



GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL SERVICIO REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Alumno : Wilson Flores Ruiz

Profesor guía : Cecilia Leblanc Castillo

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE TRABAJADOR SOCIAL

Santiago, Chile

2009

INDICE

INTRODUCCION.....	1
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
2.- PREGUNTAS DE INVESTIGACION.....	7
3.- OBJETIVOS DE INVESTIGACION.....	8
4.- HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.....	10
5.- ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	11
6.- VARIABLES.....	13
 PRIMERA PARTE: MARCO TEORICO	
CAPITULO I: Modernización y Globalización Neoliberal.....	15
CAPITULO II: Necesidades Humanas.....	27
CAPITULO III: Protección desde el Estado y Políticas Sociales.....	41
CAPITULO IV: Sistemas Bienestar Social y Recursos Humanos.....	53
 SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL	
CAPITULO V: La Modernización del Estado de Chile.....	66
CAPITULO VI: Actualizaciones del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación.....	73

TERCERA PARTE: ANALISIS DE RESULTADOS

CAPITULO VII : Transformaciones en el Servicio de Bienestar desde la mirada de sus funcionarios	89
CAPITULO VIII: Satisfacción de los usuarios del Servicio de Bienestar en relación a los servicios, beneficios y la calidad de la Atención.....	99
CONCLUSIONES.....	159
HALLAZGOS.....	171
APORTES DEL TRABAJO SOCIAL.....	175
BIBLIOGRAFIA.....	180
ANEXOS.....	185
1.- Operacionalización de Variables	
2.- Instrumentos de Recolección de información.	
3.- Matriz de análisis cualitativo.	

INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Bienestar cumplen con una importante labor en cuanto a la administración de recursos, como una entidad de seguridad social complementaria, poseen gran relevancia para el buen funcionamiento de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores.

Es frecuente encontrar textos o publicaciones de autores que se dedican al tema desde la teoría organizacional, la psicología, sociología, incluso algunas ingenierías, como la de sistemas o la del caos determinista, y así teorías como la de la evolución, de la dependencia, han hecho su aporte al respecto, no así, por parte del trabajo social siguen siendo aún escasos los estudios acerca del tema.

Autores que han publicado ediciones sobre el área organizacional plantean que es conveniente la utilización de diferentes “metáforas organizacionales” modelos paradigmáticos, para la comprensión y análisis de una forma estratégica para abordar el estudio.

Además por parte de la teoría de redes, resalta la importancia que se le da a la interacción de las organizaciones para manejar la dependencia de recursos, intercambiar conocimientos, comprendiendo que este paradigma es recurrentemente utilizado en la acción interventora de nuestra profesión.

El tema del presente estudio, son los sistemas de bienestar del servicio público a partir de las reformas impulsadas por la modernización del Estado vistos a través de la indagación de la satisfacción usuaria. En función de delimitar la investigación, se abordarán temáticas organizacionales referentes al bienestar de los trabajadores funcionarios de la administración pública del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio de Registro Civil e Identificación, el que se concibe como un servicio que presta un apoyo real a sus funcionarios, tomando en cuenta que en su génesis surge para mejorar las condiciones de adaptación laboral de los trabajadores, a la institución, respondiendo a la lógica que

caracterizó a este tipo de Servicio como mecanismos mediadores entre la empresa y los trabajadores como una forma de contener y controlar demandas reivindicativas y favorecer una mayor productividad del recurso humano.

El motivo de la realización de esta investigación, surge a partir de la iniciativa de identificar cuál es el grado de satisfacción usuaria de los afiliados al Servicio de Bienestar del Servicio Registro Civil e Identificación y reconocer cuáles son los obstaculizadores que impiden generar espacios de participación en la toma de decisiones en relación a los servicios y beneficios que este proporciona.

Su finalidad es identificar en qué medida las transformaciones en la implementación de los procesos modernizadores en la gestión del Servicio Registro Civil e Identificación, han afectado los procesos en la mejora de la gestión del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas. Pretende identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación, en relación con su gestión en la administración de beneficios, servicios y prestaciones.

Además, se plantea describir el grado de satisfacción con respecto a la calidad de la atención proporcionada por los funcionarios tanto profesionales como administrativos del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas.

Se entiende que producto de los cambios en los paradigmas de la economía mundial, se han ido generando procesos que tienden a individualizar la vida, deshumanizándose las relaciones interpersonales y sociales en función de los múltiples retos y amenazas de las constantes demandas del ambiente.

El creciente cambio estructural en la gestión pública para su modernización, necesidad actual en un mundo globalizado, ha ido generando una transformación en las prácticas de antaño, las cuales tienen su origen en el modelo de Estado benefactor, siendo este poseedor de prácticas que impedían procesos

democráticos de participación laboral, elemento fundamental para el desarrollo de un país y para mantener organizaciones saludables. Lo anterior, hace que se convierta en una constante preocupación por parte de los Servicios de Seguridad Laboral Complementarios, como es el caso del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas de Servicio Registro Civil e Identificación, el adecuarse a estas transformaciones, abordando de manera integral las problemáticas, con lo que se pretende mantener la congruencia entre la estrategia, la cultura y los procesos, lo que significa un desafío para fortalecer mecanismos de participación institucional.

Para que un servicio sea de calidad, debe generar acciones que promuevan la participación, transparencia y eficiencia donde radica hoy la importancia del bienestar de los funcionarios y la satisfacción de propósitos y metas personales.

El estudio que a continuación se presenta, corresponde a un enfoque mixto de tipo cuantitativo y cualitativo, orientado por los objetivos e hipótesis que responden al problema formulado. Contiene un marco teórico conceptual que trata las siguientes temáticas: en el Capítulo I, la Modernización y Globalización Neoliberal, en el capítulo II, las Necesidades Humanas; en el Capítulo III, la Protección Social desde el estado y Políticas Sociales, y en el Capítulo IV, los Sistemas de Bienestar Social y Recursos Humanos. Como Marco Referencial se presenta en los Capítulos; V La Modernización del Estado de Chile, en el VI, Actualización del Sistema de Bienestar Social del Servicio de Registro Civil e Identificación en el Marco de la Reforma del Estado, y en el análisis de los resultados el Capítulo VII. Transformaciones en el servicio de bienestar desde la mirada de sus funcionarios, y Capítulo VIII. Satisfacción de los usuarios del Servicio de Bienestar en relación a los servicio, beneficios y la Calidad de Atención para finalizar con los resultados, conclusiones y principales hallazgos encontrados.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La economía de mercado y el rol subsidiario del Estado en ésta, ha modificado el concepto clásico de seguridad social, entendiéndose esta desde la lógica de subsidio a quienes por si solos no pueden acceder a los bienes y servicios que ofrece el mercado. El modelo neoliberal responsabiliza a cada individuo por la obtención de su seguridad social, haciéndose cargo el Estado sólo de aquella población más vulnerable, con medidas residuales y asistencialistas.

Hoy los Servicios de Bienestar han ido introduciendo cambios que modernizan su gestión acorde a las necesidades del modelo actual, pues la base del funcionamiento de estos, surgió a partir de un Estado Benefactor, donde los usuarios eran “beneficiarios”, de su propio bienestar, (sin decisión sobre sus necesidades) prácticas que hoy en día son obsoletas donde todo se realiza en base a subsidios de los que los usuarios pueden hacer uso gracias a los porcentajes aportados de sus sueldos.

Por lo tanto es relevante que estos conozcan y hagan uso de canales, a través de los cuales mediante la manifestación de sus requerimientos e inquietudes participen en la toma de decisiones garantizando su representatividad.

Actualmente, en el Servicio de Bienestar del Servicio Registro Civil e Identificación, existe una instancia que evalúa la calidad de la gestión de cada unidad institucional involucrada con esta tarea, e incluso el propio Servicio ha sido premiado por ser pionero en la modernización de su gestión a nivel de servicios públicos del país, pero aún así, la participación de los funcionarios sigue siendo deficitaria lo que afecta directamente su propio bienestar, ya que si bien existen mecanismos mediante los cuales pueden manifestar sus inquietudes, no se hace uso de ellos. A pesar de lo anteriormente expuesto, el Servicio de Bienestar tiene una gran demanda de subsidios y prestaciones orientadas a satisfacer necesidades de los trabajadores en cuyas decisiones estos no

participan. En este sentido, surge la necesidad de conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios otorgados por el Departamento de Bienestar y la valoración de la gestión del mismo, información que será útil para establecer lineamientos mediante los cuales se incorpore la visión y opinión de estos, en la gestión del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, haciéndolos partícipes en la toma de decisiones y empoderándolos en relación a su propio bienestar.

En este sentido, quizás por la carga que significa al personal del Servicio de Bienestar el funcionamiento de un sistema de seguridad complementaria, es que no se visualiza un interés real por conocer la percepción de los usuarios sobre sus necesidades. Si bien han existido algunas iniciativas estas no han sido sustentables, por lo tanto las inquietudes participativas se extinguen en el tiempo sin que sean incorporadas a los cambios, haciendo a los funcionarios partícipes en la toma de decisiones de los beneficios que van en función del bienestar de cada uno de ellos.

De esta manera, la gestión del bienestar y del trabajo social como principal recurso de la misma, 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 y las que genera la modernización de la gestión en la adopción de nuevas prácticas exigidas en post de la modernización del Estado.

En definitiva, esta política, heredada del modelo de bienestar anterior, niega a los trabajadores la posibilidad de asumir un rol protagónico en la resolución de sus problemáticas e impide a la institución y al trabajo social mirarse a sí mismo, y por ende visualizar las nuevas estrategias de intervención acorde a los tiempos y al capital humano con el que cuenta.

Por estas razones, se hace necesario conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de beneficios, servicios y la calidad de la atención brindada tanto por los funcionarios administrativos, como por las Asistentes Sociales dentro de las labores que desempeñan en el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas y la relación de estos con las transformaciones de la gestión.

Identificar la percepción de los funcionarios con respecto a los servicios y beneficios que se les proporcionan, tiene directa relación con una adecuada adopción de nuevas prácticas laborales que mejoran la calidad de la gestión, ya que los funcionarios no sólo representan la fuerza laboral si no que también el recurso humano que hace andar el motor de producción, entendiendo que además de formar parte de una comunidad laboral, es un ser social que tiene familia, grupo de pares con los que comparte intereses, potencialidades y necesidades por lo tanto para adaptarse a nuevas exigencias se deben proporcionar las condiciones que les permitan desarrollar y satisfacer nuevas necesidades.

Desde este punto de vista, el subsistema del Servicio de Bienestar ubicado al interior del Departamento de Desarrollo de las Personas, constituye un área en que el trabajo social tiene la posibilidad de humanizar la relación empleado-empleador, además de suplir algunas fallas del sistema previsional, que en particular en nuestro país, presenta deficiencias estructurales en base a los derechos de los trabajadores, por un tema de integración de los funcionarios en la construcción de una política de desarrollo, como sistema complementario de la protección de estos.

Una forma de aumentar los canales de comunicación y participación, acogiendo la percepción de los funcionarios, consiste en propiciar que adquieran mayor representatividad en la toma de decisiones, para facilitar el desenvolvimiento y otorgar protagonismo a los sujetos dentro de la organización, dándoles valor como tal, respecto de la calidad de los beneficios que se les otorgan.

A continuación se plantean las siguientes preguntas de investigación, las cuales pretenden determinar en qué grado los beneficios otorgados a los afiliados del Bienestar, se constituyen en satisfactores de necesidades.

2. PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1) ¿Los procesos y cambios modernizadores que se han implementado en el Servicio Registro Civil e Identificación han alterado las visiones y funciones del Servicio de Bienestar?

2) ¿Cuál es la percepción y el grado de satisfacción que presentan los usuarios del Servicio de Bienestar del Servicio Registro Civil e Identificación acerca de los beneficios que se les otorgan?

3) ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios respecto de la atención de los funcionarios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación?

4) ¿Es importante para la organización contar con un sistema de seguridad social complementario para los funcionarios que la componen?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Objetivo General N ° 1:

Describir las transformaciones y cambios del Servicio de Bienestar del servicio de Registro Civil e Identificación a partir de los procesos modernizadores en la gestión del Estado.

Objetivos Específicos:

1. Identificar la percepción de los profesionales del Servicio de Bienestar y Atención las Personas en relación a los procesos de participación usuaria en la gestión.
2. Identificar la percepción de los profesionales del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas en relación a los procesos de eficiencia en la gestión.
3. Identificar la percepción de los profesionales del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas en relación a los procesos de transparencia en la gestión.

Objetivo General N ° 2:

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación, con respecto a los beneficios que este proporciona.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los beneficios Reglamentarios proporcionados por el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas de S.R.C. e I.
2. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los beneficios facultativos que otorga el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del S.R.C.e I.
3. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los Convenios que gestiona el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del S.R.C.e I.
4. Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios Dependientes del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del S.R.C. e I..

Objetivo General Nº 3:

Describir el grado de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de la atención de los funcionarios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de los funcionarios administrativos del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas.

2. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de las Asistentes Sociales, del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas.

4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

Hipótesis N° 1

En los usuarios y en el propio Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación, existe cierta resistencia cultural a un cambio de normas, procesos y valores para incluir transformaciones en las prácticas de gestión en el trabajo, dado que no perciben una nueva situación como más beneficiosa.

Hipótesis N° 2

Los beneficios proporcionados por el Servicio de Bienestar no poseen la suficiente representatividad en relación con las necesidades de los afiliados al Servicio de Bienestar del Servicio Registro Civil e Identificación.

Hipótesis N°3

La atención del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del registro civil, centra su accionar en el otorgamiento de beneficios asistenciales.

5.- ESTRATEGIA METODOLOGICA

5.1.-Tipo de estudio: el tipo de estudio corresponde a un nivel **descriptivo** puesto que se pretende reconocer las propiedades, y características de un determinado objeto de estudio que será sometido a análisis, en este caso las percepciones de los funcionarios del Servicio Registro Civil e Identificación, respecto al impacto de las transformaciones en las prácticas del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas.

Así mismo es una investigación de tipo **no experimental**, ya que la investigación realizada no manipulará deliberadamente las variables a investigar, y se observará el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después ser analizado.

Es un estudio **transeccional**, puesto que estudiará el comportamiento del fenómeno en un período predeterminado de tiempo.

El estudio tiene un enfoque **Cuali-cuantitativo**, puesto que se analizarán datos duros, como también aquellos datos que serán aportados desde la subjetividad de las personas estudiadas. La información cualitativa se recogió a través de una escala likert modificada de acuerdo al interés del estudio.

5.2.-Universo y muestra: Conformado por un total de 2700 funcionarios del Servicio Registro Civil e Identificación, a nivel nacional los cuales de acuerdo al objetivo del estudio se desagregan de la siguiente manera:

La primera muestra consiste en 8 funcionarios profesionales del servicio de bienestar y atención a las personas del Servicio Registro civil e Identificación

La segunda muestra consiste en 263 funcionarios afiliados al bienestar a nivel nacional, de un universo de 2630 funcionarios, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente por regiones.

La tercera muestra consistirá en 132 funcionarios de un universo de 1323 funcionarios del S.R.C.e I de la Región Metropolitana seleccionados aleatoriamente.

El estudio es **aleatorio e intencionada**, ya que todos los sujetos del universo estimado tienen la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra pero en un porcentaje del 10%.

5.3.-Técnicas de recolección de datos: la técnica escogida es la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas.

5.4.-Técnicas de Análisis de la información: Las técnicas de análisis de la información son: el Programa SPSS (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales), para los datos cuantitativos y la Matriz de análisis de contenido, para los datos cualitativos.

6. VARIABLES

- Percepción sobre las transformaciones de la gestión del Servicio de Bienestar a partir de la reforma del Estado.
- Percepción de la calidad de la gestión.
- Percepción de los beneficios otorgados.
- Percepción de la calidad de la atención al usuario.

I PARTE MARCO TEORICO

CAPITULO I

MODERNIZACION Y GLOBALIZACION NEOLIBERAL

Una mirada histórica del Neoliberalismo.

A continuación se presentan una serie de conceptos de diferentes autores y instituciones relacionados con los temas de la globalización neoliberal, y la relevancia que poseen en los procesos culturales de nuestro país.

Si miramos a través de la historia, el neoliberalismo surge a partir de un movimiento, el cual tiene por finalidad el liberalizar los mercados quitándole relevancia al papel del Estado. Este movimiento considera al individuo como entidad superior en la sociedad, y protege las libertades civiles de estos.

Friedman (1966), también llamado el padre del neoliberalismo, señala que a finales del siglo XVIII, el liberalismo era visto como un medio de disminuir el papel de los Estados para promover el desarrollo económico de los países, de tal forma que el comercio tuviera todas las libertades posibles con el exterior y así potenciar una unión democrática y pacífica con el resto del mundo. Plantea que de esta forma se estaría salvaguardando el desarrollo de un gobierno representativo mediante sus instituciones parlamentarias, para que en este sentido la arbitrariedad del Estado se resumiera a la protección de las libertades civiles de los individuos.

Reconocidas enciclopedias, como la de Wikipedia (www.wikipedia.com), definen al neoliberalismo como una doctrina económica que propugna el libre mercado y la limitación del intervencionismo estatal en la economía, haciendo alusión que el sistema económico ideal es aquel que brinda total libertad a los participantes del mercado y facilita la privatización, el mercado libre y la reducción de la intervención gubernamental en la economía. Es la corriente política de

pensamiento que comparte los fundamentos filosóficos y doctrinarios del liberalismo, pero que se aparta de las proposiciones concretas defendidas por el liberalismo clásico hasta comienzos del siglo XX.

La diferencia entre el liberalismo de los años treinta y el liberalismo de principios del siglo XIX se caracteriza principalmente en lo que respecta a la exclusiva labor que tenía el Estado en el desarrollo económico de un país, restándole importancia a los esfuerzos privados, en este sentido según Friedman (ibid) predominaron otros ideales antes que la libertad.

El neoliberalismo tomando en cuenta los procesos vivenciados, es la evolución del liberalismo, ya que principios como lo son la igualdad y el bienestar, son abordados por la libertad, el cual sería el fin último y de lo contrario se estaría en presencia de un retroceso que justifica el paternalismo y el asistencialismo.

Los actores del siglo XIX se plantearon como condición para el desarrollo, el que necesariamente los gobiernos se debían descentralizar, en cambio los del siglo XX existiendo un gobierno elegido democráticamente, creen fuertemente en el efecto benéfico del poder y el del estado centralizado. Lo que resulta contradictorio es que en presencia de un pensamiento plenamente liberal, se estuviera en presencia además del centralismo en el poder.

Por una parte se pone al Estado como un administrador de un modelo que teóricamente debe propiciar la libertad de los individuos, pero a la vez es este mismo, el que pone en riesgo y amenaza la posibilidad de tomar decisiones y hacer ejercicio de esta libertad, por razón de que la concentración del poder lo imposibilita.

Friedman (ibid) plantea desde su perspectiva constructiva, que los Estados libres han tenido grandes adelantos, en cuanto a la civilización de diversos ámbitos, los cuales han surgido a partir de estados descentralizados, razón por la cual se debe

limitar el poder, generando la preservación de la libertad que vendría siendo el valor supremo, la ausencia de coerción política y gubernamental en el sentido económico que respecta a la producción., distribución y acceso a bienes y servicios.

En 1929 el liberalismo desatado en Norteamérica, entró en profunda crisis la que se expandió por todo el mundo y de la que sólo pudo salir invirtiendo fuertemente en el sector estatal, tarea que fue dirigida por el economista Ingles J. Maynard Keynes quien introdujo la idea de capitalismo orientado por el Estado.

Luego de la segunda guerra mundial, el mundo capitalista instaló un sistema económico internacional, en base a los acuerdos de Bretón Woods en el año 1944, del cual fue excluido el campo socialista y en el que se estableció, entre otras cosas, por ejemplo, que el comercio internacional se haría en moneda dólar americano, país que solo podría aumentar su moneda con respaldo en oro o en otra divisa extranjera. Además se creó el Banco Mundial para potenciar el desarrollo de los más pobres y el Fondo Monetario Internacional para ayudar en momentos de crisis a países en dificultades, lo que pretendía evitar que conflictos sociales llevaran a los países al campo socialista. (www.wikipedia.com)

Durante el periodo de reconstrucción de Europa, en la postguerra los liberales doctrinales encabezados por Friedrich Von Hayek, no tuvieron influencia significativa en la política económica y social de este periodo, ya que los gobiernos se alinearon hacia las democracias o el socialismo. (Ibíd.)

Cuando logra reaparecer es en la década de los sesenta mediante la formulación monetarista de la escuela de Chicago y no es hasta la segunda mitad de la década de los ochenta cuando alcanza expresión en las políticas públicas.

Gracias a este modelo, grandes empresas transnacionales hicieron frente a la crisis capitalista de los años setenta y en los años ochenta, el neoliberalismo ideológico político y económico se considera como la única forma posible de gobernar, volviendo a sustentar el capitalismo en el mundo.

En definitiva y como plantea el autor, “desde finales de la década de los ochenta, el neoliberalismo se ha transformado en el modelo económico imperante en casi todo el mundo.” (Ander-Egg, 1995)

Globalización y Neoliberalismo.

La globalización es el proceso o la capacidad para funcionar como unidad de tiempo real a escala planetaria. Es un nuevo fenómeno ya que es un sistema tecnológico de información, telecomunicaciones y transportes generados solo en las últimas dos décadas del siglo XX, que ha articulado todo el planeta en red de flujos en las que confluyen las funciones y unidades estratégicamente dominadas de todos los ámbitos de la actividad humana” (Castells, 2005)

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

Además es un proceso político, económico, social y ecológico que está teniendo lugar actualmente a nivel planetario. En este sentido el fondo monetario internacional define la globalización, en términos económicos como un proceso histórico, el resultado de la innovación humana y el progreso tecnológico. Se refiere a la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros. En algunos casos hace alusión al desplazamiento de personas (mano de obra) y la transferencia de conocimientos (tecnología) a través de las fronteras internacionales. La globalización abarca además aspectos culturales, políticos y ambientales más amplios. (FMI, 2000)

A pesar de que aproximadamente el concepto nos acompaña hace unas tres décadas y que desde muchos ámbitos lo han definido de acuerdo a su utilidad, estas organizaciones no han llegado a una definición que pueda incluir la gran variedad de aspectos que lo rodean, ya que ha adquirido tanta fuerza que el mundo circula alrededor de este transformándose dinámicamente para retroalimentarlo, en este sentido el programa de Naciones Unidas ha señalado que tratándose de un término de uso tan extendido, no existe una definición lo suficientemente amplia para ser aceptada, ya que además parece ir en aumento o en movimiento y en lugar de disminuir, va adquiriendo connotaciones culturales, políticas, económicas, etc. que le atribuyen una gran variedad de significados.

De esta forma se puede señalar que existe un significado relacionado con el aumento en forma vertiginosa de una parte de la actividad económica del mundo que parece estar teniendo lugar entre personas que viven en diferentes partes del mundo. Elemento transfronterizo que adopta diferentes formas.

La globalización surge como consecuencia de la transformación de los medios de producción entendida como una tercera revolución industrial en lo referido a la información y la informática, no es solo la internacionalización de los mercados como en los setenta, si no que mas bien es un elemento intrínseco de la economía moderna. (PNUD, 2004)

Históricamente contiene elementos que se encontraban presentes desde el siglo XVI en que los imperios abastecían a sus colonias de mercancías a través de redes comerciales a nivel mundial, así como extraían de estas las materias primas y riquezas naturales para su producción y consumo. La diferencia existente en nuestros tiempos radica en que la globalización se establece como tal, gracias a un elemento que en esa época no existía, como lo son las redes de comunicación electrónica que conecta al mundo en tiempo real a escala planetaria.

El rol de los Estados está orientado a preservar la ley y el orden para que los mercados logren una estabilidad en su accionar adquiriendo un papel central en la asignación de recursos en función de la libre empresa. En este sentido Touraine (2005) señala que la modernidad impone a la sociedad hechos, principios y valores a partir de fundamentos que en si mismos no son sociales exponiendo dos principios de orientación de la acción.

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

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

Segundo principio: Reconocimiento de los derechos del individuo

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

Touraine (ibid) señala que la sociedad es la oposición y el complemento entre las fuerzas de la comunidad y las de la modernidad y además que la capacidad de ser modernos surge a partir de la confianza generada gracias a la auto producción de la sociedad, y en este sentido se busca que el Estado atraiga inversiones extranjeras facilitando las exportaciones nacionales, internacionalizando la producción y los intercambios, abriendo el mercado a las transnacionales, en vez que el Estado intervenga en la economía.

Toda esta búsqueda incrementa el crecimiento interno de las naciones, ya que incorpora tecnologías, información, redes, etc. para mantener los Estados incorporados a la economía global y la mundialización económica.

La libertad que hoy poseemos para comunicarnos a través de las fronteras gracias a estos procesos, sin duda genera satisfacción cuando producto del gran aumento

de las migraciones en todo el mundo, existe la posibilidad mantener comunicación con lugares fuera de las fronteras y el transporte que moviliza a diario a miles de personas y productos a casi cualquier lugar del planeta, lo cual es posible gracias a la tecnología y porque los Estados se han dado cuenta que la prosperidad se logra mas fácilmente si se libera la energía creativa de los ciudadanos en lugar de reprimirla. (ANNAN, 2001)

En este sentido estaríamos hablando que la globalización es un movimiento social o intelectual de “acelerada integración económica mundial a través de la producción, el comercio, los flujos financieros, la difusión tecnológica, las redes de información y las corrientes culturales” que marcan esta época, como señala el Fondo Monetario Internacional, de esta forma los que no se incluyen de verdad, no es por una opción propia, aunque existan opositores al sistema, sino que mas bien son los excluidos que genera este mismo.

En relación con lo anterior, el autor dice que “se habla de globalización y de internacionalización cuando, en realidad, se trata de establecer un sistema capitalista extremo sin ningún control político y social, señalando que, “para alguna gente esto es una condición del éxito, siendo que es el fracaso con ese telón de fondo que es, el aumento de las desigualdades. Para terminar diciendo que siente que el mundo está más enfermo de lo que se cree.” (Touraine; op.cit.:12)

Sin duda una concepción bastante fatalista, pero no desarraigada de la realidad, lo que concientiza del peligro de las economías mundiales, de perder un cierto equilibrio en base a un porcentaje controlado de pobreza, ya que la historia nos ha golpeado cuando los Estados no toman las medidas pertinentes para disminuir la desigualdad y la exclusión, que beneficia a algunos, en desmedro de la mayoría.

El nuevo sistema como señala Castells (op.cit.) se constituye a partir de redes de intercambio y flujos de comunicación que son extremadamente incluyentes y

extremadamente excluyentes, ya que por medio de la competencia y la división del trabajo, permite a las personas especializarse y centrarse en lo que mejor saben hacer, además que es posible beneficiarse de los mercados con mayor acceso a los flujos de capital y a la tecnología, a importaciones más baratas y mercados de exportación más amplios, lo negativo resulta a raíz de que los mercados no garantizan necesariamente que la mayor eficiencia beneficiará a todos, lo que ha repercutido generando consecuencias irreversibles.

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

Los criterios que van articulando la dinámica de inclusión y exclusión presentes en el sistema global, son los mercados capitalistas, la utilidad y la ganancia económica que se articula flexiblemente en los individuos y los territorios. “Las redes globales articulan individuos, grupos sociales o territorios.”(ibid:17-18)

Es decir que el proceso de globalización se atribuye la facultad de decidir a través de sus mecanismos, como un instrumento que articula las redes financieras y de información, decidiendo quién participa en el sistema y quienes quedan excluidos, es así como la sociedad civil se debilita y el Estado se preocupa prioritariamente en atender la dinámica de flujos globales en reemplazo de la demanda ciudadana territorial. Los Estados pierden su principal objetivo en función de integrar modos económicos imperantes que consisten en gobernar para el pueblo en su conjunto, lo que genera un desencantamiento hacia este.

Touraine (op.cit.) plantea que a partir de este debilitamiento surge el individualismo el cual se impone y se separa de todo entorno social hasta el

momento en que la forma de representación tiende a desaparecer, esto genera fragmentación, lo que impide que los individuos se organicen para exigir la mejora de la gestión de las instituciones, este desencantamiento disminuye los niveles de confianza en las instituciones llegando a hablar de un fracaso a escala global, y hasta la institución de la familia tiende a desintegrarse producto de por ejemplo, los altos niveles de desempleo, las reducciones de personal en las empresas, los decrecientes salarios, la mayor dependencia del empleo parcial y temporal sin beneficios laborales y el debilitamiento sindical.

Las políticas deben tender a superar la sociedad individualista que se esta desarrollando producto de la necesidad de adaptarse a este tipo de desarrollo que apunta a reestructurar la economía en función de alcanzar tasas de crecimiento favorables e inversiones optimas para cada país lo que deteriora las relaciones sociales.

Touraine (ibid) señala la importancia que tiene descubrir los nuevos actores sociales para hacer frente a esta sociedad mundializada y globalizada como forma de superar el individualismo, las sociedades de masa, la impersonalidad de los mercados y la violencia, de igual modo se señala que no se deben desmerecer de este proceso, las amplias redes de información, empresas transnacionales que operan a nivel mundial y que sin embargo son las mismas que generan la impersonalización, impidiendo la heterogeneidad, diversidad y las relaciones cara a cara donde el poder que posee la economía en los mecanismos globales, vulnera toda política territorial, por lo tanto surge la idea que para países del tercer mundo la inclusión a través de la economía no ha dado solución a la satisfacción de las necesidades de las personas, dándole mayor relevancia e interacción a nivel mundial, que a organizaciones políticas, culturales y sociales de niveles territoriales.

A partir del último cuarto del siglo XX, el Estado se transforma interviniendo para facilitar las exportaciones nacionales y atrayendo inversiones extranjeras, se internacionaliza la producción y los intercambios abriendo paso a las transnacionales lo que nos lleva a la globalización económica, buscando la incorporación de los Estados a la economía global donde se incrementa el crecimiento económico, lo que conlleva incorporar tecnologías, información y redes eficientes ágiles y de fácil acceso.

Pero es acá donde se produce una incongruencia en el sentido que la libertad utópica que planteaban en todo ámbito y para todos por igual los liberales de antaño, y el reconocimiento de los derechos individuales, no garantizan las desigualdades impuestas por el modelo actual, donde los gobiernos locales para no excluirse de este modelo económico, sacrifica la inclusión de sus ciudadanos.

El neoliberalismo globalizado en la cual nos encontramos inmersos casi la totalidad del planeta, surge mediante la motivación humana por dar la mayor cantidad de satisfacción a sus necesidades, lo cual es directamente proporcional al poder adquisitivo que se posea.

Es así como se logra generar un instrumento para tranzar todos los productos, que ofrece el mercado mediante el dinero.

La acumulación de riquezas desde tiempos primitivos, ha sido relevante para conseguir la satisfacción de las necesidades y la búsqueda de la felicidad, la cual se vincula con la libertad, que surge con fuerza a partir de este sistema económico que promueve la liberación y el desarrollo como eje central de su doctrina.

Frente a las situaciones de desigualdad social y exclusión que ha ido generando la globalización neoliberal, la Comisión Económica para América Latina, (CEPAL, 2000) propone que se deben hacer cambios en el manejo económico, como

segundo punto, plantea la necesidad de modificar el papel del Estado en relación con el desarrollo latinoamericano y para esto es relevante la inserción internacional de los países y finalmente valora la importancia de cautelar los equilibrios de los márgenes macroeconómicos.

En trabajos de Fajnzylber (citado en CEPAL;ibid), señala que al analizar en detalle la proposición de esta, aparecen diferencias fundamentales con los principios del neoliberalismo y que las similitudes son mas de forma que de contenido.

Es así como la CEPAL (ibid), plantea que el método para elaborar la propuesta de desarrollo económico se construye a través del dialogo sostenido de los protagonistas del desarrollo en Latinoamérica con respecto al de otras latitudes desde donde surgen las indicaciones en cuanto a las orientaciones verosímiles y necesarias y no desde un modelo teórico, que finalmente termina modificando la realidad para que se parezca al modelo teórico.

Como segunda diferencia, el modelo neoliberal plantea que el funcionamiento del mercado será finalmente el que determinara los niveles de equidad focalizando a través de programas en los ámbitos de extrema pobreza, en cambio para la CEPAL, es la inclusión de los distintos actores y protagonistas ya sean directos o indirectos en el proceso productivo, el elemento fundamental para la competitividad y que surge directamente de la equidad.(ibid)

Para la CEPAL el progreso técnico es un elemento básico y crucial para elevar la productividad y la competitividad entre los distintos protagonistas de manera sinérgica, el cual se convierte en un proceso de aprendizaje.

La CEPAL plantea que la verdadera y autentica competitividad requiere de progreso técnico pero no en base a la reducción salarial o a la explotación de los recursos naturales. Es decir que el modelo neoliberal resalta la inserción

internacional y las exportaciones sin poner como tema central a la inclusión en el proceso técnico. (ibid)

Las especificidades sectoriales en lo referente a servicios, industria o agricultura son fundamentales para estos procesos productivos ya que cada uno de estos poseen distintos roles los cuales son complementarios, pero una verdadera articulación de los sectores con la industria, es crucial en el proceso productivo.

El sinergismo existente en los distintos roles y la centralidad del proceso técnico en estos, se perciben tal como son, mientras que en el pensamiento neoliberal se concibe al Estado en el plano de los subsidios y sólo para aquellos problemas que el sector privado no pueda concretar.

Además la CEPAL plantea que cautelar los equilibrios macroeconómicos no es suficiente, ya que además es importante la correspondencia entre lo que se quiere hacer y lo que institucionalmente se puede hacer, y es aquí cuando se hace necesario una acción selectiva complementaria para reforzar la institucionalidad. (ibid)

Finalmente un régimen político democrático abierto y participativo es central en la transformación productiva con equidad que plantea la propuesta Cepaliana.

CAPITULO II

NECESIDADES HUMANAS

Al hablar de necesidades humanas, se pueden definir múltiples paradigmas pero en este caso se dará referencia a autores que podremos relacionarlos con otros que vinculan las necesidades humanas con el área organizacional, para señalar como estos han tenido algún grado de avance o complementariedad.

La teoría de las necesidades de Maslow (1954), es concebida como una jerarquía de necesidades, que ordena esta desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos. Para ello Maslow plantea dentro de su teoría de la personalidad, el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana. La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, cuales serían necesidades de auto-actualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se

busca satisfacer. La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; ya que para un hombre hambriento no es prioridad impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, asegurarse lo suficiente para comer.

Según lo anteriormente señalado se puede deducir, que si un trabajador en función de la labor que realiza no adquiere la capacidad de satisfacer necesidades básicas satisfactoriamente, difícilmente este podrá visualizar una oportunidad para desarrollarse personal y laboralmente, sino que más bien la capacitación y la exigencia por adoptar nuevas prácticas laborales, en desmedro de necesidades que en el orden jerárquico de este autor poseen prioridad y relevancia, terminarían por quemar motivacionalmente al trabajador frustrándolo.

Las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma tal que cuando se cubren las necesidades de un orden inferior, es cuando se empiezan a sentir las necesidades de un orden superior. (Ibid)

Es lo que debería suceder para que una persona se desarrollara conforme a sus posibilidades reales, pero en presencia de un mundo competitivo, se proyecta y ambiciona acceder a estándares de vida que le permitan obtener un mayor poder adquisitivo

Según Maslow, 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.(Ibid)

Pero más que tomar el predominio, de una necesidad sobre el individuo, se dan las condiciones para acceder a satisfactores superiores, los que aparentemente pertenecen a un orden superior, pero lo que realmente cambia es el satisfactor.

Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a

medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena satisfacción.(Ibid.)

Para Maslow, el convertirse plenamente en humano implicaría la aceptación de satisfacción de las necesidades determinadas por nuestra base biológica, lo que permitiría, tras satisfacer las tendencias que nos unen con el resto de la humanidad, descubrir lo idiosincrásico, lo que nos distingue del resto de los seres humanos, el descubrir los propios gustos, talentos determinados por nuestra herencia, para concretizarlos - elaborarlos - en base al trabajo esforzado; es decir que en la medida en que somos distintos de las demás personas, se descubre esta búsqueda personal de identidad. (ibid)

Tipos de Necesidades.

a. Necesidades Fisiológicas:

Se refieren a las necesidades verdaderamente básicas de alimentos, agua, cobijo y sexo. La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas. Estas necesidades estarían asociadas con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere "a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante, del riego sanguíneo" (ibid: 85), lo que se asociaría con ciertas necesidades, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. No todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas pues dentro de estas están; el deseo sexual, el comportamiento maternal, las actividades completas y otras. Una mejor descripción sería agruparlas dentro de la satisfacción del hambre, del sexo, del abrigo y de la sed.

Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que dejan de existir.

El no satisfacer la necesidad de sexo como plantea Maslow, más que perder la importancia de necesidades superiores, estas no existen, o se satisfacen a través

de otro tipo de satisfactores, el cobijo va a depender exclusivamente de las condiciones físicas, mentales y de la etapa del ser humano y con respecto a las necesidades de agua y alimento, estas son de carácter vital por lo tanto de no satisfacerlas se pone en riesgo la vida y sin esta obviamente no va a existir nada mas que la “necesidad” de muerte.

b. Necesidades de Seguridad y Protección.

Describen el afán de la persona por disfrutar de la seguridad o protección. Incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Las necesidades de seguridad muchas veces son expresadas a través del miedo, como lo son: el miedo a lo desconocido, el miedo al caos, el miedo a la ambigüedad y el miedo a la confusión. Las necesidades de seguridad se caracterizan porque las personas sienten el temor a perder el manejo de su vida, de ser vulnerable o débil frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la seguridad y la estabilidad. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada; "la mayoría de las personas no pueden ir más allá del nivel de funcionamiento de seguridad", lo que se ve en las necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas.

Esta necesidad además de estar condicionada en nuestros tiempos por la masificación de los medios de comunicación, de vivir en una sociedad extremadamente racional, individualista, competitiva lo que lleva a aferrarse a los bienes materiales, se relaciona con que estos mismos factores llevan a los individuos a desarrollar ciertas patologías propias de la vida en la sociedad actual, por lo tanto igualmente se adquieren necesidades inferiores tomándose del

análisis de Maslow, o satisfactores como los llama Max Neef (1994), como son la atención médica, los seguros, etc. Los que frecuentan los mercados capitalistas.

c. Necesidades de pertenencia y afecto

Se concentran en los aspectos sociales donde casi todo el mundo concede valor a las relaciones interpersonales y de interacción social. Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, en este caso el de ser aceptado en alguna organización social que a su vez desarrolle en el sujeto el sentido de pertenencia a un grupo; la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

La existencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, no permiten la expresión de estas necesidades.

La modernidad cambió la mirada también acerca de las necesidades, la misma multicausalidad de los problemas llevan a entender que existen distintos satisfactores mediante los cuales se satisface una necesidad

d. Necesidades de valoración y estima.

Incluyen la preocupación de la persona por alcanzar la maestría, la competencia, y el estatus. La necesidad de estima es aquella que se encuentra asociada a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la

estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

Las necesidades de valoración son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una buena situación económica, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la exigencia del medio.

e. Necesidades de realización personal o desarrollo

Reflejan el deseo de la persona por crecer y desarrollar su potencial al máximo. La satisfacción de las necesidades de carencia es condición necesaria, pero no suficiente, para que el individuo logre la autorrealización. La persona meramente sana, gusta de la cultura, sus metas son benévolas, están llenos de buenos deseos y carecen de malicia Maslow (Ibid.).

El elemento que podría ser estimulante para lograr el anhelo de autorrealización y el crecimiento de la personalidad sería la crisis y la desintegración de la personalidad, con el posterior acceso a niveles más altos de integración y a motivaciones propias de la autorrealización; de todas maneras, habría personas que podrían llegar al estado de autorrealización de manera gradual sin necesidad de pasar por tremendas conmociones.

Por lo tanto las necesidades de subsistencia movilizan a los seres humanos a la satisfacción de estas, lo que dará paso a la necesidad de satisfacer otras necesidades que están en planos secundarios a la sobrevivencia, pero que son tan importantes para el ser humano en la medida que estén dentro de las necesidades fundamentales como se señalara a continuación.

Necesidades desde el enfoque del Desarrollo a Escala Humana.

La calidad de vida en los niveles a escala humana se refieren a la satisfacción de necesidades propias del ser humano y de las exigencias del modelo predominante, para lo cual los seres humanos deben tener la capacidad de organizar recursos de procesos globales tales como los de la naturaleza y la tecnología generando autodependencia y autonomía tanto en lo personal, lo local y lo social.

Los procesos democráticos adquieren una relevante importancia en esta mirada, ya que es fundamental que el sujeto se conciba como tal.(Max Neef, opcit)

Los gobiernos latinoamericanos tradicionalmente poseen características paternalistas lo que significa una dificultad, para estos procesos democráticos, por lo tanto el desarrollo a escala humana plantea que se debe lograr una transformación desde la persona objeto, hacia una persona sujeto del desarrollo revistiéndolo de protagonismo en la sociedad y el desarrollo.

“La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales” (Ibid:17)

En este sentido las habilidades que adquiere el sujeto para establecer articulaciones orgánicas en función de dar respuesta a las necesidades humanas, generarían procesos de autonomía y autodependencia en los sujetos de desarrollo. Pero es esencial que para que los sujetos adquieran el protagonismo que potencia la democratización del sistema, es que este promueva soluciones que surjan de abajo hacia arriba para que posean coherencia con las reales aspiraciones de los individuos.

Principios básicos:

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

Las necesidades humanas se entienden como un sistema dinámico interrelacionado donde interactúan, simultaneidades, complementariedades y compensaciones ya que la persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes.

En este sentido las necesidades se desagregaran en dos categorías: existenciales y axiológicas, es decir necesidades del ser, tener, hacer y estar y las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad.

Max Neef plantea que por ejemplo la alimentación y el abrigo no son necesidades si no que satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia.

En este sentido la educación, el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento, así también los sistemas curativos, la prevención y los esquemas de salud son satisfactores de la necesidad de protección. (ibid)

Según Max Neef, los satisfactores pueden contribuir simultáneamente a la satisfacción de diferentes necesidades, como también una necesidad puede requerir de distintos satisfactores para cumplir con su función.(ibid)

De acuerdo a lo anteriormente señalado, tal como las problemáticas poseen múltiples causas por las cuales se originan y son variados los factores que influyen en su solución, así también se conciben las necesidades con una variedad de satisfactores que pueden estar al servicio de éstas.

Para Max Neef (ibid), la persona es un ser de múltiple e interdependientes necesidades, por lo tanto las necesidades humanas, deben entenderse como un sistema en el que los mismos se interrelacionan e interactúan, las necesidades humanas, no son solo carencias sino que también y simultáneamente potencialidades humanas individuales y colectivas.

- Las necesidades fundamentales son finitas, pocas y clasificables.
- Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Lo que cambia es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de estas.

Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades, o, a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfechos, siendo las necesidades fundamentales finitas, pocas y clasificables, además de presentarse de la misma manera en todas las culturas y en todos los periodos históricos.

“Lo que cambia es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de estas, ya que 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 o calidad de los satisfactores y/o posibilidades de tener acceso a los satisfactores requeridos”. (ibid: 47)

Tal como señala Max Neef, en nuestra condición de seres humanos, poseemos las mismas necesidades en cualquier lugar, tiempo y cultura, lo que cambian son los satisfactores, los cuales en presencia de factores como la ambición y la competitividad en el presente periodo histórico, han llevado a los individuos a elegir entre dos opciones, ya sea adaptándose al medio, o sometiéndose a las nuevas practicas o simplemente siendo excluido. (ibid)

En cada periodo histórico se adoptan diferentes estilos para la satisfacción de necesidades humanas fundamentales, lo que cambian son los tipos de satisfactores dependiendo de la capacidad o posibilidades de tener acceso a estos, es decir que la cultura determina los satisfactores de las necesidades y en este sentido un cambio cultural vendría siendo un abandono de satisfactores tradicionales reemplazándolos por otros nuevos y diferentes.

“Lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de esas necesidades” (Max Neef 1998:50)

Es decir, que las necesidades están determinadas por nuestra condición humana y es la cultura la que cambia dependiendo del momento histórico y que finalmente determina cuáles son los satisfactores.

Las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas en función de satisfactores y bienes económicos. Así, se plantea que las necesidades, son carencias y potencialidades humanas y colectivas, mientras los satisfactores, son formas de ser, tener, hacer y estar, de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de las necesidades mientras que los 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.

En este punto se puede discrepar con el autor Max Neef, ya que si una necesidad además de una carencia es una potencialidad, estamos diciendo que el individuo posee la capacidad para satisfacerla o ya ha sido satisfecha, por lo tanto no siempre una necesidad podrá ser una potencialidad, solo se concebirá de esta forma en la medida que el individuo cuente con las herramientas, habilidades o condiciones para satisfacer esa necesidad.

Los satisfactores son determinantes en la generación y creación de bienes económicos los cuales afectan la eficiencia de los satisfactores. Esta causación reciproca forma parte y define la cultura determinando los estilos de desarrollo de una sociedad y forma un dinamismo, permanente y dialéctico a partir de un razonamiento histórico.

1. TIPOS DE SATISFACTORES DEL DESARROLLO A ESCALA HUMANA SEGÚN MAX NEEF (ibid).
 - a) Violadores o destructores: son elementos que al ser aplicados con la intención de satisfacer una determinada necesidad, no solo aniquilan la posibilidad de su satisfacción en un plazo inmediato, si no que imposibilitan por sus efectos colaterales, la satisfacción adecuada de otras necesidades.
 - b) Pseudos 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.

- 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.

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

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

El desarrollo desde la perspectiva a escala humana adquiere características diferentes a la que por lo general se conoce, ya que desde esta mirada el desarrollo se refiere a las personas y no a las cosas, es decir que el trabajo como medio de producción es sinérgico, ya que es un satisfactor de una necesidad y además satisface otras necesidades.

En este sentido es relevante señalar que si bien el desarrollo desde esta mirada se refiere a las personas, como por ejemplo una persona que es parte de una organización donde pasa gran parte de su vida, estableciendo relaciones de pares, cara a cara las cuales trascienden del ámbito de lo social, se validan como seres capaces de crear y aportar con su trabajo a un fin mayor lo cual además es donde radica la importancia de mejorar las condiciones mediante las cuales los individuos establecen en organizaciones para ejercer esta necesidad que es un derecho.

Las necesidades humanas en las organizaciones

Si vemos a las necesidades humanas relacionadas con el comportamiento humano frente a las organizaciones, es necesario referirse a Chiavenato (1996). La teoría anteriormente señalada por Maslow de la jerarquía de necesidades en conjunto con la de Herzberg (citado por Chiavenato, *ibid*) sirven para explicar la motivación de las personas para pertenecer a una organización y desarrollar su labor de mejor forma posible, lo que evidentemente se orienta al bienestar de los trabajadores.

Según Chiavenato (*op.cit.*) complementando las miradas de los autores antes señalados, la conducta del ser humano en organizaciones tiene que ver con la búsqueda de la satisfacción de las necesidades que señala Maslow en su jerarquía de necesidades, para señalar que en la medida que éste satisface la primera, busca enseguida satisfacer las siguientes, en un proceso que puede presentar retrocesos y avances dependiendo de los satisfactores con los que suple la necesidad

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

Factores higiénicos o insatisfactores: 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.

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 poseen puntos concordantes lo que permite configurar de manera mas amplia la motivación y el comportamiento humano a partir de sus necesidades, elementos que pueden condicionar positiva o negativamente los niveles de producción de una organización, lo que depende no sólo de la remuneraciones que se percibe por vender la fuerza de trabajo, sino que también inciden en este proceso, factores como el ambiente y las condiciones en las que se desempeña la labor, temas bastante relevantes en los Sistemas de Bienestar.

Por lo tanto, para mantener trabajadores motivados en sus puestos de trabajo, no sólo es necesario satisfacer necesidades básicas, sino que además se deben proporcionar las herramientas o capacidades para desempeñarse en determinados roles en relación con el cargo que se ejerce y que este sea reconocido por los demás, sin decaer en la competencia injustificada y en el celo profesional, ya que además el buen clima laboral es una necesidad fundamental en las organizaciones para su productividad. Es decir, que la motivación no está dada tan sólo por la satisfacción de las necesidades básicas, sino que además se debe proporcionar al funcionario, las herramientas para desarrollarse personal y profesionalmente proyectándose para satisfacer necesidades superiores.

CAPITULO III

PROTECCION SOCIAL DESDE EL ESTADO Y POLITICAS SOCIALES.

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

***“Los regimenes de seguridad de los medios de vida, deberían aliviar el estado de necesidad e impedir la miseria, reestableciendo en un nivel razonable, las entradas perdidas a causa de la incapacidad para trabajar (comprendida la vejez) o para obtener un trabajo remunerado o a causa de la muerte del jefe de familia”.*(Convenio N°102, OIT, 1952)**

Sus objetivos son velar porque las personas que se encuentren imposibilitadas temporal o permanentemente de obtener un ingreso, o que deben asumir responsabilidades financieras excepcionales, puedan seguir satisfaciendo sus necesidades para esto se proporcionan recursos financieros o determinados bienes y servicios.

Del marco conceptual y técnico generado por la OIT, se infiere que las contingencias, riesgos y necesidades que deben incluirse, son las de prevención y curación de las enfermedades, maternidad, vejez, invalidez, sobrevivencia, desempleo, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Además, se ha avanzado en el desarrollo y ampliación del contenido de la seguridad social, complementándose los puntos antes señalados, con la consideración de

prestaciones relativas a la familia e hijos, vivienda y asistencia social o servicios sociales.

Si bien estos puntos complementarios son relevantes, dependen de la realidad económica de cada país y en el caso de Chile, el velar porque se cumplan, es tarea de la Superintendencia de Seguridad Social, institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Ejecutivo a través del MINTRAB, por intermedio de la Superintendencia de Previsión Social, su actual estatuto orgánico está, contenido en la Ley N° 16395, de 1966, y su autoridad máxima, es el superintendente, quien es nombrado por la Presidenta de la República.

Su misión es regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto por los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolver denuncias y apelaciones en las materias de su competencia y proponer las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.

A si mismo, le corresponde la fiscalización, control, y auditoria contable y de gestión de las entidades administradoras del seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (AT y EP), como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y en la forma que determine la ley.

RAMAS PRINCIPALES

Para tener una percepción más global del término protección social o de la seguridad social, tema relevante para las organizaciones de seguridad social complementaria, es que a continuación se proporcionaran una serie de definiciones elaboradas tanto por individualidades como por organizaciones relacionadas con el tema.

La organización internacional del trabajo (OIT) la define como:

“La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de la enfermedad laboral, desempleo, vejez y muerte; también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos. Es entonces un conjunto de disposiciones legislativas que crean un derecho a determinadas categorías de personas, en condiciones específicas”. (OIT), (www.oit.org)

Lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo está direccionado a un aspecto bastante más práctico que la que se señala a continuación a pesar de que se trate de un término integral y moderno.

Arellano (www.definiciones.org), define la seguridad social, como la rama de la política socioeconómica de un país, por la cual la comunidad protege a sus miembros, asegurándoles las condiciones de la vida, salud y trabajo suficiente, a fin de lograr mejor productividad, más progreso y mejor bienestar común”

De esta forma, se puede concebir a la protección social, más que a la obligación de proporcionar a los trabajadores condiciones adecuadas de seguridad, como a un elemento que es conveniente para ambas partes, según lo planteado en la misión de la definición anterior.

La seguridad social también hace referencia a los estados de necesidad, y recalca el hecho de la intervención al trabajador cuando una eventualidad no depende de la motivación de este propio, y puede ser definida 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, reparadoras o rehabilitadoras”.

(Gómez, 1976:34)

La siguiente definición evoluciona a algo bastante parecido a los que significan los Servicios de Bienestar y en este sentido González (citado por la SUSESO, 2002), señala que la finalidad de los servicios de bienestar consiste en:

“Fomentar, practicar y desarrollar por todos los medios lícitos a su alcance, cualquier obra de progreso social, cultural o benéfico para sus asociados, su grupo familiar y para la comunidad; en segundo lugar; colaborar con instituciones legalmente constituidas en lo concerniente al cumplimiento de sus fines sindicales, perseguir fines de lucro, proponer fines propios de entidades que debe regirse por estatutos legales especiales”(Ibid: 2002)

Una vez entendida la base de la labor desempeñada por las organizaciones de seguridad social, se describirán algunos de los servicios y beneficios básicos proporcionados por estas.

Asistencia médica: Referida a la atención medica, quirúrgica, farmacéutica, y hospitalaria necesaria para el trabajador y su familia, en prevención, promoción y recuperación de la salud.

Prestaciones económicas de enfermedad: Servicios en especies y en dinero que incluyen, por ejemplo: ayuda para lactancia y subsidios por incapacidades temporales.

Prestaciones de desempleo: Relativo a las prestaciones económicas en el evento de una pérdida transitoria del empleo, ya sea a través de un subsidio o seguro de cesantía.

Prestaciones de vejez: Posibilidad para obtener un beneficio por el cumplimiento de 60 o 65 años, según se trate de hombre o de mujer y que pueden o no tener una base contributiva.

Prestaciones por accidente de trabajo y enfermedad profesional: Protección al trabajador contra los accidentes y enfermedades a los que está expuesto en ejercicio o con motivo del trabajo, brindándole tanto atención medica necesaria, como protección mediante el pago de una pensión o subsidio mientras esté inhabilitado para el trabajo, o sus beneficiarios en caso de fallecimiento.

Prestaciones familiares: Son beneficios de carácter pecuniario, complementario y de financiamiento fiscal. Encontramos aquí los subsidios únicos familiares y asignaciones familiares.

Prestaciones de maternidad: Hacen referencia al conjunto de prestaciones de orden médico y económico que se otorgan por causa de la maternidad.

Prestaciones de invalidez: Derecho a obtener un beneficio por causa de la minusvalía, ya sea con o sin base contributiva.

Prestaciones de sobrevivencia: Prestaciones que se otorgan en directa relación con la muerte del asegurado.

Las prestaciones antes señaladas contribuyen a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y tienen directa relación con los procesos socio-económicos y culturales a nivel global que afectan la vida tanto en el ámbito laboral como en la salud, educación, etc.

Fenómenos tales como el progresivo envejecimiento de la población, las nuevas formas de ocupación de las fuerzas de trabajo, por ejemplo teletrabajo, trabajo a domicilio, tercerización y subcontratación, las que se resumen en el empleo informal y el desempleo, han aumentado los costos de estas prestaciones y han dado un peso adicional para el régimen de asistencia social.

Pero en definitiva, se han modificado las estructuras de seguridad social y en consecuencia, han aumentado los gastos derivados en el otorgamiento de pensiones, prestaciones y costos por asistencia médica.

De este modo las estructuras sociales, económicas y culturales han ido modificando los principales objetivos de la seguridad social. El análisis de los nuevos desafíos de la realidad actual, son un factor relevante en su modificación, pero se han conservando los principios inherentes que sustentan a ésta, es decir, la universalidad, integridad, uniformidad, solidaridad.

Para realizar las modificaciones pertinentes, es necesaria la realización de lo que lleva por nombre, análisis del financiamiento y asignación de recursos, que pretende abarcar nuevas áreas de protección social acorde con las contingencias sociales imperantes y así interpretar los niveles de suficiencia de prestaciones en relación con la satisfacción de la seguridad social.

La utilidad de dimensionar regímenes de tendencias globales en materia de seguridad social, mediante el análisis del financiamiento y asignación de recursos, es de suma importancia tanto para la economía del país, como para comparar

datos válidos de comportamiento a nivel internacional como se hace a través de la ISO, en empresas públicas y privadas.

En este sentido, a continuación pasaremos a describir la visión de la seguridad social a partir de una importante organización preocupada por los comportamientos internacionales

La Seguridad Social vista desde la CEPAL.

Desde comienzos de los años noventa, la CEPAL (op.cit.) viene proponiendo un nuevo marco paradigmático del desarrollo, adecuado a un mundo globalizado de economías abiertas. Dicho marco, al tiempo que mantiene la vocación secular de la institución, buscando generar sinergias positivas entre crecimiento económico y equidad social en el contexto de la modernización productiva, destaca la importancia de aumentar la competitividad, y velar por los equilibrios macroeconómicos y por el fortalecimiento de la democracia política participativa e inclusiva. La idea central es que el desarrollo de las economías latinoamericanas y caribeñas, requieren de una transformación de las estructuras productivas, que vaya acompañada de un proceso intenso de formación de capital humano.

Desde la perspectiva social, se ha puesto especial énfasis en promover una mayor igualdad de oportunidades por la vía de la educación y sus beneficios para las familias pobres, en abordar y revertir las dinámicas excluyentes de mercados de trabajo caracterizados por la heterogeneidad estructural, en la redistribución de activos por la vía del gasto social y en la promoción del pleno ejercicio de la ciudadanía, fortaleciendo así la democracia, pero también sentando las bases políticas para la consolidación de sociedades más incluyentes.

Con el presente discurso CEPAL propone avanzar un paso más en esta línea, centrando la atención en la protección social. Hoy en día la protección social se

encuentra en una inflexión histórica, que reclama un cambio de enfoque ante el nuevo orden global y sus repercusiones en las sociedades nacionales. El principal elemento que lleva a repensar los mecanismos instituidos de solidaridad con fines de protección social, es el mercado del trabajo, que no ha demostrado una capacidad incluyente ni en términos de generación de trabajo digno, ni de niveles contributivos. (ibid)

A pesar de la importancia de promover políticas que generen más y mejores empleos, no cabe esperar que a corto o mediano plazo el empleo sea suficiente como mecanismo de protección de la mayoría de la población frente a riesgos relacionados con la falta de ingresos, la salud y el envejecimiento.

El cambio estructural que refleja la situación actual, obliga a replantearse la protección social en el marco de una solidaridad integral, en que se combinen mecanismos contributivos y no contributivos. Esto hace necesaria la concertación de un nuevo pacto social que tenga a los derechos sociales como horizonte normativo, y a las desigualdades y restricciones presupuestarias, como limitaciones que es necesario reconocer y enfrentar. En otras palabras, se requiere conciliar los imperativos éticos que sirven de marco a un contrato centrado en derechos sociales con las restricciones financieras. Asimismo, es importante realzar la eficiencia en el uso de los recursos, a efectos de ampliar la cobertura y elevar la calidad de los servicios, en especial para los sectores de menores recursos.

A través de estas propuestas presentadas, se busca tender puentes entre los derechos sociales y los criterios de política destinados a reforzar su exigibilidad en términos de mayor acceso, mejor financiamiento y más solidaridad.

Por ello, se presta especial atención a algunos de los principales temas relacionados con la protección social, como los procesos de reforma del Estado, tomando como base tanto la dinámica del mercado laboral y la seguridad social, como las posibilidades fiscales de los países. También se examinan los programas de apoyo a los grupos más pobres de la sociedad. Con estos análisis,

se procura precisar algunos de los temas que hoy en día debieran formar parte de un nuevo pacto social basado en el derecho a la protección social.

Políticas Sociales en Chile y Protección Social

Para tener una mejor comprensión del proceso de políticas sociales en Chile, se partirá por señalar que sus antecedentes se remiten al periodo posterior a la independencia, cuando el rol del Estado se centraba en crear una conciencia de nación al tiempo que es garante de la relación capital trabajo, no cumpliendo aún un rol en lo que respecta a políticas sociales.

No es sino hasta la primera mitad del siglo XX, específicamente en el año 1920, cuando el Estado empieza a preocuparse por generar mecanismos que regulen mediante la estabilidad social, la productividad económica, es decir la relaciones capital-trabajo. (Ministerio de Planificación y Cooperación, 1991)

En esta época surge un nuevo paradigma que lleva por nombre la “cuestión social” fenómeno que emerge a partir de las demandas de los trabajadores en extremas condiciones de pobreza, los que en base a la conciencia de clase, forman los primeros movimientos, se organizan y generan ahorro para su previsión creando además las primeras mutuales. (ibid)

Al debate político de la época, producto de la movilización de los trabajadores, es a lo que se llamó la cuestión social, discusión que genera las primeras regulaciones sociales, encontrándose entre estas, la jornada de trabajo, la definición del salario, entre otras, lo que culminará con, la primera legislación laboral. (ibid)

Finalmente en los años 1920 a 1930 se consolida el rol protector a los trabajadores por parte del Estado y en 1931, se dicta el Código del Trabajo, producto de la creación de una institucionalidad pública que tiene por función la

protección laboral, comenzando así el modelo de desarrollo económico hacia adentro, o también llamado modelo de sustitución de importaciones y un tardío modelo desarrollista. (ibid)

De esta forma, se dictaron las primeras leyes de previsión social destinadas ante eventualidades, a resguardar los intereses de los trabajadores; como son la pensión de vejez, jubilaciones, pensión de viudez, orfandad, e invalidez. Además por parte de los sindicatos, aparecen las primeras iniciativas de atención de salud dirigida exclusivamente a los trabajadores y que se establecen como interlocutores frente a la clase empresarial y al Estado. (ibid)

Así se consolida la base del sistema político del país, formándose los partidos políticos en base a las expresiones de intereses de clases

Entre los años 1932 y 1973, el país se caracterizó por la preeminencia del Estado benefactor, simultáneamente en el desarrollo del modelo económico de sustitución de importaciones, fomentando la creación de la industria nacional. (Godoy, Díaz y Erlwein; 1992)

El financiamiento de políticas sociales en esta época, no se proyectaba en el tiempo, razón por la cual sufría variaciones permanentemente de forma improvisada. En definitiva, no tuvieron un financiamiento estable, producto de las sucesivas crisis económicas, lo que significaría que se estancaran los salarios y las pensiones, quedando un alza en el costo de la vida, cesantía y pobreza.

A partir de lo anterior, surgen grandes migraciones hacia la capital, lo que obliga a un proceso de urbanización, y crecimiento de los servicios y la administración lo que genera la aparición de la clase media compuesta por los empleados públicos.

En 1970, el gobierno se orienta hacia una aceleración de los procesos de redistribución del poder, propiciando un acceso más masivo a los servicios básicos

de la clase trabajadora, lo que se ve interrumpido por el golpe militar el año 1973, rompiéndose el estado de derecho con sus tres poderes y entablándose el dictamen del cierre del parlamento, la subordinación del poder judicial y la ruptura del poder ejecutivo, se suspenden las organizaciones sociales y se extermina con cualquier atisbo de resistencia del pueblo.

A partir de este periodo, se generan transformaciones modernizadoras que marcan la época del país y el inicio del desarrollo del modelo neoliberal. Es así como la reforma administrativa del país experimenta cambios que se expresaron entre otros en una reforma urbana, y es la que divide el país en regiones. En este sentido, la redistribución comunal, a partir de erradicaciones, comienza a subdividir las comunas y genera que las ciudades queden segregadas en comunas pobres y ricas.

Además una nueva doctrina empieza a regir los regimenes coercitivos, que sostiene, que los países están amenazados en su estabilidad por fuerzas internas y externas, la cual es llamada como Doctrina de Seguridad Nacional, basada en la presencia de un enemigo interno que hay que combatir.

Desde el comienzo de este periodo y hasta principios de los noventa, el Estado se reduce en su estructura, tanto en el ámbito de la acción de servicios que antes eran de responsabilidad exclusiva de este, como en la función social, la que ahora se traspasa a inversionistas privados presentes en el mercado, mientras el estado solo se encarga de subsidiar a los más pobres, cumpliendo con una labor residual en salud, educación y vivienda. (ibid)

Como se señala en otros capítulos, el estado queda reducido a generar condiciones jurídicas y políticas para que nuestra economía se pueda incorporar al mercado internacional. Esta estrategia para el funcionamiento del mercado, sumerge al país en una crisis económica que genera una gran cesantía, y un empobrecimiento progresivo que afecta a varios sectores como la clase media, y

por ende la agudización de la extrema pobreza producto de lo cual se incrementan los niveles de trabajo informal.

En esta época, el trabajador es responsable de proveerse de bienes accediendo a los beneficios sociales, gracias al concepto de descuento en un porcentaje de sus ingresos, mediante el cual tiene vínculos sociales que le permiten insertarse en la sociedad, en la salud y la educación, entre otros. De forma paralela a estos hechos, surgen nuevos fenómenos sociales, como el de exclusión social, con una aparejada desesperanza aprendida, ya que al no haber acceso a trabajo y a los servicios básicos la persona es marginada socialmente y disminuyen los niveles de calidad de vida, la cual se consigue a partir del poder adquisitivo y la competencia que fomenta relaciones sociales instrumentales e individualismo.

En los 90', Chile está fuertemente marcado por un mercado internacional, de corte neoliberal, plasmado a escala planetaria, llamado globalización, ya que al caer los regímenes socialistas se mundializa la economía capitalista, generando una red de comunicaciones, transportes y tecnologías que rompe con las barreras productivas, y la capacidad de los Estados de participar en la toma de decisiones en lo que respecta al plano económico, lo que se instaura en los países hasta hoy en día.

Las falencias generadas por este modelo, llevan a los gobiernos a realizar la imperiosa labor de crear políticas sociales subsidiarias en función de paliar los efectos devastadores en la población.

CAPITULO IV

SISTEMAS DE BIENESTAR SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS.

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.

A partir de esta época se introdujeron en las empresas estatales mecanismos de seguridad social, con el fin de mejorar las condiciones en que los trabajadores desempeñaban su labor, para así mantener trabajadores motivados, comprometidos con la empresa y la productividad, mecanismo que con el transcurso de los años fue quedando obsoleto, por el cambio en el modelo económico de producción neoliberal. (Ministerio de Planificación y Cooperación, op.cit.)

De esta forma surgen en esa época, las administradoras de recursos humanos o Servicios de Bienestar, bajo el alero del Estado de Bienestar, producto de las demandas del movimiento obrero que tuvo lugar en nuestro país durante la primera mitad del siglo pasado. Estos servicios son los encargados de concretar las acciones que permiten a la organización contar con un recurso humano motivado hacia el trabajo, y no es hasta los años 50 en adelante, cuando se configura como una forma de complementar la remuneración de sus trabajadores y velar por la satisfacción de sus necesidades. Es así como los funcionarios públicos de los distintos estamentos se convierten en los principales actores, en un Estado que es el propulsor de la economía, pues son los encargados de hacer funcionar el aparato burocrático. (ibid)

A partir de los años 80', 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.

Las transformaciones producidas afectan también las orientaciones de los servicios de bienestar donde pasan de ser una organización paternalista, a una instrumental, asistencialista y de control social, ya que a partir de estos cambios, se focaliza la satisfacción de las necesidades, mediante subsidios.

A medida que se fortalecía el modelo, se generaban más cambios, producto de las constantes privatizaciones de las necesidades hasta el punto en que sólo es posible de financiar, a través de porcentajes descontados del ingreso de los trabajadores.

Génesis de los Servicios de Bienestar

Los Servicios de Bienestar de la administración pública, nacen en Chile en 1947, con el Decreto Supremo N° 1.709 de agosto de 1947, mediante el reglamento del Servicio de Bienestar de la Caja de Retiro y Previsión Social de Ferrocarriles del Estado. Fueron creados como una forma de complementar los beneficios que otorgaban las instituciones previsionales tradicionales, vale decir, Servicio de Seguro Social, que tenía medicina preventiva y curativa para sus afiliados; Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas y Caja de Previsión de Empleados Particulares, que solo disponían de un sistema de medicina preventiva. (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 1994)

De esta manera, de acuerdo al Decreto 2° del Decreto Supremo N° 722, el Estado de Chile en 1955, distingue dos tipos de Servicio de Bienestar: El primero comprende a todos aquellos servicios que reciben aportes pecuniarios de la institución, sean estos suma fija o tanto por ciento y el segundo, a aquellos que exclusivamente se financian con aportes de los asociados.

En el año 1927, se crea la entidad reguladora, que norma a todos los Servicios de Bienestar y que actualmente tiene por nombre la Superintendencia de Seguridad Social.

El 8 de Septiembre de 1924 se promulga la ley N° 4.054, Ley de Seguro Obrero Obligatorio, la cual se inspiró en la legislación alemana de 1883 en el periodo de Bismark, y que establecía entre otras prestaciones, el otorgar asistencia médica, dental, medicamentos, subsidios durante la enfermedad, atención maternal y un sistema de pensiones. De esta forma, Chile se convierte en el primer país de Latinoamérica en asumir la legislación en materia de seguridad social. (ibid)

A la ley se le da inicio el 10 de diciembre de 1927, y se crea una institucionalidad con la denominación de Departamento de Previsión Social. A partir de julio de 1945, se sustituyó su nombre por el de Dirección General de Previsión Social.

Su actual estatuto orgánico está contenido en la ley N° 16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUCESO), es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, integrando las llamadas instituciones fiscalizadoras, a que se refiere el artículo 2° del D.L. 3.551 DE 1980.

En este sentido la Superintendencia de Seguridad Social, define el concepto de bienestar como “aquel estado de una persona que se encuentra feliz por el hecho de tener satisfechas sus necesidades.

Los Servicios de Bienestar son un ente que se relaciona con la seguridad y protección social, enfocados específicamente, a los trabajadores de instituciones y empresas. En lo que se refiere a la seguridad social complementaria, los servicios

de bienestar se dividen en dos grandes grupos; los Servicios de Bienestar del sector privado, los que cuentan con personalidad jurídica y toda vez que se constituyan como Corporaciones, su solicitud se tramita a través del Ministerio de Justicia, al que le corresponde su supervigilancia; y los Servicios de Bienestar del sector público, que constituyen, unidades o departamentos que en general son subdepartamentos de recursos humanos, concepto que a continuación se caracteriza.

Los Servicios de Bienestar o Sistemas de Seguridad Complementaria, son parte de una planificación y ejecución de la política social, las cuales obedecen a las diferentes realidades, que se encuentran presentes en las legislaciones de todos los países, cuyo objetivo general, se traduce en el mantenimiento de las 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.

De esta forma, la sociedad asume la responsabilidad y el interés que significa concretar el anhelo de la seguridad social de las organizaciones, empresas o instituciones públicas o privadas, en las cuales los trabajadores deben luchar contra las contingencias, lo que puede ser definido de la siguiente manera;

“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, ya que no son parte de ésta, pero si la complementan bajo diversos aspectos que son de interés para ella” (Humeres; 2000:24)

Cualquier acción que emprendan los empleadores en función de combatir el estado de necesidad, contribuirá al mejor mantenimiento de los niveles de vida del trabajador, y del progreso de la sociedad en general. De esta forma, cuando se produce una circunstancia que conlleva un gasto extraordinario, dentro del presupuesto de los trabajadores, la Seguridad Social Complementaria, cumple la función esencial de mejorar o bonificar la remuneración normal del trabajador.

Es así como la seguridad Social Complementaria, se expresa a través de beneficios adicionales que mediante la contratación colectiva obtienen los grupos asalariados y sus cargas familiares.

De este modo, la herramienta fundamental de las políticas públicas ante las contingencias que suelen presentar los trabajadores, consiste en la protección que brinda Seguridad Social Complementaria, tanto al trabajador, como a su familia y a la sociedad, a través de prestaciones de las cuales el empleador, mediante un pacto contractual, es parte fundamental, al cual accede, para mantener un óptimo factor de producción o Recurso Humano

Recursos Humanos

Cuando se habla de recursos humanos se hace referencia a las personas, las cuales no viven aisladas, sino que son seres sociales, que poseen distintas capacidades de las cuales pueden hacer utilidad en la producción para satisfacer necesidades propias.

Para cumplir con esta labor, nacen las organizaciones, las cuales son una característica fundamental de nuestra sociedad moderna, donde los recursos humanos son el motor de la organización.

De esta manera, surgen las administradoras de recursos humanos cuya función consiste en mantener trabajadores motivados hacia el trabajo, es decir que las personas sean destinadas a una labor específica en el proceso productivo de la empresa, atendiendo ciertas necesidades básicas de los trabajadores, como son la vivienda, atención médica y educación, pero fundamentalmente surgen como una forma de prevenir la formación de sindicatos, situación que en varios países del mundo significó motivo de conflictos y choques laborales que marcaron la época de los setentas, hasta el inicio de la segunda guerra mundial.

Para administrar de manera eficiente y eficaz el recurso humano, las organizaciones cuentan con una herramienta derivada de la teoría de la administración de recursos humanos preocupada del adecuado aprovisionamiento, aplicación, mantenimiento y desarrollo de las personas en las organizaciones.

Chiavenato (op.cit.) señala que las bases sobre las que trabajan las organizaciones y las personas, entendida dentro de la teoría general de sistemas, ofrece un esquema conceptual que permite analizar y sintetizar la organización en un ambiente complejo y dinámico, donde las partes de la organización son vistas como subsistemas interrelacionados dentro de un súper sistema, adquiriendo una característica particular en que todo es mayor que la suma de las partes.

La teoría general de sistemas afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritas en términos de sus elementos separados ya que para comprenderlas deben ser estudiadas globalmente.

En este sentido, las organizaciones representan un sistema social abierto, que recibe varios insumos, los cuales transforma en productos, ya que se integra a su ambiente. Este intercambio a través de entradas y salidas de información, es lo que les permite adaptarse y sobrevivir, es decir que para que su estructura sea

óptima, se debe ir adecuando a los cambios a través de la organización del conjunto de sus elementos.

Por lo tanto si los procesos cambian, naturalmente las necesidades del recurso humano también cambiarán, tanto en lo que respecta a los requerimientos de capacitación de los funcionarios, como lo que tiene que ver con la realización de las nuevas prácticas, que a partir de éstas deban adoptar.

Además estos cambios no surgen necesariamente desde dentro de la organización, sino que más bien están relacionados con la serie de intercambios que genera esta organización con otras, procesos que necesariamente deben agilizarse en función de los desafíos, tanto gubernamentales como internacionales de una economía neoliberal globalizada, que impone la obligación de cambiar las estrategias de producción complejizado aún más la organización.

Las personas como subsistema relacional dentro del sistema total que representa la organización, deben contener un elemento básico y fundamental para generar recurso humano y en este sentido Chiavenato, señala lo siguiente.

“La condición necesaria para la existencia de una organización es la interacción entre personas. El propio éxito o fracaso e 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, dotados de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar la tarea organizacional, como es el producir un bien o servicio con éxito, para lo cuál se debe contar con la administración adecuada encargada de las personas que son parte de la organización.

Chiavenato propone 5 subsistemas para administrar recursos humanos:

1.- Provisión: reclutamiento y selección de personal.

2.- Aplicación: descripción y análisis de cargos, evaluación de desempeño

3.-Desarrollo: entrenamiento y desarrollo de las personas, desarrollo organizacional.

4.-Control: banco de datos y sistemas de información, auditoria de recursos humanos. (ibid)

Una organización debe realizar varias tareas a fin de mantener adecuadamente al recurso humano, lo que exige una serie de cuidados especiales, entre los que se encuentran los beneficios sociales. Una remuneración pagada en relación al cargo ocupado, constituye solo 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 tienen una historia reciente y surgen a partir de diferentes factores:

- exigencia 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.

Ahora bien, los departamentos de recursos humanos desde el punto de vista de la producción, generan la idea de un recurso humano que está directamente ligado a la revolución industrial.

Lo humano se convierte en un recurso, cuando a partir de las organizaciones, se genera una gestión pública eficiente, con un desafío que consiste en adoptar nuevas orientaciones y tecnologías, donde el sector público se encuentra en desmedro en relación con las instituciones privadas, por la carga histórica que significa la creación de estar bajo el alero del Estado benefactor. En función de lo anterior, es necesario incorporar técnicas y procesos acordes con el momento histórico, lo que para el gobierno se ha convertido en una preocupación, ya que esta es la entidad encargada de la separación de los poderes y para auxiliar al ejecutivo en el desempeño de sus funciones. Esta complejidad es fundamental tanto en la dinámica interna de las organizaciones, como en sus relaciones con el entorno, las cuales deben ser fluidas y multifacéticas, para dar respuesta a la demanda de individuos, grupos y organizaciones.

Handy (1978), citado por Rodríguez (1995) señala que las organizaciones son influenciadas por diferentes factores como las normas y creencias, el pasado y el clima laboral, la tecnología y los objetivos que se plasman en diferentes estructuras y objetivos.

Es así como mediante estos factores se va configurando la administración de recursos, visto desde un contexto histórico y de las culturas y subculturas que en torno a los acontecimientos se articulan para dar forma al recurso humano.

Las principales funciones de los actores en el diseño de Estado, consistía principalmente en reglamentar las relaciones de la sociedad con su entorno, reglamentar las relaciones internas del propio Estado con sus estructuras y asegurar la capacidad de acción del sistema político administrativo, con la asignación de recursos materiales y humanos, funciones demasiado sencillas para la complejidad necesaria de una administración eficiente, por lo cuál esta se ha debido ir modificando en función de la demanda de servicios y como una institución conductora del desarrollo social.

El recurso humano de una organización es fundamental para la administración de esta, ya que la nacionalización de los recursos materiales conlleva que se tecnologicé aún más la producción para el mejor aprovechamiento de los recursos, entonces en la medida en que se fortalezca el recurso humano, menor será el gasto para la administración.

El intervencionismo del recurso humano con que se cuenta, es el que garantizará la presencia de una maquinaria pública que ejerza control sobre campos de actividad en los que se generan desigualdades.

La necesidad de ejercer por parte de la maquinaria pública un control sobre campos de actividad en los que pueda generar desigualdades, conlleva a que el Estado liberal se transforme en un Estado social, intervencionismo que sitúa a la

administración en un nuevo contexto desde el punto de vista social, en la cual las exigencias de los ciudadanos son cada vez más sofisticadas, lo que obliga a esta a hacer más con menos, ya que la necesaria austeridad presupuestaria obliga a la reducción del gasto público, resultando caducas las políticas de incremento de los recursos.

“En la adaptación constante de la administración a los nuevos escenarios en los que opera. En esta dinámica, la administración se convierte en una organización dirigida a la prestación de servicios, y el ciudadano en un cliente o usuario de los mismos.” (Bauzá, 1990:81)

En nuestro país se incorporan normas permanentes sobre administración, capacitación y perfeccionamiento de personal como parte de la agenda de modernización del estado. La gestión de recursos humanos es una herramienta para el perfeccionamiento y capacitación de los funcionarios públicos, para aumentar la eficacia y la eficiencia en la entrega de información a los ciudadanos.

Su objetivo es establecer mecanismos transparentes, objetivos y despolitizados para el nombramiento de los altos funcionarios públicos, establecer regímenes salariales justos, e incorporar a la legislación normas permanentes sobre administración de personal.

El recurso humano de una organización es su nervio vital. Una empresa puede tener la mejor planta y el equipo más moderno, que no será suficiente para continuar y tener éxito. Solamente las personas son capaces de impulsar o destruir una organización, por tanto, su significación es invaluable.

De esta forma, en la administración pública se entrelazan dos aspectos de relevancia, es decir, dos factores que en las organizaciones e instituciones presentes en nuestra cultura se visualizan en matices distintos a partir de perfiles

estigmatizados; el de un funcionario público ineficiente y que no es ágil en la visión del servicio que realiza, a partir de los procesos que los ciudadanos ejercen, en áreas como la justicia, la salud, etc. Y por otra parte, el hecho que las experiencias de transformaciones y cambios desarrollados al interior del Estado no se hicieron al interior de las organizaciones con las técnicas y prácticas de gestión necesarias, provocando por un lado, toda una propaganda de modernización y cambio, lo que en la realidad no se ha visualizado de forma óptima.

Lo anteriormente descrito, evidentemente ha generado una externalización de las funciones, que se refleja en la compra de servicios para dar respuesta a los nuevos requerimientos, que al fin y al cabo se planifican dentro de estos marcos modernizadores, pero que no es más que privatizar la función que la gestión pública no es capaz de sustentar.

II PARTE

MARCO REFERENCIAL

CAPITULO V

LA MODERNIZACION DEL ESTADO DE CHILE

A partir de la década de los setenta, específicamente desde el año 73' en América latina y en Chile, una serie de profundas transformaciones han tenido lugar en todos los ámbitos de nuestra sociedad, lo que se explica por un contexto mundial caracterizado por un progresivo proceso de globalización.

Este movimiento ha generado la creciente gravitación de los procesos económicos, sociales y culturales de carácter mundial que afecta el tipo de desarrollo nacional y regional de los países.

La revolución tecnológica generada por este proceso de globalización ha tenido repercusiones especialmente en las áreas de las comunicaciones, la información y el transporte, lo que ha permitido reducir los costos, mediante el desarrollo de la información, como se ha desarrollado en puntos anteriores de esta investigación.

Ahora bien, para esta tarea, las naciones han ido posibilitando una gradual generación de ideas y valores en torno a los derechos civiles y políticos, por un lado, y a los económicos sociales y culturales, por otro, que van dando sustento a un concepto de ciudadanía global. (CEPAL, op.cit.)

Junto con esta permeabilidad positiva de los valores, se ha producido una penetración de los valores propios de la economía de mercado en las relaciones sociales, generándose una homogenización cultural en detrimento de la diversidad y los patrones culturales más tradicionales.

De estas transformaciones, Chile no ha quedado ajeno, ya que a partir de la década de los 70' se comienza a fortalecer el modelo económico neoliberal, lo que se traduce en la reducción del rol del estado y la liberación de la economía

nacional, abriéndola a los mercados internacionales y reduciendo todo lo posible, las barreras de protección internas.

Se desarrollaron una serie de de reformas estructurales que modificaron el aparato estatal y su rol en la sociedad. Dentro de estas se encuentra la de regionalización y la nacionalización administrativa del territorio, el traspaso de algunas funciones sociales, como la educación y la salud primaria a las municipalidades, la privación de la salud y el sistema de pensiones (AFP) y la privatización de la gran mayoría de las Empresas del Estado. (ibid)

En este escenario, se llega al término del régimen dictatorial con un rol tradicional de estado debilitado principalmente en la calidad de los servicios que se proporcionan a los usuarios, lo que deterioró su funcionamiento por lo poco flexible a las nuevas necesidades, pasando así un plano político, fundamentado en los procesos de democratización.

A partir del retorno de la democracia, y bajo la administración de de Patricio Aylwin, el país se encuentra con un sector público caracterizado por remuneraciones reales muy bajas, escasa posibilidad de capacitación, carencia de incentivo para el desempeño y débil capacidad operativa de las instituciones del sector social.

“Los funcionarios en general carecen de costumbres y practicas que favorezcan la coordinación organizacional horizontal, ni experiencias recientes de interacción desde el sector público con una comunidad que participe” (Ramírez; 2003:6)

Es así como, los problemas estructurales y de funcionamiento de la administración pública chilena, son:

1. Disfunciones en la coordinación global de las políticas.
2. Problemas de funcionamiento interno de los Ministerios.
3. Deficiencias en el ámbito de recursos humanos.
4. Ausencia de mecanismos de planificación y control de gestión.
5. Insuficiencias en el proceso de descentralización y participación ciudadana.

(ibid)

Como parte del proceso de reconstrucción de la institucionalidad democrática, el gobierno tenía una especial preocupación por la capacidad del Estado de llevar adelante programas y políticas eficaces. En este sentido, entre una de las materias que se plantearon abordar, se encontraba el tema de la gobernabilidad, especialmente en la dimensión de la eficacia política.

Para esto ha sido fundamental la coherencia, consistencia y técnica para fundar una política en el contexto de una administración que mantuvo una cantidad importante de personal proveniente del régimen anterior, de un poder legislativo con una escasa experiencia en la labor de legislar y con una mayoría opositora en el Senado.

En función de este vacío, el gobierno se plantea generar un conjunto de nuevos organismos en materia de políticas sociales, entre éstas se encuentran, los Ministerios Secretaría General de la Presidencia, de Planificación y Cooperación y el Servicio Nacional de la Mujer, cuya directora adquiere el rango de Ministra. (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2006).

A pesar de que durante el gobierno de Aylwin se evidenció una preocupación por los procesos de modernización, a través de la elaboración de estudios y

propuestas coherentes acerca de las transformaciones del aparato público, no se realizó un proceso de implementación con el mismo énfasis, ya que fue a fines de 1993 cuando se dio inicio, en cinco instituciones públicas, al plan piloto de modernización.

En este sentido, se crearon organismos dependientes del nuevo MIDEPLAN, tales como el Instituto Nacional de la Juventud, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena y la Agencia de Cooperación Nacional, mas el ya señalado SERNAM.

Posteriormente, se promulgó la Ley 19.300 de Bases del Medio Ambiente y se inició un proceso de modernización en algunos servicios públicos nacionales, especialmente en el INP, el Servicio de Tesorería, el Servicio de Impuestos Internos, FONASA, y el Servicio de Registro Civil e Identificación. (ibid)

Las lecciones dejadas por estas experiencias fueron, en gran medida, la base de los diseños posteriores en materia de mejoramiento de la gestión pública.

Finalmente, el gobierno de Patricio Aylwin abordó dos grandes problemas pendientes en materia de descentralización. Por una parte, dio origen a los gobiernos regionales, entidades autónomas de administración de los espacios territoriales regionales, que pasaron a decidir porciones crecientes de la inversión pública. Por otra parte, reestableció la generación democrática de los gobiernos municipales, avanzando en los espacios de autonomía en el nivel local de la administración.

Con el cambio de Gobierno el presidente Eduardo Frei decide, dar un impulso especial al proceso de actualización y renovación de un componente central de la actividad estatal.

Esta fue vista tal como enunciaba el programa de gobierno, como una herramienta indispensable para garantizar el desarrollo económico y social del país, una adecuada inserción internacional y el bienestar de todos los chilenos.

El mecanismo operativo para avanzar en el cumplimiento de este objetivo, fue el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, creado en 1994, y que tenía por misión impulsar y coordinar los esfuerzos modernizadores de los ministerios y servicios de Estado para diseñar y proponer políticas generales sobre la materia. Dicho comité se integró por los ministerios Secretaria General de la Presidencia, de Hacienda, de Trabajo y Previsión Social, de Economía y Secretaria General de Gobierno. (ibid)

La coordinación del Gobierno fue encomendada a la primera de estas carteras.

A modo de sensibilizar a los altos directivos del sector público y a sus funcionarios, se llevaron a cabo una serie de iniciativas entre los años 1994 y 1996, mediante un programa y una estrategia de modernización gradual, el cual se basaba en resultados de un sistema de gestión estratégica. Para esto se ejecutó un plan piloto con 11 servicios públicos, el cual operó sobre la base de compromisos contraídos con la dirección de presupuestos. Así es como se definieron seis módulos metodológicos, cada uno de los cuales correspondió a objetivos específicos a alcanzar en el proceso de modernización de la gestión, tales como la planificación estratégica, el monitoreo interno, el desarrollo de proyectos de modernización, el diseño de un sistema de control de gestión y la instauración de convenios de desempeño.

Al orientar el foco de la gestión hacia los resultados y el desempeño, se puso en el tapete la cuestión de las remuneraciones. Al mismo tiempo que se mantuvo el crecimiento de las remuneraciones del sector público, que en el año 1996

registraron un alza acumulada promedio de 50% en comparación con el año 1990, éstas se vincularon, progresivamente con el desempeño funcionario. (ibid)

Este tema aún se encuentra presente entre los funcionarios públicos de los diferentes servicios acreditados, y en especial, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, por encontrarse este servicio por debajo en lo que respecta a las remuneraciones de la mayor parte de los servicios estatales, que son parte de los procesos de modernización del estado, y además por haber sido premiado como uno de los servicios que ha adoptado de mejor forma estos procesos.

La inversión en capacitación se cuadruplicó entre los años 1990 y 1996, proceso inicial en la modernización y la gestión pública, de esta manera, se conformaron los llamados comités paritarios, lo que estimuló la planificación de actividades de capacitación mediante programas anuales y el fortalecimiento de las capacidades operativas de las unidades de capacitación.

En calidad de servicio, en 1996 se realizó un estudio de niveles de satisfacción del usuario para obtener antecedentes acerca de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos en general, y sobre algunos servicios más avanzados en su proceso de modernización.

El estudio evaluó la receptividad ciudadana acerca de las políticas de modernización implementadas e identificó demandas de mejoramiento. Estos antecedentes, junto con un estudio de clima organizacional y la definición de indicadores, se utilizaron para establecer criterios para los programas de satisfacción al usuario, tales como las oficinas de información y reclamos, el premio a la calidad, las cartas ciudadanas y el programa de simplificación de trámites.

Los cuadernos de trabajo publicados sobre temas de modernización de la gestión pública contienen guías metodológicas sobre planificación estratégica, indicadores

de gestión y capacitación y dos publicaciones sobre calidad de servicio y atención al usuario, es decir, que entre 1994 y 1996 se sentaron las bases de las líneas de acción definidas con posterioridad en el plan estratégico durante el periodo restante del gobierno de Frei, hasta el año 2000, el cual fue diseñado y puesto en marcha por el Comité Interministerial de Modernización y proporcionó orientaciones y directrices centrales para promover una dinámica general de cambios al interior del estado. (ibid)

Los principios que originaron estos procesos fueron los de probidad, igualdad, y no-discriminación, eficiencia, eficacia, y gestión participativa a partir de los cuales se definieron prioridades y objetivos orientados a resguardar los valores que dan sentido a la función pública

Entre los antecedentes programáticos que orientaron el Gobierno del presidente Ricardo Lagos, se expresaba un principio fundamental, que señalaba que: “La democracia no solo descansa en sus instituciones, sino que también en el funcionamiento adecuado del Estado, de manera que este se oriente hacia el principal fin de su accionar; las personas.

De esta forma, el gobierno de la época, se planteó definiciones que apuntaron a la creación de un sistema de dirección de Ministerios y servicios, fundados en el desempeño, en la profundización del proceso de modernización de la gestión pública, cuyas bases fueron puestas por el gobierno precedente y la instauración de mecanismos de responsabilización y rendición de cuentas.

En marzo del año 2000, se puso en marcha el proyecto de Reforma y Modernización del Estado, dependiente del Ministerio Secretaria General de la Presidencia. (ibid)

El proyecto apuntaba a rediseñar y reorganizar el Estado, procurando crear mecanismos institucionales para flexibilizar la estructura administrativa con el fin de realizar los ajustes necesarios con la mayor adecuación y oportunidad posibles.

En materia de coordinación central del gobierno, el objetivo era evaluar y ajustar el funcionamiento de las entidades responsables de la gestión política y presupuestaria del Estado. (ibid)

Además se planteaba revisar la manera como se ejercía el control sobre la administración, articulando adecuadamente el rol de la Contraloría General de la República, de la función fiscalizadora de la Cámara de Diputados, de la jurisdicción contencioso- administrativa de los Tribunales de Justicia, del control ciudadano y las diversas disposiciones administrativas existentes. (ibid)

En atención de los gobiernos regionales y su gestión, se planteó la profundización del proceso de descentralización de las instituciones del Estado y la desconcentración administrativa y además, seguir avanzando en la descentralización de las decisiones de inversión.

En materia de ajustes institucionales, se enunciaba el rediseño de algunos ámbitos funcionales, tales como la institucionalidad cultural, el sector infraestructura y de gestión del territorio, la acción social del gobierno, el fomento productivo y el perfeccionamiento de la competencia. Del mismo modo se adelantaba la necesidad de revisar la institucionalidad del medio ambiente.

Además el proyecto contenía su foco en la gestión pública, procurando alcanzar una gestión de los servicios que apuntara a la eficiencia, la participación de la ciudadanía en ese proceso y la transparencia en la actividad estatal.

Además un elemento transversal a las acciones necesarias para modernizar la gestión pública, fue la incorporación de las tecnologías de información y la comunicación.

El campo de terreno abarcaba tres dimensiones básicas dentro de la modernización de la gestión pública:

1.- Los recursos humanos, en su doble dimensión de directivos públicos y planta de funcionarios en general.

2.- Las materias relativas a la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía, en el que el énfasis de las iniciativas inscritas en este ámbito, debe estar puesto en pasar de un Estado que definía ante si mismo sus obligaciones para con la gente, a uno que se colocara en el lugar de los ciudadanos, reconociéndoles derechos que pueden ejercerse sobre las instituciones públicas.

3.- Y finalmente, este proyecto buscaba perfeccionar los instrumentos de gestión, generados a partir de las experiencias exitosas precedentes, para lo cual ha sido significativo el desarrollo del gobierno electrónico y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. (ibid)

En el año 2003, se llegaron a acuerdos a partir de los puntos delineados en el proyecto de Reforma y Modernización del Estado, pero muchos de los puntos se encontraron con problemas en el proceso de implementación, sin embargo, se logró consensuar con las bancadas parlamentarias opositoras, un amplio acuerdo político que dio origen a los llamados acuerdos político-legislativos para la modernización del Estado, transparencia y promoción del conocimiento. Dicho entendimiento fue conocido también como las “49 medidas”, que abarcaron un vasto conjunto de materias propias de la agenda de reforma del estado.

Todos estos procesos una vez implementados, han generado grandes cambios en lo que respecta a la agilidad de los procedimientos administrativos del Gobierno, pero sin embargo, no han sido concretados en el reconocimiento perpetuo por los logros alcanzados sino que más bien se han quedado en promesas e incentivos de un proceso que no tiene vuelta atrás.

Un tema que últimamente ha quedado postergado, tiene que ver con una asignación por modernización, según la ley del nuevo trato, esencialmente apunta al desarrollo y consolidación de una modalidad que adiciona una parte variable a las remuneraciones fijas, que premia el buen desempeño funcionario a través de mecanismos que asocian remuneraciones y productividad, es decir, mayores ingresos relacionados al cumplimiento de metas prefijadas, incentivando el compromiso colectivo y el desempeño institucional y por equipos o unidades de trabajo.

En conclusión, estamos en presencia de un proyecto lleno de buenas intenciones, pero en términos administrativos tenemos un proceso de descentralización incompleto que no acerca la participación a las personas, junto con eso se está en presencia de un descrédito de la actividad política de las instituciones del Estado y un sistema de valores que pone el énfasis en la competitividad mas que en la solidaridad, lo que a su vez tendría incidencia en la participación social.

En el sistema político chileno persisten enclaves autoritarios que no permiten una manifestación real de la diversidad de las expresiones políticas, sociales y culturales.

A pesar de lo anterior, en lo que respecta a los términos socioculturales, la población hoy, parece hacer un mayor uso de sus derechos y ser mas demandante de servicios de buena calidad, por lo menos en los que respecta a lo que respecta a la oferta privada.

Las practicas impuestas por los procesos de globalización, en las ultimas décadas, no se acompañaron con cambios en la forma de conducir, administrar y gestionar el aparato estatal. En este contexto surge la necesidad de la transformación del estado, a modo de adecuarlo a las nuevas realidades tecnológicas, económicas y sociales del país.

CAPITULO VI

ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN EN EL MARCO DE LA REFORMA DEL ESTADO.

Las transformaciones que se han incorporado en los servicios públicos en la última década, ha llevado una serie de cambios en las estructuras y prácticas laborales de sus trabajadores, en función de mejorar su gestión.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, evidentemente no se queda fuera de estos cambios, como una institución fundamental en los procesos ciudadanos de usuarios de nuestro país, es evaluado por un organismo internacional que mide la calidad de la gestión en base a la dictación de la ley N° 19.553 del año 1998, sobre Modernización del Estado, que instaura en los servicios públicos, el programa de mejoramiento de la gestión.

En el año 2006 agregó nuevos requisitos PMG (Programa de Mejoramiento de la Gestión), en el cual los servicios públicos se deben certificar en forma gradual bajo la norma, internacional ISO 9001: 2000 que establece criterios internacionales de excelencia y calidad de los servicios y productos prestados.

El cumplimiento de estos requisitos de los sistemas que formen parte de esta norma acredita al S. R. C. e I., como una institución que responde eficientemente a una gestión moderna y acorde a los procesos económicos globales, lo que lo ha llevado a ser premiado por su excelencia institucional, es decir que ha sido una de las instituciones que de mejor manera ha incorporado estos cambios a nivel nacional, lo que se refleja en el mejoramiento de la atención usuaria.

De esta forma el Servicio de Bienestar cumple una labor trascendental en el bienestar de los trabajadores, principales protagonistas de estas reformas, que

como subdepartamento del Departamento de Desarrollo de las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación, unidad que define, evalúa y provee las competencias del personal, ha impulsado que sus dependencias adopten facultades, que le permitan abordar de manera integral los procesos de calidad y mejoramiento de la gestión, lo que se traduce para el Servicio de Bienestar en mejorar la calidad de la atención y en la proporción de servicios y beneficios a los funcionarios.

De esta manera, a partir del año 2006, en el marco del mejoramiento de la gestión, el Servicio de Bienestar que dependía de un trabajo conjunto y coordinado con el Servicio de Atención a las Personas, al igual que los Servicios Dependientes, de Sala Cuna, Jardín Infantil y Servicio de Alimentación, se fusionan traspasando la administración de sus funciones a una única instancia llamada, Servicio de Bienestar y Atención a las Personas con el fin de optimizar los servicios y beneficios proporcionados. (Servicio Registro Civil e Identificación, 2006 (a))

Esto significa que además de proporcionar un servicio a los funcionarios afiliados, el área de atención a las personas, ofrece servicios a todos los funcionarios de la institución, a través de los servicios dependientes y la unidad social integral de asistentes sociales y psicólogas.

El Servicio de Bienestar del Servicio Registro Civil, se rige por lo establecido en el D. S. N° 28 DE 1994 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Para velar por el cumplimiento de los objetivos señalados, los Servicios de Bienestar del sector público, están supervisados por la Superintendencia de Seguridad Social en cuanto al cumplimiento del reglamento, asignación del presupuesto anual y balances de gestión. (Servicio Registro Civil e Identificación, 1997 (b))

El servicio de bienestar es administrado, por un Consejo de Administración compuesto por seis miembros e integrado de la siguiente forma:

- El o la jefe superior del servicio o la persona que designe.
- El o la jefe del departamento de desarrollo de las personas.
- Un directivo nombrado por la autoridad máxima del servicio.
- Tres representantes de los afiliados, uno de los cuales será designado.
- Por la asociación de funcionarios y dos por elección directa.

Las funciones del Consejo Administrativo son, entre otras, la aprobación de políticas generales del Servicio de Bienestar, la adopción de acuerdos destinados a la realización de sus objetivos, velar por la correcta administración y aplicación de los fondos, aprobar el proyecto de presupuestos y el balance, resolver dudas respecto de la aplicación del reglamento, fijar las cotizaciones, dictar reglamentos internos, estudiar y proponer convenios a la superioridad de la institución, pronunciarse sobre las medidas de suspensión o expulsión de los afiliados, etc. (ibid)

Finalmente el jefe del Servicio de Bienestar actúa como secretario del Consejo teniendo en él derecho a voz, pero no a voto.

El Servicio de Bienestar del Servicio de Registro Civil e Identificación, tiene por finalidad contribuir al bienestar del afiliado y de sus cargas familiares, cooperando a su adaptación al medio y al mejoramiento de sus condiciones de vida y las de su grupo familiar, proporcionando atención social, de salud, asistencial, económica, cultural, deportiva y recreativa, en la medida que sus recursos lo permitan. (ibid)

El Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación, actúa como una entidad complementaria a la de seguridad social, para esto debe velar por la satisfacción de beneficios a nivel nacional a través de encargados regionales y de todas las oficinas de la región metropolitana mediante la atención directa de sus usuarios afiliados, en su oficina central del edificio Archivo General.

Tipos de beneficios

- 1- Reglamentarios: Aquellos establecidos en el reglamento con obligatoriedad de cursarlos: beneficios médicos y subsidios (matrimonio, nacimiento, fallecimiento, escolaridad y desgravamen).

- 2- Facultativos: aquellos establecidos en el reglamento que se entregan de acuerdo al cumplimiento de requisitos y a las disponibilidades presupuestarias del servicio de bienestar: beca escolar, bono de alimentación, ayuda médica, ayuda por catástrofe préstamos y regalo de navidad.

La afiliación al servicio de bienestar es voluntaria, y solamente pueden integrarse a él, las personas que tienen la calidad de funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (contrata y planta). Para hacer efectivo su ingreso, se debe presentar solicitud de ingreso con dos avales afiliados al bienestar y su liquidación de sueldo. Desde que se aprueba el ingreso de un funcionario, el afiliado puede percibir todos los beneficios médicos. Los demás beneficios se pueden solicitar a los 6 meses después de su afiliación, exceptuando los préstamos habitacionales que requieren de un año de antigüedad. (Servicio Registro Civil e Identificación, 2008(c))

La vigencia de la documentación para solicitar cualquier beneficio, es de 6 meses; luego de expirar este tiempo, se pierde el derecho a obtenerlo.

Las bonificaciones médicas están determinadas por la Superintendencia de Seguridad Social y consideran solamente las estipuladas por el Fondo Nacional de Salud. El cálculo de la bonificación de estas prestaciones, corresponde a un porcentaje referido al arancel FONASA. El resto de las prestaciones se consideran como particulares, y su cálculo corresponde al 30% del total pagado. (Registro Civil e Identificación, op,cit,(b))

Como el Servicio de Bienestar es solidario, pero a la vez debe controlar que todas las necesidades de los afiliados sean atendidas, es necesario que por cada ítem (consulta-exámenes- medicamentos-etc.) se fije anualmente un tope, o cantidad máxima que puede ser bonificada. De tal manera, que al agotarse un ítem no es posible suplementarlo o reemplazarlo por otro. Por la misma razón expuesta, se fija un máximo anual de bonificaciones médicas, las que en el último año, se estimaron en un monto no superior a los \$ 300.000, para un número de afiliados a nivel nacional de 2576, los que están dentro de la cantidad total de funcionarios del registro civil, la cual se estima según el catastro hecho a fines de marzo del año en curso, en 2700 aprox. personas, sin contemplarse dentro de estos, los contratos de suplencias y a honorarios. (ibid)

El servicio de bienestar se coordina con las regiones del país a través de los relacionadores (as) de bienestar, designados para esta función por los directores (as) regionales.

Entre las funciones como relacionadores (as), les corresponde la de ser el canal de la comunicación de la región con el servicio de bienestar; orientar a los afiliados en relación a los beneficios; recepcionar toda la documentación que los afiliados presenten para su tramitación, revisión y despacho al Servicio de Bienestar, así como recepcionar y distribuir la documentación ya procesada, mantener

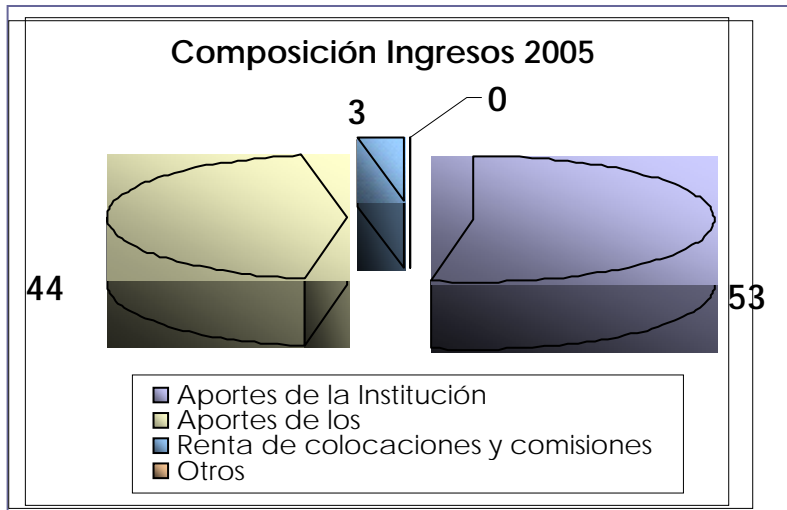
actualizadas las solicitudes de crédito anuales; extender órdenes de compra para casas comerciales; informar oportunamente el movimiento de personal y las resoluciones dictadas que afecten al afiliado y comunicar a los asistentes sociales del servicio, cualquier situación de salud grave que afecte a algún funcionario de su región.

Fuentes de financiamiento

El financiamiento del Servicio de Bienestar procede del aporte mensual de los afiliados activos y pasivos, (1,3% de la remuneración mensual imponible para pensiones de los afiliados activos, y de la pensión en el caso de los jubilados) lo que para el año 2005 consistió en \$142.134.830; de las cuotas de incorporación, dentro de otros ingresos con una cantidad de \$127.676 (2% de la remuneración mensual imponible de los afiliados activos de la pensión en el caso de los jubilados); del aporte del Estado, que se fija anualmente para los afiliados activos, de intereses de préstamos, comisiones provenientes de los convenios y erogaciones voluntarias, que para el año 2005, igualmente consistió en \$170.623.291. y que mas los intereses de los prestamos con un porcentaje de \$10.062.346, suman un total de \$322.948.137.

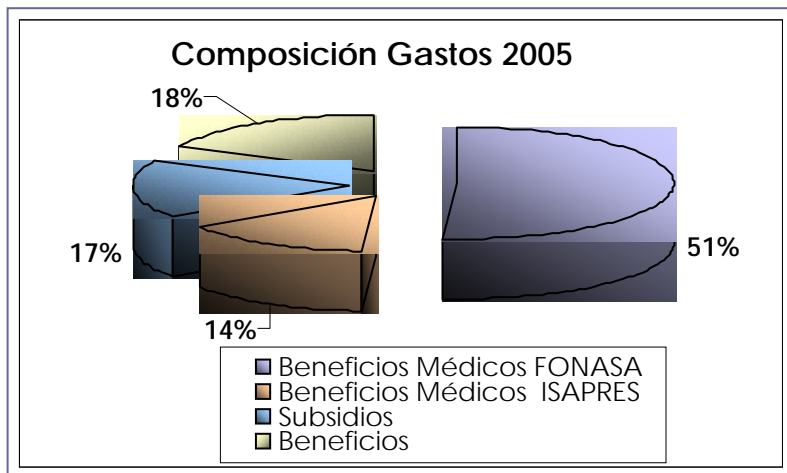
En relación a los gastos se señaló que para el año 2005, consistió en \$309.948.137 en lo que respecta a beneficios médicos FONASA (\$157.725.832), beneficios médicos ISAPRES (\$43.941.996), subsidios (\$52.918.315), beneficios facultativos (los cuales para fines del estudio tuvieron un bajo porcentaje de utilización, como se identificara en el análisis de los resultados), los que consisten en beca escolar, bono de alimentación,(el cual hoy en día no se proporciona) ayuda medica, ayuda por catástrofe, prestamos (de los cuales se obtienen intereses) y regalo de navidad,(\$54.704.671), los cuales en total sumaron la cantidad de \$309.290.814.

GRAFICO N°1



Fuente; Servicio Registro Civil e Identificación.(2006(a))

GRAFICO N°2



Fuente; Servicio Registro Civil e Identificación.(2006(a))

Antecedentes sobre satisfacción usuaria del servicio de bienestar, datos obtenidos en octubre-noviembre año 2000.

A continuación, se presenta como marco referencial los aspectos centrales de un estudio realizado en el año 2000, sobre satisfacción usuaria del servicio. El objetivo de este estudio consistió en identificar el grado de aprobación de la gestión institucional e indagar en preferencias e intereses de los afiliados y afiliadas frente a los beneficios y servicios otorgados y factibles de otorgar en el futuro.

Este apartado servirá como referencia y una herramienta comparativa acerca de los cambios que se han implementado en el de hoy, Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, el cuál como se señaló anteriormente, dentro de los cambios que ha implementado, hoy en día el actual sistema, presta servicios a la totalidad de los funcionarios y no solamente a sus afiliados como en el periodo en que se elaboró el estudio del año 2000, que se describirá a continuación.

El estudio se culminó el 31 de marzo del 2001. En ese momento, el Servicio de Bienestar contaba con un total de 2.498 afiliados y afiliadas, cifra que en ese momento representaba el 95% de los 2.620 funcionarios del Servicio Registro Civil e Identificación, quienes mayoritariamente se concentran entre los grados 14 y 26 de la EUS. En la actualidad, el Servicio de Registro Civil cuenta con un total de 2.700 funcionarios de los cuales, 2.630 se encuentran afiliados, lo que nos muestra de que sólo una mínima parte del nuevo contingente no se ha afiliado al Servicio de Bienestar, lo que se explica por la situación de suplencia o honorarios en que se encuentran. (Servicio Registro Civil e Identificación, 2002(d))

El estudio de satisfacción usuaria del año 2000, fue aplicado a la totalidad de los afiliados lo que incluyó además a los ex funcionarios que en ese momento sumaban 120 personas.

Cabe destacar que entre las conclusiones del estudio, se señaló que el altísimo número de afiliados dejaba de manifiesto la ventaja comparativa que significaba pertenecer a este servicio, aún más, cuando su mayoría se ubica en los grados mas bajos de la E.U.S., constatación que afirmaría la importancia que adquiere en el contexto de la realidad socio-económica de los funcionarios, contar con un servicio que busca propender al mejoramiento de las condiciones de vida de estos. (ibid)

Se señaló en esa oportunidad, que el bienestar en el sistema manifestado por los encuestado, alcanzó un 46% de cobertura, el cual pudo ser mayor dado que los afiliados cumplen funciones como población cautiva.

Se señaló que a pesar de las particularidades que conlleva la atención a regiones, en términos generales, no se observaron diferencias marcadas en los resultados de aquella encuesta, lo que significó que el bienestar logra entregar un servicio uniforme en términos de tiempos de espera y calidad de la atención, en todas las regiones, lo que sería facilitado al contar en regiones con funcionarios encargados de realizar tareas propias de un departamento social, lo que permite la agilización y optimización de la atención brindada.

Además, más del 50% de los participantes, del estudio anterior, eran afiliados de más de diez años, descendiendo en la antigüedad, en la medida que son menos los años de servicio, lo que se explicaba por una menor cantidad de funcionarios administrativos contratados en aquel periodo.

Dentro de las alternativas de beneficios más cotizados, los más valorados fueron considerados los médicos y los préstamos en todas sus clasificaciones, que sin perjuicio de los ingresos económicos de los afiliados a este bienestar, el documento ratifica la importancia que adquiere contar con respaldo económico ante la presencia de enfermedades de ellos y de sus cargas familiares, así como

acceder a alternativas de préstamos para solventar imprevistos familiares con bajas tasas de interés en comparación con el mercado.

En términos generales, la población que accede a las dependencias del Servicio de Bienestar, de la Región Metropolitana, según el documento, se habría manifestado satisfecha frente a las mejorías relacionadas con los módulos de atención, la amplitud, la comodidad, etc. Señalando que estos avances están en directa relación con optimizar la atención brindada por los funcionarios administrativos y asistentes sociales del Servicio, señalando que estos últimos, no tuvieron una buena evaluación en comparación con los funcionarios administrativos, lo que se le atribuye a la falta de respuestas a sus requerimientos. (ibid)

En relación con la gestión del bienestar, los resultados arrojaron especial insatisfacción en temas como el acompañamiento ante situaciones graves de salud: y en la eficiencia y oportunidad en la entrega de los beneficios, lo que fue atribuido al escaso personal capacitado para esta labor, específicamente, los asistentes sociales.

Se planteó además la necesidad de dar a conocer a los afiliados los procesos presupuestarios manejados al interior del Servicio de Bienestar, los cuales serían determinantes para canalizar las solicitudes en los plazos fijados por el Servicio.

Se dice que la encuesta reveló importantes niveles de desconocimiento en ámbitos de descuentos por concepto de imposiciones del bienestar, y además de conocimiento acerca de quienes son los representantes de los afiliados ante el consejo administrativo, señalando que se produce una correlación positiva en términos de la no representatividad de los afiliados, los que se consideraron tareas pendientes para el Servicio de Bienestar y así transparentar su gestión.

Con respecto a la calidad y cantidad de información emanada por el Servicio de Bienestar, los resultados del estudio evidenciaron la necesidad de seguir avanzando en perfeccionar las herramientas utilizadas para la difusión y comprensión, planteándose el objetivo de asegurar que la información llegue a todos los afiliados y que los beneficios se destinan a quienes efectivamente lo necesitan. (ibid)

Levantar alternativas de programas tendientes al crecimiento personal, y el desarrollo integral de los afiliados, estimando que los resultados del estudio arrojaron preferencias que apuntan hacia requerimientos de previsión social y sistemas de salud y la creación de talleres tendientes a mejorar la salud mental, técnicas de manejo de stress laboral, hábitos alimenticios, etc., de lo que claramente se destacó que estos temas no debían resultar menores para la institución, ya que ésta se destaca por sus altos niveles de rendimiento laboral y donde la premisa es incorporar a los funcionarios en la modernización de la gestión institucional.

Por último, se mencionó la importancia para los usuarios de realizar, actividades educativas y de promoción del ser humano, mejorar los canales de comunicación, conocer el balance anual, etc. además se destacó que existía un alto nivel de desconocimiento en relación con la posibilidad real de mejorar los topes de prestaciones médicas. (ibid)

Uno de los hallazgos visualizados como viables de realizar fue la posibilidad de realizar reuniones en regiones con la jefatura del servicio, lo que sería altamente constructivo para constatar en terreno la realidad socioeconómica y para familiarizar a los funcionarios de regiones con la realidad humana, administrativa y presupuestaria del servicio. (ibid)

**III PARTE
PRESENTACION Y ANALISIS DE
LOS RESULTADOS**

CAPITULO VII

TRANSFORMACIONES EN LA GESTION DEL SERVICIO DE BIENESTAR DESDE LA MIRADA DE SUS FUNCIONARIOS

El presente análisis es realizado a partir de la información de un instrumento aplicado a 8 profesionales, que en alguna medida conocen o dirigen aspectos de la Gestión del Servicio de Bienestar, en la que se encuentran profesionales, Contadores, Psicólogas y Asistentes Sociales, para identificar en que grado las nuevas prácticas en el marco de la Modernización del Estado han influido en la mejora de la gestión realizada por el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, la cual se dividió en tres ámbitos:

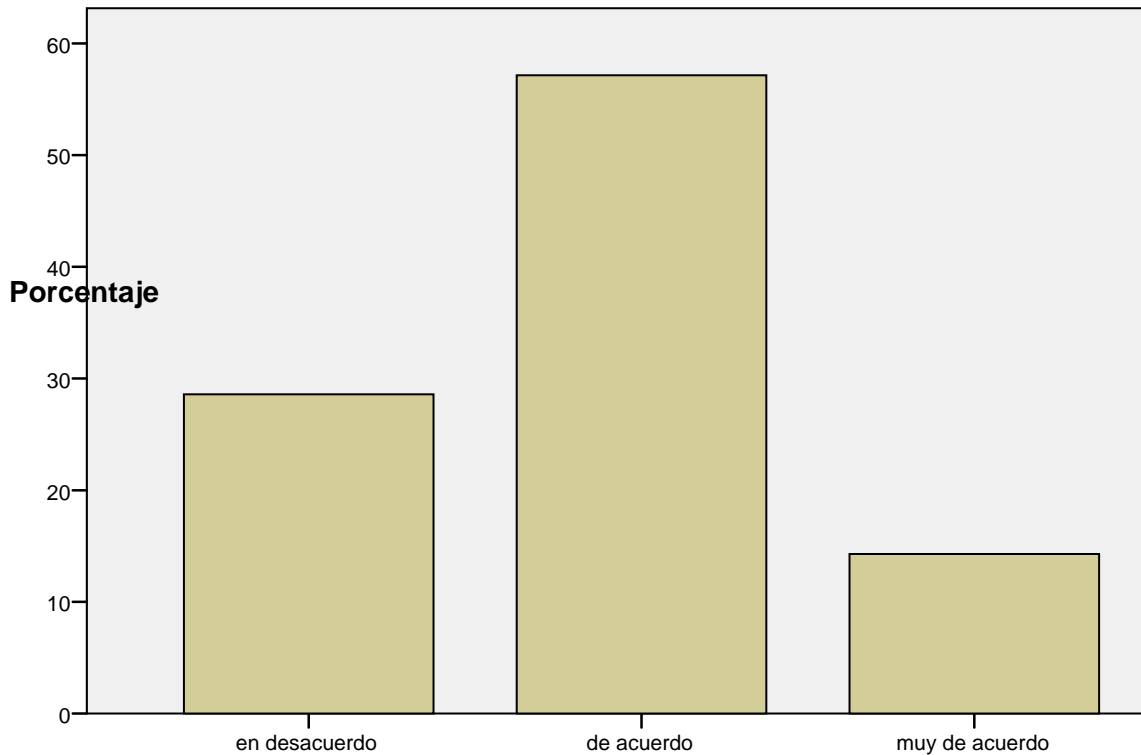
- 1.- Participación.
- 2.- Eficiencia
- 3.- Transparencia

Participación

Cuando nos referimos a la participación hablamos sobre la capacidad de los individuos de influir directamente sobre problemas que les afectan, pero en este caso sólo nos vamos a referir a la visión que tienen los profesionales respecto a la representatividad de los usuarios dentro del Consejo Administrativo, ya que este es el único medio real mediante el cual los funcionarios a través de sus representantes, pueden en alguna medida influir en la gestión realizada por el Servicio de Bienestar.

GRAFICO N° 3

Actitud hacia la participación en el Consejo Administrativo



Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó a los profesionales, sobre su actitud hacia la participación de los funcionarios representantes de los afiliados ante el Consejo Administrativo, estos, en un promedio del 57.1% señalaron estar de acuerdo en que la participación es importante para mejorar la gestión del servicio, fomenta procesos democráticos, el respeto por las diferencias y favorece la motivación organizacional entre otros. Según lo señalado por los profesionales, existiría un grado medio de participación de los afiliados en la gestión. Lo que se encuentra relacionado en que los afiliados muchas veces, no conocen quienes son sus representantes ante el Consejo Administrativo, además es casi imposible que sea efectiva la participación en un servicio tan centralizado en que tres personas representan a más de dos mil afiliados. A partir de esto podemos señalar que hay

un bajo nivel de internalización de los procesos de participación y su relevancia para la gestión de un servicio como este.

GRAFICO N° 4

Percepción acerca de la acogida a inquietudes participativas del Consejo Administrativo



La imagen anterior grafica la percepción de los profesionales del Servicio de Bienestar, en relación a la acogida de las inquietudes de los funcionarios que otorga el Consejo Administrativo, a partir de las funciones que realiza, tales como aprobar políticas generales del servicio, acordar objetivos, administración de fondos, entre otras. En este sentido, la cifra más significativa es la que señala que cumple con lo necesario, con un 71.4%, entendiendo que para el Servicio de Bienestar, lo necesario, es suficiente, para la gestión que el Servicio realiza, ya que así lo señala el reglamento, y fue lo sugerido para la aprobación y aplicación del instrumento. Según esto al parecer estaría justificado en el hecho de que en

realidad, no existe una verdadera representabilidad de los funcionarios, ni siquiera en los ámbitos que por reglamento el Servicio de Bienestar debería fomentar.

Del mismo modo cuando se consultó sobre la viabilidad del Consejo Administrativo con respecto a la representatividad de los usuarios, estos señalaron en una igual cantidad, es decir en un 71.4%, la aprobación del mecanismo de participación a través de un Consejo Administrativo, indicando que es lo suficiente, siendo que la participación no puede estar limitada a un cierta cantidad de personas, ya que se entiende como el derecho de todos los trabajadores involucrados, en la mejora de la gestión.

CUADRO N°1

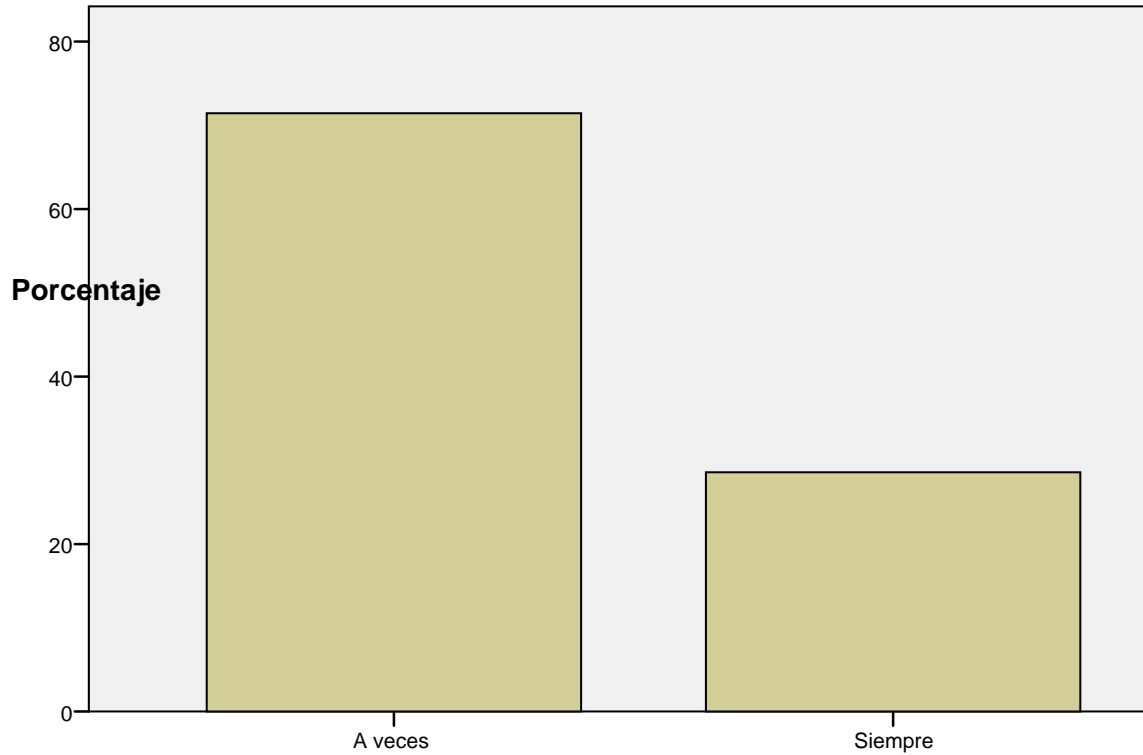
Percepción acerca de la generación de participación del Consejo Administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	2	25,0	28,6	28,6
	Suficiente	5	62,5	71,4	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		

Fuente; Investigación directa

GRAFICO N°5

Frecuencia medios de difusión de información del Servicio de Bienestar



Fuente; Investigación directa

En el mismo sentido, si en un servicio, se toman las decisiones a través de representantes de los afiliados, sin que estos recojan las inquietudes de los funcionarios, un modo de contrarrestar esta situación podría ser usar de manera frecuente los medios de comunicación disponibles para informar a los funcionarios de las decisiones que se toman en el Servicio de Bienestar, o crear algún medio de Sugerencias y Reclamos, el cual no se utiliza para retroalimentar la gestión que este realiza, en este sentido, en un promedio del 71.4%, se señaló que solamente se hacía uso de ellos, a veces.

CUADRO N° 2

Percepción de impacto de cualidades en afiliados ante consejo administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	obstáculo	1	12,5	14,3	14,3
	indiferente	5	62,5	71,4	85,7
	incentivo	1	12,5	14,3	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		

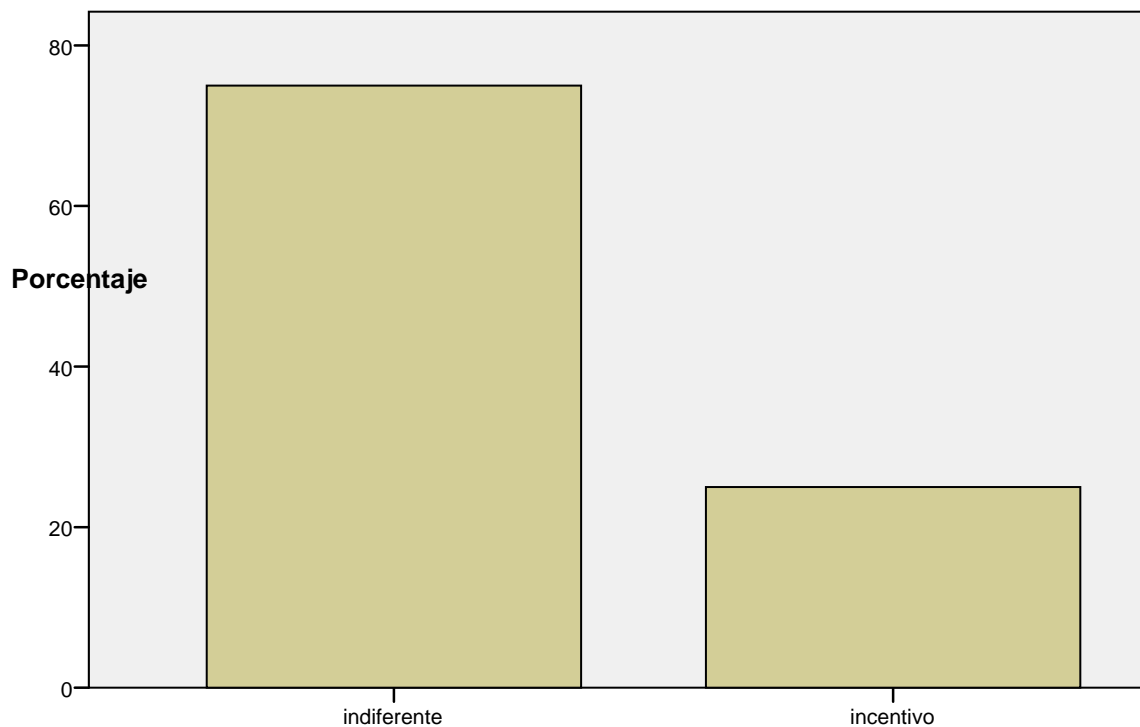
Fuente; Investigación directa

Para intentar interpretar a que le atribuyen el hecho de que no existan los mecanismos de participación más adecuados por parte de la institución, se consultó por las cualidades presentes en los funcionarios y si estas se constituyen en obstáculos o incentivos, fortalezas o debilidades, para la representatividad de las inquietudes de participación en la gestión, por parte de los representantes de los afiliados ante el consejo administrativo.

De esta manera se consultaron aspectos tales como, la respuesta a la demanda, la indiferencia, la flexibilidad, la identidad institucional y la adaptación a las normas por parte de los afiliados, lo que para los profesionales del Servicio de Bienestar, fue ampliamente indiferente, como señala la tabla anterior. A partir de los resultados, se puede señalar que en lo que respecta a una efectiva participación en la gestión, los profesionales no han internalizado la importancia que posee para la calidad del servicio, una adecuada participación por parte de los afiliados en la gestión del Servicio de Bienestar.

GRAFICO N° 6

Percepción de impacto del Servicio de Bienestar, en la participación de los afiliados en la gestión



Fuente; Investigación directa

Ahora cuando se consulta sobre su percepción acerca de la influencia que ejercen elementos presentes en el Servicio de Bienestar, tales como el reglamento, la organización, el presupuesto, los recursos y la administración, en la participación de los afiliados en la gestión, nuevamente los profesionales señalan en un promedio del 75%, ser elementos indiferentes a la participación en la gestión del Servicio de Bienestar, lo que se contradice con las restricciones que establece el reglamento, ya que según lo señalado por los profesionales, una mayor participación no es posible, tanto por lo establecido en el reglamento, como por el presupuesto, lo que estaría relacionado mas bien con una falta de disposición por parte del servicio en la tarea de involucrar a sus afiliados en la gestión que realiza.

CUADRO N° 3

Tabla de actitud y percepción hacia la participación

	Actitud hacia la participación			Total
	en desacuerdo	de acuerdo	muy de acuerdo	
Percepción de impacto de elementos en participación y representatividad ante consejo administrativo	1	4	1	6
indiferente incentivo	1	0	0	1
Total	2	4	1	7

Fuente; Investigación directa

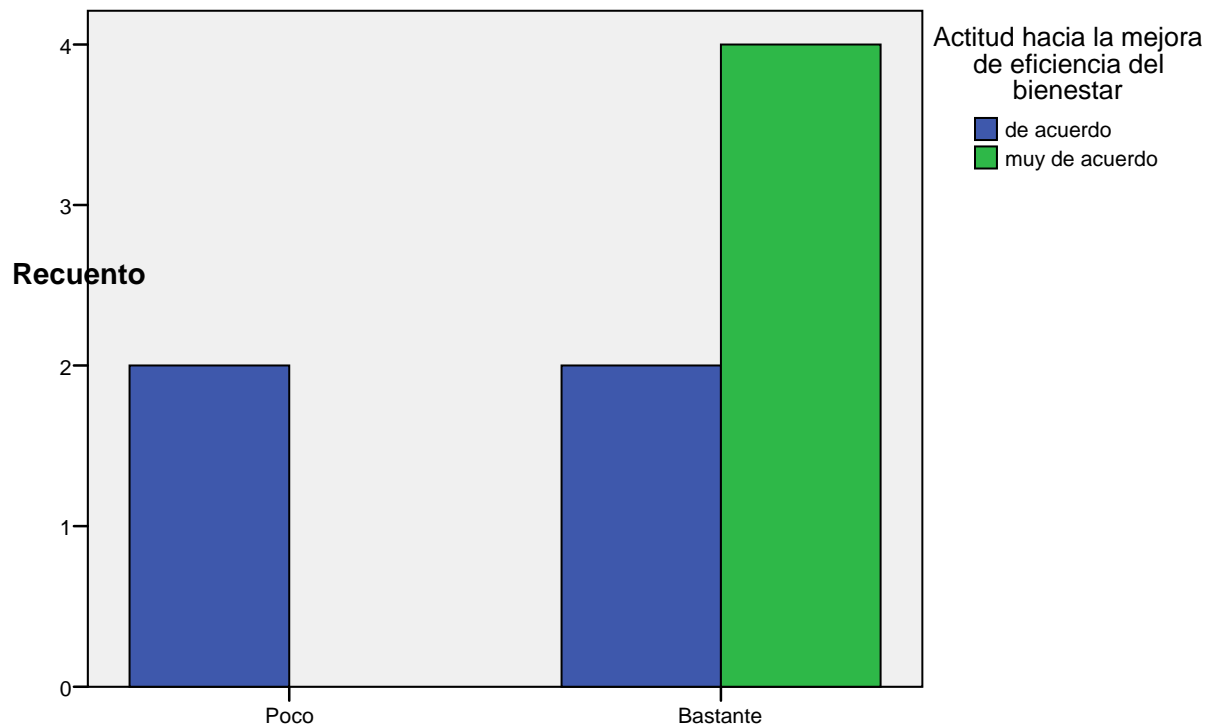
En el cuadro anterior se corroboran las contradicciones desarrolladas anteriormente, ya que la mayor parte de los encuestados coincide que si bien se considera de acuerdo con los elementos propios de la participación efectiva, señalan que el servicio es indiferente o que no es de su competencia la responsabilidad de representar las inquietudes participativas de los afiliados en la gestión del Servicio de Bienestar.

Eficiencia

La eficiencia en la gestión hace referencia a la capacidad de dar respuesta a determinados desafíos propuestos en relación en una cantidad de tiempo y con recursos limitados, elemento fundamental para el desarrollo de la calidad del servicio.

GRAFICO N° 7

Percepción de acciones en la mejora de la eficiencia del Servicio de Bienestar.



Fuente; Investigación directa

El gráfico anterior señala que el 75% de los encuestados considera que el Servicio de Bienestar desarrolla acciones como la programación y seguimiento de las actividades, además que ha mejorado en la utilización, distribución de los recursos y atención al usuario, en el otorgamiento y prestación del servicio y la evaluación de actividades y servicios. Sin embargo, un 50%, manifiesta estar de acuerdo que en estas acciones se ha mejorado poco, opción que divide las percepciones y que

demuestra que no han sido bien adaptadas a la realidad del servicio, las acciones antes señaladas, y que si bien cumplen con las metas institucionales, estas no están provocando el impacto deseado en la satisfacción usuaria.

CUADRO N° 4

Percepción de impacto de factores del servicio sobre eficiencia organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos oportunidades	8	100,0	100,0	100,0

Fuente; Investigación directa

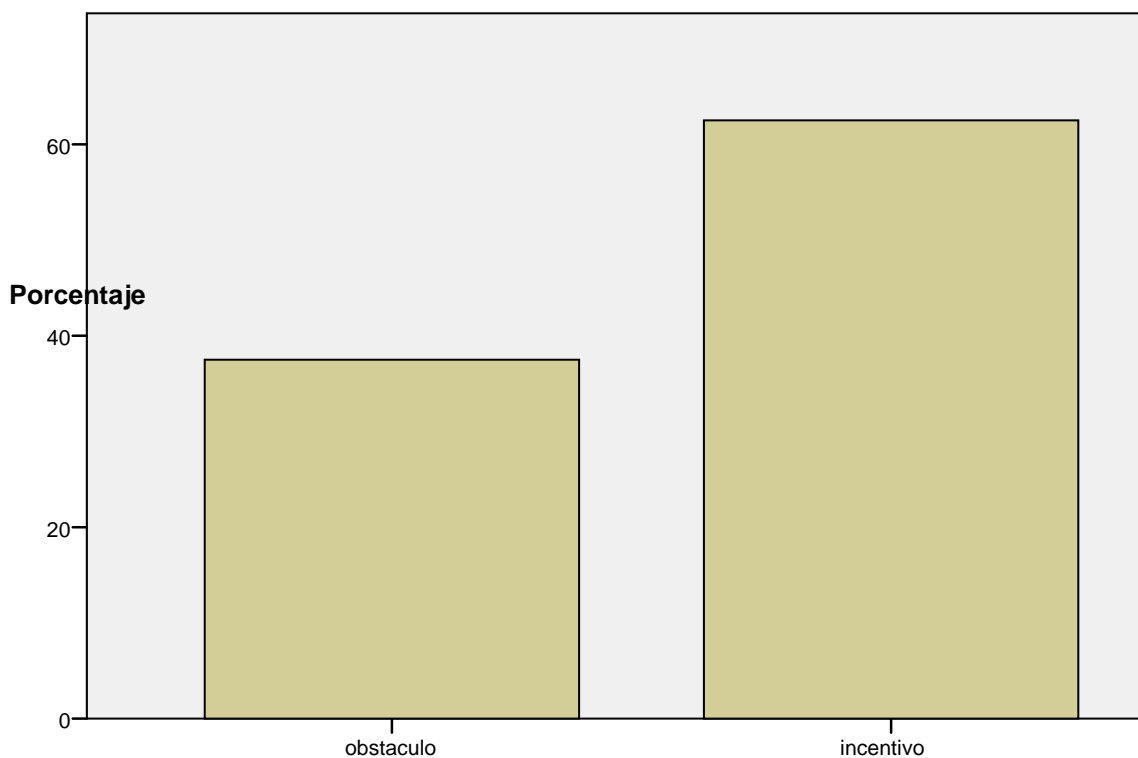
En promedio, el 100% de los profesionales encuestados señalaron que su percepción en relación con la gestión realizada por el Servicio de Bienestar, son oportunidades, en presencia de elementos tales como; las necesidades usuarias, el presupuesto del servicio, los roles y funciones, las metas institucionales y las nuevas orientaciones incorporadas.

A pesar de esto, cuando se consultó por la percepción de los profesionales del Servicio de Bienestar acerca de la necesidad de mejorar aspectos del Servicio de Bienestar para realizar una gestión eficiente, el 50% señala estar muy en desacuerdo y la otra mitad manifiesta estar de acuerdo en que todos los elementos consultados se debían mejorar, los cuales consistían en la planificación y seguimiento de las actividades, utilización de los recursos, trato y atención a los usuarios, otorgamiento y prestación del servicio, y la evaluación de servicios y actividades. Claramente existe una contradicción entre estas respuestas, ya que si bien puede ser una oportunidad el reconocer que existen aspectos por mejorar en la gestión del servicio, estos elementos consultados son fundamentales para la calidad de la gestión (según lo señalado por los gobiernos democráticos), y que en ausencia de ellos, se entiende que son inútiles los esfuerzos por realizar eficientemente la labor de un servicio cualquiera. Lo anterior podría estar relacionado con que el Servicio de Bienestar no posee un hábito de autoevaluación, por lo tanto no existe un conocimiento previo de las debilidades y

fortalezas que poseen.

GRAFICO N° 8

Percepción de impacto de elementos del servicio en la eficiencia de la gestión

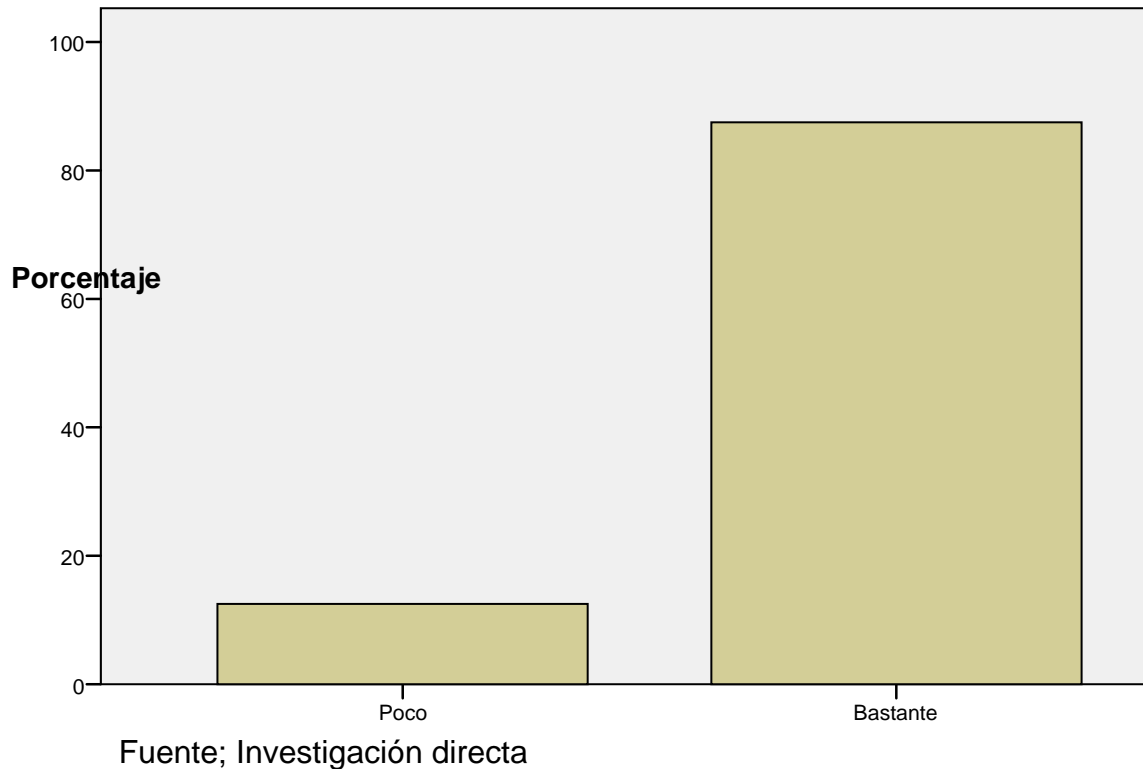


Fuente; Investigación directa

A pesar de lo que el gráfico N° 8 señalaba, el 62.5% cree que los elementos presentes en el servicio significan un incentivo para la eficiencia en la gestión, lo que llevaría a plantearse la interrogante; porqué si significan incentivos, existen aún tantos elementos por mejorar, la respuesta que surge, es que los elementos tales como reglamento, procedimientos, recursos presupuestarios, etc. no han sido internalizados para una adecuada adopción por parte de la orgánica del servicio.

GRAFICO N° 9

Percepción de influencia de factores organizacionales en la eficiencia de la gestión



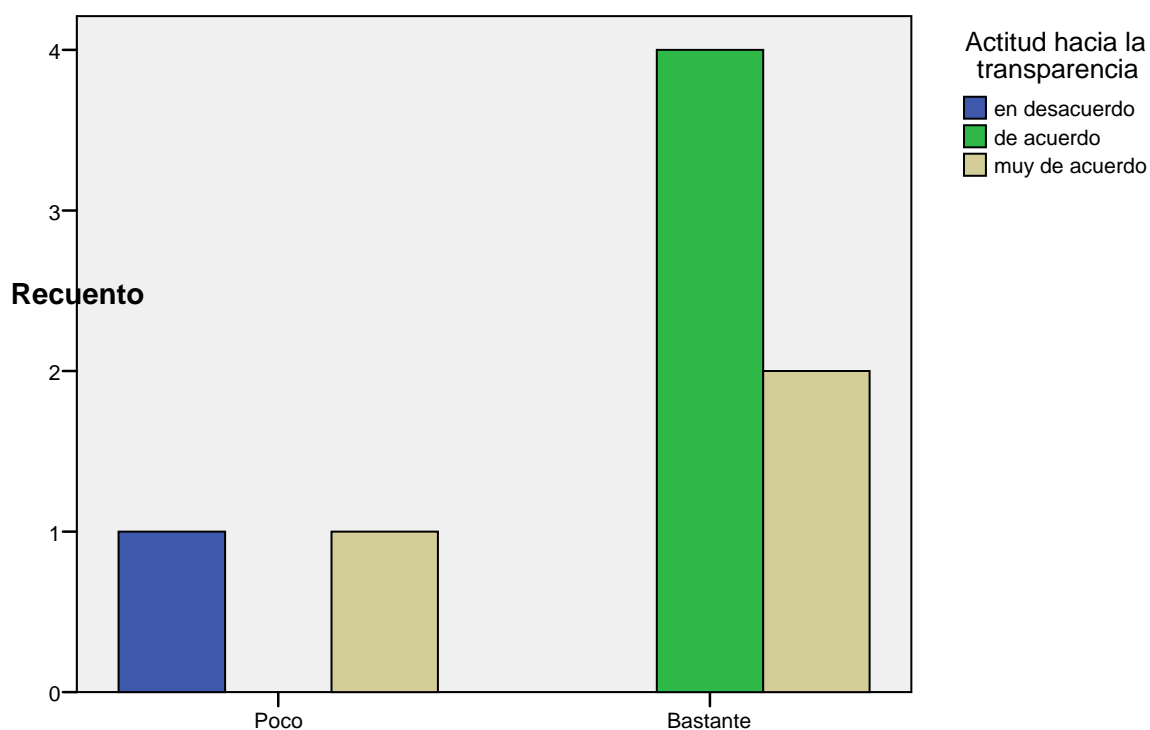
En presencia de factores como las relaciones laborales, la capacitación, los recursos tecnológicos, la identidad institucional, el trabajo en equipo, etc., los profesionales señalaron en un porcentaje del 87,5%, que influían bastante en la eficiencia de la organización, mientras que el 12,5% que influían un poco, lo que señala un alto grado de aprobación de estos elementos, pero al parecer no conciben la relación existente entre la labor que ellos realizan y el impacto que debería generar para la institución.

Transparencia

Cuando se habla de transparencia en la gestión, se hace referencia a la claridad de los actos administrativos, y que en este caso se relacionan con los actos propios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas y en qué medida los funcionarios profesionales perciben que esta acción por una parte contribuye a la prestación de un servicio de calidad a sus afiliados y por otra parte, mejora la gestión que estos realizan.

GRAFICO N° 10

Percepción de adopción de prácticas relacionadas con la transparencia



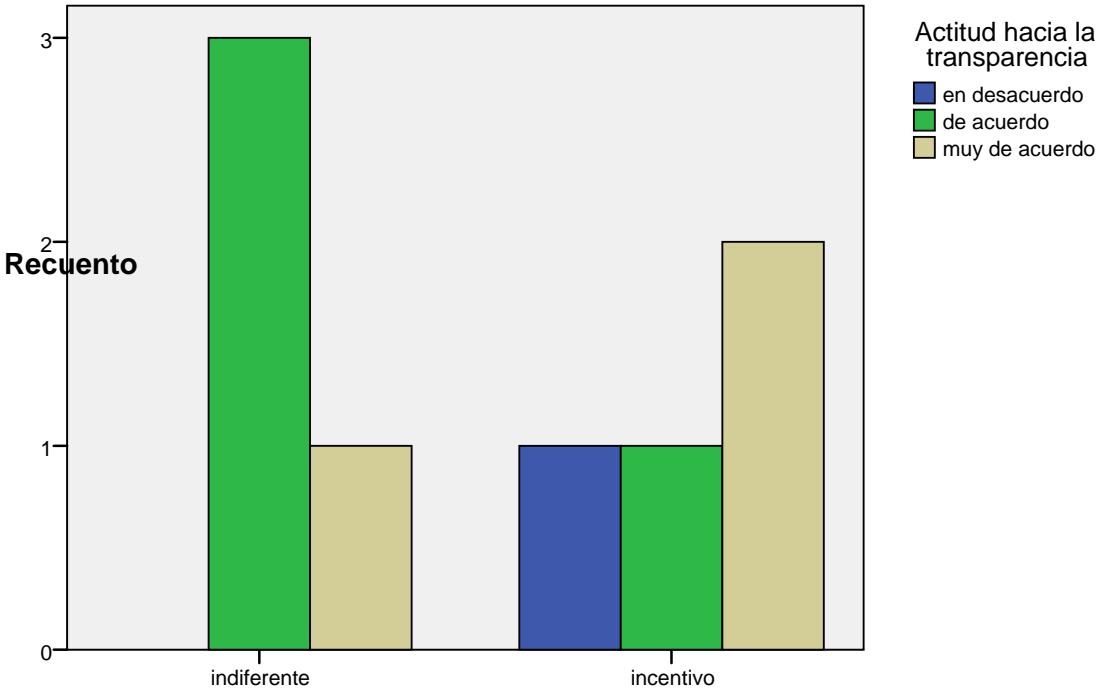
Fuente; Investigación directa

El gráfico N° 10, señala que el 75% de los encuestados, considera que la transparencia contribuye a la calidad de la gestión del servicio de bienestar y que además las acciones, como la rendición de cuentas, orientación sobre el uso de

los servicios, control de gestión, han sido bastante adoptadas por parte del Servicio de Bienestar, esto es, que en promedio, un 87,5% tiene una actitud favorable hacia la transparencia en la gestión

GRAFICO N° 11

Percepción de impacto de elementos del servicio en la transparencia de la gestión



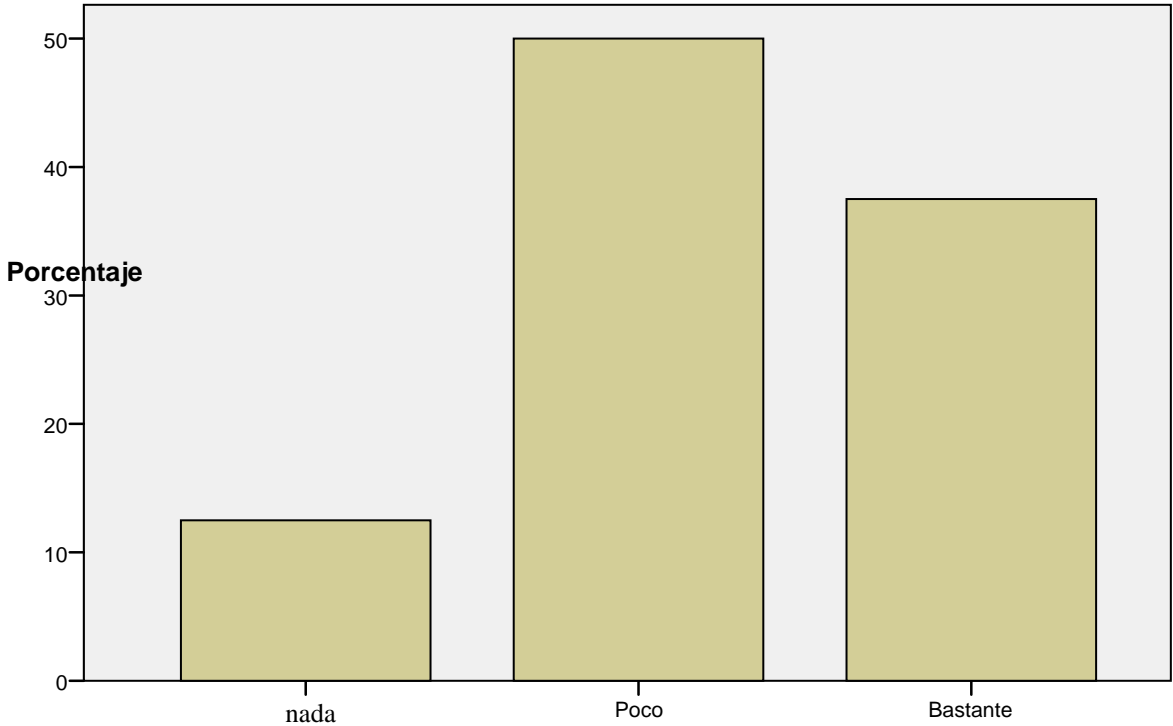
Fuente; Investigación directa

Si bien los profesionales del Servicio de Bienestar, consideran que han tenido una adopción de prácticas relacionadas con la transparencia y además que poseen una actitud favorable hacia ésta, cuando se les consulta por su percepción en relación con el impacto en la orgánica del Servicio de Bienestar a partir de las exigencias de la transparencia; se dividen en partes iguales, ya que un, 50% señala ser indiferente y un 50% señala que son un incentivo. Estas cifras en cuanto a las políticas que aquí se generan, son relevantes tomando en cuenta que dentro de los que tienen postura indiferente, se encuentran de acuerdo con las acciones de la transparencia en la gestión, lo que evidencia controversias,

considerando que los elementos que constituyen al Servicio de Bienestar y su orgánica, son percibidas como un incentivo en la transparencia en la gestión.

GRAFICO N° 12

Presencia de factores inter-personales que favorecen la transparencia de la gestión



Fuente; Investigación directa

A partir del gráfico N° 12, la percepción de los profesionales, señala que en un 50% influyen poco las características inter-personales de los funcionarios en la transparencia, lo que más bien debe reflejar la existencia de un marco legal que obligue a los servicios públicos y en este caso a los servicios de bienestar, a la incorporación bajo reglamento, de temas tan básicos como las acciones transparentes en la gestión, de lo contrario, difícilmente se podrán hacer valer estas prácticas por los funcionarios del servicio.

CAPITULO VIII

SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL SERVICIO REGISTRO CIVIL EN RELACION A LOS BENEFICIOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCION

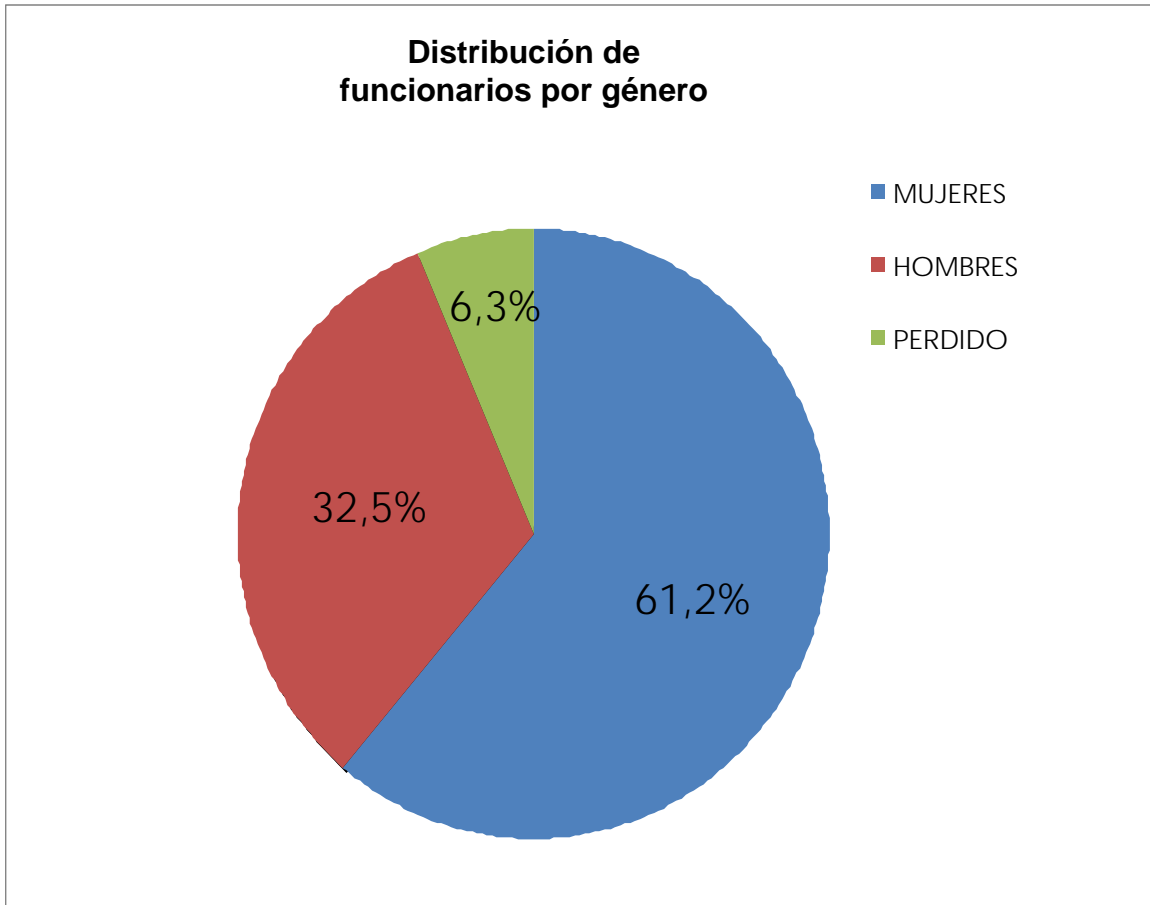
Datos generales

A continuación se presentan los datos cuantitativos extraídos de la aplicación de la encuesta a un universo de 2700 funcionarios administrativos afiliados al servicio de bienestar y atención a las personas, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente en un 10% por regiones del país.

En relación a la región de procedencia, se puede decir que aproximadamente un 50% de los entrevistados proviene de la región metropolitana y el otro 50% restante, del resto de las regiones del país, lo que se explica por la concentración de oficinas del servicio en la capital.

En relación al grado de los funcionarios, la ubicación de estos en la escala salarial, la mayor parte se encuentra en el grado 14 de la escala única, lo que equivale a un sueldo alrededor de los 350 mil pesos. Lo anterior puede explicarse por el tipo de servicio que se basa en una función preponderantemente administrativa, de baja complejidad, que requiere de un recurso humano con calificación media y sin especialización.

GRAFICO N° 13



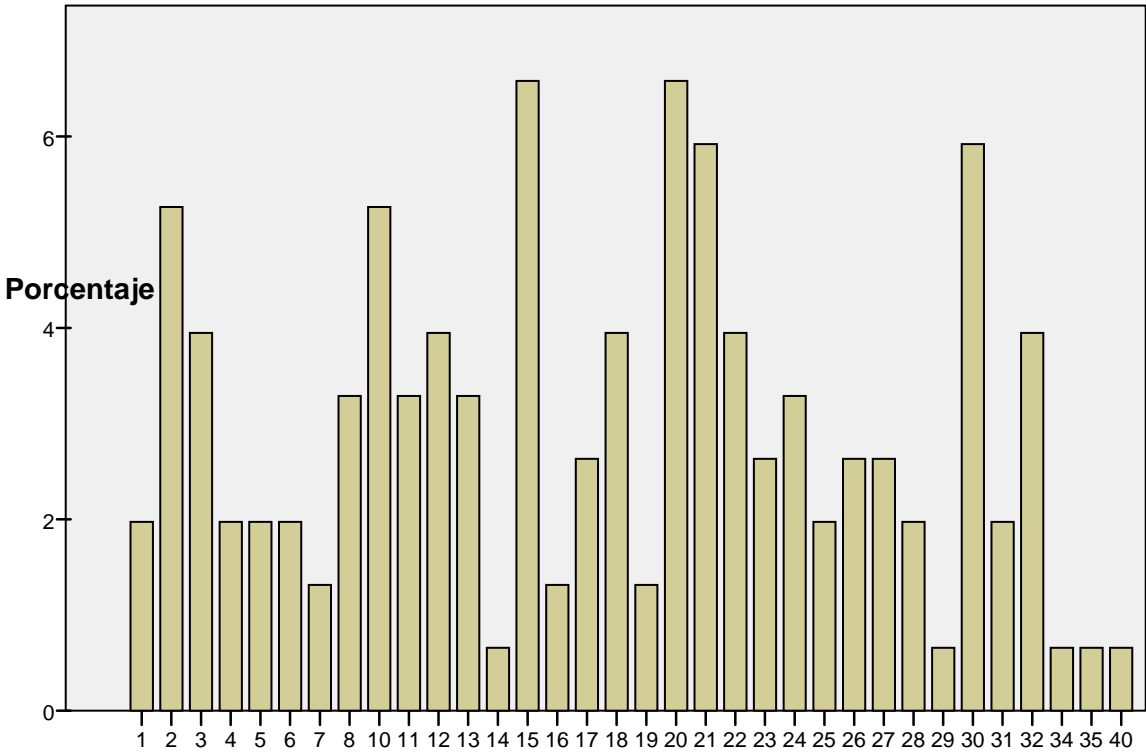
Fuente; Investigación directa

El gráfico N° 13 nos muestra la distribución de los funcionarios por género, así tenemos que las mujeres alcanzan el 61,2% es decir el doble de la cantidad de funcionarios varones, los que solamente completan un 32,5%, lo que indica que la percepción acerca de la satisfacción usuaria va estar mayoritariamente dada por una visión a partir de las necesidades propias del sexo femenino.

A partir de la información proporcionada por esta investigación, se puede identificar que un 66,5% de los funcionarios afiliados, posee cargas familiares, mientras que un 33,5% no los tiene. De los funcionarios con cargas familiares, un 30,1% posee tan solo una carga familiar, mientras que un 35,8% tiene entre dos y tres cargas familiares, lo que nos llevaría a decir lo importante que es la ayuda que el Servicio de Bienestar puede brindar en la satisfacción de necesidades para estas familias, especialmente las con mayores cargas familiares.

GRAFICO N° 14

Tiempo de afiliación



Fuente; Investigación directa

La cantidad de años de afiliación al servicio de bienestar está bastante distribuida, sin embargo la mayor cantidad de afiliados se encuentra entre los 15 y los 20

años de afiliación, lo que nos llevaría a decir que son mayoritariamente funcionarios que han dedicado prácticamente un cuarto de sus vidas a realizar labores para el servicio tan solo estando como afiliados. Conviene considerar que para estar afiliado se debe tener calidad de funcionario a contrata o planta, es decir que muchos de los funcionarios que están contratados, primero estuvieron en calidad de suplentes o a honorarios.

SATISFACCIÓN USUARIA EN RELACIÓN A SERVICIOS Y BENEFICIOS

El Servicio de Bienestar del Servicio de Registro Civil e Identificación tiene por finalidad contribuir al bienestar del afiliado y de sus cargas familiares, cooperando a su adaptación al medio y al mejoramiento de sus condiciones de vida y las de su grupo familiar, proporcionando atención social, de salud, asistencial, económica, cultural, deportiva y recreativa, en la medida que sus recursos lo permitan.

A partir de lo anteriormente señalado, se presenta un análisis de los resultados de la encuesta realizada durante el mes de octubre del año 2008, a un 10% de los funcionarios afiliados a nivel nacional, las cuales se encuentran desagregadas en las siguientes variables:

- a) Beneficios reglamentarios
- b) Beneficios facultativos
- c) Convenios
- d) Servicios Dependientes

1.-Beneficios Reglamentarios

Los beneficios reglamentarios son aquellos establecidos en el reglamento con obligatoriedad de cursarlos, los cuales en este servicio se componen en bonificaciones médicas (consultas medicas y dental), exámenes médicos, hospitalización, y subsidios de nacimiento, escolaridad, matrimonio y defunción.

Con respecto al conocimiento y utilización de los beneficios reglamentarios, se puede decir que la mayor cantidad de personas señalaron conocerlos y haber hecho uso de los mismos en el último año. De las 186 personas que señalaron conocerlos, 96 personas hicieron uso en los últimos 12 meses, mientras que 44 personas lo hizo en los últimos 6 meses, cantidad importante que refleja la necesidad, pero de igual manera se debe entender que posiblemente esta baja en los últimos seis meses se deba a que el cupo de la prestación se ha agotado, lo que se ratifica a partir de los aspectos que los usuarios creen que se deben mejorar.

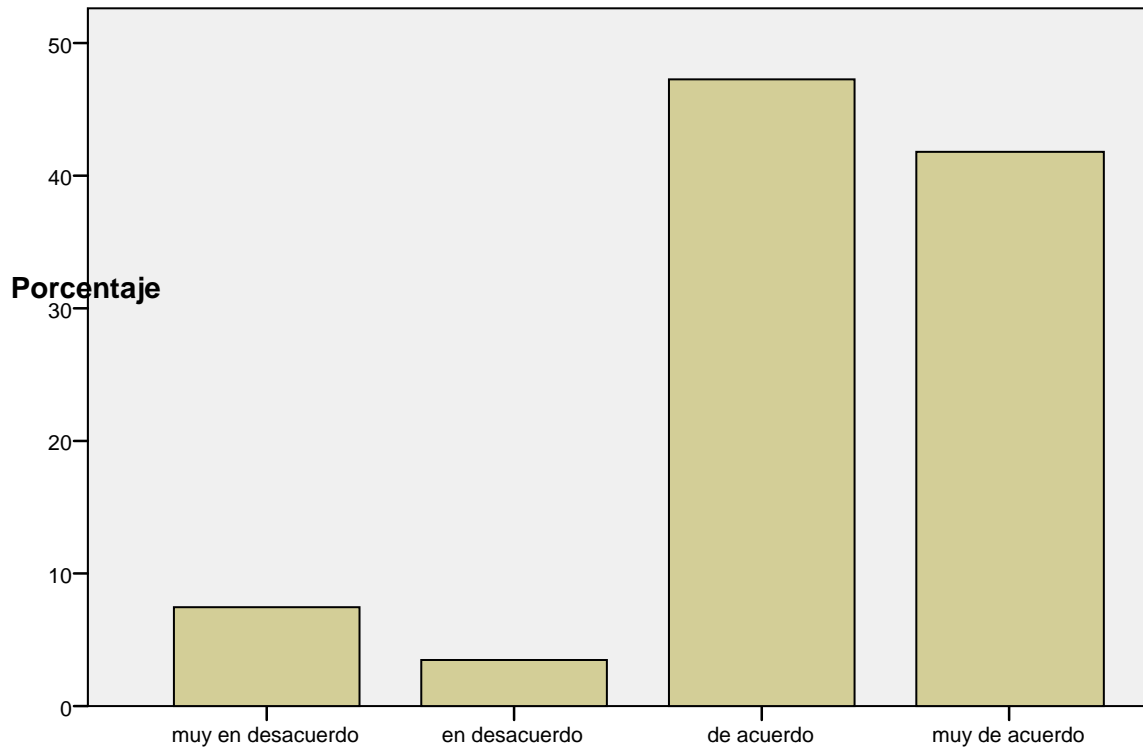
Una cifra no menor, es la de los usuarios que a pesar de conocer los beneficios no los han utilizado en el último año, los que suman una cantidad superior a los que han hecho uso en los últimos seis meses.

Según la investigación, los usuarios que a pesar de conocer los beneficios reglamentarios, no han hecho uso de ellos, un 77% señala que ha sido porque no lo ha necesitado

A pesar de que las cifras son bastante alentadoras para la labor que realiza el Servicio de Bienestar, se debe poner atención en que el no haber necesitado de este servicio, no se relaciona necesariamente con que los usuarios no cubran estas necesidades a través de otros medios.

GRAFICO N° 15

Actitud hacia Beneficios Reglamentarios

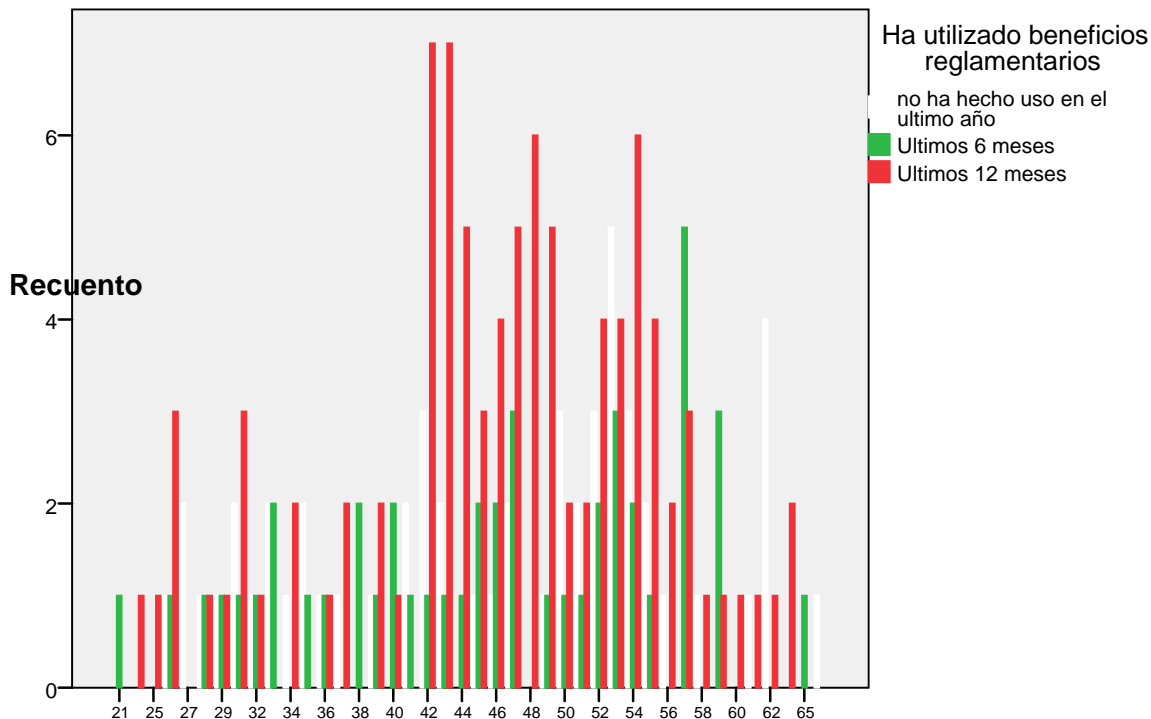


Fuente; Investigación directa

En presencia de características tales como, la oportunidad en la entrega del beneficio, la facilidad en el acceso, y la respuesta a las expectativas de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar, un 47.3% señaló estar de acuerdo en que el servicio cumplía con estas condiciones, lo que podría ser considerado con un mediano nivel de satisfacción, y que junto con el 41.8% que señaló estar muy de acuerdo, dan muestra de un alto nivel de aprobación, según lo expuesto en el grafico N° 15.

GRAFICO N° 16

Edad y uso de los servicios



Fuente; Investigacion directa

En el gráfico anterior, se encuentra reflejado el uso de los beneficios de acuerdo a las edades, donde la mayor cantidad de personas que han utilizado estos servicios, se encuentran en la edad de 43 años, de una manera similar pero en menor cantidad según el 10% de encuestados a nivel nacional, se encuentra un alto porcentaje entre los 47 y los 54 años, dato de bastante utilidad, ya que los beneficios del Servicio de Bienestar deben orientarse a las necesidades propias de funcionarios, cuyas edades sobrepasan los 40 años de edad.

2.-Beneficios Facultativos.

Los beneficios facultativos son aquellos establecidos en el reglamento, que se entregan de acuerdo al cumplimiento de requisitos y a las disponibilidades presupuestarias del Servicio de Bienestar que según lo establecido en el manual de beneficios son; beca escolar, bono de alimentación, ayuda médica, ayuda por catástrofe, préstamos y regalo de navidad, en función de estos beneficios, se realiza el siguiente análisis.

CUADRO N° 5

Conoce beneficios facultativos

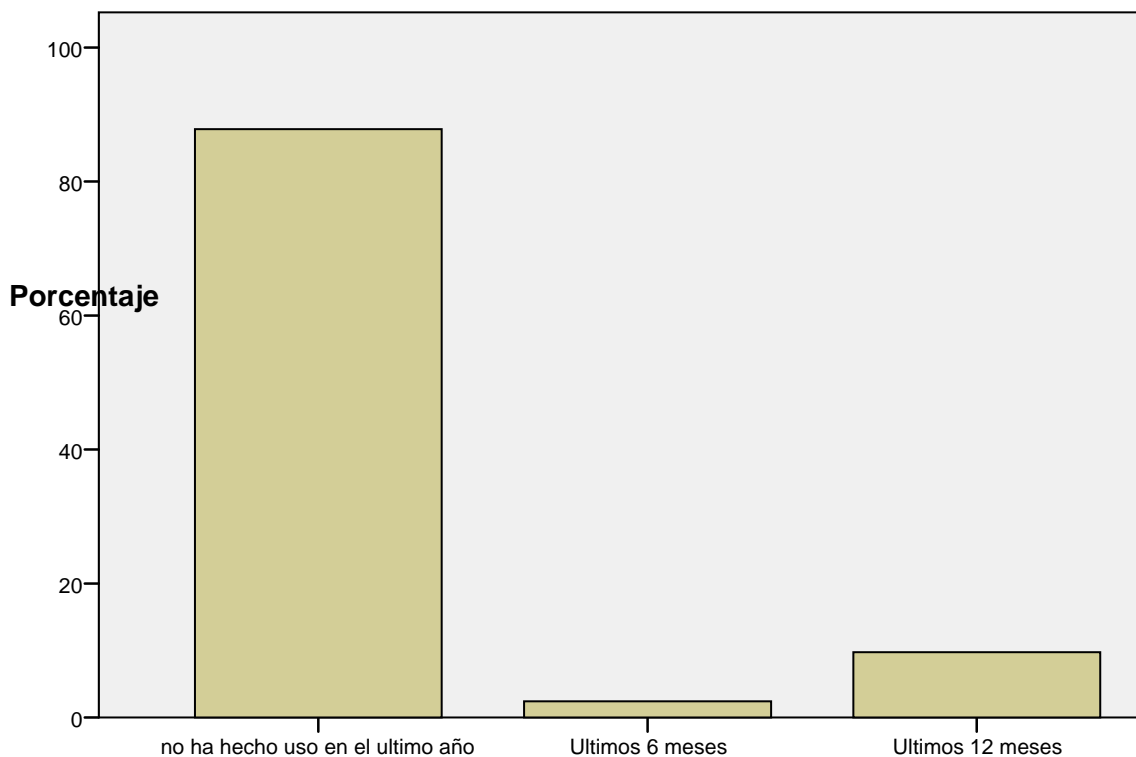
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	109	52,9	54,2	54,2
	Si	92	44,7	45,8	100,0
	Total	201	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

Según lo expuesto por los funcionarios afiliados al servicio de bienestar, un 54,2% de los afiliados señaló no conocerlos, mientras que un 45,8% de los afiliados, señalan que si los conocen. El que más de la mitad de los encuestados no los conozca, es un resultado del que habría que poner atención, en función de que para hacer uso de los beneficios, es de suma importancia saber cómo se accede, y cuáles son los requisitos etc. Pero pasemos a ver cuales son los resultados acerca de los usuarios que los han utilizado.

GRAFICO N° 17

Utilización de beneficios facultativos y tiempo de uso



Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó a los usuarios dentro de qué rango de tiempo, habían hecho uso de los beneficios facultativos, un 2,4 señaló haberlos utilizado dentro de los 6 últimos meses, ya que si bien este no es un beneficio de uso frecuente como los beneficios reglamentarios, hay mayor posibilidad de hacer uso en una mayor cantidad de tiempo ya que no funciona a base de topes. Sin embargo, el porcentaje de afiliados que hicieron uso dentro de los 12 meses es de un 9.7%, fenómeno que podría estar asociado a que uno de los beneficios facultativos y probablemente uno de los más utilizados, es la de beca escolar y a esta por lo general se postula dentro del primer semestre.

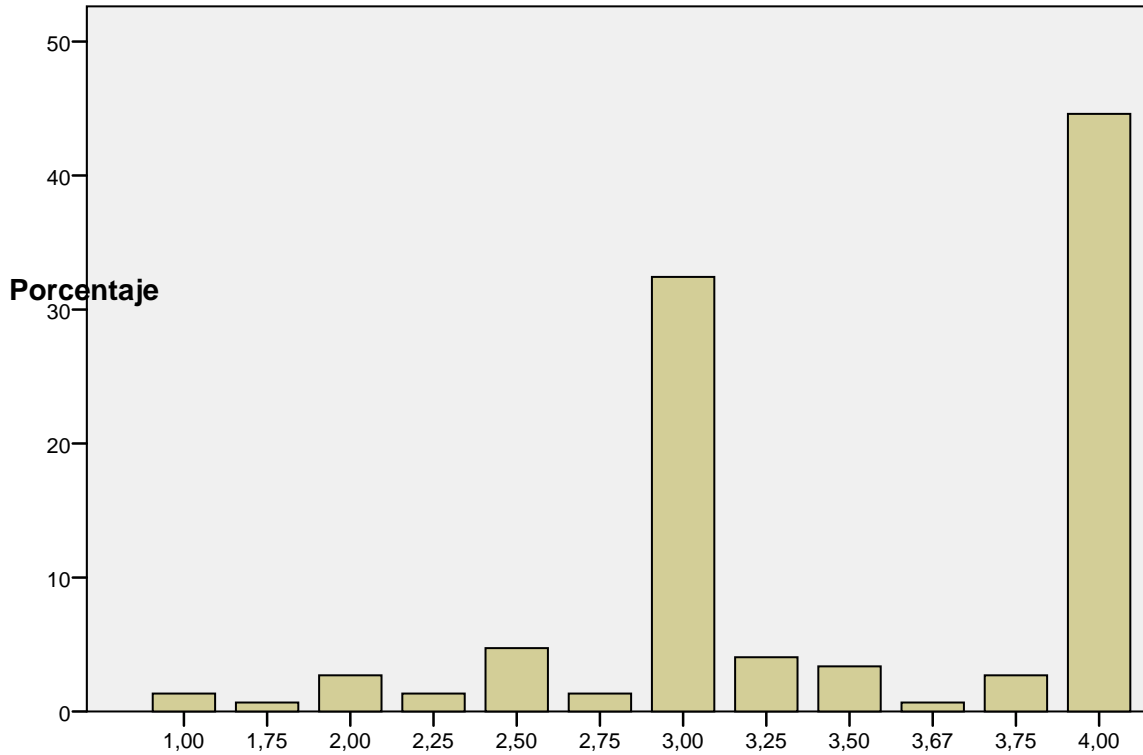
Un último elemento relevante, tiene que ver con el alto porcentaje que no ha hecho uso, ya que claramente es la cifra más destacada de el gráfico N°17 con un

87.4%, lo que señala el bajo aporte de los beneficios Facultativos, como parte de un servicio de brindado por opción del Servicio de Bienestar.

Según el estudio, cuando se consultó a los afiliados sobre porqué no habían utilizado los beneficios facultativos, en un 73,6% señalaron que no los habían necesitado, lo que estaría asociado a que el beneficio está orientado a cubrir situaciones de emergencia, en función de esto, se debe señalar que además existe un porcentaje no despreciable, que no cumplió con los requisitos, con un 13,2%, dentro del cual un 50%, no los conocía. Ahora bien, junto con el porcentaje de los que no tuvieron acceso y los creen que son inadecuados, suman un 19.8%, cifra interesante tratándose de una prestación orientada a subsidiar situaciones urgentes..

GRAFICO N° 18

Actitud hacia Beneficios Facultativos



Fuente; Investigación directa.

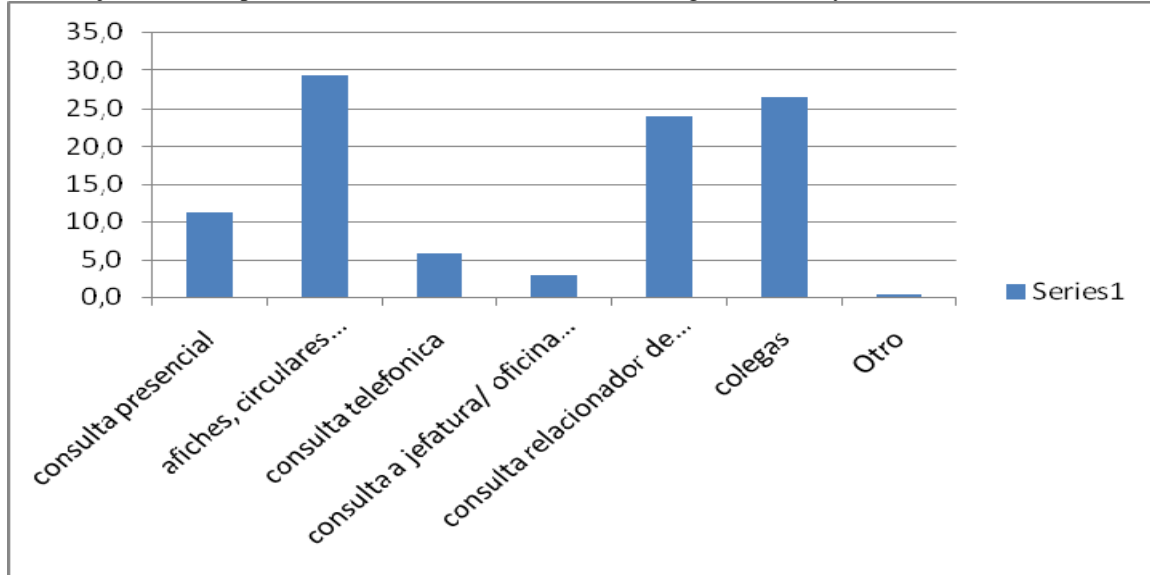
La actitud hacia los beneficios facultativos se refiere al grado de aprobación que tienen los funcionarios afiliados en relación a si el beneficio; se le ha proporcionado en forma oportuna, ha accedido fácilmente, si respondió a sus expectativas y si resolvió el problema; variables que fueron promediadas para tener una mejor apreciación de la variable estudiada. En este sentido un 44,6% de los funcionarios creen que el servicio es altamente satisfactorio, mientras que un 32,4% se siente medianamente satisfecho, cifras bastante positivas para el Servicio de Bienestar.

GRAFICO N° 19

**Medios de información beneficios Reglamentarios y Facultativos
(juntos)**

consulta presencial	afiches, circulares informativos	consulta telefónica	consulta a jefatura/ oficina civil	consulta relacionador de bienestar	colegas	Otro
11,1	29,4	5,7	2,9	23,9	26,6	0,4

Porcentajes de medio por el cual se informó de los beneficios reglamentarios y facultativos



Fuente: Investigación directa

La imagen anterior grafica que el medio de información más utilizado por los usuarios del Servicio de Bienestar, para conocer los servicios y beneficios, es el de afiches, circulares e informativos, con un 29,4%, junto con un 26,6% que señala que se habría informado a través de colegas, lo que se justifica por lejanía de servicio para muchos de los usuarios, los cuales hacen uso y se informan de los beneficios por los medios de mas fácil acceso

3.- Convenios

Se entiende por convenios a los contratos pactados con diferentes casas comerciales e instituciones, que podrían ser de interés de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar.

CUADRO N° 6
Conocimiento de convenios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	88	42,7	42,7	42,7
	Si	118	57,3	57,3	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó a los afiliados si conocían los distintos convenios establecidos por el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, un porcentaje de un 42.7% señaló no conocerlos, cifra bastante alta que puede estar relacionada con que los convenios se encuentran establecidos por regiones y no en todas se han logrado establecer la variedad de convenios que fueron consultados a nivel nacional, por lo cual se debe poner mayor atención en este ítem que excluye a una minoría importante de tener acceso a algunos servicios, siendo que el aporte en descuentos es igual para todo el país. Sin embargo un 57.3% señala conocerlos.

CUADRO N° 7
Utilización de convenios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no ha hecho uso en el último año	114	55,3	55,3	55,3
	Últimos 6 meses	33	16,0	16,0	71,4
	Últimos 12 meses	59	28,6	28,6	100,0
	Total	206	100,0	100,0	

Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó a los afiliados si habían utilizado los convenios ya sea dentro de los 12 últimos meses o de los 6 últimos meses, estos se inclinaron levemente hacia los 12 últimos meses con un 28.6%, mientras que el 16% de los afiliados había hecho uso durante los seis últimos meses. Sin embargo, existe un 55.3% que no habría hecho uso durante el último año. En este sentido, cuando se consultó a los afiliados por qué no habían hecho uso de los convenios, señalaron en un porcentaje del 69.1%, que no lo habían necesitado, mientras que un 21.1 % no los conocía. Lo anterior por una parte señala que los convenios no están siendo efectivos en relación a la necesidad de los usuarios y que los medios de difusión no son lo suficientemente efectivos, como señala el cuadro N° 7.

CUADRO N° 8

Razones de no uso de convenios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no lo conozco	26	12,6	21,1	21,1
	son inadecuados	7	3,4	5,7	26,8
	no los ha necesitado	85	41,3	69,1	95,9
	no cumplió con los requisitos	2	1,0	1,6	97,6
	no tuvo acceso	3	1,5	2,4	100,0
	Total	123	59,7	100,0	
Perdidos	Sistema	83	40,3		
Total		206	100,0		

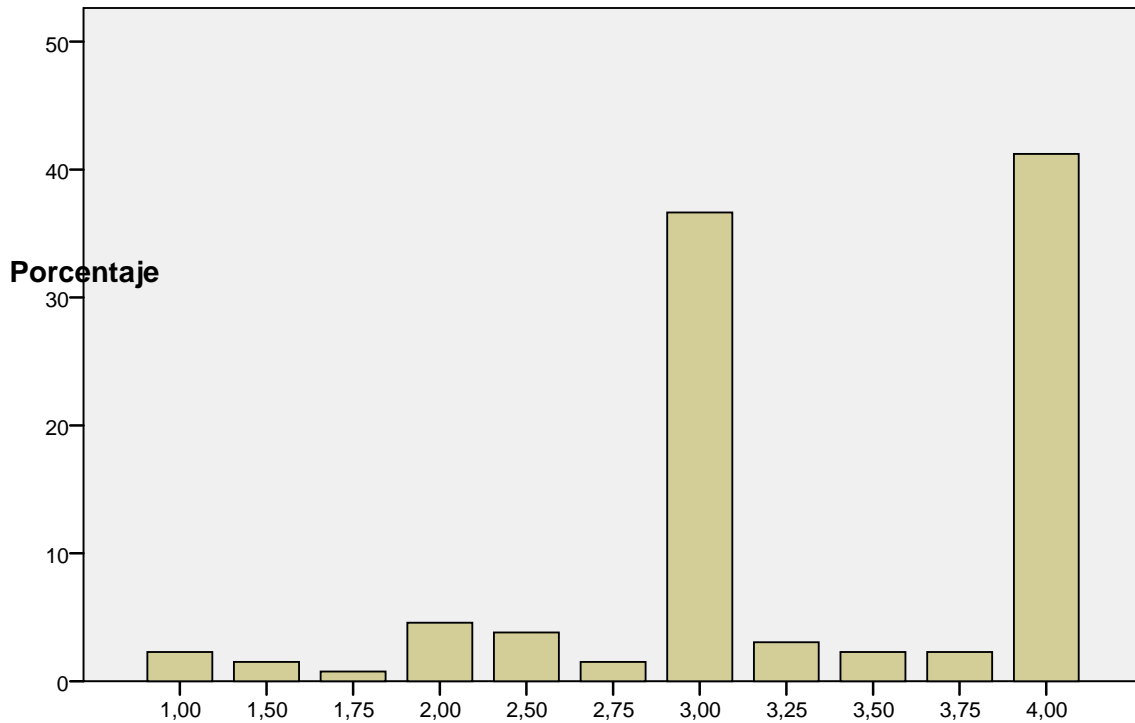
Fuente; Investigación directa

En el cuadro N° 8, se puede apreciar que gran parte de las personas que no han hecho uso de los de los convenios, ha sido porque no los han necesitado, con un 69.1%, lo que sería indicio de que las necesidades de la mayor parte de los afiliados se encontrarían en el marco de un nivel inferior, según los resultados del análisis cualitativo, donde los usuarios manifestaron que los convenios no serían los adecuados, ya sea porque las cadenas comerciales no poseen sucursales

cercanas a los domicilios de estos, o porque los descuentos no se hacen extensivos a más de un producto.

GRAFICO N° 20

Actitud hacia Convenios



Fuente; Investigación directa

Cuando hablamos de actitud hacia los convenios, nos referimos a la oportunidad en que han sido proporcionados, al acceso, si respondió a las expectativas del afiliado y en que grado resuelve el problema que lo sustenta. Según las respuestas de los encuestados, manifestaron que en un promedio del 41.2%, están plenamente satisfechos con el servicio proporcionado y en un 36.6% se sienten medianamente satisfechos, lo que arrojaría un alto nivel de satisfacción en este punto, de no ser por la inconsecuencia con los datos cualitativos del estudio.

CUADRO N° 9**Conocimiento y utilización de convenios**

	Conoce Convenios		Total
	No	Si	
no ha hecho uso en el ultimo año	62	52	114
Ha utilizado Convenios			
Últimos 6 meses	12	21	33
Últimos 12 meses	14	45	59
Total	88	118	206

Fuente; Investigación directa

Mediante la tabla anterior podemos señalar que los usuarios en la medida que transcurre el año, hacen menos uso de los beneficios, lo que se relacionaría con el hecho de encontrarse endeudados o que quedan sin acceso por la capacidad de endeudamiento, ya que siguen siendo más los usuarios que hacen uso de los beneficios en los 12 últimos meses, además es interesante señalar que en una cantidad superior, los usuarios que no hacen uso del servicio, tampoco los conocen, y sigue existiendo un pequeño porcentaje, que si bien no lo conoce, hace uso de ellos más bien inducidos a través de la orientación de los funcionarios o relacionadores del Servicio de Bienestar.

CUADRO N° 10

Conocimiento de convenios por región

	Conoce Convenios		Total
	No	Si	
Región I Región	4	1	5
II Región	5	2	7
III Región	1	1	2
IV Región	5	5	10
V Región	6	12	18
VI Región	5	5	10
VIII Región	7	5	12
IX Región	3	8	11
X Región	6	7	13
XI Región	3	0	3
XII Región	0	4	4
Región Metropolitana	36	67	103
XIV Región	4	1	5
XV Región	3	0	3
Total	88	118	206

Fuente; Investigación directa

Ahora, si vemos el conocimiento de los convenios por cada región, como señala el cuadro anterior podremos distinguir, que a excepción de las grandes ciudades del país, el conocimiento en regiones, siempre es menor, mientras que sólo se identifican altos grados de conocimiento en las regiones quinta, novena y la región metropolitana, fenómeno que se encuentra explicado por el hecho de que no todas las regiones poseen la capacidad, ni se han establecido los mismos convenios, por una parte, porque no existen cadenas de servicios que lleguen a todos los lugares del país, pero además por una falta de voluntad en el sentido que no existen los medios a través de los cuales se puedan hacer las sugerencias pertinentes y exigir mayor cobertura en estas áreas

CUADRO N° 11

Utilización de convenios por región

	Ha utilizado Convenios			Total
	no ha hecho uso en el ultimo año	Últimos 6 meses	Últimos 12 meses	
Región I Región	4	0	1	5
II Región	5	2	0	7
III Región	0	1	1	2
IV Región	7	0	3	10
V Región	8	3	7	18
VI Región	3	3	4	10
VIII Región	9	1	2	12
IX Región	8	1	2	11
X Región	10	1	2	13
XI Región	3	0	0	3
XII Región	1	3	0	4
Región Metropolitana	49	18	36	103
XIV Región	5	0	0	5
XV Región	2	0	1	3
Total	114	33	59	206

Fuente; Investigación directa

CUADRO N° 12

Conocimiento de convenios por género

	Conoce Convenios		Total
	No	Si	
Genero Masculino	25	42	67
Femenino	57	68	125
24	1	0	1
Total	83	110	193

Fuente; Investigación directa

Una cifra interesante tiene que ver con que existe una mayor cantidad de hombres que conocen los convenios, por sobre las mujeres, siendo que la cantidad de mujeres encuestadas supera a los hombres en el doble. A pesar de esto, son las mujeres las que hacen un mayor uso, lo que daría indicios por dónde orientar una política de difusión de estos convenios, y cuáles son los que se deben establecer,

ya que posiblemente se deba a que no se está recogiendo las necesidades de las mujeres trabajadoras afiliadas al Servicio de Bienestar.

CUADRO N° 13

Conocimiento de convenios y número de cargas

	Conoce Convenios		Total
	No	Si	
Numero de Cargas 0	30	28	58
1	23	29	52
2	14	31	45
3	5	12	17
4	1	0	1
Total	73	100	173

Fuente; Investigación directa

A partir del cuadro anterior, podemos señalar que si bien la mayor cantidad de afiliados poseen pocas cargas familiares, a medida que aumentan éstas, disminuye el nivel de desconocimiento, lo que indicaría que no son los medios de difusión los más efectivos en el conocimiento de los afiliados de beneficios a los cuales pueden acceder, sino que más bien podría estar asociado con la necesidad de cada familia, ya que por el hecho de poseer mas cargas familiares se entiende que mayor será la necesidad familiar, por lo tanto un factor importante en el desconocimiento y el no uso de los convenios, se relaciona con que deben reflejar la realidad socioeconómica y la necesidad de los funcionarios. En este sentido, factores como la mayor frecuencia de una edad, grado, etc., en los afiliados, deben orientar las políticas de los convenios que se deban establecer, sin excluir las necesidades de los que no están dentro de esta mayoría y así no se vea inhibida la motivación del funcionario para proyectarse y satisfacer nuevas necesidades..

CUADRO N° 14

Utilización de convenios por número de cargas

	Ha utilizado Convenios			Total
	no ha hecho uso en el último año	Últimos 6 meses	Últimos 12 meses	
Numero de Cargas 0	34	9	15	58
1	29	12	11	52
2	24	6	15	45
3	7	3	7	17
4	1	0	0	1
Total	95	30	48	173

Fuente; Investigación directa

Mediante esta tabla se puede comprobar lo recientemente señalado, y esto es que la utilización estaría mediada por la necesidad obviamente, sin embargo existe un alto porcentaje que no ha utilizado los convenios, es decir que problemas económicos no han alcanzado mayoritariamente a incitar el endeudamiento de los funcionarios, a pesar de que existe un alto porcentaje de funcionarios que permanentemente se encuentran endeudados, cifra que este estudio no posee conocimiento, pero que posiblemente se deba a la satisfacción de necesidades superiores, que no cubren los convenios.

CUADRO N° 15

Utilización de convenios según grados

		Ha utilizado Convenios			Total
		no ha hecho uso en el último año	Últimos 6 meses	Últimos 12 meses	
Grado	7	0	0	1	1
	9	2	0	0	2
	10	1	0	1	2
	11	3	0	1	4
	12	16	4	5	25
	13	17	5	10	32
	14	23	7	10	40
	15	9	7	3	19
	16	6	2	3	11
	17	12	2	5	19
	18	1	2	4	7
	19	14	3	8	25
	20	5	0	3	8
Total		109	32	54	195

Fuente; Investigación directa

En este cuadro podemos identificar que la utilización es bastante proporcional en base al grado de la Escala Única de Sueldos (EUS), ya que en los grados medios, también se presenta un aumento en la cantidad de funcionarios que utilizan los convenios, es decir que el uso de los beneficios no está dado por la capacidad adquisitiva de cada funcionario, sino que más bien se relaciona con que a mayor acceso se tiene de satisfacer necesidades superiores, son más los anhelos de satisfacer otras, con esto se hace referencia a que si existen los medios que posibilitan la capacidad de consumo, este fomentará el de los individuos afiliados al Servicio de Bienestar, por lo tanto, los niveles de utilización de los convenios son proporcionales a las necesidades que tienen acceso los funcionarios.

CUADRO N° 16

Conocimiento de convenios por percentil de edad

	Conoce Convenios		Total
	No	Si	
Percentile 1	20	27	47
Group of 2	17	29	46
Edad 3	21	34	55
4	26	21	47
Total	84	111	195

Fuente; Investiagación directa

En el cuadro anterior se presentan las edades en rangos de 10 años, en las cuales a medida que la edad aumenta al cuarto percentil, existe un menor grado de conocimiento, a diferencia de los que si lo conocen en los percentiles menores, e incluso identificándose una mayor cantidad que no lo conoce en el ultimo percentil.

Lo anterior indicaría que los medios de difusión, accesibilidad y orientación de los convenios, estarían desplazando o excluyendo a los de edades más avanzadas, lo que quiere decir, que los convenios que se establecen, no recogen la necesidad del último percentil de funcionarios, siendo que por los general son los que hacen mayor uso de los servicios de salud, y se relaciona en que seguramente establecer convenios de servicios, no posee un excedente o interés adicional para el Servicio de Bienestar.

4.- Servicios Dependientes

Cuando hablamos de servicios dependientes se hace referencia a los que proporciona el Servicio de Bienestar, pero que no están directamente relacionados con la labor de este, ya que entre las transformaciones que ha experimentado el Servicio de Bienestar del Servicio Registro Civil, se encuentra la de los servicios dependientes de Sala Cuna y Jardín Infantil y el de Alimentación, este último se encuentra ubicado en el edificio de Archivo Nacional, razón por la cual solamente se consultó por el de los servicios dependientes, de sala cuna y jardín infantil, entendiéndose que el estudio es a nivel nacional y que por ley debe ser

proporcionado a todos los trabajadores.

CUADRO N° 17

Conocimiento del servicio dependiente de sala cuna y jardín infantil

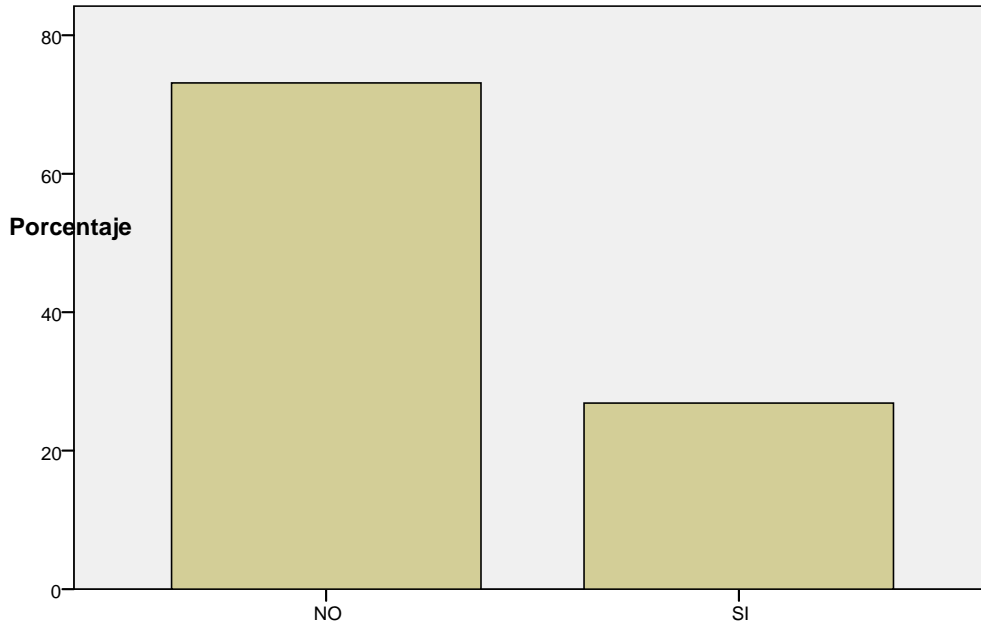
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	105	51,0	55,9	55,9
	Si	83	40,3	44,1	100,0
	Total	188	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	8,7		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

Según el cuadro N° 17, se puede señalar que la mayor parte de los afiliados señala no conocer los servicios dependientes de Sala Cuna y Jardín Infantil, con un 55.9%, situación influenciada porque 53 de los encuestados no posee cargas familiares y los que teniendo, ya no hacen uso de este beneficio.

GRAFICO N° 21

UTILIZACION DE SERVICIOS DEPENDIENTES



Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó respecto de si habían utilizado los Servicios Dependientes de Sala Cuna y Jardín Infantil, el 66%, señaló no haberlos utilizado, mientras que el 24,3% señaló que sí lo había hecho. De los que no lo han utilizado, más del doble posee entre 1 y 4 cargas familiares, como señala el cuadro N° 18 que se encuentra a continuación, lo que posiblemente se relacione a que no tienen acceso (como se expondrá posteriormente), o simplemente por que poseen redes familiares que lo suplen.

CUADRO N° 18

Utilización de servicios dependientes por número de cargas

	Ha utilizado Servicios Dependientes		Total
	NO	SI	
Cargas 0	47	5	52
1	35	14	49
2	23	16	39
3	9	8	17
4	0	1	1
Total	114	44	158

Fuente; Investigación directa

CUADRO N° 19

Utilización de servicios dependientes de sala cuna y jardín infantil por percentil de edad

	Ha utilizado Servicios Dependientes		Total
	NO	SI	
Percentile 1	31	13	44
Group of 2	24	19	43
Edad 3	39	9	48
4	34	6	40
Total	128	47	175

Fuente; Investigación directa

Del mismo modo, los que más hacen uso de los servicios dependientes de sala cuna y jardín infantil, corresponden a los afiliados que se encuentran en la Escala Única de Sueldos en el grado 14, situación que se explica en que son la mayor frecuencia de afiliados, de la misma forma, los que más utilizan el beneficio de Sala Cuna y Jardín Infantil se encuentra en el 2° percentil de edades es decir, entre los 30 y 40 años de edad.

CUADRO N° 20

**Utilización de servicios dependientes de sala cuna
y jardín infantil por genero**

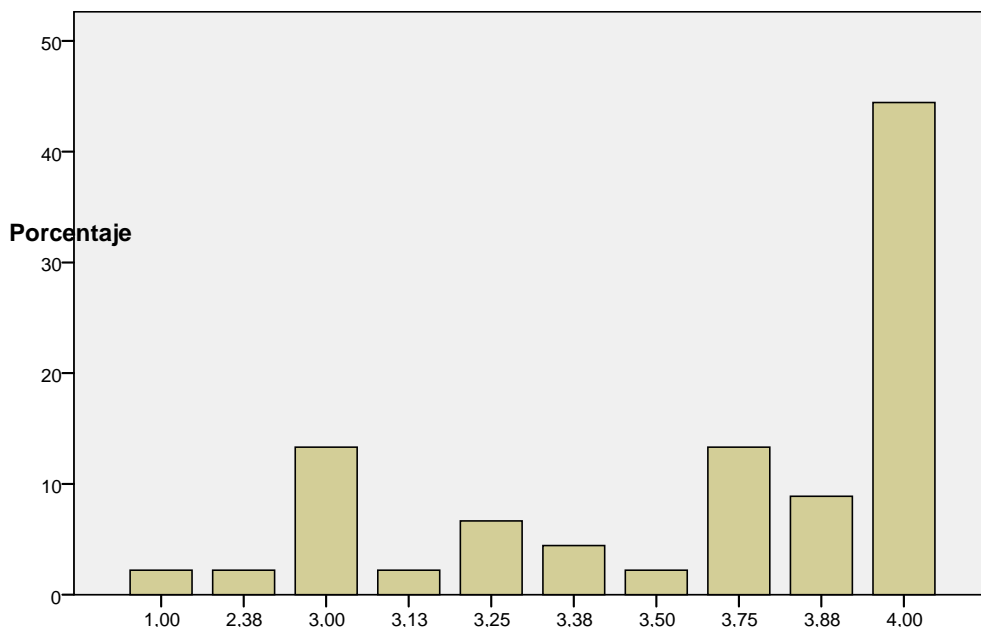
		Ha utilizado Servicios Dependientes		Total
		NO	SI	
Genero	Masculino	50	11	61
	Femenino	76	36	112
Total		126	47	173

Fuente; Investigación directa

Según el cuadro anterior, se puede decir que la utilización de los servicios dependientes, en relación al género es homogénea, ya que a pesar de que existe una clara diferencia entre la utilización femenina sobre la masculina, esta es explicada por la mayoritaria cantidad de afiliados del género femenino.

GRAFICO N° 22

Actitud ante Servicios Dependientes



Fuente; Investigación directa

A partir del grafico N° 22, se puede señalar que en presencia de factores como el personal, el material de apoyo, la alimentación, las condiciones de higiene, el costo, la calidad de la educación y la infraestructura de los servicios dependientes de Sala Cuna y Jardín Infantil, un promedio del 44.4% los afiliados señalan estar altamente satisfechos, mientras que un 13.3% se consideran satisfechos, cifras que manifiestan un mayoritario nivel de aprobación del servicio proporcionado.

CUADRO N° 21

Razones de no uso de servicios dependientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no lo conozco	8	3,9	5,8	5,8
	no los he necesitado	106	51,5	77,4	83,2
	El costo es excesivo	3	1,5	2,2	85,4
	Cuenta con redes familiares de apoyo	11	5,3	8,0	93,4
	no hay o no tuvo acceso	9	4,4	6,6	100,0
	Total	137	66,5	100,0	
Perdidos	Sistema	69	33,5		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

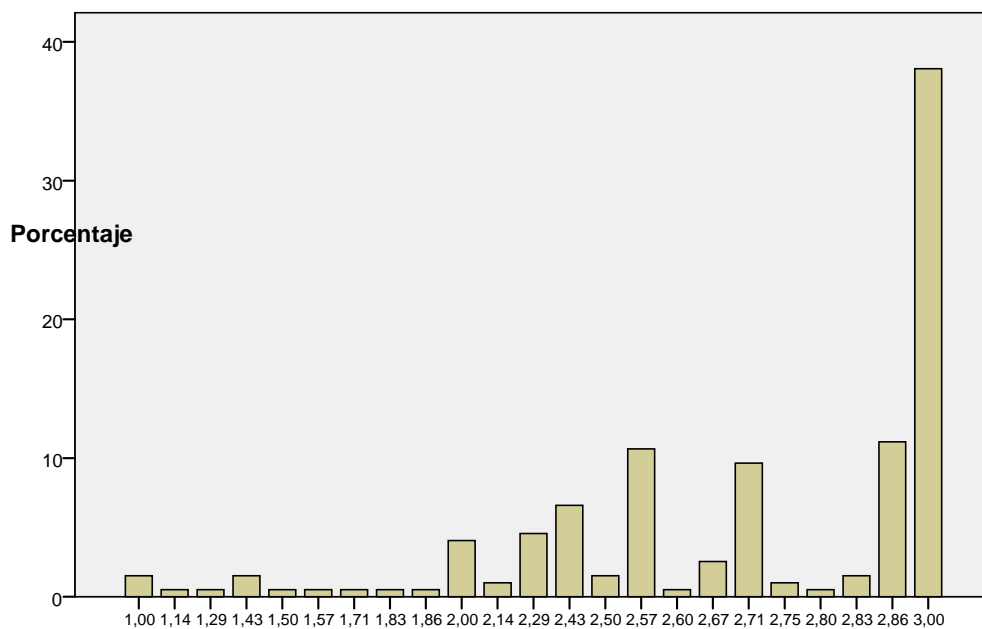
Cuando se consultó a los beneficiarios por que no habian hecho uso de los servicios dependientes de Sala Cuna y Jardin Infantil, un 51.5%, como se ve en el cuadro N° 21, señalaron que no lo habian necesitado. Un dato importante es que ninguno de ellos señaló preferir otras instituciones, lo que para el sistema fue anulado, y sin embargo ante la posibilidad de señalar otra razon por la cual no habrian hecho uso, 5 personas de regiones, señalaron que no habia este servicio disponible para los funcionarios en su localidad. A nivel nacional, 3 hombres señalaron no haber tenido acceso, de los cuales 2 habrian sido de la Region Metropolitana y uno de regiones, y finalmente, 3 funcionarias de la Region Metropolitana, señalaron no utilizarlo, por el esfuerzo que significaria el trayecto desde sus oficinas al lugar donde se encuentra el único jardin, ubicado en la Oficina Santiago, en la interseccion de Huérfanos con Manuel Rodriguez. Otro motivo de insatisfaccion dice relacion, en que tres de esos funcionarios se encuentran dentro del grado 19, es decir el de más baja remuneracion.

GRADO DE IMPORTANCIA DEL USUARIO ACERCA DE LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS EN GENERAL DEL SERVICIO DE BIENESTAR

En la imagen de continuación, se grafica la percepción de los usuarios en relación a la importancia que poseen todos los servicios y beneficios proporcionados o gestionados por el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil.

GRAFICO N° 23

Importancia atribuida por los funcionarios a servicios y beneficios



Fuente; Investigación directa

Finalmente, en lo que respecta a la importancia atribuida a los beneficios y servicios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas en general, y en especial atención a los que consisten en programas de prevención de salud, reembolsos por gastos médicos, subsidios (nacimiento, matrimonio y defunción),

becas de educación, préstamos (personales, emergencia, médicos, habitacionales), convenios comerciales, convenios médicos (dentales y ópticos), la mayor parte de los funcionarios, esto es, un 38,5% señalaron que todos estos servicios poseían un alto nivel de importancia en relación con sus necesidades, y los que en comparación reconocen un menor grado de importancia, suman un 5.6%, por lo tanto se puede decir que existiría mayoritariamente un alto grado de aprobación de los beneficios del Servicios del Bienestar, lo que estaría relacionado con la oportunidad que genera el satisfacer necesidades de niveles superiores cuando se pueden satisfacer las básicas.

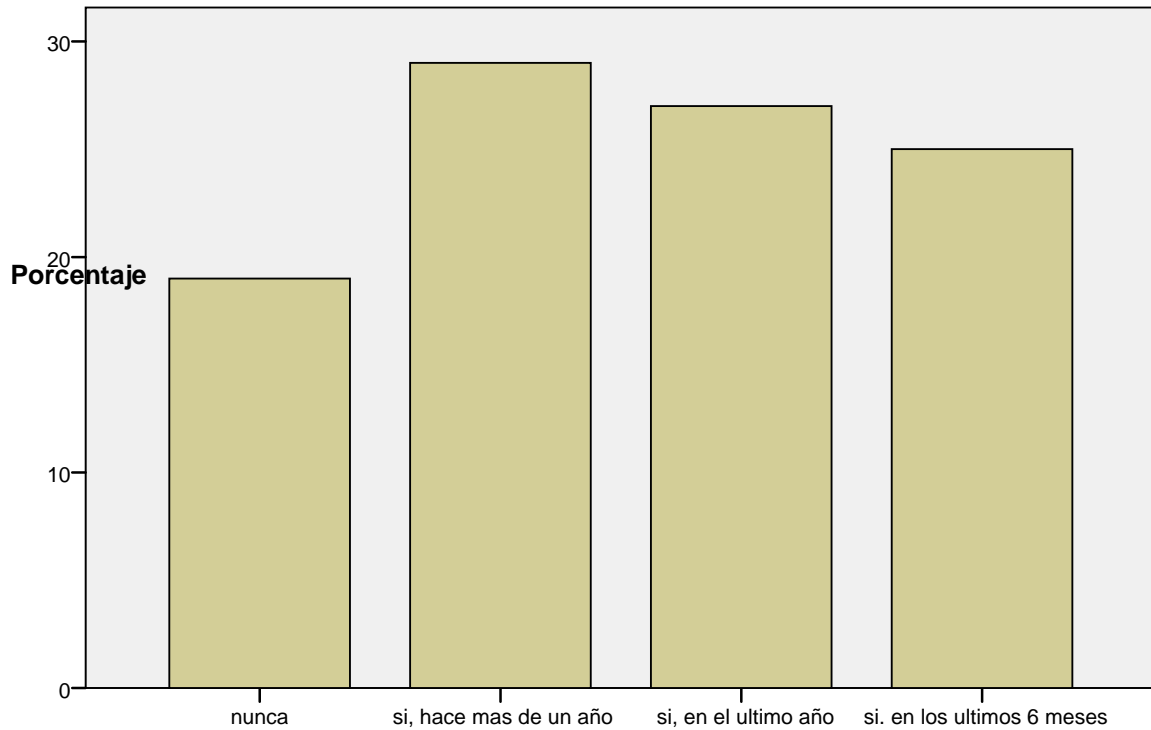
SATISFACCIÓN USUARIA EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

La calidad en la atención hace referencia al servicio proporcionado en cuanto al contacto cara a cara y personalizado con los funcionarios del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, razón por la cual este instrumento sólo se aplicó a los funcionarios de la región metropolitana, ya que el Servicio de Bienestar, se encuentra ubicado en esta Región, específicamente en la Comuna de Santiago.

El cuadro que se presenta a continuación, pretende señalar el porcentaje en que los funcionarios hacen uso presencial del Servicio de Bienestar, los que mayoritariamente corresponden al edificio de Archivo General, ubicado en Catedral a una cuadra de Manuel Rodríguez donde se encuentra inserto el Servicio de Bienestar, siendo otro porcentaje importante, parte de la oficina de Santiago ubicada a un par de cuadras, en Huérfanos con Manuel Rodríguez. Las comunas fuera del radio céntrico, tienen la posibilidad de ser atendida después del horario de trabajo mediante turnos que se extienden del horario normal.

GRAFICO N° 24

Solicitud de atención al servicio de bienestar

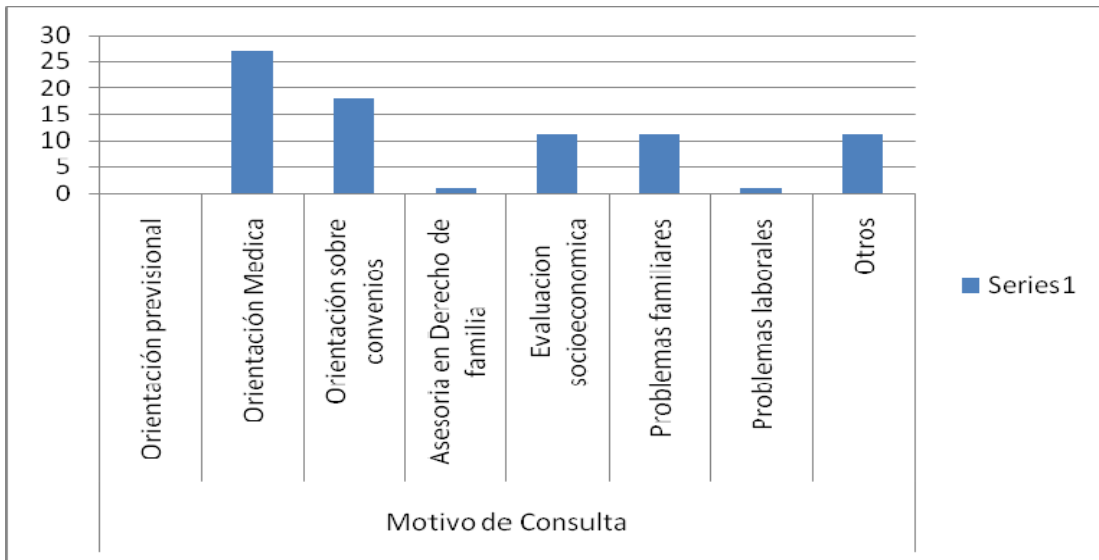


Fuente; Investigación directa

Como se señaló anteriormente, en el grafico se identifica el periodo en que los afiliados, han solicitado atención, siendo una cifra significativa que el 25%, lo ha hecho durante los seis últimos meses, lo que es bastante, en comparación al uso de los beneficios que por lo general, tiende a disminuir en un periodo menor de tiempo. Sin embargo un número importante de funcionarios la última vez que se atendió, fue hace mas de un año con el 29%, de igual forma, un 19% nunca se ha atendido, lo que podría estar relacionado con que los funcionarios de las comunas mas alejadas de la comuna de Santiago, por lo general mantienen comunicación a través de la correspondencia con el Servicio de Bienestar.

GRAFICO N° 25

Motivo de consulta



Fuente; Investigación directa

El gráfico anterior da muestra del motivo de consulta señalado por el usuario afiliado, el cual mayoritariamente, señala haber buscado orientación médica, luego en menor frecuencia, buscan orientación sobre los convenios, las que por lo general son proporcionadas por los funcionarios administrativos, y en cantidades similares, se encuentran los que acudieron en busca de evaluación socioeconómica y por problemas familiares, atención que es proporcionada principalmente por las Asistentes Sociales.

En la categoría “otros”, se trató principalmente de personas que acudieron ya sea para la compra de bonos, o bonificación de estos. Finalmente y en un mínimo porcentaje, están los funcionarios que acudieron en búsqueda de asesoría en derecho de familia y orientación sobre problemas laborales, atención que por lo general no se proporciona más que en casos excepcionales.

CALIDAD DE LA ATENCION DE PARTE DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR.

Se hace referencia a la atención de los funcionarios administrativos en relación al servicio y orientación proporcionado por éstos, de acuerdo a las labores que realizan en el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, entendiendo que son el primer contacto con el usuario y muchas veces el medio para acceder a una atención profesional o de acceso a los beneficios con respecto a los trámites que estos conllevan.

CUADRO N° 22

Evaluación de atención de funcionarios administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	1,5	3,3	3,3
	2,00	2	1,0	2,2	5,5
	2,17	4	1,9	4,4	9,9
	2,25	1	,5	1,1	11,0
	2,50	4	1,9	4,4	15,4
	2,67	4	1,9	4,4	19,8
	2,83	4	1,9	4,4	24,2
	3,00	69	33,5	75,8	100,0
	Total	91	44,2	100,0	
Perdidos	Sistema	115	55,8		
	Total	206	100,0		

Fuente; Investigación directa

En el cuadro N° 22 podemos identificar que la percepción acerca del interés, calidez, respeto, claridad, colaboración y confianza, proporcionada por el funcionario administrativo del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, cumple satisfactoriamente en un 75% con una máxima aprobación, cifra bastante positiva para la labor que estos realizan y donde claramente, hay una valoración mayor para el funcionario administrativo, que para las Asistentes Sociales, situación que se repite en el estudio anterior, por lo tanto no se han generado acciones o éstas no han sido efectivas en función de mejorar esta percepción .

CUADRO N° 23

Evaluación de efectividad de atención de funcionarios administrativos

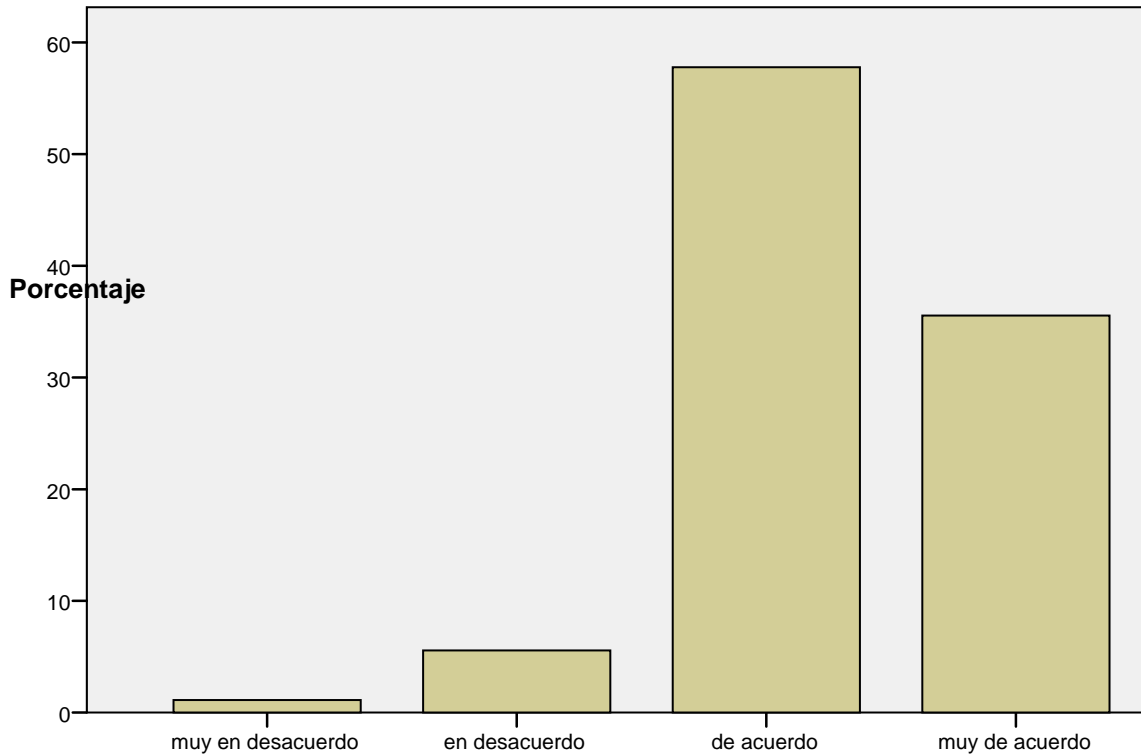
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	,5	1,1	1,1
	1,67	1	,5	1,1	2,2
	2,00	12	5,8	12,9	15,1
	2,33	1	,5	1,1	16,1
	2,67	6	2,9	6,5	22,6
	3,00	72	35,0	77,4	100,0
	Total	93	45,1	100,0	
Perdidos	Sistema	113	54,9		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó acerca de la frecuencia en que la atención de los funcionarios administrativos del Servicio de Bienestar había sido oportuna, eficiente y había respondido a las expectativas de los usuarios, estos últimos, con un 77% de aprobación señalaron, que el servicio proporcionado es efectivo. Sin embargo un 12.9 % considera que el servicio proporcionado solamente a veces cumple con estos requisitos.

GRAFICO N° 26

Pertinencia del horario de atención



Fuente; Investigación directa

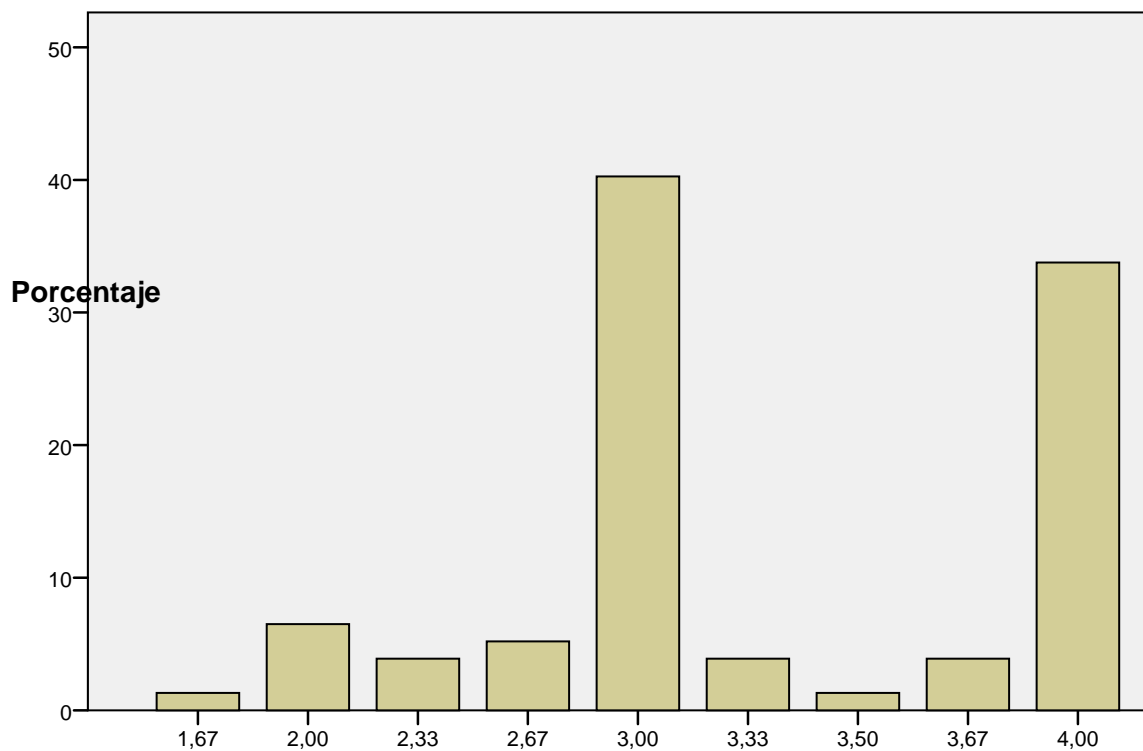
En relación al horario de atención del Servicio de Bienestar, los funcionarios se encuentran de acuerdo en un 57.8%, pero no hay una plena satisfacción sobre este punto, lo que indicaría la existencia de un descontento hacia algún factor que los afecta, que según lo señalado en el análisis cualitativo, se relaciona con que el Servicio de Bienestar no atiende los miércoles durante la mañana, lo que impediría la compra de bonos y la bonificación de estos mismos. Quizás deba existir una mejor información y orientación a hacia los funcionarios, de las acciones que en este horario se realizan en el servicio o convocar a funcionarios a participar como una forma de transparentar la labor realizada.

CALIDAD DE LA ATENCION SOCIAL PROFESIONAL

Hace referencia a la atención profesional proporcionada por la Asistente Social del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas

GRAFICO N° 27

Efectividad de atención social



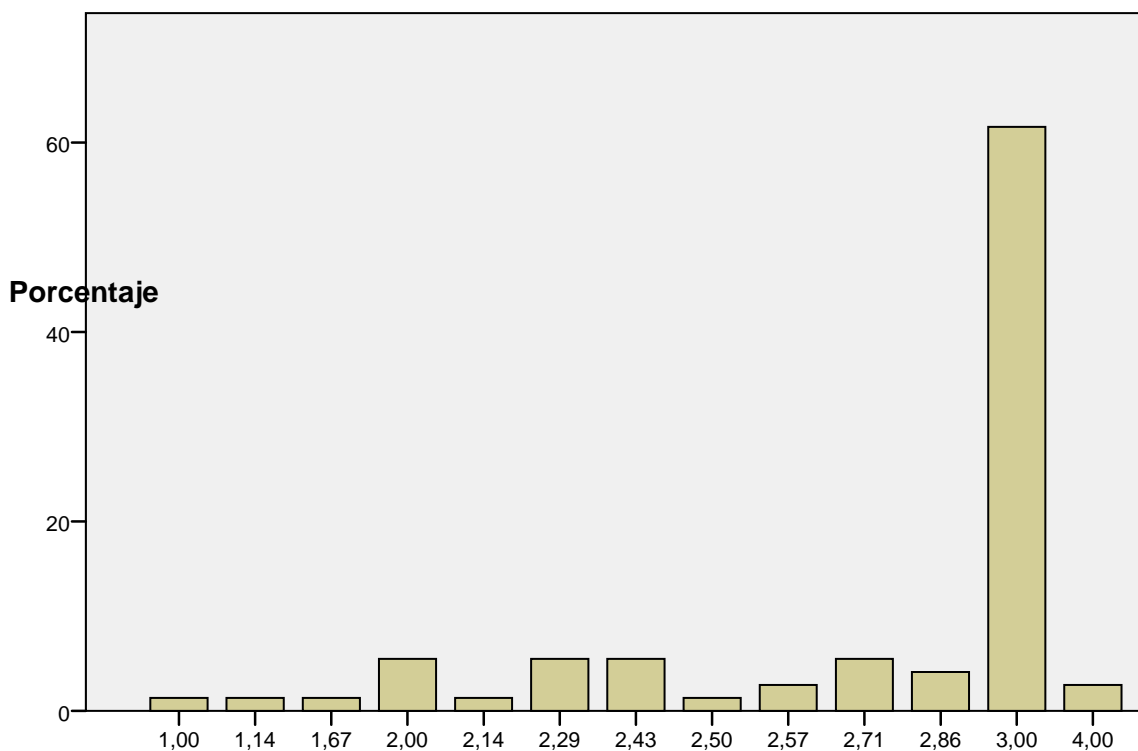
Fuente; Investigación directa

En el gráfico anterior, se promedió una escala para reflejar de mejor manera la variable del grado de aprobación de los afiliados, en relación a la atención de las Asistentes Sociales del Servicio de Bienestar, donde se evaluaron elementos tales como la calidad y oportunidad de la atención, si esta ha contribuido a resolver las problemáticas socioeconómicas de los funcionarios, y si entregan herramientas para resolver futuros problemas, al respecto el 40.3% de los afiliados señaló

sentirse medianamente satisfecho y con un 33,8% muy satisfechos, de esta manera, a pesar de que los resultados son favorables, existe un alto porcentaje que no se encuentra completamente satisfecho, situación que se le atribuye a la función asistencial del Trabajo Social en el Servicio de Bienestar.

GRAFICO N° 28

Evaluación de servicio de Asistentes Sociales



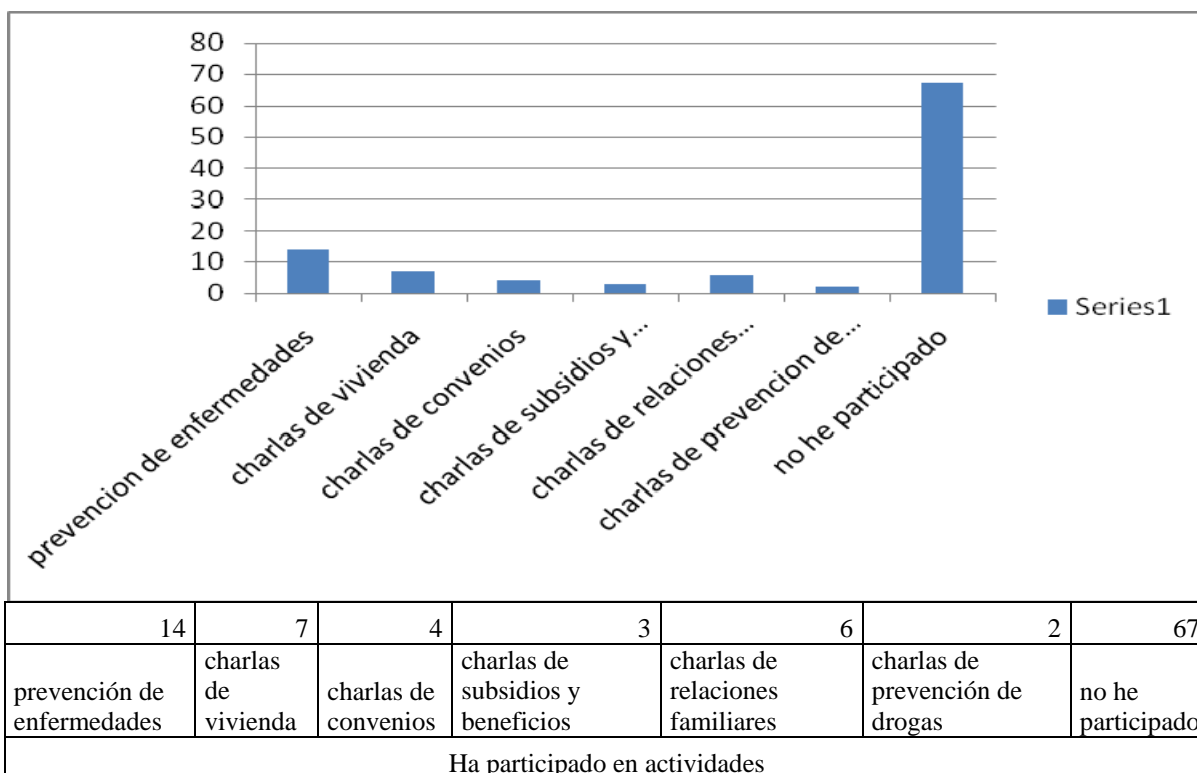
Fuente; Investigación directa

Con respecto a la evaluación de las Asistentes Sociales del Servicio de Bienestar, los funcionarios señalaron que a partir de aspectos como la actitud de interés, el trato cálido y respetuoso, la atención rápida, dinámica y oportuna, si responde a las expectativas del usuario, la actitud de confianza y la orientación clara respecto a los pasos a seguir en la resolución del problema. Un 61,6%, se sienten medianamente satisfechos, lo que evidencia que existen aspectos por mejorar, debido principalmente, como señaló un estudio anterior, a una percepción de

mayor complicidad institucional, en desmedro de un compromiso hacia los funcionarios, por parte de las Asistentes Sociales.

GRAFICO N° 29

Participación en actividades del servicio de bienestar



Fuente; Investigación directa

En el gráfico N° 29, identifica los grados de participación en los distintos aspectos o temas de las actividades que se realizan por parte del Servicio de Bienestar. En este sentido, las personas a las que se les aplicó la encuesta y que respondieron a esta pregunta, 14 señalaron haber asistido a charlas de prevención de enfermedades, 7 de ellas a charlas sobre la adquisición para la vivienda, 4 a charlas sobre los convenios del servicio de bienestar, 3 a charlas sobre subsidios y beneficios, 6 a charlas sobre relaciones familiares, y dos a charlas sobre prevención de drogas, sin embargo, más del doble de todas las personas que asistieron, señalaron no haber participado nunca en estas, situación que se

explicaría porque no responden a sus intereses, o bien los medios de difusión de éstas, no han sido efectivos en la convocatoria de los funcionarios a participar.

CUADRO N° 24

Derivación y acompañamiento social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	65	31,6	77,4	77,4
	si	19	9,2	22,6	100,0
	Total	84	40,8	100,0	
Perdidos	Sistema	122	59,2		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

El cuadro N° 24 muestra en qué cantidad las personas han hecho uso de las acciones de derivación y acompañamiento. De esta manera, un 22.6% señaló haber hecho uso de estos tipos de atención, mientras que un 77,4%, no ha recibido este tipo de apoyo, ya sea por que no lo requiere, o no lo ha necesitado.

CUADRO N° 25

Evaluación de servicio de asistentes sociales en Derivación

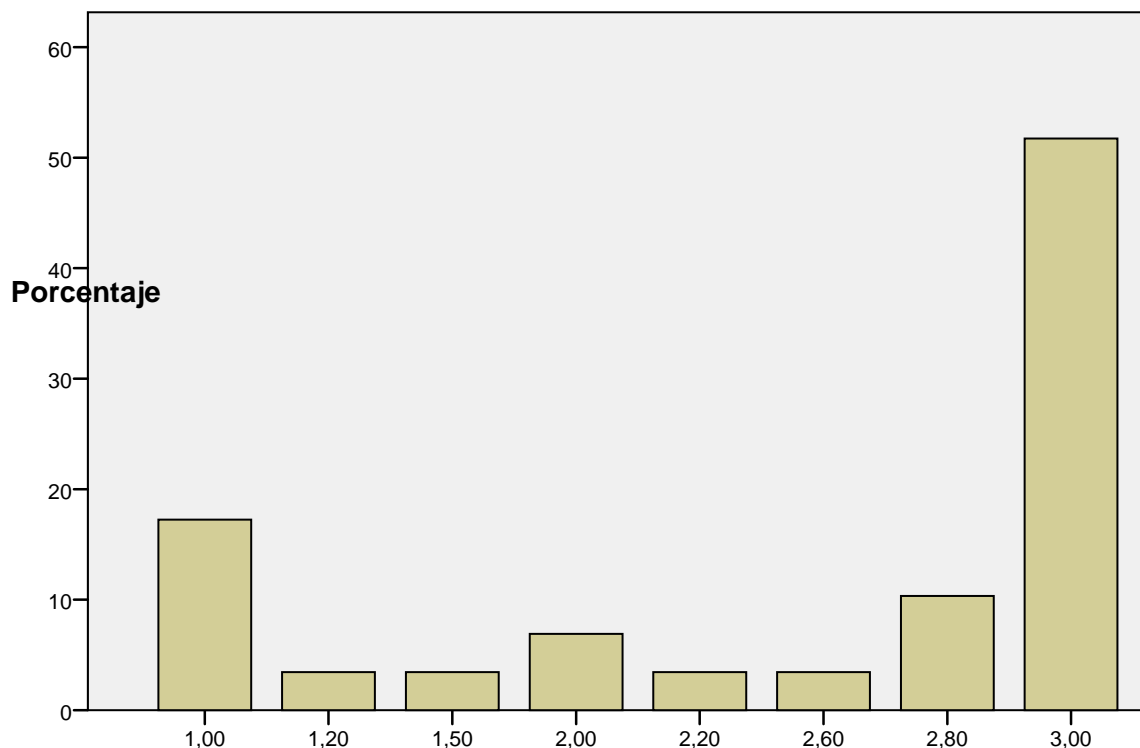
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	poco efectivo	10	4,9	38,5	38,5
	1,33	1	,5	3,8	42,3
	efectivo	15	7,3	57,7	100,0
Total		26	12,6	100,0	
Perdidos	Sistema	180	87,4		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

Según lo descrito en el cuadro N° 25, las personas que han sido derivadas por parte de las asistentes sociales del Servicio de Bienestar, un 57.7%, señaló que el servicio había sido efectivo, es decir que este en promedio fue oportuno, respondió a sus expectativas y resolvió su problema.

GRAFICO N° 30

Evaluación de servicio de asistentes sociales en acompañamiento



Fuente; Investigación directa

Cuando se consultó a los usuarios acerca de la actitud, el trato, el compromiso, la confianza, y la claridad en el servicio de acompañamiento cuando lo habían requerido, estos mayoritariamente, señalaron sentirse bastante satisfechos como se puede identificar en el promedio del gráfico anterior, con un 51,7% en su máximo grado de aprobación, de igual manera, sobresale un margen de personas que calificaron este servicio con el máximo de reprobación en un porcentaje del 17,2%, debido a situaciones que no se han abordado adecuadamente, por parte de las profesionales, ya sea respecto a beneficios, o han sido negligentes en derivar la atención.

CUADRO N° 26**Atención de la misma profesional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	4	1,9	11,1	11,1
	si	32	15,5	88,9	100,0
	Total	36	17,5	100,0	
Perdidos	Sistema	170	82,5		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

En este cuadro se señala la percepción mayoritaria del usuario en relación a la importancia que sea la misma profesional Asistente Social quien lo atienda, con un 88.9% de preferencia. De igual manera, cuando se consultó a los usuarios sobre su percepción acerca de que su caso fuera tratado con otras profesionales, estos en un 61.5% se demostraron en desacuerdo como se puede apreciar en el cuadro N° 27. Con respecto a las razones por las cuales eligen estas preferencias, se encuentran que cuando se trata de problemas personales prefieren que el caso se mantenga en la confidencialidad, no así cuando se trata de problemas laborales, en los que manifiestan estar de acuerdo en que sean expuestos según los resultados del análisis cualitativo.

CUADRO N° 27**Tratamiento con otros profesionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	16	7,8	61,5	61,5
	si	10	4,9	38,5	100,0
	Total	26	12,6	100,0	
Perdidos	Sistema	180	87,4		
Total		206	100,0		

Fuente; Investigación directa

CAPITULO IX

RESULTADOS CUALITATIVOS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO DEL SERVICIO

A continuación se hace una presentación de los datos cualitativos obtenidos a partir de preguntas abiertas, realizadas exclusivamente a los usuarios mediante la aplicación de dos instrumentos encuesta en que se consultó sobre elementos que se deberían mejorar en los ámbitos de Satisfacción Usuaría de los Servicios y Beneficios y de satisfacción en la Calidad de la Atención.

Para fines de un análisis más profundo, por cada clasificación de beneficio, se dedicó especial atención a separar las percepciones más relevantes de los usuarios de la Región Metropolitana, de los usuarios del resto del país, en primer lugar porque para fines de la aplicación existe una encuesta de satisfacción en la Calidad de la Atención que solo fue aplicada a la Región Metropolitana, ya que el Servicio de Bienestar se encuentra ubicado en la Comuna de Santiago, mientras que las regiones tienen acceso a este servicio vía correspondencia, telefonía o a través del relacionador ubicado en las direcciones regionales del país. En segundo lugar porque existen algunas diferencias en los resultados en la encuesta de satisfacción de beneficios y servicios, realizada a nivel nacional, con la de la Región Metropolitana lo que se debe a la proporción de servicios y beneficios, como veremos a continuación.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS Y BENEFICIOS.

1.-Satisfacción usuaria sobre necesidad del cumplimiento del servicio

Beneficios Reglamentarios

Uno de los elementos mas recurrentes en las respuestas de los afiliados con respecto a los beneficios reglamentarios y que entra en contradicción con los resultados numéricos, es que estos a pesar de marcar alternativas de aprobación del servicio en el desarrollo de la respuesta, señalan estar disconformes ya sea en la cantidad y en la calidad del servicio.

Las bonificaciones entendidas como el porcentaje que le otorga el servicio, y el reembolso es decir la devolución en dinero que este servicio realiza, fueron elementos altamente desaprobados, según lo señalado por los usuarios en respuesta a la pregunta de que se debía mejorar en esta área.

“...Aumentar el cupo de devoluciones prestaciones hospitalarias, la bonificación y en lo posible aumentar el monto del porcentaje de la devolución de bonos....” (usuario N° 1)

De igual manera, en relación con la oportunidad del servicio, el tiempo de demora para los funcionarios de regiones (con esto se hace referencia a todas las regiones del país, exceptuando la Región Metropolitana), se convirtió en un elemento relevante, ya que en casos relatados, estos preferían no hacer uso de los servicios, por que el monto a reembolsar era bajo y el tiempo de espera alto.

“....Los montos de las prestaciones son muy bajos y como se devuelve el 50% no vale la pena mejor dejar el cupo a otro funcionario....” (usuario N° 2)

Hoy en día, las consultas medicas dental y óptica poseen un gran nivel de recurrencia entre los funcionarios públicos, a pesar de esto tienen un bajo nivel de cobertura por parte del Servicio de Bienestar, lo que dificulta el acceso a estos servicios y por lo tanto muchas veces influyen en la calidad del trabajo que realizan.

“...Es muy baja la bonificación que devuelven en la parte dental informan una cantidad y en el reembolso es inferior al tope es decir no devuelven el tope...” (usuario N° 3)

“...Aumento del porcentaje de bonificaciones en aquellos beneficios menos aportados por el sistema de salud tradicional como el beneficio dental y medico....” (usuario N° 3)

“...Las atenciones medicas porque lamentablemente casi todas estas son particulares y da pereza enviar el bono o receta medica de atención ya que la devolución es miserable...” (usuario N° 4)

Otra de las sugerencias que se debe tomar en cuenta como un factor determinante a la hora de orientar las políticas, es considerar que en regiones por lo general, el costo de la vida es más caro por lo tanto, el monto de un ítem posee menor capacidad de satisfacer necesidades, en regiones, que en la capital.

La pérdida de bonificaciones de recetas y boletas por el tope del ítem, es el efecto de la gestión subsidiaria de los Servicios de Bienestar y de una política presupuestaria que no discrimina por escala de sueldos ni por numero de cargas, por lo tanto es lógico que los funcionarios no alcancen a cubrir las necesidades medicas de ellos y de su familia quedando sin cupo en el transcurso del año, mientras que otros pierdan todo el cupo por no haberlos utilizado.

“...Pierdo muchas recetas medicas al año porque llego al tope antes de la mitad del año....” (usuario N° 5)

“....A los funcionarios que tienen menos grado deberían tener mas cupos en los beneficios....” (usuario N° 6)

“....Por la cantidad de descuento y si no se ocupa durante el año, debería devolver a cada afiliado un excedente...” (usuario N° 6)

“....Que los beneficios puedan ser acumulados por lo menos 1 año en forma especial en lo relacionado con la parte dental....” (usuario N° 7)

Por lo anteriormente expuesto, se puede señalar que el servicio proporcionado por parte de los beneficios reglamentarios según los relatos expuestos, posee un bajo nivel de satisfacción usuaria.

A pesar de lo anterior algunos de los usuarios creen que los elementos que les afectan pueden ser solucionados, mejorando la oportunidad del servicio, como se puede apreciar en la siguiente expresión..

“....Que el reembolso con cheques sea posible ser depositado en la cuenta ahorro y girar con la tarjeta ya que a veces cuesta conseguir permiso en horario de trabajo....” (usuario N° 8)

En cuanto a la Región Metropolitana, se repiten las mismas sugerencias en relación con los elementos que creen pertinentes de ser mejorados, en especial en estos momentos en los que el país no se encuentra bien económicamente y no se avecinan tiempos muy esperanzadores, donde enfermedades como estrés depresión etc., se hacen presentes, las cuales acarrearán gastos en medicamentos y tratamientos.

En los Servicios de Bienestar se hace necesario buscar nuevos métodos que puedan cubrir las necesidades de mayor frecuencia a partir de algún fondo de emergencia proporcionado del no uso de prestaciones de años anteriores, donde en estos casos, se hace cada vez más importante dar cuenta no sólo de los cupos

personales, sino que de las cifras en este fondo de todos los funcionarios. Otro punto relevante, es que se considere que los grados más bajos tienen una mayor necesidad de poseer un más alto porcentaje en el cupo de los beneficios que hace uso.

Ahora bien, si mejor aun el Servicio de Bienestar complejizara la gestión que realiza a partir de los antecedentes de cada funcionario, como por ejemplo el grado en la escala de sueldo, las cargas familiares, morbilidad, etc., lo que se adecuaría a la realidad del funcionario y por lo tanto no existirían sugerencias, como la que se enuncia a continuación.

“....Por la cantidad de descuento, si no se ocupa durante el año, debería devolver a cada afiliado un excedente....” (usuario N° 9)

En relación con la oportunidad del servicio se debe agilizar el reembolso de compra de bonos y la forma de mejorarlo, es hacer un esfuerzo por parte del servicio por utilizar mecanismos mas expeditos, desburocratizando el sistema, para dar mas facilidades a los funcionarios en sus lugares de trabajo.

“....Muchas veces se ha perdido la documentación enviada que se solicitan los originales y no aceptan copias, no creo que deberían mejorar lo inmejorable....” (usuario N° 10)

Por lo anteriormente descrito por parte de los usuarios, se puede señalar que los beneficios no cumplen plenamente con las expectativas de los funcionarios, ya que no resuelven satisfactoriamente las necesidades de estos, tanto por la oportunidad del servicio, como por la calidad de éste.

BENEFICIOS FACULTATIVOS

En el desarrollo de los aspectos que deberían mejorar en este punto, se vuelven a manifestar los mismos elementos del anterior punto, del análisis cualitativo, es decir siguen siendo mal evaluados elementos de cómo la oportunidad y el acceso.

“...La última vez que lo solicite me tramitaron demasiado por esta razón nunca mas pedí uno en ese momento era de vital importancia al final no pude hacerlo efectivo. Los préstamos personales o de emergencia cuando uno los solicita es por una verdadera emergencia....” (usuario N° 11)

Nuevamente, el que exista una variedad extrema en los tipos de funcionarios afiliados los que para el Servicio de Bienestar representan una masa homogénea, exhiben la presencia de injusticias en el acceso a los beneficios que se proporcionan en base a requisitos y que para este servicio manifiesta la necesidad de cambiar el tipo de gestión que realiza por uno que discrimine entre los distintos aspecto o características de cada funcionario.

“....Lo que las becas escolares para todos los que cumplen con los requisitos y no para uno solo de los hijos....” (usuario N° 12)

“....La beca escolar ya que hay niños que se esfuerzan y les cuesta mucho pasar de curso con un promedio 50 o 55....” (usuario N° 5)

Para acceder a la beca escolar uno de los requisitos es que debe ser con una nota superior a 6.0 lo que excluye a un gran porcentaje de acceder a esta ayuda, ya que comprobadamente la excelencia académica se relaciona directamente con la situación económica de la familia, y además el beneficio no se extiende a mas de una carga que cumpla con los requisitos.

En relación a los préstamos personales y de emergencia, uno de los beneficios a través de los cuales el servicio de bienestar adquiere intereses, fue otro elemento

bastante desaprobado, a pesar de que este beneficio en comparación con los prestamistas externos posee bajos intereses, muchas veces el acceso y la oportunidad resulta ser el principal ámbito de desaprobación.

“...Los prestamos personales o de emergencia deberían llegar en el plazo que uno los requiere y no 15 días o mas como me ha tocado la experiencia...” (usuario N° 13)

“...Los prestamos personales son demasiado engorrosos, he acompañado a colegas a realizar el tramite y ha resultado mas fácil solicitar un crédito bancario que en nuestro propio servicio...” (usuario N° 14)

Para finalizar este punto seria importante señalar que no ha implementado en su gestión una forma efectiva para dar cobertura a la comunidad funcionaria que realmente necesita un apoyo de préstamo o financiamiento de emergencia, y queda demostrado en la siguiente afirmación de un afiliado que fue afectado por esta situación, en presencia de una de las enfermedades mas características de de los tiempos en que vivimos.

“...En cuanto a la ayuda asistencial medica, creo que es muy engoroso el tramite o es que no lo entendí no pude hacer uso de el a pesar de haber pasado todos los requisitos pero no pude hacer valer el beneficio ya que es a través de cheques que había que recibir por la compra de medicamentos lo que me resultaba imposible por ser medicamentos para tratar una depresión y una crisis de pánico que se venden con receta y que el psiquiatra extiende de por muy poca cantidad; por lo que no podía entre consulta y consulta estar enviando cheques. La verdad es que no entendí el sistema y no solucioné nada...” (usuario N° 7)

Se entiende que las sugerencias hechas por los afiliados están dirigidas a que de estos beneficios existe poca información y los que si los conocen, no han tenido acceso por lo engorroso del trámite y además porque los tiempos de espera para recibirlos, son muy prolongados

CONVENIOS

A pesar de que los convenios son un beneficio que no debería poseer matices de desaprobación por el carácter de que generalmente son empresas privadas que son reguladas directamente por el sistema económico existen algunos puntos que han ocasionado bastantes molestias en los usuarios.

“....El convenio con farmacia salco brand no hace extensivo beneficios extras (descuentos, ofertas)....” (usuario N° 15)

“....Al parecer los convenios los conocen solo en santiago, en arica no hay....” (usuario N° 16)

“....Farmacias, en una oportunidad solicite un descuento en una farmacia, no tenían idea del convenio....” (usuario N° 2)

“....Cambiaría el convenio de farmacia en el sentido que el descuento sea en varias cuotas y no en una....” (usuario N° 17)

Según algunas de las cosas que señalaron los usuarios podemos decir que la calidad de los convenios establecidos, están por muy debajo de las expectativas de los usuarios, además que se exhiben algunas situaciones incómodas, que pueden ser a veces generadas por la lejanía y producto del centralismo de los servicios públicos, que por lo tanto dejan en abandono los funcionarios en sucursales a lo largo del país.

El hecho de que muchos de los convenios no son conocidos, o simplemente no existen en gran parte de las regiones, además que la poca capacidad de pago en cuotas que este servicio ofrece, dice relación a que los convenios no cumplen satisfactoriamente con las necesidades de los usuarios

Nuevamente y ahora en la Región Metropolitana, se puede señalar que un alto porcentaje de encuestados perciben que los aspectos que deben ser mejorados en los convenios, se relacionan al acceso al servicio, ya que no son los adecuados

Dentro de los requerimientos, aparece además la ampliación de los convenios con centros de esparcimiento y recreación a los que el usuario pueda tener acceso junto a su familia según el reglamento de este mismo, como se puede identificar en la siguiente declaración.

“....Hacer convenios con centros de esparcimientos y recreación para el uso del beneficiario y su grupo familiar y que sean acorde al sueldo que ganamos....” (usuario N° 18)

Otro factor importante dice relación con mejorar la cantidad de convenios no tanto así la variedad, ya que es difícil acceder pensando en que los funcionarios afiliados se encuentran distribuidos en todos los lugares y hasta los mas recónditos del país, si bien hay que privilegiar a la mayoría, hay que preocuparse porque la minoría reciba en lo posible todos los beneficios que están al alcance y si no es así, buscar los mecanismos compensatorios.

SERVICIOS DEPENDIENTES

Si bien en la encuesta no existía una pregunta que señalara qué aspectos creen los afiliados que se deberían mejorar, se decidió agregar algunas percepciones que fueron señaladas en otros puntos, pero que se refieren al de los Servicios Dependientes de Sala Cuna y Jardín Infantil y que tienen bastante importancia en la satisfacción usuaria de una menor parte que muchas veces se deja invisibilizada como son los padres funcionarios refiriéndose al uso de la Sala Cuna y Jardín Infantil en regiones.

“...Los varones funcionarios no tenemos derecho a utilizarlos? esto se podría mejorar? Es decir los padres funcionarios algún día podremos optar a este beneficio?....” (usuario N° 10)

En este punto se debe aclarar que en el caso de que la madre no tenga acceso, es el padre trabajador al que se le debe proporcionar el beneficio, situación irregular que muchas veces es un derecho que no se hace prevalecer.

Estas situaciones son producidas por carecer de accesos a la información por la lejanía y hasta por la inexistencia de jardines cercanos a la oficina o domicilio de los funcionarios lo que se debe compensar de algún modo.

Otra aspecto que se debe mejorar y que se relaciona directamente con el anterior tiene que ver que en comunas, los funcionarios no tienen la posibilidad de dejar a sus hijos en jardines más próximos a sus lugares de trabajo, siendo para algunos imposible traerlos al centro donde se ubica el jardín de la institución

“...No puedo llevar todos los días a mi hijo al centro, trabajo en la reina vivo en Ñuñoa....” (usuario N° 19)

2.- SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

La satisfacción de la calidad de la atención fue un estudio aplicado solamente a la Región Metropolitana por el Sencillo hecho de que el Servicio de Bienestar concentra su accionar en la Comuna de Santiago, de lo que hay factibilidad de que los funcionarios de las comunas dentro del radio céntrico de la Región Metropolitana, puedan recibir una atención presencial y por ende las regiones deben utilizar otros medios para hacer uso del servicio.

ATENCIÓN DE ASISTENTE SOCIAL

Percepción del usuario sobre la importancia en la atención de la misma profesional

Cuando la encuesta se refiere a la calidad de la atención de las asistentes sociales y específicamente se pregunta a los funcionarios si era importante para ellos que fuera la misma profesional quien los atendiera, estos en la gran mayoría, estuvieron plenamente de acuerdo a excepción de algunos por motivos que se exhibirán a continuación, lo que responde más bien a que no relacionaron la pregunta con la continuidad de una problemática.

“....No al interferir mas personas no se puede hablar con confianza uno pone más barreras....” (usuario N° 6)

Los que opinaron a favor, lo asociaron a la confianza generada con la profesional que ya conoce la problemática que le afecta a determinado funcionario, y en el caso de que la situación tenga características traumáticas, no volverla a revivir lo que tuvo mas representatividad con el objetivo de la pregunta.

“....Si, porque ya tiene los antecedentes y me conoce y uno no tiene que volver a explicar de cero....” (usuario N° 25)

Percepción del usuario sobre la importancia en tratamiento del caso en conjunto con las demás profesionales

Cuando se les consultó por la importancia que tenía para ellos que el caso fuera tratado con otras profesionales, la respuesta tuvo matices variados, ya que unos respondieron que si, mientras otros dijeron que definitivamente no estaban de acuerdo.

**“....Si, si fuese necesario, confío en el criterio de las profesionales....”
(usuario N° 20)**

**“....No, porque uno deposita toda su confianza en una profesional....”
(usuario N° 21)**

Sin embargo se debe hacer hincapié en que cuando se tratan problemas personales se debe ser mas cauteloso y tratar de conservar el secreto profesional y mantener la confidencialidad del caso, mientras que en otros casos la exposición de este con otros profesionales, puede ser de bastante ayuda e incluso produce una mejor retroalimentación y objetividad en la resolución del problema.

ASPECTOS A QUE MEJORAR EN LA GESTION DEL BIENESTAR

Finalmente este punto es en el que más variadas sugerencias se señalan ya que la encuesta deja una pregunta abierta al funcionario para que señale los aspectos a nivel general que cree necesarios mejorar para realizar una mejor gestión y servicio.

Un aspecto relevante en las respuestas se refirió a las charlas de orientación de diferentes temas, lo que expuso problemas en los mecanismos de convocatoria.

“....Como estoy en comuna no tengo idea que dan orientaciones charlas de toda índoles o me gustaría que se diera mas a conocer....” (usuario N° 22)

“....Dar más charlas sobre temas importantes para la familia tales como la administración y economía del hogar charlas sobre el comportamiento de los hijos ya sea en la edad de la pubertad o adolescencia con personas especializadas....” (usuario N° 23)

Otro punto importante y muy recurrente, es el análisis de los anteriores beneficios, que señalan la importancia que otorgan los funcionarios, al mejoramiento, ya sea de los convenios o los beneficios de bonificación en las consultas médicas, medicamentos, exámenes etc. y especialmente, lo referido a lo dental y óptico

“....Deberían mejorar lo que es dentista y oculista ya que hay muy pocos convenios y son caros....” (usuario N° 24)

Otro elemento que dice relación con todo el estudio, tiene que ver con que para realizar una gestión de calidad en presencia de un mundo globalizado, donde todo es instantáneo, es fundamental el buen uso de las herramientas tecnológicas.

“....Depende de lo que sea bienestar le falta una pagina que sea interna para que de alguna forma bienestar se haga presente diariamente a cada uno de los funcionarios dentro del registro 21 (pagina virtual interna de servicio)....” (usuario N° 8)

“....Dar mas charlas sobre temas importantes para la familia tales como la administración y economía del hogar, charlas sobre el comportamiento de los hijos ya sea en la edad de la pubertad o adolescencia con personas especializadas....” (usuario N°25)

Cuando el usuario habla de registro 21 hace referencia a una pagina Web del Servicio Registro Civil.

Para finalizar el capitulo, bastaría señalar que existe una gran diferencia en los datos cualitativos en comparación con los cuantitativos, situación que quizás este razonada con el hecho de que alguna forma los instrumentos cuantitativos inducen a responder de una manera más abierta y directa.

CONCLUSIONES

A modo de dar cuenta de las principales conclusiones extraídas del análisis de los resultados del estudio, se ha creído necesario para una mejor comprensión, analizar el siguiente ordenamiento de acuerdo a las temáticas abordadas y las hipótesis que sirven de guía orientadora.

- Transformaciones en la Gestión del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación, desde la percepción de los profesionales que ahí se desempeñan, tales como; Contadores, Psicólogos y principalmente Asistentes Sociales.
- Satisfacción de Servicios y Beneficios desde la percepción de los usuarios a nivel nacional del Servicio de Bienestar.
- Y para finalizar la satisfacción en la Calidad de la Atención del Servicio de Bienestar tanto de Asistentes Sociales, como funcionarios administrativos en general de este.

TRANSFORMACIONES EN LA GESTION

En la primera parte de este apartado, se encuentra la percepción de los funcionarios profesionales del Servicio de Bienestar con respecto a la influencia de los procesos modernizadores en la gestión, elementos que se condicen con la Participación, la Eficiencia y la Transparencia en estos procesos modernos de gestión institucional.

En relación a este punto se planteó como Hipótesis N° 1, que tanto en los funcionarios que implementan las reformas, como en los propios usuarios del

servicio, se generaba una resistencia a los cambios, expresado en el no reconocer que estas, traen mayor beneficio para la gestión.

Al respecto, al concebir al usuario como un elemento activo en el Servicio de Bienestar, la percepción de los profesionales fue algo escéptica, señalando que la participación es indiferente a la gestión que pudiera realizar el Servicio de Bienestar al respecto, dado que es un elemento que está mediado por un reglamento, el cual se limita a la participación de una cantidad restringida de funcionarios, en un Consejo Administrativo.

Este Consejo Administrativo lo componen seis miembros, los cuáles, tres son representantes de los afiliados, uno designado por la asociación de funcionarios y dos por elección directa. Los otros tres están compuestos por el jefe superior del servicio, un directivo nombrado por este mismo, y el jefe del Departamento de Desarrollo de las Personas. Además ésta organización se encuentra establecida en un nivel central, razón por la cual muchos de los funcionarios no tienen acceso y claro conocimiento de los roles que cumplen, resultando que gran parte de ellos ni siquiera los identifique.

Es así como las transformaciones en la gestión del Servicio de Bienestar, no tienen correlación con lo planteado por los gobiernos democráticos, es decir no han provocado el impacto propuesto en lo que respecta a la eficiencia, transparencia y mucho menos en la participación, principalmente porque existe una resistencia cultural y reglamentaria a abandonar lo tradicionalmente establecido, a pesar de que es fundamental en los procesos democráticos. Es así como los reglamentos de los Servicios de Bienestar no garantizan el cumplimiento de estos elementos y por lo tanto, tampoco la satisfacción de los usuarios, la cual en dichos de Max Neef (op.cit.), consistirían en satisfactores inhibidores, ya que ponen en peligro la satisfacción de otras necesidades, lo que va en contradicción con la misión que se proponen, entendiendo que la satisfacción de necesidades

compromete, motiva y moviliza a las personas lo que se relaciona con el desarrollo de estas, como se identifica en el análisis del estudio.

El bajo nivel de adopción de practicas modernas en la gestión en el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas en particular, se debe en gran medida a una falta de voluntad de parte de los altos ejecutivos del servicio, dado que no perciben o reconocen el beneficio que significa para los trabajadores y la institución. En definitiva, los cambios realizados al interior del Servicio de Bienestar en este ámbito en particular son nulos, ya que por la limitación de la labor realizada por este servicio en los ámbitos de atención social, responden a una política superior, plasmada en el reglamento institucional.

Otro de los elementos señalados como factores de modernización, es lo que respecta a la eficiencia, los resultados nos muestran que en la percepción de los profesionales, a pesar de que se han implementado prácticas que tienen por función proporcionar un mejor servicio, existen elementos aún por potenciar, pero que una vez más, las políticas institucionales son un impedimento para fortalecer áreas tales como el desarrollo personal y laboral de los funcionarios, y de acciones realizadas por parte del Servicio de Bienestar hacia sus afiliados.

A pesar de que se posee un general conocimiento de que la inversión en el Recurso Humano es importante en el bienestar y en el servicio que realizan los trabajadores para la institución, no son contempladas dentro de las acciones planificadas en el presupuesto.

A diferencia del ámbito de la participación, donde no hubo avance, con respecto a la eficiencia, existe un mayor desarrollo en la adopción de nuevas prácticas conducentes a mejorar la eficiencia en la gestión del Servicio de Bienestar, las que son impulsadas por el Servicio de Registro Civil, y que responden a la necesidad de este de acreditarse como un servicio de excelencia, de acuerdo a los

lineamientos señalados por la ISO 9001: 2000, la cual establece criterios internacionales de excelencia y calidad en los servicios y productos prestados.

Estas directrices se manifiestan en metas institucionales que son premiadas con incentivos económicos por parte del Estado, y que lógicamente son una influencia poderosa que afecta a cada uno de los departamentos del Servicio de Registro Civil, los cuales son orientados coordinadamente para cumplir con resultados de corto plazo a diferencia del área de la participación

En lo que concierne a otro aspecto clave en las reformas del Estado, como es la transparencia de la gestión, los profesionales del Servicio de Bienestar, se muestran con una actitud favorable. A pesar de esto, el estudio arrojó que no se ha generado, un impacto generalizado en las prácticas de sus funcionarios profesionales respecto de este punto, a juzgar por sus propias respuestas que abarca a la mitad de los encuestados, quienes no reconocen avances al respecto.

Por este motivo, los profesionales del Servicio de Bienestar, consideran que cualquier responsabilidad cívica que tengan los funcionarios en su rol de afiliados y en pleno derecho de hacerlos valer, es casi en vano, ya que un cambio en la orgánica de los procesos de la gestión del Servicio de Bienestar, no está dada por la influencia de las iniciativas usuarias ni de su necesidad directamente, sino que como se señaló anteriormente, por un reglamento y presupuesto previamente determinado.

Los resultados del estudio en este primer apartado, señalan que los procesos de transformación en la gestión, como resultado de la aplicación de la reforma del Estado en los Servicios de Bienestar, cumplen una función relevante tanto para la institución como para sus trabajadores. A pesar que hace más de tres décadas han venido perdiendo el sentido de su creación, lo que influye en que los trabajadores, hoy en día, poseen una nueva idea de bienestar y no conciben a la institución como la encargada de asegurarles buenas condiciones laborales; del

mismo modo las instituciones se desentienden cada vez más de esta responsabilidad, lo que les significa un alto gasto anualmente.

A partir de esto se entiende que mientras no esté por encima de cualquier interés, nuestra calidad de vida, son inútiles los esfuerzos por mejorar la gestión, ya que a pesar de la tecnología con la que hoy en día contamos, la principal herramienta de las instituciones, son sus trabajadores.

Un último elemento interesante, es la tendencia a percibir las evaluaciones como amenazas, lo que dificulta mejorar la gestión que se realiza, asimismo, cuando por parte del funcionario no existe la responsabilidad de mejorar la prestación del servicio, los datos muestran contradicciones entre las respuestas a preguntas cerradas y abiertas. Además evidencia una carencia de conocimiento e internalización de los procesos y servicios, lo que afecta también, la calidad de los beneficios proporcionados, y los conceptos sobre los que se sustenta una gestión moderna.

En conclusión hay una resistencia, social y cultural, a cambiar lo establecido, por una falta de voluntad, en relación a que no se vislumbran los beneficios, y que además se cree que el protagonismo que puede poseer el trabajador, en la gestión, le restaría poder al control que ejerce la institución sobre sus trabajadores, en consecuencia la Hipótesis N° 1, se comprueba.

SATISFACCION DE SERVICIOS Y BENEFICIOS

La Hipótesis N° 2 del estudio, señala que los beneficios proporcionados por el Servicio de Bienestar no serían pertinentes a las necesidades de los afiliados.

Al respecto, se presentan las principales conclusiones referentes a esta hipótesis, extraída del análisis de los resultados de la satisfacción usuaria de los servicios y beneficios del Servicio de Bienestar los cuales se encuentran desagregados en:

- Beneficios reglamentarios
- Beneficios facultativos
- Convenios
- Servicios dependientes

Con respecto a los niveles de satisfacción usuaria de los beneficios reglamentarios, se puede señalar que son los que poseen la mayor cantidad de utilización, ya que principalmente consisten en las bonificaciones en salud y reembolsos médicos, los cuales por reglamento deben ser proporcionados por el servicio, y es lo que fundamenta el alto grado de cotización.

El estudio, en este punto tuvo un alto porcentaje tanto en el conocimiento sobre su utilidad, como en los resultados de su utilización, sin embargo siempre son vistos como escasos, por el cupo restringido que poseen, razón por la cual, la utilización se sobrecarga en los primeros seis meses de cada año, según lo señalado por los usuarios a partir de los resultados cualitativos.

En cuanto a los beneficios facultativos se puede decir, que en los afiliados existe un bajo nivel de conocimiento, lo que por supuesto se ve reflejado en su utilización, y en la satisfacción usuaria propiamente tal.

El hecho, que para acceder a un beneficio facultativo, se deba cumplir con demasiados requisitos, según lo expresado por los afiliados en el análisis cualitativo, no es una herramienta que focalice a los que tienen mayor necesidad, sino que mas bien, es el mecanismo de los servicios para controlar el excesivo gasto presupuestario y así generar intereses para el servicio, motivo por el cual, un importante numero de personas, 32,4% manifiesta sentirse medianamente satisfecho, ante un 44,6% que esta completamente satisfecho. Principalmente

porque no se conoce en detalle, el destino de esos intereses y de los distintos aportes.

Con respecto a los convenios, la situación no es muy diferente, ya que de igual manera los niveles de conocimiento sobre estos, son bajos a pesar de ser superior respecto de los beneficios facultativos. La principal consecuencia radica en que, en primer lugar, los convenios que posee el servicio no son de interés de una gran parte de los funcionarios y además, los medios de pago son inadecuados a la realidad de la mayor parte de ellos, lo que está respaldado en los resultados, donde nuevamente se aprecia un alto porcentaje que le proporciona un mediano nivel de satisfacción con un 36,6%. En este sentido sería necesario reestructurar las políticas mediante las cuales se establecen los convenios, lo que probablemente no sea rentable para el presupuesto del Servicio de Bienestar.

En conclusión, los convenios no se han establecido según la necesidad de los afiliados, ya que claramente no han sido pensados en función, ni de las funcionarias mujeres, ni de los funcionarios mayores de cincuenta años de la institución, los que a partir de los resultados manifestaron que este beneficio es el que posee el más alto nivel de desconocimiento y de no utilización por no necesitarlos, 42,7% y 69.1% respectivamente.

Por último, en el área de los Servicios Dependientes, se puede señalar que el bajo nivel de conocimiento, que manifiestan los afiliados, y en especial los de regiones, tiene que ver con que no relacionan que el servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil que reciben, se financia a través de la administración del Servicio de Bienestar, porque además la Sala Cuna y Jardín Infantil son administrados solo hace algunos años por parte de este, ya que anteriormente pertenecía directamente al Departamento Desarrollo de las Personas.

A pesar de que los usuarios hacen permanentemente uso de los beneficios, es bastante curioso que sus respuestas manifiesten desconocer los cambios que se han implementado en el transcurso de los años, en el Servicio de Bienestar a partir de la influencia en la institución de las políticas de Modernización del Estado, y que tomando en cuenta que los funcionarios realizan un aporte mensual para financiar los beneficios de este servicio, es un deber consultarles sobre las percepción que tienen acerca de estos cambios.

Ahora bien el estudio arroja algunas situaciones que si bien son escasas, no dejan de ser interesantes tomando en cuenta que todos los funcionarios realizan el mismo aporte, y que casi la totalidad se encuentran afiliados al Servicio de Bienestar. Esto es, que los hombres no poseen el directo derecho de hacer uso del servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil, ya que para tener acceso, debe comprobarse que la madre no tiene un trabajo para cubrir este derecho, además muchas de las madres funcionarias que trabajan en las comunas, fuera del radio céntrico de Santiago, no tienen la posibilidad de llevar por las mañanas a sus hijos al centro de la ciudad donde se encuentra ubicado el jardín del servicio

Resumiendo, la satisfacción usuaria del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, a pesar de las cifras proporcionadas por el análisis cuantitativo, que no parecen tan desfavorables para del Servicio de Bienestar, dan a entender una cara de la realidad, mientras que los resultados cualitativos muestran un mayor grado de desaprobación generalizado, entendiendo que entre los aspectos que señalaron los usuarios, se encuentran todos los elementos consultados acerca de la calidad del servicio. Si bien los funcionarios no estaban descontentos con todos los aspectos, fue difícil encontrar uno que no estuviera dentro de ninguna de las opiniones críticas de este, tomando en cuenta la diversidad de funcionarios a los que se les aplicó, lo que demuestra que hay muchos aspectos que se deben mejorar.

En parte esta situación está dada por que hay cierta resistencia en general a cambiar lo que está establecido, junto con que además, no se cree que pueda existir una situación más favorable, cuestión que por una parte hace que los encuestados marquen alternativas de aprobación del servicio y luego respondan que este servicio no es oportuno o que no responde a sus expectativas, situación que al parecer es por que no perciben que el servicio que presta el Bienestar, es un derecho del cual la organización adquiere ganancias, en primer lugar por que mantiene el control y además porque el servicio también lucra con los aportes de cada uno y los intereses de las prestaciones.

Finalmente queda manifiesto el hecho de que los reglamentos impiden un mejoramiento en determinadas áreas tales como alternativas de crecimiento y desarrollo personal, actividades educativas y de promoción del ser humano, ya que para fines comparativos de este estudio con uno realizado en el año 2000, siguen existiendo carencias que resultan difíciles de mejorar, en desmedro de una gran voluntad de los directivos con respecto a las falencias reglamentarias. Consecuente con lo anterior se puede señalar que la Hipótesis N° 2, que señala que los servicios proporcionados por el Servicio de Bienestar, no poseen la suficiente representatividad, en relación con las necesidades de los afiliados, se comprueba considerando que el instrumento encuesta posee muchas veces elementos que inducen las respuestas, por lo tanto para saber si se comprueba esta hipótesis se considerará relevante la herramienta cualitativa, a través de preguntas abiertas.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS

A continuación la indagación sobre la Calidad de la Atención, desde la mirada de los funcionarios de la región metropolitana. Claramente este servicio es bastante exclusivo, ya que nada mas lo pueden adquirir presencialmente, los que acceden

por cercanía geográfica al Servicio de Bienestar, todos los demás afiliados, solamente pueden hacer uso por vía telefónica, correspondencia y por medio de los relacionadores del Bienestar en las direcciones regionales del país.

Tomando en cuenta que a pesar de que el instrumento se aplicó solamente en la Región Metropolitana, la mayor parte de los funcionarios, no han hecho uso de la atención presencial del servicio, lo que se relaciona en que a pesar de vivir dentro de la capital del país, la concurrencia por parte de los afiliados es dificultosa y la posibilidad de descentralizar el servicio es prácticamente nula.

Además la política asistencial de la ayuda que brinda el servicio, genera que sólo en casos excepcionales, las asistentes sociales, intervengan desde una perspectiva técnica y generalmente se limita a proporcionar orientación acerca de las prestaciones del Servicio de Bienestar; labores que consisten en proporcionar orientación médica, subsidios, etc. o de evaluaciones socioeconómica para acceder a un beneficio.

Con respecto a la calidad de la atención de las Asistentes Sociales, los afiliados señalaron estar medianamente satisfechos, debido principalmente a que expresan que las profesionales no se comprometen con las problemáticas de los afiliados.

Lo anterior reafirma lo señalado por la hipótesis N° 3 planteada al comienzo del estudio, que señala que el servicio de bienestar está marcado principalmente por una orientación asistencialista, lo que le da una mediana aprobación a la profesión en este Servicio de Bienestar y probablemente se ve desvalorizada por estas situaciones en muchos otros lugares donde es desempeñada.

Es sabido que cuando se trata de la atención de un profesional, el usuario tiende a generarse mayores expectativas, pero al mismo tiempo existe una marcada política asistencialista, la que se ratifica en que por ejemplo entre los ocho motivos mas comunes de consulta, el 25%, consistió en orientación medica acerca de

bonificaciones, lo que nos lleva a decir que las problemáticas son abordadas superficialmente y de esta manera nunca se resolverán desde su origen, sino que mas bien proporcionarían soluciones paliativas que generan frustración en el usuario, y niveles de dependencia en relación al beneficio.

En relación con este punto se puede concluir que los niveles medios de satisfacción manifestados por los usuarios, hacen referencia a elementos que no han sido adoptados principalmente por una falta de voluntad de parte de las Asistentes Sociales, quienes en presencia de un contexto laboral con carencias sociales, no hacen uso de su experiencia profesional, para generar instancias de aprendizaje mutuo.

Ahora bien, las contradicciones que aparecen en las respuestas a las preguntas abiertas en comparación con las cerradas, es decir, entre los resultados cuantitativos y cualitativos fueron característica fundamental de esta investigación.

A pesar de esto, uno de los aspectos en los cuales no se identificó contradicción en ambas unidades de análisis, es en la calidad de la atención de los funcionarios administrativos del Servicio de Bienestar, ya que el nivel de aprobación siempre fue superior al de las Asistentes Sociales, situación que puede estar relacionada en que el funcionario solidariza con su par, y comprende que al igual que ellos, no poseen influencia en la toma de decisiones sobre la gestión realizada, por lo cual, la evaluación de los administrativos, se limitó excepcionalmente a la empatía que se genera con el usuario del Servicio de Bienestar y a lo eficiente que sea la atención.

En este sentido los altos niveles de satisfacción con respecto a la calidad de la atención de los funcionarios administrativos, no dejan de ser relevantes, ya que la atención al público a través de una buena acogida muchas veces puede ser un elemento primordial en satisfacción usuaria, incluso más que los beneficios y servicios.

Por lo recientemente descrito, el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, no ha sido del todo mal evaluado, en los resultados cuantitativos, razón que estaría fundamentada, por otra parte, en la gira de difusión por todo el país en el año 2007, para informar a los funcionarios sobre cupos anuales de los beneficios y del carácter solidario del servicio, el cual recibe aportes de las distintas partes involucradas en la relación laboral, para satisfacer las necesidades de los funcionarios, montos que a pesar de ser medianamente bajos, no dejan de ser importantes ya que se encuentran afiliados al servicio, casi la totalidad de funcionarios de todo el país.

En comparación con el estudio de satisfacción usuaria anterior, se podría decir que los desafíos propuestos para enfrentar las carencias detectadas en ese momento, no han cambiado demasiado en la actualidad, lo que se demuestra en este estudio, y explicaría que no se han generado los cambios atingentes en la base de la orgánica institucional, y por ende, no es congruente con las necesidades de los trabajadores.

En la percepción de los usuarios, hay escepticismo en que las cosas se puedan mejorar, y por esta razón, hay cierto conformismo respecto del servicio, ya que este limita la utilización de beneficios de acuerdo al porcentaje anual que se destina por igual a todos los usuarios, quienes poseen distintos ingresos ya sea en relación a la escala única de sueldos, como en los cargos técnicos, administrativos y profesionales, el cual es racionalizado a partir del presupuesto y lo que estime pertinente la unidad de contabilidad.

Explicar esta dinámica a los funcionarios es bastante desalentador y propicia aún más el conformismo en ellos, fortaleciendo la resistencia por parte del servicio a tener un cambio que genere una situación favorable, por esta razón se mantiene la situación existente.

Por todo lo anteriormente señalado, se puede decir que la Hipótesis N° 3 se comprueba a medias, fundamentalmente porque la evaluación de los funcionarios administrativos no fue contradictoria entre los datos cualitativos y cuantitativos, lo que además habla de la veracidad del estudio.

Finalmente, para generar los cambios atingentes en la gestión, se deben incluir prácticas desde las cúpulas de gobierno y que estas se representen en los reglamentos, para ser incluidas en las orgánicas de los servicios, y así se complejice la administración de los recursos, a partir de una nueva mirada como por ejemplo, modificar los medios de participación.

La mentalidad normativa presente en las instituciones y especialmente en ésta, por tratarse del ejercicio de una labor que se ampara en el procedimiento de la ley, ven inconcientemente obstruidos elementos que son pilares básicos en la generación de instituciones saludables y el fortalecimiento de la sociedad civil, los cuales se encuentran amparados bajo el concepto de responsabilidad social. Sin este elemento difícilmente se puedan generar instituciones y servicios eficaces, ya que la participación vista desde esta perspectiva significa la base de la eficiencia y por ende de la transparencia del servicio, lo que garantiza la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

En definitiva, por el hecho de no existir una responsabilidad social de participación, desde la legislación en las políticas de gobierno que se refleje en los reglamentos, solamente se queda en un ideal que se puede llevar a cabo si existe la voluntad de los cargos directivos, lo que en un sistema capitalista no es prioridad.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Si bien en el desarrollo de la tesis y principalmente en las conclusiones surgieron algunos matices de los hallazgos de este estudio, el principal dice relación con la influencia que poseen los reglamentos institucionales en los trabajadores, y en este caso en el propio reglamento del Servicio de Bienestar, ya que al parecer el depender del ministerio de justicia genera un excesivo apego, por parte de los directivos al cumplimiento de las leyes, lo que impediría incorporar practicas planteadas por la gestión moderna del estado, como es la mayor participación, eficiencia y transparencia.

Lo anterior esta directamente relacionado en la contradicción de los resultados obtenidos en este estudio, ya que si bien por una parte los resultados cuantitativos son relativamente buenos, los cualitativos manifiestan lo contrario en relación a la satisfacción usuaria y la calidad de la atención generada por el servicio. En función de las preguntas cerradas y especificas los usuarios tienden a responder positivamente, ya que ante el conocimiento de las limitaciones reglamentarias se tiende a generar conformismo y sumisión, no así en el caso de las preguntas abiertas, donde existe mayor desenvolvimiento y libertad de expresar el descontento surgido desde las percepciones usuarias, con respecto a los ámbitos en los que se debe mejorar para asegurar mayores niveles de satisfacción.

A partir de esto, se puede decir que los servicios de bienestar amparados bajo el reglamento de la Superintendencia de Seguridad Social, se desentienden de la labor que los originó y es la de generar las condiciones laborales adecuadas a los trabajadores, siendo que el trabajo es el elemento que dignifica a las personas, cumpliendo con una de las principales necesidades del hombre que consiste en la capacidad del ser humano de crear, pero cuando no se proporcionan las condiciones mediante las cuales puedan tomar decisiones, es cuando ese ser humano se enajena lo que lo desmotiva y frustra. La privación de este espacio de

participación le resta representatividad a cualquier servicio que tienda a cubrir sus necesidades.

Además Max Neef (ibid) seguramente señalaría que al no proporcionarles a los usuarios satisfactores para cubrir necesidades superiores, estos se mantienen ocupados en satisfacer las necesidades más básicas, por lo tanto la organización cumple con esta labor, sabiendo que este tipo de control genera menos gasto para la institución. Lo que se vislumbra es que a la vez una mala calidad del servicio, genera un mayor gasto en lo que respecta a las constantes y largas inasistencias, lo que resuelven teniendo una planta de trabajadores en los servicios públicos disminuida, y mediante calificaciones, que considerando las reiteradas licencias, se convierten en causales de despidos. Ahora a través de incentivos económicos y con trabajo de horas extras, se genera en los funcionarios la motivación de adquirir un mayor ingreso y satisfacer mas necesidades, pero que para la institución no es mas que cumplir con metas, que desde el gobierno, son propuestas a una institución estatal como es el Servicio Registro Civil.

Por lo tanto los principales hallazgos encontrados en la presente investigación dicen relación con el alto nivel de conformismo de los usuarios, imposición de control y orden generado por el Servicio de Bienestar en los funcionarios, lo que surge a partir principalmente de una mentalidad normativa por parte de los lideres y cargos directivos, orientada la resistencia de cambiar lo que por reglamento se encuentra establecido.

Un elemento interesante, tiene que ver que en el marco de una gestión moderna, como promulgan los gobiernos concertacionistas de las últimas décadas, es muy difícil que se pueda escapar de la antiquísima burocracia del sistema, por la carente adopción y preparación en base a nuevas prácticas en la gestión. Todos los esfuerzos intelectuales por mantener organizaciones saludables al interior de las instituciones, son prácticamente nulas en la práctica, porque no existe el interés en generar espacios en que el trabajador, además de cumplir con su labor,

pueda desarrollarse personal y profesionalmente, ya que es de más interés para una institución mantener un personal poco calificado que cumpla y ejecute rápidamente una función repetitiva, que el ascenso, reconocimiento y el desarrollo de los funcionarios

Si la participación no se establece como lo señalan los gobiernos demócratas, en la estructura de los reglamentos de los servicios, es casi imposible que este elemento tan importante para la democracia, rinda los frutos esperados, a partir de las voluntades de los funcionarios, ya que si bien un pilar fundamental para la democracia promulgada por los gobiernos, es propiamente la participación, es necesario desconcentrar un poder tan centralizado y vertical para generar mayor protagonismo a las personas a las que van dirigidas las políticas, lo que aparece como la mejor forma de garantizar la eficiencia de un servicio y la transparencia en la gestión de esta.

El impacto del Servicio de Bienestar está dado por la representatividad que tenga éste en los funcionarios y en sus necesidades, lo que repercutirá en el mejor desempeño de sus labores y en la productividad de la organización con respecto al servicio proporcionado a la ciudadanía.

APORTES DEL TRABAJO SOCIAL

El trabajo social en los ámbitos de los Servicios de Bienestar debe negociar, con distintos intereses como son los profesionales, los del usuario y de los empleadores, es una labor que tiene como principal función, intentar mediar entre estas fuerzas ideando los mecanismos mediante los cuales, el más desprotegido, pueda acceder a un trabajo en condiciones de dignidad y optar a tener calidad de vida.

Lo anterior de ningún modo significa que el empleador, es un victimario en esta relación, sino que más bien, la labor del trabajador social es idear y concensuar lineamientos metodológicos y técnicas sobre las ventajas que posee, ya sea para la institución o la empresa, lo que facilita adoptar nuevas prácticas organizacionales, proporcionando mejores condiciones laborales para los trabajadores.

Ahora cuando se hace referencia a la calidad de vida, con condiciones dignas de trabajo, se habla de la labor que en este ámbito puede ejercer el Trabajador Social, como movilizador, educador social y reconocimiento de liderazgos.

En este sentido proporcionar herramientas sociales, a través de líderes que promuevan valores en la organización, promueve contextos de confianza y autorrealización, y se desarrolla la identidad de los funcionarios con la institución.

El Trabajador Social debe privilegiar el contacto físico, escuchando y compartiendo historias y experiencias personales, manteniendo un diálogo constante con los trabajadores, que le permita identificar sus inquietudes.

De esta forma, el profesional va descubriendo el sentido y el significado, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en

las necesidades organizacionales, es decir las causalidades y efectos que puede involucrar para la gestión de la institución la adopción de nuevas practicas laborales.

Para que las políticas que se implementen sean representativas de los trabajadores, es necesario realinear principios y valores presentes en estas nuevas acciones, con las de los trabajadores, en un proceso de aprendizaje y educación continuo. Y es en este ámbito donde la labor del Trabajador Social, contribuye a que el proceso de transformación y cambio, sea un proceso de autorrealización, crecimiento y desarrollo de todos los involucrados.

El trabajador social tiene la labor de promover los espacios de participación, es decir espacios de expresión y escucha, a través de una comunicación clara y directa, convocando a las diferentes organizaciones y directivas de la institución donde poniéndonos en el lugar del otro, se puedan transmitir ideas y estados de animo, para coordinar acciones por medio del lenguaje, es decir acuerdos, que permitan el consenso en el cambio de normas y prácticas laborales, abordando las distintas valoraciones y principios en los que se debe basar cualquier trabajo.

Estas practicas, propiciadas por el Trabajador Social, implicaran que la organización posea la flexibilidad y disposición para adaptarse de forma oportuna a los nuevos escenarios, es decir que para que no exista resistencia a los cambios del entorno organizacional, se debe modificar la propia perspectiva y comportamiento frente a los beneficios que las nuevas prácticas conllevan, pero mediar y contribuir a resolver situaciones de tensión o de choques de intereses, entre las personas, grupos de trabajo o directivas. Esto implica la capacidad de visualizar situaciones positivas frente a situaciones de controversia o que sean percibidas como desestabilizadoras de la organización.

El trabajador social además, debe fortalecer el sentido de pertenencia a partir de experiencias significativas que fomenten el manejo de las emociones y el autoconocimiento.

El autoestima en la realización laboral de los funcionarios, es una necesidad primordial de las organizaciones para generar confianza en la toma de decisiones, actuar con seguridad frente a situaciones nuevas y/o desafiantes, haciendo juicios positivos y realistas respecto de las capacidades propias y de los grupos de trabajo lo que implica que se genere una actitud de interés por conocerse a si mismo y desarrollar nuevas competencias

Además el desarrollo de las áreas enunciadas puede llegar contrarrestar el instinto compulsivo que a veces lleva a satisfacer la necesidad de consumo. En este mismo sentido, el carácter preventivo de la profesión en torno a las enfermedades propias de los trabajadores de las distintas organizaciones, tanto publicas como privadas, producto de una forzosa adaptación a un modelo que carece de principios básicos, puede ser una área importante que igualmente se debe reconocer de esta labor dentro de las organizaciones

El que la organización promueva la preocupación por estados de bienestar de los trabajadores, puede prevenir problemáticas en las organizaciones tales como estrés, depresión, burn out, consumo tanto de drogas licitas, en lo que respecta a la automedicación, como de drogas ilícitas, situaciones que comúnmente fomentan licencias o bien riesgos muchas veces de de accidentes y enfermedades laborales.

Los vínculos débiles que genera el modelo económico a través del individualismo y la fragmentación, son contrarrestados a partir de las habilidades sociales que el Trabajador Social, puede desarrollar en los funcionarios interpretando situaciones y redes sociales, a través de talleres apoyados por dinámicas, fortaleciendo la confianza que motiva y despierta el sentimiento de autorrealización de las

personas subordinando los intereses particulares por los de interés común, esto es desarrollando la empatía, lo que permite colaborar con otros compartiendo, conocimientos, esfuerzos y recursos alineando los propios esfuerzos como los de un equipo de trabajo en este andamiaje llamado organización.

El trabajo social en el ámbito laboral organizacional, se puede desenvolver dentro de tres ámbitos, tales como el de intervención de caso y familia, grupos y comunidades, en las cuales el Servicio de Bienestar puede tener un protagonismo mayor, investigando acerca de las causalidades que llevan a los usuarios a depender de la excesiva utilización de beneficios asistenciales, tema presente en los resultados del estudio y que en comparación con el estudio de satisfacción realizado por el Servicio de Bienestar con anterioridad, se vuelven a visibilizar las carencias existentes y la manifestación por parte de los usuarios de dar cobertura a estas necesidades.

Las temáticas indicadas se pueden tratar en dinámicas grupales, integrando a las agrupaciones de la comunidad funcionaria en una misma instancia, para fortalecer el trabajo entre las distintas organizaciones institucionales, de modo que el trabajo conjunto mejore la calidad en las condiciones laborales, una de las principales acciones para mantener a los trabajadores motivados, actual misión de los Servicios de Bienestar.

En este sentido el profesional Trabajador Social, tiene la posibilidad de brindar mayor protagonismo a individuos, familias, grupos y comunidades de las organizaciones, con la institución o empresa, para que ambas partes puedan beneficiarse y aprender de esta experiencia de intercambio. Por lo tanto, la participación es un elemento fundamental en esta instancia, ya que es la oportunidad de dar protagonismo a las personas en la resolución de sus carencias y conflictos.

La participación vista de este modo, es una herramienta primordial para generar transparencia en la gestión, ya sea de los ingresos y distribución de recursos, por ende, para la eficiencia de la gestión de los Servicios de Bienestar en particular, y en una gestión moderna en general.

La presencia de elementos, como los anteriormente señalados, posibilitan la realización de un servicio satisfactorio para los usuarios, y aquí el Trabajador Social también juega un importante rol, ya que en presencia de hechos injustos, tiene el deber de visibilizarlos, a través de los medios correspondientes, para esto debe llamar la atención de los mandos altos y mediante argumentos concretos y científicos presentar los efectos negativos que podrían tener ciertas decisiones, en un grupo o comunidad, para lo cual es necesario ser hábil en mantener una comunicación empática y asertiva, en función de una adecuada resolución de los problemas.

Finalmente, la reforma del estado, se plantea que a partir de la necesidad de adaptar su gestión al sistema económico, tomando en cuenta que desde este punto de vista la innovación, crecimiento y cambio son los pilares de la rentabilidad, la orientación al cliente, es un elemento fundamental lo que implica identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes tanto internos como externos a la institución, lo que implicaría la disposición de servir a los clientes, de un modo efectivo, cordial y empático, para lograr los resultados esperados haciendo un uso racional de los recursos públicos minimizando los errores y desperdicios. Pero la labor del Trabajo Social, debe ser conciente de cuando estas medidas son utilizadas para beneficiar intereses privados o individuales, el se encuentra en presencia de un cliente social y no mercantil, por lo tanto, tiene la obligación de actuar de modo honesto, leal e intachable en, defensa del bienestar de los trabajadores, lo que implica subordinar intereses particulares al interés general o de bien común.

BIBLIOGRAFÍA.

- Albi, E. González-Páramo J. M. y López Casanovas G. (1997) : **Gestión pública.** Fundamentos, técnicas y casos. Ariel economía, Barcelona, España.
- Ander-Egg.(1995) : **Diccionario de Trabajo Social**, Lumen, Buenos Aires, Argentina,.
- Bauzá, F. (1990) : **Aproximación a la ciencia de la administración**, Dykinson, Madrid.
- Castells, M. (2005) : **Globalización, Desarrollo y Democracia.** Chile en el contexto mundial. Fondo de Cultura Económica.
- CEPAL, 2000 : Artículos del FMI, 2000 –PNUD.
- CEPAL, 2004 : Artículos del FMI, 2004 –PNUD.
- Chiaveneto, I (1996) : **Administración de Recursos Humanos**, Mac Graw Hill, Colombia
- Donoso, N., (2006) : **Salud Pública.** Apuntes Docente s/n, Santiago de Chile, Academia de Humanismo Cristiano.
- Friedman, M (1966) : **Capitalismo y Libertad.** Rialp. Madrid, España.

- Godoy, W., Díaz, M., Erlwein, D., (1992) : **Gestión social y políticas sociales.** PIIIE. Santiago Chile.

- Gómez, S. (1976) : **La nueva ruralidad,** Lom Ediciones, Santiago.

- Humeres, H. (2000) : **Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social,** Editorial Jurídica de Chile.

- Keynes, J. (1936) : **Teoría general del empleo, el interés y el dinero,** Londres.

- Maslow, A (1954) : **Motivación y Personalidad,** España

- Max Neef, M (1994) : **Desarrollo a Escala Humana,** Uruguay

- Ministerio del Trabajo y Previsión Social (1994) : **Reglamento General de Servicio de Bienestar del sector publico,** SUSESO. Santiago, Chile.

- Ministerio Secretaria General de la Republica (2002) : **Proyecto de Reforma y Modernización del Estado,** Resumen Ejecutivo, Dcto. N° 105.

- Ministerio de Planificación y Cooperación, División de Planificación, estudios e inversión, Departamento de planificación y Estudios Sociales. (1991) : **Evolución de las Políticas Sociales en Chile,** Ministerio de Planificación y Cooperación.

- Rodríguez, A (1995) : **Los Recursos Humanos en las Administraciones Publicas**, Tecnos, España.

- Servicio Registro Civil e Identificación (2006 (a)) : **Funciones y Descripción de Cargos del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas**, Manual organizacional, Santiago, Chile.

- Servicio Registro Civil e Identificación (1997 (b)) : **Reglamento del Servicio de Bienestar**, Diario oficial de la Republica de Chile el día 04 de septiembre 1997. Santiago, Chile.

- Servicio Registro Civil e Identificación (2008 (c)) : **Manual de beneficios**, Servicio de Bienestar y Atención a las Personas, Santiago, Chile.

- Servicio Registro Civil e Identificación (2007 (d)) : **Calidad**, Comunicaciones corporativas, Informativo - Sistema de Gestión de la Calidad, agosto 2007 nº 1, septiembre 2007 nº 2.

- Servicio Registro Civil e Identificación (2002 (e)) : **Encuesta de Satisfacción Usuaría**, Servicio de Bienestar, S.R.C e I., Santiago de Chile.

- Tomassini, L. (2002) : **Las Políticas Publicas**, documento de trabajo nº 60, Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile.

Touraine, A. (2005) : **Un nuevo paradigma para comprender el mundo de hoy**, Paidós, Barcelona.

Fuentes electrónicas

- Annan, k., (2001) : **Perú ¿Qué es la globalización?:** 12 de enero de 2001, Organización de Naciones Unidas, Secretario general de la ONU, El comercio. ONU., New York.
www.onu.com
- Arellano, j.,(1988) : www.definiciones.org/seguridad_social
- Fondo Monetario Internacional (2000) : **¿Amenaza u Oportunidad?** 12 de abril de 2000.
<http://www.imf.org/external/esl/index.asp>
- Organización Internacional del Trabajo, OIT (1952) : www.oit.org
- Programa de Desarrollo de Naciones Unidas, PNUD, (2004) : La globalización exige un nuevo contrato social, 2004. www.pnud.com
- Ministerio Secretaria General de la Presidencia., (2006) : Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Gobierno de Chile.
www.Modernizacion.cl

- Ramírez, A, (2003) : **Comunidad Virtual de Desarrollo Humano e Institucional**, Gobernabilidad, Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública.
<http://www.gobernabilidad.cl/modules/php>

- Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, (2002) de : www.suseso.cl

- Vargas, J., (2007) : Departamento de Antropología, Universidad de Chile, Rev. Mad. N°17, sept, 2007.
http://www.revistamad.uchile.cl/17/vargas_04.pdf

- Wikipedia : es.wikipedia.org/wiki/control_social
es.wikipedia.org/wiki/recursos_humanos
es.wikipedia.org/wiki/neoliberalismo

ANEXOS

ANEXOS

I.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

ANEXOS

Objetivo general 1

Variable: Percepción de las Reformas en la Gestión del Servicio de Bienestar: Apreciación acerca de las transformaciones en la labor que cumple la unidad especializada en el bienestar social de los integrantes de una institución pública o privada, en relación con la eficiencia, participación y transparencia en relación con el otorgamiento del servicio.

Dimensiones	Sub –Dimensiones	Indicadores	Item
Percepción de la Participación en la gestión	Políticas generales	Alto grado de participación Medio grado de participación Bajo grado de participación	Que grado de importancia tiene la participación en la gestión? En que grado son representadas las inquietudes participativas de los afiliados ante el consejo administrativo en relación con las funciones que realiza?

	Realización de objetivos	de	Alto grado de participación Medio grado de participación Bajo grado de participación	<p>En que medida el consejo administrativo fomenta la participación?</p> <p>Que medios son utilizados para sensibilizar a los usuarios a participar de la gestión de los servicios?</p> <p>Que fortalezas y debilidades poseen los funcionarios en relación con la participación?</p> <p>Que elementos influyen de alguna manera en generar participación en la organización?</p>
	Administración de fondos	de	Alto grado de participación Medio grado de participación Bajo grado de participación	
	Presupuesto y balance		Alto grado de participación Medio grado de participación Bajo grado de participación	
	Reglamento		Alto grado de participación	

	Convenios	Medio grado de participación Bajo grado de participación Alto grado de participación Medio grado de participación Bajo grado de participación	
--	-----------	---	--

Dimensiones	Sub –Dimensiones	Indicadores	Item
Percepción de la Eficiencia en la gestión.	Programación de las actividades	Altamente eficiente Medianamente eficiente Poco eficiente	En que medida se ha mejorado en la programación y seguimiento de las actividades?
	Seguimiento de las actividades	Altamente eficiente Medianamente eficiente Poco eficiente	En que medida se ha mejorado en la utilización de los recursos y en el otorgamiento o prestación del servicio?
	Utilización de los recursos	Altamente eficiente Medianamente eficiente Poco eficiente	En que medida se ha mejorado en la

	Otorgamiento o prestación del servicio Evaluación de las actividades o servicios	Altamente eficiente Medianamente eficiente Poco eficiente Altamente eficiente Medianamente eficiente Poco eficiente	evaluación de las actividades? En que medida aspectos propios de las acciones realizadas por el servicio de bienestar influyen en la eficiencia de la gestión del servicio? De que manera se conciben elementos propios de la organización en la gestión del servicio de bienestar? En que grado influyen en la realización de una gestión eficiente, los recursos disponibles en el servicio de bienestar?
--	---	--	--

Dimensiones	Sub –Dimensiones	Indicadores	Item
Percepción de la Transparencia en la gestión.	Rendición de cuentas	Muy relevante Medianamente relevante Bajamente relevante	Que grado de importancia posee la transparencia en la gestión para el servicio de bienestar?
	Entrega de información orientadora sobre el uso de los servicios	Muy relevante Medianamente relevante Bajamente relevante	De que forma y en que medida concibe el servicio de bienestar la transparencia en la gestión?
	Control de la gestión	Muy relevante Medianamente relevante Bajamente relevante	En que medida ha sido adoptada la rendición de cuentas, la entrega de información sobre el uso de servicios y el control de la gestión en el servicio de bienestar? En que medida cualidades en los funcionarios influyen en la transparencia en la gestión del servicio de bienestar?
			De que manera los

			elementos presentes en la organización inciden en la transparencia en la gestión?
--	--	--	---

Objetivo general 2

Variable: nivel de satisfacción de los usuarios: Diferencia existente entre la expectativa de los afiliados respecto del otorgamiento de beneficios y servicios proporcionados por el servicio de bienestar, y lo que estos significan para el que lo recibe.

Dimensiones	Sub –Dimensiones	Indicadores	Sub-indicadores	Item
Beneficios reglamentarios	Beneficios médicos	.Consulta medica	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	Conoce los beneficios reglamentarios? Ha hecho uso de alguno de estos beneficios?
		Exámenes Médicos(SOLO STGO)	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	De cual de estos? Los reembolsos y bonificaciones son acorde a sus ingresos?
		Hospitalización	Alto grado de satisfacción	A accedido a

			Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	alguno de estos? Si no accedió porque? Como ha sido el tramite para tener acceso?
		Medicamentos	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	A través de que medio accedió a la atención? Personalmente Telefónicamente Correspondencia Relacionador del bienestar
	subsidios	Nacimiento	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	Cumple con sus expectativas? Ha sido beneficiado oportunamente? Como lo evaluaría?
		Escolaridad	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	Ha echo uso de alguno de estos subsidios?
		Matrimonio	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	De cual o cuales? A través de que medio accedió?
		Defunción		Como ha sido el tramite de acceso? Fue oportuno?

Beneficios facultativos	Beca de escolaridad	Educación básica y educación media Educación superior.	Alto grado de satisfacción	Como lo evaluaría?
			Medio grado de satisfacción	
			Bajo grado de satisfacción	
	Ayuda asistencial	Medica Catástrofe	Alto grado de satisfacción	
			Medio grado de satisfacción	
			Bajo grado de satisfacción	
Prestamos	Personales Emergencia medico vivienda	Alto grado de satisfacción		
		Medio grado de satisfacción		
		Bajo grado de satisfacción		

Conoce los beneficios facultativos?
Ha hecho uso de alguno de los beneficios facultativos?
De cual o cuales?
Son suficientes?
Son de fácil acceso?
Cumple con sus expectativas?

Convenios	<p>Convenios para la adquisición de bienes</p> <p>Convenios para la utilización de servicios</p>	<p>Multitiendas</p> <p>Supermercados</p> <p>Farmacias</p> <p>Medico</p> <p>Dental</p> <p>Óptico</p> <p>Oncológico</p>		<p>Conoce estos convenios?</p> <p>Ha hecho uso de alguno de estos?</p> <p>Son de fácil acceso</p> <p>Cumplen con sus expectativas?</p> <p>Son suficientes?</p>
Servicios dependientes	Educación	sala cuna jardín infantil		<p>Conoce los servicios dependientes?</p> <p>Ha hecho uso de ellos?</p> <p>Responden a sus expectativas?</p> <p>Son de fácil acceso?</p>

OBJETIVO GRAL. 3

Variable: satisfacción respecto de la calidad de atención: diferencia existente entre la expectativa de los usuarios respecto de la atención y lo que esta significa para el que la recibe.

Dimensiones	Sub –Dimensiones	Indicadores	Item
Atención administrativa	Interés Calidez Respeto Dinamismo Confiabilidad Claridad utilidad oportunidad pertinencia recursos personal	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	Ha solicitado la atención de algún funcionario del bienestar? Cual fue el motivo de consulta? Respondió a sus expectativas Fue oportuna? Ha sido útil? Resolvió su problema?
Atención social	Interés Calidez Respeto Dinamismo Confiabilidad claridad recursos	Alto grado de satisfacción Medio grado de satisfacción Bajo grado de satisfacción	Ha solicitado atención social? Cual fue el motivo de consulta? Resolvió su problema? Respondió a sus
Orientación social			

<p>Derivación social</p> <p>Acompañamiento social</p>	<p>personal</p> <p>Utilidad Oportunidad Pertinencia</p> <p>Interés Calidez respeto Compromiso Confidencialidad confianza Oportunidad Pertinencia Recursos Personal</p>		<p>necesidades?</p> <p>La atención ha sido calida, respetuosa, oportuna, confidencial, comprometida, pertinente</p> <p>Es suficiente el personal?</p>
---	--	--	---

II. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

ENCUESTA DE PERCEPCION DE TRANSFORMACIONES EN LA GESTION

La presente encuesta tiene por objeto identificar la percepción de cargos profesionales del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación, con respecto a la influencia que han tenido las reformas y trasformaciones surgidas a partir de la modernización del estado, en la calidad de la gestión. Por favor marque con una X la opción que más lo represente.

PARTICIPACION

1).-Usted cree que la participación de los representantes de los afiliados ante el consejo administrativo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Mejora la organización del servicio				
b) Fomenta los procesos democráticos en la gestión				
c) Fomenta el respeto por las diferencias				
d) Es útil para resolver problemas				
e) Promueve el desorden y la irresponsabilidad.				
f) Favorece el desarrollo y crecimiento personal de los funcionarios				
g) Afecta positivamente la autoimagen y valoración de los involucrados en esta labor				
h) Es de carácter voluntario				
i) Genera mayor compromiso organizacional				
j) Favorece la motivación organizacional				

2).-De acuerdo a su percepción, en que medida el consejo administrativo representa las inquietudes participativas de los afiliados en las siguientes funciones que realiza:

	Lo necesario	poco	Muy poco
a) Aprobación de políticas generales del servicio de bienestar			
b) Acordar la realización de objetivos			
c) Administración de fondos			
d) Aprobación de presupuesto y balance			
e) Aplicación del reglamento			
f) Proponer convenios			

3).- De acuerdo a su percepción en que medida el consejo administrativo:

:	suficiente	poco	Muy poco
a) Es un medio viable de participación en la gestión			
b) Le da la posibilidad a los representantes de influir en las decisiones			
c) Representa las necesidades de los funcionarios.			
d) Informa a los funcionarios acerca de las decisiones que toman			

4).-Con que frecuencia el servicio de bienestar hace uso de los siguientes medios de sensibilización a los usuarios acerca de los servicios que proporciona?

	Siempre	A veces	Nunca
a) Folletos informativos			
b) Buzón de reclamos y sugerencias			

c) Pagina Web			
d) Charlas informativas			
e) Confección de carteles			
f) Otro.			

5) A su parecer, la presencia de las siguientes cualidades en los afiliados, se constituyen en obstáculos o incentivos para que sus inquietudes participativas sean representadas ante el consejo administrativo?

	obstáculos	incentivos
a) Actitud demandante		
b) Indiferencia		
c) Flexibilidad en las ideas		
d) Identidad institucional		
e) Adaptación a la normativa y cultura del servicio		

6).- Según su percepción, los siguientes elementos se constituyen en obstáculos, incentivos o son indiferentes para la participación de los afiliados en la gestión del servicio de bienestar

	Obstáculo	incentivo	indiferente
a) Reglamento			
b) Procedimientos			
c) Flexibilidad organizacional			
d) Identidad institucional			
e) Políticas superiores			
f) Presupuesto			
g) Diversidad (complejidad de la organización)			
h) Adaptación (frente a los cambios)			
i) Administración			
j) Recursos presupuestarios			

EFICIENCIA

1).-Según su percepción las siguientes particularidades en el servicio de bienestar se conciben en oportunidades o amenazas para la eficiencia organizacional

	oportunidades	amenazas
a) Las necesidades usuarias		
b) El presupuesto con que se cuenta		
c) La distribución de roles y funciones		
d) Las metas institucionales		
e) Las nuevas orientaciones incorporadas en la planificación, seguimiento y evaluación de las actividades		

2).-A su parecer para que la gestión sea eficiente es necesario mejorar en las siguientes áreas:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Programación de las actividades				
b) Seguimiento de las actividades				
c) Utilización de los recursos				
d) Trato y atención a los usuarios				
e) Otorgamiento y prestación del servicio				

f) Evaluación de las actividades y servicios				
g) Todas				
h) Otra. Cual?				

3).-Según su percepción en que medida las siguientes acciones han sido adoptadas por el servicio de bienestar para proporcionar un servicio más eficiente.

	bastante	poco	Muy poco
a) Programación de las actividades			
b) Seguimiento de las actividades			
c) Mejor utilización y distribución de los recursos			
d) Mejoramiento en la atención al usuario			
e) Mejor otorgamiento y prestación del servicio			
f) Evaluación de las actividades y servicios			

4).- Según su percepción, ¿Cuáles de los siguientes elementos se constituyen en obstáculos o incentivos para la eficiencia en la gestión del servicio de bienestar?

	Obstáculo	incentivo
a) Reglamento		
b) Procedimientos		
c) Flexibilidad organizacional		
d) Identidad institucional		
e) Diversidad (complejidad de la organización)		
f) Adaptación (frente a los cambios)		
g) Administración		
h) Recursos presupuestarios		

5).- De acuerdo a su percepción para realizar una labor eficiente en que grado influyen:

	bastante	Un poco	nada
a) Las relaciones laborales			
b) La capacitación de los funcionarios			
c) Los recursos tecnológicos			
d) La identidad institucional			
e) El trabajo en equipo			
f) Un grupo humano motivado			
g) La infraestructura			

TRANSPARENCIA

1).-Usted considera que la transparencia en la gestión del servicio de bienestar

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Esta dada por la rendición de cuentas				
b) Es responsabilidad de los usuarios exigirla				
c) Es responsabilidad de todos los involucrados en la administración de los servicios				
d) Es basada en normas de políticas superiores				
e) Cumple con ciertas practicas laborales basadas en la ética				

f) Se adapta a una gestión moderna				
g) Ha mejorado el servicio proporcionado				
h) Ha sido un tema abordado por el servicio de bienestar				

2).-De acuerdo a su percepción en que medida han sido adoptadas por el servicio de bienestar las siguientes prácticas relacionadas con la transparencia

	Bastante	Poco	Muy poco
a) Rendición de cuentas			
b) Orientación sobre el uso adecuado de servicios			
c) Control de la gestión			

3).-Según su percepción, en que grado la presencia de las siguientes cualidades en los funcionarios favorecen la transparencia en la gestión del servicio de bienestar

	bastante	poco	nada
a) Actitud demandante de información			
b) Manejo de cuentas			
c) Indiferencia			
d) Flexibilidad en las ideas			
e) Identidad institucional			
f) adaptación a las nuevas responsabilidades			

4).- Según su percepción cuales de los siguientes elementos se constituyen en obstáculos, incentivos o son indiferentes para la transparencia en la gestión del servicio de bienestar

	Obstáculo	incentivo	indiferente
a) Reglamento			
b) Procedimientos			
c) Flexibilidad organizacional			
d) Identidad Institucional			
e) Políticas superiores			
f) Diversidad (complejidad de la organización)			
g) Adaptación (frente a los cambios)			
h) Administración organizacional			
i) Traspaso de recursos de acuerdo a la necesidad local			
j) Traspaso de funciones y atribuciones de departamentos y localidades			
k) Rol fiscalizador del consejo del bienestar			
l) Recursos presupuestarios			

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La presente encuesta tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los afiliados del Servicio de Bienestar y Atención a las Personas del Servicio Registro Civil e Identificación, respecto de las prestaciones y beneficios que éste entrega. La información que nos proporcione es absolutamente confidencial y muy importante para mejorar nuestra gestión.

Región _____
 Sexo M ___ F ___
 Edad ___
 Tiempo de afiliación _____
 N° de cargas familiares ___
 Grado ___

BENEFICIOS REGLAMENTARIOS

1.- ¿Conoce alguno de los siguientes beneficios reglamentarios del Servicio de Bienestar?: (marque con una x)

	Si lo conozco	No lo conozco
a) Bonificación por Consulta medica y dental		
b) Bonificación por Exámenes médicos.		
c) Bonificación por Hospitalización (intervención quirúrgica, urgencia, etc.)		
d) Bonificación por medicamentos		
e) Subsidio de nacimiento		
f) Subsidio de escolaridad		
g) Subsidio de matrimonio		
h) Subsidio de defunción		
i) Otro ¿Cuál? _____		

2.- ¿En el último año de que beneficio reglamentario ha hecho uso?: (puede marcar más de una)

(Si no ha hecho uso pase a la pregunta subsiguiente)

	Últimos 12 meses	Últimos 6 meses
a) Consulta médica y dental		
b) Exámenes médicos		
c) Hospitalización (intervención quirúrgica, urgencia, etc.)		
d) Medicamentos		
e) Subsidio de nacimiento		
f) Subsidio de escolaridad		
g) Subsidio de matrimonio		
h) Subsidio de defunción		
i) Otro ¿Cuál? _____		

3.- ¿A través de que medio se informo de estos beneficios? (puede marcar más de uno)

a) Consulta presencial	
------------------------	--

b) Afiches, circulares, informativos	
j) Consulta telefónica	
k) Consulta jefatura/ oficial civil	
l) Consulta Relacionador del Bienestar	
m) Colegas	
n) Otro ¿Cuál? _____	

4.- Si no ha utilizado los beneficios Reglamentarios, podría señalar porqué no lo ha hecho?

- a) No los conozco
- b) No me interesan
- c) Son inadecuados
- d) No los ha necesitado
- e) No cumplió con los requisitos
- f) No tuvo acceso
- g) Otro ¿Cuál?

5.- Cuando ha solicitado de algún beneficio reglamentario:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Se le ha proporcionado en forma oportuna				
b) Ha accedido fácilmente				
c) Respondió a sus expectativas				

6.- ¿Qué aspectos de los beneficios reglamentarios cree usted que deberían mejorar?

BENEFICIOS FACULTATIVOS.

1.- ¿Cuál o /es de los siguientes beneficios facultativos conoce? (marque con una cruz)

a) Beca de escolaridad por educación básica y/o media	
b) Beca por escolaridad superior	
c) Ayuda asistencial medica	
d) Ayuda asistencial por catástrofe	
e) Prestamos personales	
f) Prestamos de emergencia	
g) Préstamo medico	
h) Préstamo para la vivienda	

2.- ¿En el último año que beneficio facultativo ha utilizado? (puede marcar más de una)

(Si no ha hecho uso pase a la pregunta subsiguiente)

	Últimos 12 meses	Últimos 6 meses
a) Beca de escolaridad por educación básica y/o media		
b) Beca por escolaridad de educación superior		
c) Ayuda asistencial medica		
d) Ayuda asistencial por catástrofe		
e) Prestamos personales		
f) Prestamos de emergencia		
g) Préstamo medico		
h) Préstamo para la vivienda		
i) Otro ¿Cuál? _____		

3.- Si no ha utilizado ninguno de los anteriores, ¿ha sido por que?

- a) No los conoce
- b) No le interesan
- c) Son inadecuados
- d) No los ha necesitado
- e) No cumplió con los requisitos
- f) No tuvo acceso
- g) Otro ¿Cuál?

4.- Si accedió al beneficio facultativo, ¿a través de que medio se informo? (puede marcar más de uno)

a) Consulta personalmente	
b) Afiches, circulares, informativos	
c) Consulta telefónica	
d) Consulta jefatura/ oficial civil	
e) Consulta Relacionador	
f) Colegas	
g) Otro ¿Cuál? _____	

5.- Cuando ha solicitado de algún beneficio facultativo:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Se le ha proporcionado en forma oportuna				
b) Ha accedido fácilmente				
c) Respondió a sus expectativas				
d) Resolvió su problema				

6.- ¿Qué aspecto de los beneficios facultativos cree usted que debería mejorar y por qué?

CONVENIOS

1.- ¿Conoce alguno de los siguientes convenios? (marque con una cruz)

a) Multitiendas	
b) Supermercados	
c) Farmacias	
d) Dental	
e) Óptico	
f) Oncológico	

2.- ¿Cuál de estos convenios ha utilizado en el último año?

	Últimos 6 meses	Últimos 12 meses
a) Multitiendas		
b) Supermercados		
c) Farmacias		
d) Dental		
e) Óptico		
f) Oncológico		

3.- Si no ha utilizado ninguno de los convenios anteriores, ¿ha sido por que?

- a) No los conoce
- b) No le interesan
- c) Son inadecuados
- d) No los ha necesitado
- e) No cumplió con los requisitos
- f) Otro ¿Cuál?

4.- Cuando se ha inscrito en algún convenio:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Se le ha proporcionado en forma oportuna				
b) Ha accedido fácilmente				
c) Respondió a sus expectativas				
d) Resolvió su problema				

5.- ¿Cuál de estos convenios tiene más importancia para usted? (puede marcar más de uno)

a) Multitiendas	
b) Supermercados	
c) Farmacias	
d) Dental	
e) Óptico	
f) Oncológico	

6.- ¿Qué aspectos de los convenios cree usted que se deberían mejorar y por qué?

SERVICIOS DEPENDIENTES

1.- Conoce los Servicios Dependientes de Sala Cuna y Jardín Infantil:

- a) Si
- b) No

2.- ¿Ha utilizado los Servicios Dependientes de Jardín Infantil o la Sala Cuna que administra el Bienestar?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es NO, pase a la pregunta 4

3.- Respeto de la atención que presta el Jardín y/o Sala Cuna, usted considera que:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) La Cantidad de personal profesional y técnico a cargo de los niños es el adecuado				
b) Cuentan con material de apoyo adecuado a la edad de los niños				
c) Proporcionan una alimentación adecuada a la edad de los niños				
d) Cuentan con buenas condiciones de higiene				
e) Favorece la tranquilidad del funcionario en su puesto de trabajo				
f) Tiene un costo acorde a la remuneración de los funcionarios				

g) Cumple con las políticas educacionales del gobierno				
h) La infraestructura es adecuada a la necesidad de los niños				

4.- No ha utilizado el Jardín o la Sala Cuna, porque:

- a) ___ No los conozco
- b) ___ No los he necesitado
- c) ___ El costo es excesivo
- d) ___ Prefiero otras instituciones
- e) ___ Cuenta con redes familiares de apoyo
- f) ___ Otro ¿Cuál?

5.-Qué importancia tienen para usted los beneficios que se describen a continuación.

	alta	media	baja
a) Programas de prevención de salud			
b) Reembolsos por gastos médicos			
c) Subsidios (nacimiento, matrimonio, defunción)			
d) Becas de educación			
e) Prestamos (personales, emergencia, médicos, habitacionales)			
f) Convenios comerciales			
g) Convenios médicos (dentales, ópticos)			

Encuesta de Calidad de la Atención

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

1.- ¿Ha solicitado atención en el Servicio de Bienestar? (Funcionarios Administrativos y Asistentes Sociales)

- 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) Evaluación socioeconómica para acceder a un beneficio
 - f) Problemas familiares
 - g) Problemas laborales
 - h) Otro ¿cuál?
-

Atención social

1.- En relación con la atención social (de una Asistente 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 las problemáticas socioeconómicas de los funcionarios				
c) Entrega herramientas a los funcionarios para resolver futuros problemas				

2.- Cuando ha recibido orientación de las Asistentes Sociales del Servicio de Bienestar, ella:

	Siempre	A veces	Nunca
a) Demuestra una actitud de interés en su problemática			
b) Tiene un trato calido			
c) Tiene un trato respetuoso			
d) Brinda una atención rápida, dinámica y oportuna			
e) Brinda respuesta a sus expectativas			
f) Tienen una actitud que favorece la confianza			
g) Explican con claridad los pasos a seguir en la resolución de su problema			

3.- ¿Ha participado en alguna de las siguientes actividades de orientación organizadas por el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas?

- a) Actividades de prevención de enfermedades
 - b) Charlas para la adquisición de la vivienda
 - c) Charlas sobre convenios
 - d) Charlas sobre subsidios y beneficios
 - e) Charlas sobre relaciones familiares
 - f) Charlas de prevención del consumo de drogas
 - g) No he participado
 - h) Otra ¿cual?
-

4.- Respecto de la pregunta anterior, usted considera que dichas actividades:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
a) Responden a sus necesidades				

b) Poseen un contenido relevante				
c) La organización es adecuada				

5.-Ha recurrido al Asistente Social para recibir apoyo en alguna de las siguientes acciones?

	Si	No
a) Derivación (psicóloga institucional, redes externas, etc.)		
b) Acompañamiento (seguimiento de caso, visitas, etc.)		

6.- Si su caso requirió derivación a redes externas por parte de la Asistente Social esta fue:

	Si	No
a) Fue oportuna		
b) Respondió a sus expectativas		
c) Resolvió su problema		

7.- Cuando su caso ha requerido de Acompañamiento de una Asistente Social esta ha:

	Siempre	A veces	Nunca
a) Demostrado una actitud de interés en su problemática			
b) Tenido un trato cálido y respetuoso			
c) Demostrado un compromiso con situación que le afecta			
d) Tienen una actitud que favorece la confianza			
e) Explican con claridad los pasos a seguir en la resolución de su problema			

8.- ¿Es importante para usted que sea la misma profesional quien lo atienda siempre? ¿Por qué?

9.- ¿Está de acuerdo con que su caso sea tratado en conjunto con otras profesionales? ¿Por qué?

Atención y orientación de los funcionarios administrativos

1.-Cuando ha sido atendido por un administrativo del Servicio de Bienestar:

	Siempre	A veces	Nunca
a) Ha demostrado interés en lo que usted solicita			
b) Ha sido calido en la atención			
c) Favorece un clima de respeto			
d) Ha sido claro en la información que le proporciona			
e) Colaboró en la resolución de su problema			
f) Tienen una actitud que favorece la confianza			

2.- Cuando ha sido atendido por un administrativo del Servicio de Bienestar:

La atención:	Siempre	A veces	Nunca
a) Es oportuna			
b) Es eficiente			
c) Responde a sus expectativas			

3.- El horario de atención del Servicio de Bienestar es el adecuado?:

- a) ___ muy de acuerdo
- b) ___ de acuerdo
- c) ___ en desacuerdo
- d) ___ muy en desacuerdo
- e) ___ No lo conozco

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

III. TABLA DE ANALISIS CUALITATIVO

variable	dimensión	Sub dimensión	respuesta
Satisfacción usuaria sobre necesidad del cumplimiento del servicio	Beneficios reglamentarios	ALTA MEDIA BAJA	<p>Mejorar las bonificaciones por exámenes médicos medicamentos y hospitalización</p> <p>Mejorar los porcentajes de reembolso</p> <p>Mejorar consulta medica bonos exámenes medicamentos todo lo relacionado con medicina</p> <p>Todos los anteriores deberían ser mas expeditos (menos burocráticos)</p> <p>El tiempo de demora de reembolsos de bonos recetas etc.</p> <p>El beneficio dental</p> <p>Ampliar mas los que se ocupan con mayor frecuencia Ej. medicamentos y consultas medicas</p> <p>Bonos exámenes médicos y óptico</p> <p>Mejorar dental</p> <p>En la rapidez en que deberían llegar las bonificaciones y en que no rechazaran las boletas por cualquier motivo.</p> <p>Aumento de las bonificaciones y mas rapidez</p> <p>Escolaridad dental mas amplio</p> <p>Los beneficios por enfermedades de alto costo en cuanto a medicamentos pues no todo lo cubre el plan auge y los medicamentos valen mas de lo que uno gana.</p> <p>Aumentar las bonificaciones sobre todo ahora en que los funcionarios necesitan mas ayuda por los tipos de enfermedades causantes del stress-laboral y económico.</p> <p>Aumenta el valor de las bonificaciones</p> <p>Aumentar montos por bonos y medicamentos</p> <p>Aumentar el cupo de devoluciones prestaciones hospitalarias</p> <p>Aumentar la bonificación</p> <p>En lo posible aumentar el monto del porcentaje de la devolución de bonos</p> <p>Mas ítem en medicamentos y consultas medicas, bonificación por lentes y dental</p> <p>Que el monto a devolver sea mas cercano al costo real</p>

		<p>Mas alto ítem de consultas medicas medicamentos dental ya que la salud es demasiado cara.</p> <p>Lo relacionado a devolución por recetas medicas el tope es bajo Pierdo muchas recetas medicas al año porque llego al tope antes de la mitad del año</p> <p>Ayuda medica dental deberían subir el tope considerando los costos de los procedimientos</p> <p>Que el reembolso por beneficio dental sea mayor</p> <p>El porcentaje de devolución de ayuda</p> <p>Es muy baja la bonificación que devuelven en la parte dental informan una cantidad y en el reembolso es inferior al topees decir no devuelven el tope</p> <p>Mejorar dental oculista las que tienen menor bonificación</p> <p>Aumento del porcentaje de bonificaciones en aquellos beneficios menos aportados por el sistema de salud tradicional como el beneficio dental y medico</p> <p>Los que menos bonificación tienen en el sistema de salud dental y oculista Subir el cupo en la bonificación de consultas y exámenes médicos.</p> <p>Mejorar los beneficios de lentes (muy poco)</p> <p>Dental oculista dado que no tienen mayor bonificación en el sistema de salud Considero que de acuerdo al pequeño aporte que realizamos como afiliados los beneficios cumplen satisfactoriamente</p> <p>Se debería mejorar el porcentaje de los reembolsos ya sea por concepto de boleta medicamentos exámenes consulta dental etc.</p> <p>Que se aumenten los montos de los beneficios El tiempo de respuesta</p> <p>Mas capacidad de devolución en los exámenes médicos (reembolsos por gastos médicos)</p> <p>Las atenciones medicas porque lamentablemente casi todas estas son particulares y da pereza enviar el bono o receta medica atención ya que la devolución es miserable</p> <p>Deberían bajar los tiempos de espera ya que son urgencias</p>
--	--	--

		<p>Montos muy bajos de las prestaciones y como se devuelve el 50% no vale la pena mejor dejar el cupo a otro funcionario El reembolso con cheques es posible depositar en la cuenta ahorro y girar con la tarjeta A veces cuesta conseguir permiso en horario de trabajo</p> <p>Dar solución menor tiempo posible</p> <p>Aumentar las bonificaciones</p> <p>REGION METROPOLITANA</p> <p>Subir los montos de medicamentos</p> <p>Mayor rapidez en las respuestas</p> <p>La bonificación de consulta medica y medicamentos porque es muy bajo la bonificación y todos los años nos quedan que reembolsos</p> <p>Las bonificaciones medicas y dentales</p> <p>Escolaridad</p> <p>Aumentar cupos de beneficios (montos) Ampliar beneficios médicos y montos de estos</p> <p>Que los beneficios puedan ser acumulados por lo menos 1 año en forma especial lo relacionado con la parte dental</p> <p>Bonificación por consulta medica y dental Bonificación por medicamentos</p> <p>Creo que beneficios que ha que implementar un método para darle mas cobertura</p> <p>Mas que mejorar creo que son muy diligentes cuando uno solicita su ayuda</p> <p>A los funcionarios que tienen menos grado deberían tener mas cupos en los beneficios</p> <p>Estudios superiores</p> <p>Solicitan mucha información Ayudas escolares becas etc.</p> <p>Beneficios por medicamentos debería ampliarse</p> <p>Por la cantidad de descuento y se no se ocupa durante el año, debería devolver a cada afiliado un excedente</p> <p>Enviar cheques debería ser mas rápidos Volver a incluir la caja de mercadería que se daba antes</p> <p>Podría ser aumentando el cupo dental</p>
--	--	---

		<p>Los montos los requisitos. Aclarar un poco mas los procedimientos sobre todo en el caso de hospitalización</p> <p>Muchas veces se ha perdido la documentación enviada que se solicitan los originales y no aceptan copias, no creo que deberían mejorar lo inmejorable</p> <p>Creo que para el precio descontado a cada funcionario los beneficios están mas que pagados</p> <p>Devolución reembolso en forma inmediata como en otros servicios de bienestar</p> <p>Me gustaría que aumentara la bonificación en la parte dental y que el sistema antiguo de compra de bonos volviera es decir que descuenten el bono ya bonificado</p> <p>Mayor cobertura en dinero o a mayor porcentaje de bonificación</p> <p>Subir el porcentaje de bonificación dental y óptico</p> <p>Subir los porcentajes de bonificación</p> <p>Consulta medica y dental por exámenes médicos y medicamentos</p> <p>La demora en la devolución de beneficios</p> <p>En realidad creo que no he tenido problema con ninguno de los beneficios porque ha tenido mucha disponibilidad de los recursos que brindan</p> <p>Dental debido a que los aranceles de los dentistas son altísimos y el monto a bonificar es solo un mínimo porcentaje</p> <p>Aumentar la capacidad individual de bonificaciones por concepto de atención medica y medicamentos</p> <p>Al no conocer todos los detalles encuentro que no necesitan mejora</p> <p>Algunos requisitos por ejemplo las boletas particulares de salud te exigen que primero la bonifiques en la Isapre y no tengo tiempo para ir a la Isapre</p> <p>Tope de remedios debería aumentar porque algunas personas quedan topadas a mitad del año a mi me ha pasado</p> <p>Que los bonos sean bonificados al instante al adquirirlo al igual que antes que no sean bonificados posteriormente</p> <p>El de medicamentos ya que generalmente el fondo se termina a la mitad del año y la otra posibilidad ocupar ítems</p>
--	--	--

		<p>(ítems) de otros beneficios reglamentarios que no se han ocupado.</p> <p>No pedir tanto fecha y firma</p> <p>Mejorar dental y oftalmológico</p> <p>En el ítem bonificación por medicamentos debería aumentar mas este ítem</p> <p>Aumentar la bonificación por medicamentos ya que en enero de cada año quedamos copados y el resto del año que? Cuando tenemos mas de 50 años son varios medicamentos los que utilizamos</p> <p>Bonificación dental</p> <p>Medicamentos y consulta mas ítem de bonificación Mas cupo en bonificación de consultas medicas y medicamentos ya que se ocupa bastante</p> <p>Mas preocupación por el funcionario ya que la salud es muy cara</p> <p>La bonificación debería ser al momento de solicitar la compra de bonos</p>
	<p>Beneficios facultativos</p>	<p>La ultima vez que lo solicite me tramitaron demasiado por esta razón nunca mas pedí uno en ese momento era de vital importancia al final no pude hacerlo efectivo Los prestamos personales o de emergencia cuando uno los solicita es por una verdadera emergencia</p> <p>Debería existir un formulario con copia para el funcionario ej el llenado de la solicitud con copia funcionario, relacionador de bienestar con espacio para devolverlo ya que a la fecha el funcionario no se queda con ningún comprobante</p> <p>Mas ayuda escolar en útiles de los niños</p> <p>Mejorar el de prestamos personales porque ustedes tienen un menor interés que el de las financieras debería ser un mayor monto de préstamo</p> <p>Cuando lo quise utilizar no accedieron a ningún beneficio (accidente hijo menor año 2008)</p> <p>Hay poca información de las prestaciones</p> <p>Deberían mejorar todos los aspectos</p> <p>Podría mejorar o acortar la prestación en los tiempos de</p>

		<p>respuesta</p> <p>En algunos casos algunas opiniones de afiliados podrían ayudar al azar para toma de decisiones</p> <p>Becas de escolaridad mayor monto y acceder mas personas.</p> <p>De estudio deberían existir mas cupos de becas para educación superior</p> <p>En cuanto a la ayuda asistencia medica creo que es muy engorroso el tramite o es que no lo entendí no pude hacer uso de el a pesar de haber pasado todos los requisitos pero no pude hacer valer el beneficio ya que es a través de cheques que había que recibir por la compra de medicamentos lo que me resultaba imposible por ser medicamentos para tratar una depresión y una crisis de pánico que se venden con receta y que el psiquiatra extiende de por muy poca cantidad; por lo que no podía entre consulta y consulta estar enviando cheques. La verdad es que no entendí el sistema y no solucioné nada.</p> <p>Mejorar prestamos personales Mejorar la rapidez en ser otorgado</p> <p>No puedo responder por desconocer los montos solo se que existen</p> <p>Ayuda medica podría ser de un mayor monto</p> <p>Los prestamos personales o de emergencia deberían llegar en el plazo que uno los requiere y no 15 días o mas como me ha tocado la experiencia</p> <p>Que se de mas plazo para cancelar sobre todo los prestamos</p> <p>REGION METROPOLITANA</p> <p>Los prestamos personales son demasiado engorrosos, he acompañado a colegas a realizar el tramite y ha resultado mas fácil solicitar un crédito bancario que en nuestro propio servicio.</p> <p>Debería mejorar la entrega ya que se demoran un poco</p> <p>La parte dental es muy minima la bonificación y como la óptica</p> <p>El sistema de prestamos</p> <p>Los encuentro que están bien</p> <p>Dar mas becas educación superior ya que se gasta mucho en la educación superior</p>
--	--	--

		<p>Seria muy bueno que pudieran aumentar la beca por estudios superiores y por favor los prestamos para la vivienda</p> <p>He oído de estos beneficios pero no se como se accede a ellos</p> <p>Necesite préstamo medico, no tenia claro el procedimiento por lo tanto cuando lo necesite no cumplí con los requisitos</p> <p>Mejorar la información de cómo acceder a ellos</p> <p>Las fechas que tienen fijadas para entregar el dinero solicitado</p> <p>No creo que deban mejorar es muy bueno el sistema</p> <p>Me gustaría que aumentara la bonificación en la parte dental y que el sistema antiguo de compra de bonos volviera</p> <p>Mayor cobertura en educación un aporte en dinero através de útiles</p> <p>Se genera confianza con la profesional</p> <p>Lo que las becas escolares para todos los que cumplen con los requisitos y no para uno solo</p> <p>Aumentar los bonos por escolaridad superior, demanda un gran aporte de nuestros sueldos</p> <p>La beca escolar ya que hay niños que se esfuerzan y les cuesta mucho pasar de curso con un promedio 50 o 55</p> <p>Beca de escolaridad que el promedio de nota sea un 55 y que de acuerdo al funcionario se le de la beca de escolaridad</p> <p>El dental ya que es caro difícil de acceder y necesitamos mas recursos económicos para realizarnos cualquier tratamiento</p> <p>Deberían aumentar los montos</p> <p>Mas facultativos donde poder elegir</p> <p>Beca escolar el paquete que se entrega en marzo que incluya mas artículos</p> <p>Mas información tanto en afiches como en trípticos para los beneficiarios</p> <p>La ayuda de mercadería que se otorgaba</p>
	convenios	<p>Los descuentos ordenados para no perder los convenios</p> <p>Los pagos deberían ser con mas facilidades</p>

			<p>Los descuentan en muy pocas cuotas</p> <p>Deberían acceder al de supermercado ya que es mas necesario Mas amplia cobertura mas tiempo para el pago</p> <p>Seria ideal hacer tres tipos de cajas de comestibles y por supuesto con un costo razonable con mercadería básica</p> <p>Bales de supermercado</p> <p>Extender convenios a todos los socios del país, al igual que la región metropolitana</p> <p>El de supermercado y multitienda no los conocía el dental no cumplió con mis expectativas</p> <p>Que todos los convenios deberían ser para todo el país, no solamente santiago.</p> <p>A forma muy personal el dental porque he hecho algunas cotizaciones y salen mas dinero de lo que bienestar tiene presupuestado</p> <p>Alargar mas el numero de cuotas</p> <p>Los aranceles de lentes y dental deberían ser mas altos Mejorar convenios de supermercado para la V región</p> <p>El convenio con farmacia salco no hace extensivo beneficios extras (descuentos, ofertas)</p> <p>Considerando los altos precios de las atenciones medicas se necesita una mayor flexibilidad Poder tener un medico general cabecera cuando no hay plata Nosotros tenemos un dentista espectacular que el nos atiende sin ningún problema.</p> <p>Deberían tener una mayor bonificación</p> <p>Todos pocos meses de descuentos</p> <p>Mejorar el porcentaje de devolución</p> <p>Dental medicamentos ópticos</p> <p>Mejorar los convenios con casa comerciales y ópticas para tener mas donde elegir</p> <p>No podría dar mi opinión porque no lo he utilizado</p> <p>Farmacia teníamos un convenio con la asociación actualmente no</p> <p>Farmacia dental y óptico debido a mis enfermedades por ser hipotiroidea diabética hígado graso e hipertensa</p>
--	--	--	---

		<p>En regiones no hay convenios con supermercados</p> <p>Al parecer los convenios los conocen solo en Santiago, en Arica no hay.</p> <p>REGION METROPOLITANA</p> <p>Dental por su baja bonificación y altos costos en tratamiento</p> <p>Todo lo relacionado con las becas No tenía conocimiento de estos beneficios solo conocía las becas</p> <p>Farmacias, en una oportunidad solicite un descuento en una farmacia, no tenían idea del convenio</p> <p>Óptico y dental</p> <p>Hacer convenios con centros de esparcimientos y recreación para el uso del beneficiario y su grupo familiar y que sean acorde al sueldo que ganamos</p> <p>Farmacia y óptico</p> <p>Pienso que debería ser el dental por si hubiesen convenios mas baratos aunque nunca ha solicitado atención por lo mismo</p> <p>Farmacia</p> <p>Deberían mejorar el convenio con supermercados ya que es solo Unimarc y Monserrat y estos solo se encuentran en el centro deberían hacer convenios con una cadena de supermercado mas conocida.</p> <p>Mas información o folletos</p> <p>Mas eficiente menos burócrata para evitar tanto ir y venir y así poder tener una atención mas oportuna</p> <p>Difundir mas la forma en que uno puede acceder a ellos</p> <p>Podrían tener mas cobertura en cuanto a salud o prevención</p> <p>Aumentar la cantidad de préstamo personal</p> <p>Cambiaría el convenio de farmacia en el sentido que el descuento sea en varias cuotas y no en una</p> <p>Mas baratos mayor cantidad</p> <p>Trato de no ocuparlos ya que los que ocupo los descuentan de una sola cuota no cumple las expectativas de solucionar el problema</p>
--	--	---

		<p>Vivienda y supermercados</p> <p>La verdad fue la fecha y el año en el cual solicite ayuda para vivienda no me acuerdo a cuanto ascendió y que porcentaje de interés le aplican y con respecto a los otros beneficios facultativos no tengo idea cuales son los requisitos para acceder a ellos así que no podría decir algo relacionado con ellos y en el fondo no es ayuda desde el momento en el cual la persona solicita algo ya están aplicando intereses monetarios siendo un bienestar lucrativo</p> <p>No podría opinar sobre los que no he utilizado ya que desconozco su tramitación solo opino sobre los cuales he ocupado y hasta hoy han sido buenos con respecto a oncológico se refiere a los programas de prevención de cáncer prefiero a la conac cuando lo hacen con la fundación AL tienen altos sus aranceles</p> <p>La disponibilidad de vales de supermercado a veces se acaban</p> <p>Que los profesionales estén localizados en el centro</p> <p>Mejorar la nomina por ejemplo de dentistas</p> <p>Debe mejorar la farmacia el cobro por lo menos dos cuotas no una</p> <p>Mayor información sobre como usarlos y sobre los tipos de descuentos</p> <p>Tener otras farmacias en los convenios</p> <p>Farmacia son muy caros los remedios en el ministerio de justicia tienen una farmacia para ellos y es bueno y aquí que?</p> <p>Son muy poco los que tiene el servicio y algunos demasiado caro</p>
	<p>Servicios dependientes</p>	<p>Los varones funcionarios no tenemos derecho a utilizarlos esto se podría mejorar? Es decir los padres funcionarios algún día podremos optar a este beneficio?</p> <p>En esta región no existen (Aysén) y tampoco se han hecho convenios con jardines infantiles, ni colegios ni universidades. Soy abuela y tengo dos nietos a los cuales ayudo uno de ellos el mayor tiene 7 años y tiene síndrome de down y el menor 2 años seis meses.</p> <p>En regiones es difícil este tema ya que hay pocas oportunidades de jardines y sala cunas</p> <p>REGION METROPOLITANA</p> <p>No puedo llevar todos los días a mi hijo al centro, trabajo en la reina vivo en Ñuñoa</p>

Satisfacción en la calidad de atención. Solo santiago	Atención de asistente social	Percepción del usuario sobre la importancia en la atención de la misma profesional	<p>Sabe del problema y no hay que volver a contar todo</p> <p>Pues ya conoce el problema</p> <p>No opino de lo que no he necesitado</p> <p>Si, Porque ya conoce el caso</p> <p>Da mas confianza, sabe tu problema</p> <p>Mas que nada porque esta enterada de todo y por confianza</p> <p>Porque conoce el tema</p> <p>Si porque tiene que hacerse responsable de su trabajo</p> <p>Si porque ella conoce el caso</p> <p>Si porque cuesta retomar la confianza</p> <p>Si porque hay un seguimiento del problema</p> <p>Si porque ya tiene los antecedentes y me conoce y uno no tiene que volver a explicar de cero</p> <p>Si porque conoce a cabalidad el caso</p> <p>Si porque es importante la confianza en ambas personas y que conocen el tema</p> <p>Porque existe confianza en ella y ella ya sabe todo el historial</p> <p>No es importante todos tienen la misma disposición</p> <p>Las profesionales cuentan con el compromiso, actitud e interés con los funcionarios</p> <p>Si porque para conozca en forma definida mi situación</p> <p>Si porque ya esta familiarizada con el caso y con la persona misma</p> <p>Cualquier funcionario esta capacitado de bienestar</p> <p>Si por privacidad</p> <p>Si porque ella ya esta al tanto de problemas que uno ha tenido</p> <p>Si se interesa por mi problema y calida atención</p> <p>Si porque ya conoce el caso o problema</p> <p>Si por la sencilla razón de que ella conoce el caso</p>

			<p>Si por la confianza depositada</p> <p>No al interferir mas personas no se puede hablar con confianza uno pone mas barreras</p> <p>No se pierde la continuidad y hace mas efectivo la solución del problema</p> <p>Si la confianza que entregan</p> <p>Si porque va conociendo al individuo cada día mas</p> <p>Yo creo que si por que así el funcionario adquiere confianza</p> <p>No pienso que toda tienen el mismo propósito</p>
		<p>Percepción del usuario sobre la importancia en tratamiento del caso en conjunto con las demás profesionales</p>	<p>Siempre es bueno tener mas de una opinión</p> <p>No porque uno deposita toda su confianza en una profesional</p> <p>Podrán dar una respuesta mas objetiva y real al problema</p> <p>Me gustaría que solo fuera ella</p> <p>Si cuando no hay mucha respuesta</p> <p>Los casos son todos distintos y cada uno complejo</p> <p>No estoy de acuerdo porque cuando alude a ella generalmente son problemas personales</p> <p>Si depende del caso</p> <p>Si si fuese necesario, confío en el criterio de las profesionales</p> <p>No porque debe ser reservado</p> <p>Depende de cada caso</p> <p>Solo en caso necesario</p> <p>Se genera confianza con la profesional</p> <p>Cuando se trate de materias en que cada uno deba resolver en forma separada</p> <p>No porque no somos conejillos de laboratorio</p> <p>Si retroalimentación</p> <p>Conoce el acaso y no hay que repetir lo mismo puede ser doloroso el caso</p> <p>Deben haber cosas que no debería</p> <p>Porque el asunto se desvirtúa</p>

			<p>No porque no dan solución</p> <p>A veces cuando amerite la ocasiones de las otras profesionales con respecto a su problema</p> <p>Para así poder ver las opiniones de</p> <p>Si no se puede depender solo de una por cualquier eventualidad</p>
	<p>Aspectos que mejorar en la gestión del bienestar</p>	<p>Bastantes</p> <p>Pocas</p> <p>Nada</p>	<p>Como estoy en comuna no tengo idea que dan orientaciones charlas de toda índoles o me gustaría que se diera mas a conocer</p> <p>Mas información de los beneficios</p> <p>Pienso que realizan una bonita labor y me siento a gusto con la atención recibida</p> <p>El tema de las asistentes sociales que se pongan la camiseta con su trabajo</p> <p>La información sobre los convenios que tiene el bienestar</p> <p>Todos desde los profesionales información y atención</p> <p>Deberían mejorar lo que es dentista y oculista ya que hay muy pocos convenios y son caros</p> <p>Ayudar a los funcionarios con la caja de mercadería o traerla a mas bajo costo ayudaría mucho</p> <p>Todos</p> <p>Difundir los procedimientos de acceso a los beneficios, en forma clara mas pedagógica. Pero de todas maneras los felicito por la buena atención que nos dan.</p> <p>Sala cuna y jardín para las comunas sin cobro excesivo</p> <p>No creo que el servicio que presta es de optima calidad</p> <p>Los reembolsos debieran ser en forma inmediata</p> <p>Tener acceso a un servicio de salud con precios accesibles, con descuentos Ej.: muestras exámenes etc.</p> <p>Conseguir convenio dental de excelencia</p> <p>Aumentar la capacidad de bonificación de médicos</p>

		<p>Recetas y exámenes con cupos que no se ocupan Preocuparse mucho mas por los problemas de orden familiar de las funcionarias pero siempre dando toda la confianza para poder acceder a ella.</p> <p>Encuentro que es importante que cambie el sistema de descuento sin bonificación, yo prefiero que sea como antiguamente , también me gustaría que volviera la ayuda de la caja de mercadería, es cierto que nos subieron de grado pero en mi caso persona, soy madre sola con dos hijos escolares, no me alcanza y mas aun a pesar de ganar mas los descuentos de cuotas tanto de bienestar como del jardín aumentaron considerablemente quedando mi sueldo reducido.</p> <p>Mejorar la atención a usuarios mayor bonificación seria adecuado por los momentos que pasamos</p> <p>Obviamente aumentar las bonificaciones medicas que excedan de un rango mayor Ahora con las becas no solo a uno si no que al que reúna los requisitos para postular Creo que es absurdo que de una familia de dos hijos ambos con 6.8 que solo uno puede acceder a una beca estos depende de recursos pero siempre se puede</p> <p>Agrandar los beneficios mas usados como medicamentos y dentistas</p> <p>Todo lo que se relacione con beneficios reglamentarios debe aumentarse las bonificaciones Lo anterior se explica en los bajos salarios de los funcionarios ante una enfermedad se reciente el ingreso familiar</p> <p>Depende de lo que sea bienestar le falta una pagina que sea interna para que de alguna forma bienestar se haga presente diariamente a cada uno de los funcionarios dentro del registro 21</p> <p>En lo relativo al horario privilegiado que tienen los funcionarios del bienestar los días miércoles muchas veces hay personas que requieren urgente compra de bonos para atención medica urgente en ese horario con privilegio y no es atendido para que ustedes se relajen tomen café y hagan ejercicios de relajación y el resto de los que trabajamos no tenemos mas de ½ día tienen para organizar el trabajo todo se organiza durante el día y porque ustedes se imponen este horario especial</p> <p>En cuanto al descuento por afiliado el bienestar es alo mas aun para aquellos que no utilizan mucho los servicios que prestan se da que todos los montos que no ocupan por concepto de beneficio se los entregan a otros que piden ayuda sin embargo esos mismos que solicitan estos tienen hasta autos casas comen sus colaciones mas altas en valores</p>
--	--	--

		<p>de casino sin embargo lloran un poco ante el ustedes y ya lo están agrandando a costa de los que somos honestos y perdemos todos los montos de bonificación destinados al año.</p> <p>Debería reformular el porcentaje de descuento por concepto de afiliado en base a las necesidades de cada persona</p> <p>En general los requisitos para reembolsar debiesen flexibilizarse o poner parte del dinero que uno no usa a una especie de cuenta de emergencia lo otro para los prestamos no se debiese pedir aval Si se descuenta por planilla es absurdo dado los montos.</p> <p>Dar mas charlas sobre temas importantes para la familia tales como la administración y economía del hogar charlas sobre el comportamiento de los hijos ya sea en la edad de la pubertad o adolescencia con personas especializadas</p> <p>Lo único el día viernes la venta de bonos podría ser mas flexible</p> <p>Que se pueda atender el día miércoles</p> <p>Encuentro que es muy alta la cuota</p> <p>Tener que llevar liquidación deberían estar en línea con remuneraciones mejorar canales de comunicación con asistentes con horarios mejorar tiempos en compra de bonos no fotocopias bonos Bonificar de inmediato Modernizarlo Mas cordialidad de ciertos administrativos</p> <p>La atención de las asistentes sociales</p> <p>Creo que se debe aumentar la bonificación en el ítem medicamentos ya que a medida que aumenta nuestra edad se consume mas medicamentos creo que es necesario que la psicóloga debe citar cada dos o tres años a los funcionarios ; ya que con una vez que citan no es suficiente ya que las cosas cambian y se quedan con la única visita que alguna vez hicieron</p> <p>Ninguno el personal del bienestar esta muy bien capacitado</p> <p>La asistente social debería acercarse a los funcionarios y ver sus problemas el horario del día miércoles no me gusta debería ser todo el día en caso de emergencia</p> <p>Mas información de los beneficios que uno puede optar tanto en boletín informativos y afiches</p> <p>Deberían hacer convenios con psicólogos por la cantidad de gente que tiene depresión ocasionada por la situación económica deficiente</p>
--	--	--

			<p>La verdad creo que todo marcha bien por lo menos yo estoy muy satisfecha con ustedes gracias</p> <p>No estoy de acuerdo que los días miércoles atiendan solo en la tarde</p>
--	--	--	---