociales para trabajadores radican en una unidad que es parte de la organización, se alimenta de ella y genera información hacia ella también.

Crear y mantener mecanismos de retroalimentación entre las diversas unidades que componen una organización es fundamental para el óptimo funcionamiento del sistema, sobretodo si consideramos que las organizaciones están compuestas por personas que presentan una diversidad de necesidades y un complejo sistema de satisfactores como el que actualmente existe en la sociedad.

Por otro lado, tenemos que en general, la Administración Pública no cuenta con muchos recursos para incrementar la remuneración de sus funcionarios, por lo que un sistema de beneficios puede convertirse en una herramienta para elevar la calidad de vida de los trabajadores, suplir necesidades que en el mercado tienen un alto costo y favorecer a la organización, dotándola de un mecanismo eficiente a la hora de entregar un complemento al sueldo, generando con ello un mejor clima organizacional y

una forma de hacer concreta la responsabilidad social de las instituciones o empresas públicas.

Desde el punto de vista del trabajador, un sistema de beneficios que compense la remuneración que percibe por vender su labor, constituye un satisfactor a muchas necesidades derivadas principalmente de las fallas del sistema, por un lado, y por otro, otorga la oportunidad de desarrollar aspectos de la vida societal difíciles de abordar con un sistema de trabajo en que la mayor parte de la vida consciente de los sujetos se ocupa en desarrollar una labor para poder contar con los recursos mínimos de subsistencia.

Por otro lado, tenemos que los resultados obtenidos muestran una deficiente satisfacción de usuarios directos (socios), sobre todo en las dimensiones Asistencia Social y Asistencia Previsional, áreas en las que es necesario establecer canales de comunicación sistemáticos y validados por los funcionarios para que puedan hacer llegar sus quejas, reclamos u observaciones, lo que contribuiría considerablemente no sólo a mejorar las prestaciones, sino que además a satisfacer necesidades como participación e identidad, ya que contar con espacios para opinar, intercambiar experiencias y cambiar situaciones que afectan a los sujetos, es una condición indispensable para comenzar a ser protagonistas de un proceso mayor.

Las actividades grupales y talleres que se realizan en este ámbito, requieren de una reformulación que permita planificar y desarrollar un programa más integral, que no se remita sólo a la entrega de información.

La Asistencia Previsional es un tema muy importante para los funcionarios, lo que denota una inseguridad por lo que sucederá con su bienestar y la

satisfacción de sus necesidades básicas a la hora de terminar su vida laboral.

Al respecto, podemos citar un estudio realizado con Adultos Mayores Jubilados del Ministerio de Obras Públicas en el año 1999, por la Asistente Social María Isabel Ortiz Contreras, de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cuyo objetivo fue describir las condiciones psicosociales de este grupo.

Se destaca en esta investigación, que los sujetos estudiados manifiestan aceptar la situación de jubilación sin ningún conocimiento ni preparación previa. De esta manera, las expectativas pre-jubilatorias y de visión actual sobre el tema, están directamente relacionadas a este factor. Es decir, además de sufrir cambios físicos y psicológicos propios de la edad, se deben acostumbrar a un nivel socioeconómico diferente del que tenían durante su vida activa, sin poseer información o las herramientas necesarias para enfrentarlos.

Si comparamos las conclusiones del estudio realizado en 1999 y los resultados de la presente investigación, tenemos que la situación no ha variado mayormente, en términos de la percepción que tienen los funcionarios sobre el proceso de desvinculación, a pesar de existir un programa interno del Servicio de Bienestar MOP, dedicado a abordar estas temáticas.

Lo anterior, reafirma los resultados de este estudio sobre el tema, y además muestra que la situación no ha variado en los cinco últimos años.

Cabe mencionar que en cuanto a la jubilación, si bien es cierto, un sistema de seguridad social complementaria no se constituye en el único satisfactor de la necesidad generada por una deficiencia del sistema económico

imperante en nuestro país, sí puede contribuir a elevar las condiciones de vida de los trabajadores que jubilan a través de otros medios, ya que los conflictos que se presentan en esta etapa de ciclo vital no sólo se remiten a aspectos económicos, sino también sociales y familiares.

Por otro lado, encontramos que la evaluación que hacen los usuarios directos sobre estos beneficios recreativos, también es regular, y en particular se puede concluir que no responden a las necesidades de los encuestados. Las actividades que hasta ahora se realizan son de bajo impacto, no promueven la participación, ni el buen uso del tiempo libre.

Esta es un área que debe potenciarse sobre todo si tomamos en cuenta que la sociedad en general está imbuida en un proceso de producción total, es decir, no sólo en el trabajo se está produciendo y reproduciendo el sistema económico, sino que también se hace en el hogar o en la calle. El consumismo ha reemplazado valores como la solidaridad o la comprensión de la realidad del otro.

Existen necesidades como entendimiento, creación, afecto o identidad, que pueden satisfacerse a través de un programa de recreación y esparcimiento, ya que permite compartir con otros, comunicarse, recrearse y generar identidad.

El interés que demuestran los trabajadores por participar en actividades recreativas, es un potencial que puede canalizarse a través del Servicio de Bienestar, no sólo a nivel individual, sino también familiar y grupal.

Finalmente, los resultados en el área de Beneficios Supletorios o de Apoyo, nos muestran que estos beneficios son los mejor evaluados, y además son los más utilizados por los funcionarios del MOP, a todo nivel: por estamento, por edad y por sexo.

La única salvedad que podemos mencionar al respecto es que los convenios educacionales, como ya se ha señalado anteriormente, deben vincularse con los requerimientos de la institución, potenciando con ello la satisfacción que generan en los usuarios.

Otras áreas como la asistencia financiera requieren de un estudio más acabado respecto de la situación socioeconómica de los funcionarios, y las alternativas de satisfactores que se pueden desplegar con los recursos con que actualmente cuenta el Servicio de Bienestar.

Un punto importante que encontramos en la teoría de Desarrollo a Escala Humana, es la generación de autodependencia, que en este caso sólo es posible de lograr si los trabajadores logran un protagonismo real en la resolución de sus problemáticas y la consecución de su propio bienestar. Al respecto, Max Neef plantea que es necesario generar procesos tendientes a articular las diferentes partes de un sistema general.

A partir de esto consideramos que el sistema de seguridad social complementaria del que está a cargo la unidad de Bienestar, debe articularse con los requerimientos del subsistema conformado por los trabajadores.

Revertir el rol paternalista que dieron origen a los Servicios de Bienestar, es fundamental para lograr la satisfacción de necesidades fundamentales, imprimiendo en la gestión características como la coconstrucción y la autonomía, como una forma de lograr calidad de vida óptima de los trabajadores.

En términos generales, no es posible satisfacer las necesidades fundamentales si centramos el análisis en cuánto se gasta en el bienestar

del personal del Ministerio de Obras Públicas, más bien el análisis debe estar centrado en la forma en que este sistema de beneficios contribuye a satisfacer los requerimientos de los socios del Servicio de Bienestar, porque uno de los postulados del Desarrollo a Escala Humana se refiere a que el desarrollo está relacionado con las personas y no con las cosas, en este caso esas “cosas” son todas las prestaciones que se otorgan.

## **2) Calidad de la atención que brinda la Asistente Social**

Complementando el punto N°1 de las conclusiones, en este ámbito debemos señalar que las mayores deficiencias detectadas dicen relación con la rapidez u oportunidad en que se da respuesta a las problemáticas presentadas por los funcionarios, lo que está muy relacionado con la infraestructura destinada a esta labor.

Es importante el ambiente cálido y el respeto por el usuario que se está atendiendo, y en tal medida es necesario también contar con la implementación necesaria para dar resolución oportuna a los diversos problemas a los que se enfrenta el o la profesional que atiende un caso, procurando con ello una atención de calidad y una percepción por parte de los usuarios, completamente satisfactoria.

## **3) Ámbitos de acción del Trabajo Social Laboral en el área de Bienestar del Personal**

Al hacer un análisis general de las funciones y labores que cumple el Trabajo Social Laboral, podemos concluir que el nivel de intervención se centra mayormente en la entrega de información, se educa a los funcionarios en temas específicos y se atienden los casos que se presentan por demanda espontánea, aunque no de la forma más eficiente para el Servicio y para los propios trabajadores.

Respecto de la intervención grupal, vemos que ésta no se realiza desde una perspectiva integral. Es una actividad que tiene como fin entregar información, pero la intervención no se centra en el proceso, ni toma en cuenta el interés organizacional de fortalecer la identidad con la institución. Vemos además, algunas deficiencias metodológicas que impiden que la intervención en este ámbito trascienda. El trabajo social con grupos demanda de los profesionales un esfuerzo por plasmar en el proceso una alta carga de participación, que comienza por investigar cuáles son sus necesidades más sentidas, para que ellos encuentren a través de la confrontación de sus marcos referenciales, la solución a problemáticas comunes y construyan de esta forma una identidad grupal que le dé continuidad y vida al proceso.

En cuanto la variable investigación y diagnóstico, encontramos que no representa para las encuestadas un trabajo sistemático, sólo se realiza en caso de que existan requerimientos muy específicos por parte de la jefatura, al igual que sucede con la labor de sistematización y elaboración de instrumentos, que tiene especial importancia, si pensamos que finalmente esta falencia repercute directamente en los trabajadores y la resolución de su problemática.

La variable educación responde a un criterio de entrega de información, labor que se realiza de forma óptima, aunque no se vislumbra su vinculación dentro del proceso general del Trabajo Social, es decir, no se requiere de una formación profesional específica para difundir temas relevantes para los funcionarios, a menos que se realice desde una perspectiva más integral, donde la entrega de información sea utilizada como una estrategia más dentro de un plan general mayor.

Por último, la labor de colaboración y asesoría en general no sea realiza, lo que es consecuente con el análisis de la encuesta aplicada al área de recursos humanos. El trabajo social no representa para la organización una herramienta significativa a la hora de enfrentar problemáticas sociales de los trabajadores.

Resumiendo, vemos que existen falencias en la mayoría de las variables analizadas, que requieren de una reformulación por parte de las profesionales que aportaron a esta parte de la investigación. Es necesario que el Trabajo Social Laboral que se desarrolla en el Ministerio de Obras Públicas, se reposicione y actualice su labor de acuerdo a los requerimientos tanto de los trabajadores como de la institución, lo que demanda un esfuerzo por mantener una rigurosidad metodológica acorde a los cambios en el ámbito del Trabajo Social, además de vincularse con los otros sistemas que conforman el sistema de administración de recursos humanos.

Hoy nos encontramos insertos en un mundo que ha experimentado cambios vertiginosos en el conocimiento y las diferentes ramas del quehacer humano, exponiendo a las personas a nuevas exigencias y demandas surgidas del contexto de la sociedad moderna, producto de un modelo económico que se centra en el éxito y la productividad de los sujetos, no sólo en el ámbito laboral, sino también al interior de la familia y en la sociedad en general, donde se constituyen sistemas altamente complejos y diversificados de satisfactores.

De esta forma el Trabajo Social en general, como profesión que da cuenta de las contradicciones sociales y tiene contacto directo con los sujetos que componen este mundo globalizado y competitivo, debe rescatar de manera más eficiente los problemas y necesidades de las personas, y a la vez, experimentar en terreno una evaluación permanente de su práctica, con una mirada crítica y propositiva que trascienda lo meramente asistencial.

Por lo anterior, hoy más que nunca se necesita hacer del Trabajo Social Laboral una práctica que transite hacia un perfil coherente con la realidad compleja en que está inmerso, para llegar a constituir una práctica social comprometida, que vaya más allá del trabajo mecanicista que realizan muchos profesionales.

Encontrar el sentido real de la intervención que se realiza en las organizaciones formadas para producir un bien o servicio, es fundamental para lidiar con los efectos contradictorios del proceso de desarrollo centrado en las cosas. Volverse hacia los trabajadores sin dejar de tener en cuenta los requerimientos institucionales, es un desafío que se debe abordar con herramientas técnicas actualizadas, única forma de poder llevar a resultados concretos esta labor que no reporta los dividendos esperados por quienes evalúan desde una óptica más economicista la gestión de los Departamento o Servicios de Bienestar.

Otro punto importante de señalar al concluir esta investigación, es que las hipótesis descriptivas planteadas en la estrategia metodológica, se validan a través de los resultados expuestos en los capítulos anteriores. Es decir, tanto los usuarios directos como indirectos perciben de mejor forma los beneficios supletorios que otorga al Servicio de Bienestar, mientras las prestaciones de carácter recreativo y supletorio son poco conocidas o percibidas como insuficientes.

En cuanto a la segunda hipótesis, relacionada con la labor que desarrollan las Asistente Sociales que se desempeñan en el área, su labor se centra básicamente en la entrega de beneficios asistenciales, encontrando deficiencias en áreas relacionadas con la promoción social de los funcionarios atendidos.

Finalmente, es preciso señalar que de la presente investigación surgen dos ámbitos de estudio relevantes: el nivel de endeudamiento de los funcionarios

públicos, quienes debido a la particularidad de la realidad que viven presentan características socioeconómicas distintas a las de otros trabajadores, y se pudo visualizar además, una preocupación permanente de los funcionarios públicos por el proceso de jubilación, ya que en general éste representa un desmedro para las condiciones y calidad de vida de ellos y de su grupo familiar.

A modo de reflexión, es necesario mencionar que los Servicios de Bienestar de la Administración Pública, constituyen uno de los últimos resabios de lo que fue el Estado Benefactor, y que hoy están siendo permanentemente cuestionados por el gasto que ocasiona para las instituciones invertir en el bienestar de los trabajadores, a pesar de convertirse con el tiempo en un espacio para mejorar las condiciones generales de vida no sólo de los beneficiarios directos, sino también de su grupo familiar, además de hacerse cargo de las imperfecciones del sistema previsional de nuestro país.

Por lo tanto, es imprescindible que reformulen el rol que tienen en la estructura estatal actual, que exige mayor eficiencia y eficacia, además de ponerse al servicio de los trabajadores, recogiendo sus inquietudes y necesidades, gestionando con ellos nuevas líneas de acción, ya que finalmente este sistema de seguridad social complementaria es un derecho adquirido por los trabajadores tras años de luchas sindicales, que aún se mantienen vigentes a pesar de la desarticulación de los movimientos sociales en general.

## Bibliografía

- Ander Egg, Ezequiel (1985): **Diccionario de Trabajo Social**, Argentina, Humanitas
- Ander Egg, Ezequiel (1996): **Historia del Trabajo Social**, Argentina, Humanitas
- Aylwin, Nidia (1984) Trabajo Social Laboral, **Revista de Trabajo Social N°36/1984**, Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Chiavenato, Idalberto, (1996): **Administración de Recursos Humanos**, Colombia, Mac Graw Hill.
- Di Carlo, Enrique, (1994): **Teoría y Práctica del Trabajo Social en Empresa**, Argentina, Humanitas.
- Espinoza, Vicente, (1988): **Para una Historia de los Pobres de la Ciudad**, Chile, SUR.
- Estévez, Rafael, (1984): Servir a Dos o Más Señores: Dilemas, Conflictos y Opciones del Trabajo Social en las Organizaciones, **Revista de Trabajo Social N°36/1984**, Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Forttes, Alicia, (1984): El Trabajo Social en el Área del Bienestar del Personal en la Empresa, **Revista de Trabajo Social Nº36**, Chile, Pontificia Universidad Católica.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Bapista, Pilar, (1998): **Metodología de la Investigación**, México, Mac Graw Hill.
- Max Neff, Manfred (1994) **Desarrollo a Escala Humana**, Uruguay, Nordan – Comunidad
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social (1994) **Decreto Supremo Nº28**, Chile, Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Ministerio del Trabajo (1972) **Ley Nº17.695**, Chile, Ministerio del Trabajo.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social (1994) **Reglamento General de Servicios de Bienestar del Sector Público**, Chile, Superintendencia de Seguridad Social.
- Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Servicio de Bienestar (2005) **Balance de Gestión Integral 2004**, Chile, Servicio de Bienestar.

Ministerio de Obras Públicas,  
Transportes y Telecomunicaciones,  
Servicio de Bienestar (1999)

Ministerio de Planificación y  
Cooperación, División de  
Planificación, Estudios e Inversión,  
Departamento de Planificación y  
Estudios Sociales -. (1991):

Moulián, Tomás. (1998):

Novoa, Patricio. (1977):

Ogaz, María Isabel (1994)

Organización de las Naciones Unidas.  
(1961):

**Reglamento Interno**, Chile,  
Servicio de Bienestar

**Evolución de las Políticas  
Sociales en Chile 1920 - 1991**,  
Chile, Ministerio de Planificación y  
Cooperación.

**Chile Actual Anatomía de un  
Mito**, Chile, LOM.

**Derecho de la Seguridad Social**,  
Chile, Editorial Jurídica de Chile.

**Documentos de Trabajo**, Chile,  
Universidad Tecnológica  
Metropolitana (UTEM), Escuela de  
Trabajo Social.

Citado en **Revista de Trabajo  
Social N°36/1984**, Artículo  
"Trabajo Social Laboral", Chile,  
Pontificia Universidad Católica de  
Chile.

- Ortiz, María Isabel (1999) **La jubilación en el Adulto Mayor**, Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social, Chile, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Petit, Alicia (1981). **Revista de Trabajo Social N°36/1984**, Artículo “Trabajo Social Laboral”, Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, Darío, (1991): **Gestión Organizacional: Elementos para su Estudio**, Chile, PUC.
- Rodríguez, Andrés, (1995): **Los Recursos Humanos en las Administraciones Públicas**, España, Editorial Tecnos.
- Rotondo, Ruby (1987): Trabajo Social y Mundo Laboral, **Documentos de Trabajo**, Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Silva, María Cristina; Cereceda, Luz (1987): El Balance Social Aplicado al Trabajo Social de Empresa, **Documentos de Trabajo**, Santiago de Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Superintendencia de Seguridad  
Social, (2004):

**Estadísticas de Seguridad  
Social 2003 - 2004**, Chile,  
Superintendencia de Seguridad  
Social.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - OBJETIVO GENERAL N°1

Variable	Dimensión	Subdimensión
<p>Nivel de satisfacción respecto de beneficios asistenciales: Diferencia entre la expectativa de los usuarios directos e indirectos, y lo que concretamente recibe de parte del Servicio de Bienestar, en caso de contingencia.</p>	Asistencia médico - hospitalaria	<p>Servicio Médico</p> <p>Servicio Dental</p> <p>Reembolso de medicamentos</p> <p>Convenios con instituciones de salud</p> <p>Convenios con proveedores de artículos médicos (óptica, ortopedia, etc.)</p> <p>Reembolso de honorarios médicos</p> <p>Préstamos</p>
	Asistencia financiera	Asesoría en derecho de familia
	Asistencia jurídica	Asesoría en derecho del trabajo
		Atención de caso y familia
	Servicio social y consejería	Mediación en conflictos laborales
		Talleres educativos
	Asistencia previsional	<p>Convenios colectivos previsionales</p> <p>Jubilación asistida</p>

Variable	Dimensión	Subdimensión
<p>Nivel de satisfacción respecto de beneficios de carácter recreativo: Diferencia entre la expectativa de los usuarios directos e indirectos, y lo que concretamente oferta el Servicio de Bienestar, para el uso del tiempo libre.</p>	Clubes	Club deportivo
		Asociación de jubilados
		Grupo folclórico
		Coro
	Esparcimiento recreativo, deportivo y cultural	Complejo deportivo y recreacional
		Convenios con centros recreacionales
		Convenios con gimnasios

		Convenios con centros culturales
Nivel de satisfacción respecto de beneficios supletorios: Diferencia entre la expectativa de los usuarios directos e indirectos, y lo que concretamente ofrece el Servicio de Bienestar, para mejorar las condiciones y permanencia en el lugar de trabajo.	Alimentación	Casino y Cafetería Convenios con restaurantes Caja de de mercadería Becas de alimentación
	Educación	Convenios con universidades y centros de formación técnica Becas de estudio Convenios con instituciones de nivelación de estudios Jardín infantil Guardería

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - OBJETIVO GENERAL N°2

Variable	Dimensiones
Funciones del trabajo social laboral en el área de tratamiento social.	Atención de caso Atención de grupo
Funciones del trabajo social laboral en el área de investigación y diagnóstico	Diagnóstico de caso Estadísticas sociales Sistematización Elaboración de instrumentos
Funciones del trabajo social laboral en el área de educación	Educación no formal Entrega de información
Funciones del trabajo social laboral en el área de colaboración y asesoría:	Formación de equipos de trabajo multidisciplinario Información para la toma de decisiones Presentación de propuestas de acción

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - OBJETIVO GENERAL N°3

Variable	Dimensión	Subdimensión
<p>Nivel de satisfacción respecto de la calidad en la atención: Diferencia entre la expectativa de los usuarios y lo que concretamente brinda el Servicio de Bienestar, en cuanto a la disponibilidad, actitud del personal y ambiente en que se atiende.</p>	Actitud	Interés Calidez Respeto Dinamismo Confiabilidad
	Ambiente	Espacio de atención Recursos tecnológicos Insumos
	Disponibilidad	Horario de atención Cantidad de personal Ubicación de dependencias

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS UTILIZADOS - OBJETIVO GENERAL N°1

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La presente encuesta tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los socios del Servicio de Bienestar, respecto de las prestaciones que éste entrega. La información que nos proporcione es absolutamente confidencial y muy importante para mejorar nuestra gestión.

Sexo M\_\_\_ F\_\_\_ Estamento \_\_\_\_\_

#### ASISTENCIA MÉDICO HOSPITALARIA

1.- ¿Ha utilizado algunas de las siguientes atenciones del Bienestar en el último año?: (puede marcar más de una)

	Último año	Últimos 6 meses
a) Servicio médico		
b) Servicio dental		
c) Reembolso de medicamentos		
d) Convenios con instituciones de salud		
e) Convenios con óptica, artículos de ortopedia u otros similares		
f) Reembolso de honorarios médicos		
g) Otro ¿Cuál? _____		

2.- Respecto de las atenciones que marcó en la pregunta anterior, usted considera que el trámite para acceder a ellas es:

	Trámite simple	Trámite engorroso
a) Servicio médico		
b) Servicio dental		
c) Reembolso de medicamentos		
d) Convenios con instituciones de salud		
e) Convenios con óptica, artículos de ortopedia u otros similares		
f) Reembolso de honorarios médicos		
g) Otro ¿Cuál? _____		

3.- La calidad de los beneficios que recibe en el área salud, por parte del Bienestar:

- a) \_\_\_ Cumplen sus expectativas
- b) \_\_\_ Son insuficientes
- c) \_\_\_ Son de difícil acceso

4.- ¿Qué aspectos de esta área cree usted que deberían mejorar?

---

---

---

#### ASISTENCIA FINANCIERA

1.- ¿Ha accedido a alguno de los siguientes préstamos que otorga el Bienestar?: (puede marcar más de una alternativa)

	Último año	Últimos 6 meses
--	------------	-----------------

		meses
a) Habitacional		
b) De auxilio		
c) Médico o dental		
d) Préstamo para adquisición de artículos escolares		

2.- Respecto de los préstamos que marcó en la pregunta anterior, usted considera que el trámite para acceder a ellos es:

	Trámite simple	Trámite engorroso
a) Habitacional		
b) De auxilio		
c) Médico Dental		
d) Adquisición de artículos escolares		

3.- La calidad de la asistencia financiera que recibe por parte del Bienestar:

- a)  Cumplen sus expectativas
- b)  Son insuficientes
- c)  Son de difícil acceso

4.- ¿Qué elementos de esta área cree usted que debería mejorar y por qué?

---



---



---

#### ASISTENCIA JURÍDICA, SOCIAL Y CONSEJERIA

1.- ¿Ha solicitado la atención de alguna Asistente Social?

- a)  Sí, en el último año
- b)  Sí, en los últimos 6 meses
- c)  Sí, hace más de un año
- d)  Nunca

2.- ¿Cuál fue el motivo de su consulta? (Puede marcar más de una alternativa)

- a)  Orientación previsional
- b)  Orientación médica
- c)  Orientación sobre convenios que administra el Bienestar
- d)  Asesoría en derecho de familia (pensión de alimentos, régimen de visitas u otros similares)
- e)  Asesoría en derecho laboral
- f)  Evaluación socioeconómica para acceder a un beneficio
- g)  Conflictos familiares
- h)  Conflictos laborales
- i)  Otro ¿cuál?

---

3.- Al respecto, ¿Usted considera que la intervención de la profesional contribuyó a resolver su problemática?

- a)  Si
- b)  No ¿por qué?

4.- ¿Ha participado en alguna de las siguientes actividades grupales organizadas por las Asistentes Sociales?

- a)  Charlas de prevención de enfermedades
- b)  Charlas de orientación jurídica
- c)  Charlas sobre convenios
- d)  Talleres de familia
- e)  Talleres prevención del consumo de drogas
- f)  No he participado

5.- Respecto de las actividades grupales que marcó en la pregunta anterior, usted considera que:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Respondieron a sus necesidades				
b) Tuvieron un contenido relevante para usted				
c) La organización fue adecuada				
d) Se le consultó previamente sobre su interés en los temas				
e) Su inscripción fue voluntaria				

### ASISTENCIA PREVISIONAL

1.- ¿Está afiliado al convenio colectivo con la Isapre Colmena?

- a)  Si
- b)  No

2.- Si su respuesta anterior fue NO, ¿por qué?

- a)  No me parece conveniente
- b)  No conozco las ventajas del convenio
- c)  No me interesa

3.- ¿Ha recibido información del Bienestar sobre los trámites que debe realizar para jubilar?

- a)  Si
- b)  No

4.- ¿Conoce los talleres de jubilación asistida?

- a)  Si
- b)  No

5.- ¿Considera que estos talleres deberían extenderse a todos los funcionarios, estén o no cercanos a jubilar?

- a)  Si
- b)  No ¿por qué?

### BENEFICIOS DE CARÁCTER RECREATIVO

#### CLUBES O AGRUPACIONES

1.- ¿Pertenece o integra alguna de las siguientes agrupaciones?: (Puede marcar más de una alternativa)

- a)  Club Deportivo MOP
- b)  Grupo Folclórico
- c)  Coro

d)  No pertenezco a ninguno

2.- Si su respuesta anterior fue "no pertenezco a ninguno", ¿porqué?

- a)  No tengo información
  - b)  Los tipos de agrupaciones no satisfacen mis necesidades
  - c)  Los horarios en que realiza las actividades no son los adecuados
  - d)  No me interesa
  - e)  Otra razón ¿cuál?
- 
- 

### ESPARCIMIENTO RECREATIVO, DEPORTIVO Y CULTURAL

1.- ¿Ha utilizado alguno de los siguientes servicios que administra el Bienestar?

- a)  Complejo deportivo y recreacional
- b)  Convenios con centros recreacionales
- c)  Convenios con gimnasios
- d)  Convenios con centros culturales
- e)  No he utilizado ninguno

Si su respuesta es e) por favor pase a la pregunta 3.

2.- Respecto de los servicios que ha utilizado en esta área, usted considera que:

- a)  Cumplen sus expectativas
- b)  Son insuficientes
- c)  Son de difícil acceso

3.- No ha utilizado servicios recreativos, deportivos o culturales, porque:

- a)  No los conozco
- b)  Los conozco, pero me parecen inadecuados
- c)  No me interesan

### BENEFICIOS SUPLETORIOS

#### ALIMENTACIÓN

1.- ¿Ha utilizado el Casino institucional?

- a)  Si
- b)  No

Si su respuesta es NO, pase a la pregunta 3

2.- Respecto del Servicio que presta el casino usted considera que:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El precio de la colación es adecuado				
La calidad de la atención es óptima				
La dependencias del casino son adecuadas				

3.- ¿No ha utilizado el casino por que?

- a)  Almuerzo habitualmente el otra parte
- b)  No me da confianza

- c)  El precio de la colación es excesivo
- d)  Las dependencias no son adecuadas

**EDUCACIÓN**

1.- ¿Ha utilizado algún convenio con Universidades o Centros de Formación Técnica, administrado por el Bienestar?

- a)  Si
- b)  No

Si su respuesta es NO, por favor pase a la pregunta 3

2.- Al respecto, usted considera que los convenios en estas áreas:

- a)  Cumplen sus expectativas
- b)  Son insuficientes
- c)  Son de difícil acceso

3.- No ha utilizado convenios en el área educacional por que:

- a) No los conozco
- b) No me interesan
- c) Son inadecuados
- d) Otro ¿Cuál?

---



---

4.- ¿Ha utilizado el jardín o la guardería que administra el Bienestar?

- a)  Si
- b)  No

Si su respuesta es NO, pase a la pregunta 6

5.- Respeto de la atención que prestan en el jardín y/o guardería, usted considera que:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
La atención es óptima				
Las dependencias son adecuadas				
El costo es adecuado				

6.- No ha utilizado el jardín o la guardería, porque:

- a)  No los conozco
- b)  No los he necesitado
- c)  El costo es excesivo
- d)  Prefiero otras instituciones
- e)  Otro ¿Cuál?

---



---

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La presente encuesta tiene por objeto medir el grado de satisfacción de los usuarios indirectos que tiene el Servicio de Bienestar, es decir el área de Administración de Recursos Humanos. Por favor marque con una X la opción que más lo represente y fundamente su respuesta según sea el caso.

### BENEFICIOS ASISTENCIALES

1.- ¿Para su gestión, considera beneficiosa la existencia de un servicio médico y dental dentro del edificio MOP? Fundamente su respuesta.

- a) Si
- b) No

---

---

2.- ¿Ha recibido quejas del funcionamiento general del servicio médico y dental? Indique las más recurrentes.

- a) Si
- b) No

---

---

3.- Usted considera que la atención médica y dental que presta el Servicio de Bienestar:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Satisface las necesidades de los funcionarios				
b) Contribuye en términos de tiempo, a que el trabajador solicite menos permisos de salida del trabajo				
c) Contribuye a mantener a los funcionarios en óptimas condiciones de salud para desempeñar su labor				
d) Otorga demasiadas licencias médicas				

4.- ¿Para su gestión, considera beneficiosa la existencia de un mecanismo de asistencia financiera (préstamos) en el Bienestar? Fundamente su respuesta.

- c) Si
- d) No

---

---

5.- Considera que la asistencia financiera que presta el Servicio de Bienestar:

En relación a los préstamos	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Fomentan una conducta de no endeudamiento de los funcionarios				
b) Hay correlación entre el Estatuto Administrativo y la cantidad de préstamos que se otorgan a un funcionario				

En relación a los reembolsos de honorarios médicos y medicamentos	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
---	----------------	------------	---------------	-------------------

a) Satisface las necesidades de los funcionarios				
b) Favorece el excesivo número de permisos durante la jornada laboral				
c) El trámite para acceder a ellos, implica demasiado tiempo de ausencia del funcionario en su lugar de trabajo				

6.- ¿Ha solicitado la mediación o asesoría jurídica del Bienestar en conflictos laborales con funcionarios?

- a) No, los resuelvo por otra vía
  - b) No, no los he necesitado
  - c) No, no conozco el servicio
  - d) Sí ¿En qué área se realizó la asesoría?, ¿La intervención fue satisfactoria?
- 

7.- La asesoría jurídica que presta el Servicio de Bienestar:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Es óptima para resolver los problemas legales de los funcionarios				
b) Disminuye los conflictos legales que presentan los funcionarios				

8.- ¿Ha tenido antecedentes de la atención social que presta el Servicio de Bienestar?

- a) Sí
- b) No

Si su respuesta es NO, pase a la pregunta 10

9.- La atención social que presta el Servicio de Bienestar:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Es óptima y oportuna				
b) Contribuye a resolver los conflictos sociales y familiares de los funcionarios				
c) Entrega herramientas a los funcionarios para resolver futuros problemas				
d) Contribuye a mantener un clima organizacional óptimo				

10.- La asistencia previsional y el sistema de jubilación asistida:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Favorece el proceso de desvinculación de los funcionarios				
b) Prepara emocionalmente al funcionario para el momento de la jubilación				
c) Se realiza con la oportunidad requerida para su gestión en este ámbito				

## BENEFICIOS DE CARÁCTER RECREATIVO

1.- Las actividades recreativas, deportivas y culturales:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Favorecen el óptimo uso del tiempo libre de los funcionarios				
b) Contribuyen a fortalecer la identidad con la institución				
c) Satisfacen las necesidades recreativas de los funcionarios				
d) Favorecen la integración grupal de los funcionarios				
e) Contribuyen a la motivación laboral de los funcionarios				

## BENEFICIOS SUPLETORIOS

1.- El casino de la Institución:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Cumple con los requerimientos nutricionales que necesitan los funcionarios				
b) Tiene un costo acorde a la remuneración de los funcionarios				

2.- Los convenios con Instituciones Educativas:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a. Contribuyen a formar técnicos y profesionales que requiere la organización				
b. Incorpora las necesidades de capacitación de la organización				
c. Son de calidad				
d. Fomentan el espíritu de superación de los funcionarios				

3.- El jardín infantil y guardería para los hijos de funcionarios:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Prestan un servicio de calidad				
b) Favorecen la tranquilidad del funcionario en su puesto de trabajo				
c) Tienen un costo acorde a la remuneración de los funcionarios				
d) Las evaluaciones a las profesionales han sido positivas				
e) Cumplen con las políticas educacionales del gobierno				

## INSTRUMENTO UTILIZADO - OBJETIVO GENERAL N°2

### Encuesta para Asistentes Sociales

La presente encuesta tiene por objeto describir la función profesional que realizan las Asistentes Sociales que se desempeñan en el área de Bienestar de las entidades públicas. Por favor, marque con una X la alternativa que corresponda según su experiencia.

Servicio al que pertenece : \_\_\_\_\_

Antigüedad laboral : \_\_\_\_\_

Cargo : \_\_\_\_\_

#### I.- TRATAMIENTO SOCIAL

##### *A.- Intervención de caso*

1.- ¿Realiza Atención de caso?

- a)  Si
- b)  No

2.- ¿Cuál o cuáles son las problemáticas más recurrentes por las que los funcionarios solicitan atención individual? (puede marcar más de una alternativa)

- a)  Salud
- b)  Educación
- c)  Previsión (jubilación)
- d)  Relaciones familiares
- e)  Relaciones laborales
- f)  Vivienda
- g)  Evaluación socioeconómica para acceder a beneficios
- h)  Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

3.- ¿Qué tipo de intervención realiza? (puede marcar más de una alternativa)

	Siempre	A veces	Nunca
a) Entrega de información			
b) Tratamiento			
c) Derivación			
d) Seguimiento			

4.- ¿Cuál es el proceso metodológico que usted desarrolla en la atención de caso?

\_\_\_\_\_

##### *B.- Intervención grupal*

1.- Realiza intervención grupal:

- a) Si
- b) No

2.- ¿Cuáles son las temáticas que aborda en el trabajo grupal?

\_\_\_\_\_

---

---

3.- ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza para la elección de las temáticas a abordar en el trabajo grupal? (puede marcar más de una alternativa)

- a)  Realizo un diagnóstico de necesidades
- b)  Aplico encuestas de interés
- c)  Los temas son solicitados desde la institución
- d)  Planifico de acuerdo a mi experiencia
- e)  Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

4.- Los objetivos del trabajo grupal responden a un criterio de:

- a)  Promoción social
- b)  Entrega de información
- c)  Fortalecimiento de la identidad con la institución
- d)  Abordaje de temáticas recurrentes en la atención de caso
- e)  Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

5.- ¿Cuál es el proceso metodológico que usted sigue para realizar la intervención grupal?

---

---

\_\_\_\_\_

## INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

### A.- Estadísticas sociales

1.- ¿Lleva un registro estadístico de la intervención de caso o grupo que realiza?

- a)  Si
- b)  No

2.- ¿Este registro constituye una herramienta para la planificación en otras áreas, como convenios o actividades grupales?

- c)  Si
- d)  No

3.- Al terminar un período de planificación, ejecución y evaluación:

- a)  Usted sistematiza la información recogida
- b)  Tiene oportunidad de intercambiar la experiencia del proceso con sus colegas
- c)  Existe alguna instancia en la que pueda publicar los resultados o aprendizajes obtenidos del proceso de intervención, ya sea a nivel de caso o grupo

### B.- Elaboración de instrumentos

1.- Para otorgar beneficios como becas o préstamos, usted:

- a)  Confecciona instrumentos de acuerdo al caso
- b)  Existe un instrumento que se utiliza uniformemente y no se cambia
- c)  Para cada período se construye el instrumento a utilizar con las otras Asistentes Sociales

## EDUCACIÓN

## A.- Educación

1.- Luego de realizar una actividad grupal, las atenciones de caso en la misma área temática:

- a)  Se presentan con mayor frecuencia, para hacer consultas relativas al tema
- b)  Se presentan con mayor frecuencia, para recibir atención social
- c)  Se presentan con frecuencia relativa, dependiendo de la temática
- d)  No se presentan casos

## B.- Entrega de información

1.- Para difundir información relevante para los funcionarios: (puede marcar más de una)

- a)  Se preparan cartillas o dípticos informativos
- b)  Se publican afiches
- c)  Se utiliza el correo electrónico institucional
- d)  Se realizan charlas con especialistas en cada materia
- e)  No se difunde información, sólo se entrega cuando un funcionario la demanda personalmente
- f)  No se entrega información

## COLABORACIÓN Y ASESORIA

### A.- Formación de equipos de trabajo multidisciplinarios

1.- Otras áreas de la institución, como el Departamento de Recursos Humanos o Administración de Personal, ante la necesidad de realizar intervención social individual o grupal para funcionarios:

- a)  Se hacen asesorar por usted antes de iniciar alguna intervención
- b)  Comienzan la intervención y solicitan apoyo en áreas específicas
- c)  No demandan colaboración, salvo en casos muy difíciles de tratar
- d)  No demandan colaboración

2.- ¿Cuáles son las temáticas por las que han solicitado su colaboración o asesoría?

---

### B.- Información para la toma de decisiones

1.- Siguiendo con el enunciado anterior, otras áreas de la institución han solicitado su colaboración en equipos multidisciplinarios:

- a)  Si
- b)  No

2.- El área de Recursos Humanos de alguna de las Direcciones que compone la institución, ha solicitado de usted:

- a)  Información social de los funcionarios (estadísticas, diagnósticos, etc.)
- b)  Asesoría en áreas como previsión, tratamiento de casos en temáticas específicas, organización de actividades grupales, u otras.
- c)  No han solicitado colaboración o asesoría específica

### C.- Presentación de propuestas de acción

1.- El área de Recursos Humanos de las Direcciones que compone la institución, le solicita propuestas de acción para intervenir sobre una problemática diagnosticada:

- a)  Si
- b)  No

2.- ¿Cuáles son las temáticas por las que han solicitado su colaboración o asesoría?

---

3.- De acuerdo a su opinión; ¿las otras áreas del Ministerio toman en cuenta su opinión y experiencia profesional para tomar decisiones o realizar alguna intervención que tenga connotación social para los funcionarios? ¿por qué?

---

---

## INSTRUMENTO UTILIZADO - OBJETIVO GENERAL N°3

### Encuesta de Calidad de la Atención

La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios respecto de la atención que prestan las Asistentes Sociales del Servicio de Bienestar. Por favor marque con una X la alternativa que más lo represente.

#### ACTITUD

1.- De todas las Asistentes Sociales con las que usted se ha atendido, se puede decir que:

	Siempre	A veces	Nunca
a) Demuestran una actitud de interés en su problemática			
b) Tienen un trato cálido			
c) Tienen un trato respetuoso			
d) Brindan una atención rápida, dinámica y oportuna			
e) Tienen una actitud que favorece la confianza			
f) Explicitan el principio del secreto profesional			
g) Explican con claridad los pasos a seguir en la resolución de su problema			

2.- ¿Hay alguno de los aspectos anteriores que crea necesario mejorar y por qué?

---

---

#### AMBIENTE

Espacio de atención

3.- Cuando usted se ha atendido con una Asistente Social:

El lugar donde se realiza la atención

	Siempre	A veces	Nunca
a) Está libre de interrupciones			
b) Favorece la intimidad para conversar sus problemas personales			
c) Es cómodo			
d) Es tenso			
e) Es acogedor			

4.- De acuerdo a su experiencia, ¿Hay alguno de los aspectos anteriores que crea necesario mejorar y por qué?

---

---

Recursos tecnológicos e insumos

5.- El lugar donde se realiza la atención

	Siempre	A veces	Nunca
a) Cuenta con mobiliario adecuado para recibir a los funcionarios			
b) Cuenta con recursos tecnológicos que faciliten la atención (computador, impresora, fax, fotocopidora)			
c) Cuenta con los materiales de oficina que faciliten la atención			

(formularios, papelería, etc.)			
--------------------------------	--	--	--

6.- ¿Ha tenido alguna experiencia en que la atención se haya visto interrumpida por la falta de algunos de los aspectos mencionados en la pregunta anterior?

- a) Si ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- b) No

**DISPONIBILIDAD**

Horario

7.- ¿Conoce la modalidad de atención de las Asistentes Sociales?

- a) \_\_\_ Si  
 b) \_\_\_ No

8.- En relación al horario de atención, considera que:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Está hecho pensando en los trabajadores				
b) Es el adecuado				
c) Provoca problemas con su horario de trabajo				

Cantidad de personal

9.- En relación a la cantidad de Asistentes Sociales, considera que:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Hay suficiente personal para atender las necesidades de los trabajadores				
b) Siempre hay una profesional para atenderlo				

10.- ¿Es importante para usted que sea una sola profesional quien lo atienda siempre? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

11.- ¿Está de acuerdo con que su caso sea tratado en conjunto con otras profesionales? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

Ubicación de las oficinas

10.- En relación a la ubicación de las oficinas de las Asistentes Sociales, considera usted que:

	Si	No
a) Son de fácil acceso		
b) Debe gastar mucho tiempo en ubicarlas		
c) El acceso está bien indicado		

## **ANEXO 3**

### **REPUBLICA DE CHILE MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL**

#### **APRUEBA REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y DEROGA DECRETO SUPREMO Nº 52 DE 1976, DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.**

Nº11.- Santiago, 19 de marzo de 1999.-

VISTOS : Lo dispuesto en las Leyes Nos 11.764, artículo 134, 16.395, artículo 24 y 17.538, artículo único, en el D.S. Nº 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y la facultad que me confiere el artículo 32 Nº 8 de la Constitución Política de la República de Chile, y

CONSIDERANDO : La necesidad de contar con un nuevo Reglamento para el Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, que se ajuste al Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, y lo señalado en los Oficios Ord. Nos 378 de 09.01.96, 9.764 de 02.08.96 y 4.328 de 18.03.97, todos de la Superintendencia de Seguridad Social.

DECRETO :

1. DERÓGASE el Reglamento del Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, aprobado por el D.S. Nº 52 de 1976 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social.
2. APRUÉBASE el siguiente Reglamento para el Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas.

#### **TITULO I Del Servicio de Bienestar**

Artículo 1º : El Servicio de Bienestar del Ministerio de Obras Públicas, en adelante "el Servicio", es aquella estructura dependiente de la Subsecretaría de Obras Públicas, que tiene por finalidad propender al mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y cargas familiares reconocidas. Para ello deberá proporcionarles atención social, jurídica, médico-dental, asistencial, económica, cultural y recreativa, en la medida que sus recursos y políticas generales lo permitan, todo ello dentro de las normas legales y reglamentarias vigentes.

El referido servicio se regirá por el artículo 134 de la Ley 11.764, artículo 24 de la Ley 16.395, artículo único de la Ley 17.538, el D.S. Nº 28 de 1994 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en adelante el "Reglamento General" y por el presente Reglamento.

#### **TITULO II De la Dirección y Administración**

Artículo 2º : La Dirección del Servicio corresponderá a un Consejo Administrativo, en adelante "El Consejo", que estará integrado por:

- a) El Subsecretario de Obras Públicas o la persona que éste designe, quien lo presidirá;
- b) Dos representantes de las Jefaturas Superiores del Ministerio de Obras Públicas, designados por el Subsecretario de Obras Públicas; y
- c) Tres representantes de los afiliados, uno de los cuales será designado por la Asociación de Funcionarios que corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 del Reglamento General. Para este efecto las Asociaciones respectivas deberán estar constituidas legalmente, debiendo acompañar la documentación fundante de esta calidad, 30 días corridos antes de la fecha de la elección respectiva.

Los representantes titulares y suplentes de los afiliados durarán dos años en sus cargos, no pudiendo ser reelegidos para el período inmediatamente posterior.

Artículo 3° : Para ser elegido representante de los afiliados se requiere, además de los requisitos indicados en el artículo 20 del Reglamento General:

- a) Ser afiliado al Servicio con una antigüedad no inferior a un año; y
- b) No ser funcionario del Servicio.

Artículo 4° : En la elección para designar a los representantes de los afiliados al Consejo Administrativo, cada afiliado del Servicio tendrá derecho a votar por un sólo candidato. Serán elegidos quienes obtengan las más altas mayorías.

Aquellos que hubieren obtenido las más altas mayorías siguientes, tendrán la calidad de suplentes y reemplazarán a los titulares de acuerdo al orden de precedencia que hubieren obtenido en la votación.

Cuando proceda, un representante titular y suplente de los afiliados serán designados por la Asociación de Funcionarios que corresponda.

Los representantes de los afiliados durarán 2 años en sus funciones no pudiendo ser reelectos por períodos consecutivos.

Artículo 5° : El Consejo Administrativo celebrará a lo menos una sesión ordinaria cada 3 meses al año, en el día, lugar y tabla que fijen sus miembros en la primera sesión del año.

La citación la hará por escrito el Jefe del Servicio, con cinco días de anticipación de la fecha que fijen los integrantes del Consejo Administrativo.

Las sesiones extraordinarias se efectuarán cuando proceda, conforme al Artículo N°23 del Reglamento General y, serán citadas por escrito por el Presidente del Consejo Administrativo.

### **TITULO III Del Financiamiento**

Artículo 6° : El Servicio obtendrá su financiamiento a través de los siguientes recursos:

- a) Con una cuota de incorporación que fijará anualmente el Consejo Administrativo, no pudiendo ésta ser superior al 2% de la remuneración mensual imponible para pensiones o de la pensión de jubilación mensual del afiliado.
- b) Con los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto del Ministerio de Obras Públicas para el Servicio, conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias vigentes;
- c) Con el aporte mensual de sus afiliados en servicio activo de hasta el 4% de sus remuneraciones imponibles para pensiones, porcentaje que fijará anualmente el Consejo Administrativo;
- d) Con el aporte mensual de sus afiliados jubilados de hasta el 2% de sus pensiones, porcentaje que fijará anualmente el Consejo Administrativo más la cantidad correspondiente al aporte Institucional que será de su cargo;
- e) Con los intereses de los préstamos que otorgue el Servicio a sus afiliados;
- f) Con las comisiones que perciba en virtud de los convenios que celebre con terceros, para el otorgamiento de beneficios a sus afiliados;
- g) Con las sumas provenientes de herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias en su favor, y
- h) Con los demás bienes o recursos que el Servicio obtenga a cualquier título.

Artículo 7° : Los fondos del Servicio serán depositados en una cuenta subsidiaria de la Cuenta Unica Fiscal del Banco del Estado de Chile, y contra ella sólo podrá girar conjuntamente el Jefe del Servicio o quien lo subrogue, y el funcionario designado para tal efecto por éste.

En caso de ausencia o impedimento de los giradores mencionados, podrán girar en calidad de suplentes los funcionarios que en dicha condición hayan sido nominados por el Jefe del Servicio.

En ambos casos las designaciones deberán hacerse con conocimiento del Consejo Administrativo y aprobación del Subsecretario de Obras Públicas.

### **TITULO IV De los Beneficios**

Artículo 8° : El Servicio, a fin de estimular e impulsar entre otras, las áreas deportiva y socio-cultural entre sus afiliados, estará facultado a través del Consejo Administrativo, para administrar Jardines Infantiles, Casinos, Complejos Deportivos, Casas de Veraneo, Casas de Huéspedes y todos aquellos espacios afines que estime pertinente.

Con todo el Servicio ante esta Administración solo podrá destinar hasta el 10% del total de sus recursos financieros para dicho objeto; respecto de los excedentes que se produzcan en esta Administración podrán ser destinados a mejorar los establecimientos, abaratar el precio de éstos o a financiar el Servicio propiamente tal.

De igual forma el Servicio podrá administrar Salas Cunas, sin que ello represente gasto alguno en cuanto a su gestión.

Así mismo, podrá celebrar convenios con otras entidades, a objeto de producir el intercambio y ampliación de prestaciones que el Servicio pudiere ofrecer.

Artículo 9° : El Servicio deberá otorgar a sus afiliados y cargas familiares, en la medida que los recursos lo permitan, los beneficios de carácter médico señalados en el artículo 15 del Reglamento General.

Artículo 10° : El Servicio otorgará a sus afiliados activos, pasivos y cargas familiares reconocidas, los servicios de Clínica médica, Odontológica y Laboratorios sean éstos de su propiedad o administrados, más Atención Social y Asesoría Jurídica, conforme a la disponibilidad de recursos para esos efectos. Con todo, se aplicará a esa administración si así ocurriese, lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 8° de este reglamento.

Además, cada profesional de la Clínica y laboratorio 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.<sup>1</sup>

El Servicio con el propósito de mejorar y elevar el nivel de atención a sus asociados y respectivos beneficiarios y dependiendo de la disponibilidad de recursos presupuestarios, podrá contratar, subsidiar, bonificar y/o financiar parcial o totalmente seguros colectivos sin distinción alguna a favor de las personas naturales ya identificadas, sin perjuicio de que estas mismas puedan concurrir al pago de dichos seguros en similares o idénticas condiciones.<sup>2</sup>

### Otras Prestaciones

Artículo 11° : El Servicio, en la medida que los recursos lo permitan, podrá otorgar las siguientes ayudas, becas o bonos en dinero o en especies no sujetas a restitución por las causales y de acuerdo a las modalidades que a continuación se indican: <sup>3</sup>

A) Matrimonio: Se concederá una ayuda, por una sola vez, cuando el afiliado contraiga matrimonio. Si ambos contrayentes fueren afiliados, cada uno de ellos tendrá derecho a la ayuda.

B) Nacimiento o Adopción: Se concederá una ayuda por el nacimiento o adopción de cada hijo, este beneficio se otorgará a cada uno de los padres, si ambos están afiliados al Servicio. En el caso de adopción, el beneficio podrá solicitarse una vez que se haya otorgado la tuición para adopción del menor, o se le reconozca como carga familiar;

C) Fallecimiento: Se concederá una ayuda por el fallecimiento del afiliado y de cada una de sus cargas familiares, acreditadas como tal, incluido el mortinato a partir del quinto mes de gestación, y el fallecimiento del hijo recién nacido que no hubiere sido reconocido aún como carga familiar.

En caso de fallecimiento del afiliado, ésta se otorgará en el siguiente orden de precedencia:<sup>4</sup>

1° A la persona designada expresamente por el afiliado para tal efecto;

2° Al cónyuge sobreviviente;

3° A los hijos;

4° A los padres,

5° A la persona que acredite haber efectuado los gastos de funeral.

D) Becas de Estudio: El Consejo Administrativo podrá conceder una ayuda económica destinada a:

---

<sup>1</sup> Incisos primero y segundo establecidos por Decreto Supremo N°7 de 27 de enero de 2000 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La redacción original del art. 10 disponía: "El Servicio brindará atención social y legal, en beneficio de los afiliados activos, pasivos y cargas familiares reconocidas, de acuerdo a las necesidades e intereses detectados."

<sup>2</sup> Inciso agregado por Decreto Supremo N°31 de 18 de mayo de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

<sup>3</sup> Inciso modificado por Decreto Supremo N°59 de 15 de octubre de 2002 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

<sup>4</sup> Inciso modificado por Decreto Supremo N°31 de 18 de mayo de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La enumeración original establecía:

1° A la persona designada expresamente por el afiliado para tal efecto;

2° Al cónyuge sobreviviente;

3° A los hijos legítimos;

4° A los hijos naturales;

5° A los padres legítimos, y

6° A la persona que acredite haber efectuado los gastos de funeral.

1.- Aquellos alumnos, afiliados o sus cargas familiares, que acrediten debidamente un alto nivel de rendimiento académico, en educación media, técnica y universitaria cursados en establecimientos del Estado o reconocidos por éste.

2.- Aquellos estudiantes, afiliados o sus cargas familiares, que acrediten tener necesidades económicas importantes, calificadas por la Asistente Social correspondiente.

E) Ayuda Médica: En caso de enfermedad grave o degenerativa, tratamiento médico de alto costo o de carácter permanente, así calificados por el Consejo Administrativo, se podrá otorgar al afiliado una ayuda o bonificación por medicamentos o aparatos médicos, necesarios para la mantención o recuperación de la salud, complementaria de las prestaciones contempladas en el artículo 9 del presente Reglamento;

F) Desgravamen: Al fallecimiento de un afiliado, se entenderán condonadas automáticamente las deudas que tuviere pendientes con el Servicio, en caso de tratarse de préstamos médicos.

G) Catástrofe: Se podrá otorgar una ayuda en dinero o especies, al afiliado que hubiere sufrido daño o pérdida en sus bienes, en su persona o sus cargas familiares, por situaciones imprevistas o de fuerza mayor, derivado de accidentes, siniestros, catástrofes, fenómenos naturales, terremotos, incendios u otros similares. Para acceder a este beneficio será necesaria la comprobación del hecho que lo cause por el Jefe del Servicio.

H) Bono de Alimentación: El Servicio podrá otorgar bonos de alimentación, ya sea en dinero o en especies, a los socios activos y/o pasivos que acrediten una situación socioeconómica deficitaria, calificada debidamente por un profesional Asistente Social perteneciente al Servicio.<sup>5</sup>

El monto de las ayudas contempladas en las letras a, b, c, d, e y g, será determinado por el Consejo Administrativo, conforme a las atribuciones contenidas en el artículo 29 del Reglamento General.

En todos los casos en que las circunstancias lo requieran, el Consejo Administrativo podrá encomendar la comprobación de los hechos a que se refieren estas disposiciones al Jefe del Servicio, debiendo ser asesorado por personal calificado para tales efectos.

Artículo 12° : El Servicio, toda vez que sus recursos lo permitan, promoverá y financiará programas o actividades orientadas al desarrollo del perfil socio-cultural, deportivo, recreativo y/o artístico de los afiliados y/o de su grupo familiar.

Artículo 13° : El Servicio podrá organizar y/o financiar actividades que tengan por objeto el esparcimiento y/o desarrollo físico, social y cultural de sus afiliados y cargas familiares tales como Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo.

### De los Préstamos

Artículo 14° : El Servicio, en la medida que sus recursos lo permitan, podrá conceder los siguientes préstamos:

a) Préstamos Médicos y Dentales: Se otorgarán como complemento de las ayudas médicas a que se refiere el artículo 9 del presente Reglamento;

b) Préstamos Habitacionales: Se podrán otorgar una vez al año para:

- \* Ahorro para adquisición de vivienda;
- \* Gastos operacionales por la adquisición de una vivienda propia;
- \* Gastos de reparación de una vivienda propia;
- \* Financiamiento de ampliaciones o terminaciones de viviendas propias; y
- \* Pago de dividendos en mora.

Este préstamo no podrá otorgarse a dos socios del Servicio respecto del mismo inmueble.

c) Préstamos de Auxilio: Se otorgarán por necesidades económicas de los afiliados;

d) Préstamos de Escolaridad: Se otorgarán para ayudar a financiar los gastos que demande la educación del afiliado, así como la de sus cargas familiares reconocidas que sigan cursos en la Enseñanza Básica, Media, Técnico Superior, en establecimientos del Estado o reconocidos por éste.

e) Préstamos de Salud: El Servicio podrá otorgar un Préstamo de Salud Especial a aquellos socios acreditados como tal, que estén afectados directamente por una enfermedad catastrófica que comprenda dicho carácter. Para ese efecto se entenderá por enfermedad catastrófica, la que fuera así definida por el Ministerio de Salud para su cobertura en Fonasa. Dicho préstamo podrá otorgarse previa presentación de documentos que acrediten la enfermedad catastrófica, situación que será calificada por un profesional Asistente Social perteneciente al Servicio y con la aprobación del presidente del Consejo Administrativo.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Letra agregada por Decreto Supremo N°59 de 15 de octubre de 2002 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

<sup>6</sup> Letra agregada por Decreto Supremo N°59 de 15 de octubre de 2002 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Los montos y modalidades de pago de los préstamos señalados, serán fijados a lo menos una vez al año por el Consejo Administrativo.

La solicitud de los préstamos de salud especial, médico-dentales, habitacionales y de auxilio, deberá ser avalada por dos codeudores solidarios diferentes para cada evento, los cuales deberán tener a lo menos tres meses de afiliación al Servicio y una remuneración imponible para pensiones o pensión de jubilación mensual similar a la del solicitante<sup>7</sup>

No obstante, no se exigirá dicho requisito para cualquier otro préstamo y prestaciones reembolsables, cuando su monto no exceda las siete unidades de fomento, equivalentes al momento de solicitar éstos.<sup>8</sup>

Artículo 15° : El reintegro de los préstamos señalados en el artículo 14 del presente Reglamento, deberá hacerse en cuotas mensuales, iguales y sucesivas. Las referidas cuotas serán descontadas a partir del mes siguiente al de su otorgamiento, y los períodos máximos de amortización de cada préstamo se efectuarán según la tabla siguiente:

Préstamo de Salud Especial	:	hasta 12 meses <sup>9</sup>
Préstamo médico-dental	:	hasta 12 meses
Préstamo Habitacional	:	hasta 18 meses
Préstamo Auxilio	:	hasta 6 meses
Préstamo Escolar	:	hasta 3 meses

La tasa de interés que devengarán estos préstamos será determinada anualmente por el Consejo Administrativo, antes del inicio de cada ejercicio financiero, y consistirá en un porcentaje del interés corriente para operaciones no reajustables, fijado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, vigente al día primero del mes en que se otorga el préstamo.

Artículo 16° : Será obligatorio para el Consejo Administrativo, dar una cuenta pública anual a sus afiliados, acerca de su gestión administrativa, social y financiera, debiendo quedar ésta contenida en una memoria anual.

Artículo 17° : Las cuotas que el afiliado adeude al Servicio por concepto de préstamos o créditos en general, no podrán exceder en ningún caso del 50% de su remuneración mensual imponible para pensiones o de su pensión, según corresponda, excepto los préstamos de auxilio y habitacional, cuya cuota no podrá exceder del 25% de su remuneración o de su pensión en los términos antes citados.<sup>10</sup>

## TITULO V Disposiciones Generales

---

<sup>7</sup> Inciso modificado por Decreto Supremo N°59 de 15 de octubre de 2002 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Los incisos tercero y cuarto originales señalaban:

“Con todo, la solicitud de los préstamos señalados como de otras prestaciones reembolsables, será avalada por dos codeudores solidarios, que deberán tener a lo menos 3 meses de afiliación al Servicio y una remuneración imponible para pensiones o pensión de jubilación mensual similar a la del solicitante.

No obstante, no se exigirá dicho requisito para todos aquellos préstamos y prestaciones reembolsables, cuando su monto no exceda las siete unidades de fomento.”

Ambos inciso fueron modificados por Decreto Supremo N°31 de 18 de mayo de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social reemplazándolos por el actual cuarto y el siguiente inciso tercero:

“La solicitud de los préstamos médico-dentales, habitacionales y de auxilio, deberá ser avalada por dos codeudores solidarios diferentes para cada evento, los cuales deberán tener a lo menos tres meses de afiliación al Servicio y una remuneración imponible para pensiones o pensión de jubilación mensual similar a la del solicitante.”

<sup>8</sup> Inciso modificado por Decreto Supremo N°31 de 18 de mayo de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

<sup>9</sup> Línea agregada por Decreto Supremo N°59 de 15 de octubre de 2002 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

<sup>10</sup> Artículo modificado por Decreto Supremo N°31 de 18 de mayo de 2001 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La redacción original del art. 17 disponía: “Las cuotas que el afiliado adeude al Servicio por concepto de préstamos o créditos de cualquier índole, no podrán exceder en ningún caso del 50% de su remuneración mensual imponible para pensiones o de su pensión, según corresponda.”

Artículo 18° : El socio que hubiere incorporado al Servicio a un determinado número de beneficiarios, no podrá dejar sin efecto esta declaración respecto de ninguno de ellos, a menos que se pierda la calidad de beneficiario o deje de ser carga familiar del afiliado.

Artículo 19° : Los afiliados y sus beneficiarios tendrán derecho a percibir la totalidad de los beneficios médicos, préstamos médico-dentales y prestaciones médicas que otorgue el Servicio, a contar de la fecha de su ingreso a éste, una vez aprobada la solicitud respectiva.

Los préstamos habitacional, de auxilio, escolar y otras prestaciones, podrán solicitarse sólo después de transcurridos seis meses desde su afiliación al Servicio, una vez aprobada la solicitud correspondiente.

Artículo 20° : El derecho a solicitar los beneficios que concede el Servicio, caducará luego de transcurridos seis meses, desde la fecha en que haya ocurrido el hecho constitutivo de la causal que invoque para solicitarlos.

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 la del cese de sus funciones.

Artículo 21° : Los socios tendrán derecho a solicitar, mediante una solicitud escrita, fotocopia de las fichas médicas y/o dentales, exámenes y diagnósticos radiográficos, realizados tanto a ellos como a sus cargas familiares.

Artículo 22° : Corresponderá al Consejo Administrativo determinar los procedimientos o documentos que los afiliados deberán presentar para la obtención de cualquier beneficio, prestación o préstamo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 23° : El Consejo Administrativo, al final de su período deberá entregar una cuenta debidamente auditada de su gestión, a través de un organismo externo, debiendo velar porque existan los recursos suficientes para este efecto. El resultado de esta auditoría deberá ser publicado y estar a disposición de los afiliados en la oficina del Servicio que se fije al efecto por el Consejo Administrativo.

Artículo 24° : En todo lo no comprendido en el presente Reglamento regirá el Decreto Supremo N° 28, de 27 de enero de 1994, que aprueba el Reglamento General para los Servicios de Bienestar, fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

Artículo 1° Transitorio : Los representantes titulares y suplentes de los afiliados en el Consejo Administrativo, conforme lo dispuesto por el Título II de este Reglamento, serán elegidos dentro del plazo de 60 días contado desde la fecha de la publicación del mismo, y asumirán sus funciones a contar del 1° del mes siguiente a aquel en que se realice la votación.

La asociación de funcionarios deberá designar a sus representantes titular y suplente, dentro del mismo plazo de 60 días, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 del Reglamento General.

Las elecciones posteriores se realizarán 60 días antes del término del período anterior; para este efecto si el último día del plazo fuese sábado o festivo, el período comenzará el día hábil inmediatamente siguiente.