



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN  
EL SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL DEL  
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE LA 1ª ZONA NAVAL  
DE LA ARMADA DE CHILE; UNA OPORTUNIDAD DE  
MEJORA**

Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
BIBLIOTECA

**Institución Patrocinante:**

Servicio de Asistencia Social Departamento de Bienestar  
1ª Zona Naval Armada de Chile

**Docente Guía:**

Sra. María Teresa Sánchez Alen

**Estudiantes Seminaristas:**

Srta. Julia Cornú G.  
Srta. Nadia Donoso A.  
Srta. Maccarena Gallardo G.  
Srta. Karina López M.



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN SEMINARIO  
DE TÍTULO ALUMNAS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 23 de noviembre de 2007.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumpla con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE LA PRIMERA ZONA NAVAL DE LA ARMADA DE CHILE: UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA"** cursado durante el año académico 2007 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. JULIA CORNU G., NIDIA DONOSO A., MACCARENA GALLARDO G. y KARINA LÓPEZ M.

Seminario de Título realizado se enmarca dentro del paradigma positivista y es de tipo descriptiva. Se focaliza en el conocimiento del servicio de bienestar desde la perspectiva de atención al usuario y el interés profesional de indagar en profundidad su percepción de la atención recibida, a fin de poder implementar un proceso de mejora teniendo en consideración su retroalimentación. Así también se trabajó desde la perspectiva de la mirada de las profesionales que también hicieron su propio proceso de autoevaluación y reflexión crítica para la innovación y la mejora.

La tesis entrega información y propuestas interesantes dado que es un esfuerzo de sistematización de los propios actores del bienestar institucional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.0 (seis punto cero)**.



**MARÍA TERESA SÁNCHEZ ALEN  
PROFESORA GUÍA**

AL SEÑOR  
**ALDO VALLE ACEVEDO**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNAS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 29 de noviembre del 2006.

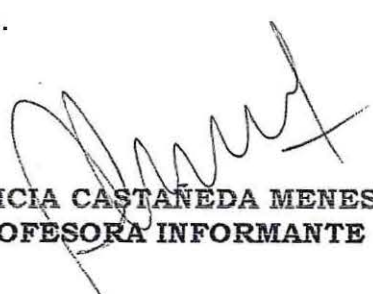
**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE LA 1ª ZONA NAVAL DE LA ARMADA DE CHILE; UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA”** cursado durante el año académico 2007 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. JULIA CORNÚ G., NADIA DONOSO A., MACCARENA GALLARDO G., y KARINA LOPEZ M.

Seminario de título sistematiza los resultados de un proceso de investigación cuantitativa-cualitativa, en el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la 1ª Zona Naval de la Armada de Chile. El documento da cuenta de un proceso ordenado y riguroso de levantamiento y análisis de información y avanza hacia una revisión integrada de los resultados obtenidos. Se valoran los hallazgos y propuestas realizadas, que proyectan dichos resultados en ámbitos de aplicabilidad real en el marco institucional.

No obstante, la experiencia se realiza en forma centralmente descriptiva y no aprovecha a cabalidad las instancias de análisis que se desprenden del marco de referencia.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.0** (seis punto cero).

  
**PATRICIA CASTAÑEDA MENESES**  
**PROFESORA INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ALDO VALLE ACEVEDO**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE

"... Hoy que mi vocación es una profesión, agradezco a Dios por darme la oportunidad de amar al prójimo y ser desde hoy una elegida para ayudar a los demás; a mi familia por darme los principios y valores para entender que en cada necesidad existe una oportunidad, y, a todas esas preocupadas y dedicadas personas que en el proceso de mi vida han generado esta hermosa inquietud... finalmente, a través del proceso educacional ya impartido; la sabiduría, la confianza, el amor, el entendimiento y la fuerza entregada, hace posible que en los difíciles momentos vividos a lo largo de esta etapa nazca la esperanza de conseguir siempre algo mejor... "

Julia

"Al finalizar esta importante etapa de mi vida, doy mis mas sinceros agradecimientos a quienes formaron parte importante de ésta, acompañándome y alentándome en este largo camino, que no estuvo libre de obstáculos que sortear. En primer lugar agradezco a Dios, quien siempre estuvo presente, dándome las fuerzas necesarias para superar los diferentes obstáculos y progresar en mis propósitos; padres, agradezco infinitamente todo el amor e incondicional apoyo que me han brindado durante toda mi vida, y durante todo mi periodo de formación; abuela, tía Paola y hermanos gracias por su compañía y preocupación".

Gracias !!

Maccarena

*Al terminar este proceso académico no puede dejar de agradecer a quienes me han ayudado y apoyado en todo momento.*

*Primero que todo quiero agradecer a Dios por haberme acompañado en este caminar, por haber puesto en mi vida a personas tan importantes y por darme una familia maravillosa que me ha apoyado incondicionalmente.*

*A mis compañeras y amigas Nadia, Julia y Maca por su ayuda y compañerismo.*

*A mis amigas que he conocido durante estos años y que han sido fundamentales en los momentos difíciles; Su, Adri, Jaque y Vicky, gracias por su cariño y amistad.*

*A mi amiga de la vida; Pauly gracias por tu incondicionalidad, por tus consejos y por toda tu ayuda.*

*A mi familia (primas y primos, tías y tíos, abuelas) los que han sido un pilar fundamental y que me ha brindado su apoyo y comprensión en todo momento.*

*Finalmente a mis padres que con su esfuerzo y amor han hecho que este sueño se haga realidad.*

*Y especialmente y para terminar a mi hermano a quien dedico de todo corazón este seminario, ya que sin el nada de esto hubiese sido posible. Por tu constante preocupación y esfuerzos muchas gracias.*

*Gracias a todos por confiar en mí.*

*Karina*

*Quiero compartir el fin de este proceso y el inicio de una nueva etapa en mi vida con todos quienes amo, le doy las gracias a mis amigas, mis primos, a mis tíos (Marcelo- Isa- Leo) mis abuelos (María- Norma- Víctor) a la mami nema.*

*A José quien a estado a mi lado acompañándome incondicionalmente. Pero especialmente quiero dedicar este seminario a mi mamita linda que es el apoyo más grande de mi vida también a mi hermano César que me acompaña desde el cielo. Gracias a mi papito y a mi hermano Claudio. Los adoro.*

*Los quiero mucho; Nadia Donoso.*



## Presentación

El presente seminario de título, tiene como temática principal conocer cómo funciona el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la 1° Zona Naval de la Armada de Chile, desde la perspectiva de los usuarios y de los trabajadores sociales que se desempeñan en el Servicio.

Las perspectivas recogidas en la presente investigación se traducen en una mirada al Servicio de Asistencia Social, situándose como una oportunidad de introducir en éste, mejoras que potencien la calidad de la atención otorgada.

La apertura del Servicio de Asistencia Social al desarrollo de un proceso investigativo, fomenta la generación de instancias que permiten develar el funcionamiento de éste.

El presente seminario de título se estructura en base a seis capítulos. El primero de ellos, da cuenta del contexto institucional en que se inserta la presente investigación, describiendo la estructura organizacional y lineamientos generales que rigen el funcionamiento de la institución. Por otra parte, se describen las diversas áreas de servicio que comprende el Departamento de Bienestar Social, así como también la labor que desempeñan los profesionales, específicamente en el Servicio de Asistencia Social.

El marco teórico corresponde al capítulo II del seminario, el cual se configura como un apoyo conceptual que permite guiar el curso de la investigación, conteniendo los elementos centrales del estudio.

El plan o estrategia concebida para responder a la investigación es el diseño, capítulo III, en el que se plantean los objetivos, técnicas y cómo se analizará la información recolectada para la investigación.

El capítulo IV muestra el análisis de los resultados de la investigación, que se realiza fundamentalmente a través de un enfoque cuantitativo, complementado con aportes cualitativos, como elementos de mejora de la información, que se obtiene en el estudio.

A partir de la información analizada se presenta en el capítulo V, una serie de hallazgos, que sustentan las propuestas de mejoramiento del Servicio.

El capítulo VI, presenta las conclusiones y reflexiones, señalando los principales aprendizajes obtenidos dentro del contexto de la experiencia llevada a cabo en la Armada,



dando cuenta del proceso y las herramientas con las que cuentan las alumnas seminaristas, para desempeñarse en un área como ésta.

Finalmente se presenta la bibliografía y los anexos. Estos últimos se configuran como un apartado que contiene información que avala y respalda los resultados obtenidos en el estudio.



## Índice de contenidos

	Página
Presentación.....	2
<b>Capítulo I: Contexto de la experiencia</b>	
1.1 Contexto de la Experiencia.....	11
1.2 Antecedentes generales.....	12
1.3 Estructura Organizacional.....	12
1.4 Antecedentes Históricos.....	14
1.5 Política de la Institución.....	15
1.6 Objetivos del Sistema de Bienestar Social.....	15
1.7 Áreas de Servicio del Departamento de Bienestar.....	16
1.8 Tipos de Atenciones del Servicio de Asistencia Social.....	20
1.9 Prestaciones Servicio de Asistencia Social.....	22
1.10 Procedimiento para Requerir Atención Profesional.....	23
1.11 Organización y Funcionamiento del Servicio de Asistencia Social.....	24
1.12 Funciones y Principales Responsabilidades de Profesionales.....	25
1.13 Recursos del Servicio de Asistencia Social.....	29
<b>Capítulo II: Marco de Referencia</b>	
2.1 Estado de Bienestar y Servicios Públicos.....	33
2.1.1 Estado de Bienestar.....	33
2.1.2 Servicios Públicos .....	35
2.1.3 Modernización de los Servicios Públicos.....	38
2.1.4 El Bienestar al interior de las organizaciones.....	39
2.1.5 Sistema Organizacional y Bienestar.....	40
2.2. Servicios Públicos; Hacia la calidad y satisfacción de los usuarios.....	45
2.2.1 Servicio y Calidad .....	45
2.2.2 Satisfacción Usuaría.....	49
2.2.3 Estudios y medición de la satisfacción usuaria.....	54
2.3. Conceptos utilizados en entrevistas a profesionales .....	57
2.3.1 Intervención Social.....	57
2.3.2 Habilidades Sociales.....	58
2.3.3 Situaciones profesionales.....	60
2.3.4 Criterios de Intervención.....	60
2.3.5 Modelos de intervención.....	60

**Capítulo III: Diseño de investigación**

3.1	Problema de Investigación.....	63
3.2	Definición de objetivo de estudio.....	63
3.3	Fundamentación de la investigación .....	63
3.4	Enfoque Metodológico.....	65
3.5	Sistema de Objetivos.....	65
3.6	Universo de Estudio y Muestra.....	66
3.7	Técnicas de Recolección de Información.....	67
3.8	Plan de Análisis.....	68

**Capítulo IV: Resultados de la investigación**

4.1	Análisis Cuantitativo.....	71
4.1.1	Variable N° 1: Caracterización del Cliente.....	73
4.1.2	Variable N° 2: Grado de Vinculación con el Servicio.....	79
4.1.3	Variable N° 3: Accesibilidad.....	92
4.1.4	Variable N° 4: Tiempo.....	94
4.1.5	Variable N° 5 : Condiciones de Infraestructura y Ambiente.....	96
4.1.6	Variable N° 6: Atención Integral.....	98
4.1.7	Variable N° 7: Eficacia.....	102
4.2	Análisis Cualitativo.....	104
4.2.1	Identificación de la Percepción de los usuarios.....	104
4.2.2	Caracterización de la atención del profesional.....	112

**Capítulo V: Hallazgos y Propuestas**

5.1	Principales Hallazgos.....	126
5.1.1	Apertura de la institución a recibir mejoras.....	126
5.1.2	Responsabilidad y Optimización del recurso humano.....	127
5.1.3	Amparo institucional al servidor y a su grupo familiar.....	127
5.1.4	Grado de Satisfacción en relación a la atención del Servicio.....	128
5.1.5	Alto grado de desconocimiento del Servicio.....	130
5.1.6	Trabajo en Equipo Insuficiente.....	131
5.2	Propuestas de mejoramiento surgidas a partir del proceso investigativo.....	135
5.2.1	Fundamentación.....	135
5.2.2	Propuesta con respecto a la satisfacción usuaria.....	137
5.2.3	Propuesta con respecto a la atención de los usuarios.....	138
5.2.4	Propuesta con respecto al grupo de profesionales.....	139



**Capítulo VI: Conclusiones y Reflexiones profesionales**

6.1	Visión y acción desde el quehacer profesional.....	144
6.2	En cuanto a la institución.....	145
6.3	Respecto a la experiencia como equipo seminarista.....	147
6.4	En cuanto a la metodología utilizada.....	148
6.5	En cuanto al tema de investigación.....	148
<b>Bibliografía.....</b>		<b>150</b>



### Índice de Anexos

	Página
Anexo N°1: Operacionalización de variables.....	154
Anexo N°2: Instrumentos de satisfacción Usuarios.....	180
Anexo N°3: Entrevistas profesionales.....	191
Anexo N°4: Entrevistas usuarios.....	228
Anexo N°5: Programación Actividades / Crónicas.....	240
Anexo N°6: Sugerencias usuarios.....	246

### Índice de Figuras

	Página
Figura N° 1 Organigrama estructura Organizacional Armada de Chile.....	13
Figura N° 2 Áreas del Servicio Social.....	16
Figura N° 3 Organigrama del Servicio de Asistencia Social .....	30
Figura N° 4 Modelo de Satisfacción Usuaría.....	32
Figura N° 5 Categorización de la Satisfacción usuaría.....	56

**Índice de Tablas**

	Página
Tabla N° 1 Número de personas que accedieron a la atención.....	71
Tabla N° 2 Distribución en relación al sexo de los usuarios.....	73
Tabla N° 3 Relación personas que acuden al Servicio.....	74
Tabla N° 4 Caracterización situación conyugal.....	75
Tabla N° 5 Grado Jerárquico de beneficiario.....	76
Tabla N° 6 Comuna de residencia.....	77
Tabla N° 7 Persona que accedió a la atención del servicio.....	78
Tabla N° 8 Relación conocimiento y concurrencia.....	79
Tabla N° 9 Conocimiento del lugar en el cual se atiende.....	80
Tabla N° 10 Forma de enterarse de la existencia del servicio.....	81
Tabla N° 11 Ocasiones que ha acudido al servicio.....	82
Tabla N° 12 Forma de llegar al servicio.....	83
Tabla N° 13 Prestación que conoce.....	84
Tabla N° 14 Prestación a las que ha accedido.....	84
Tabla N° 15 Problemáticas que motivan la atención.....	85
Tabla N° 16 Conocimiento de la ubicación.....	93
Tabla N° 17 Resultados dificultad acceso.....	93
Tabla N° 18 El horario es adecuado.....	94
Tabla N° 19 Tiempo de espera para ser atendido (a).....	94
Tabla N° 20 Consideración del tiempo de espera.....	95
Tabla N° 21 Factor al cual atribuye el tiempo de espera.....	95
Tabla N° 22 Infraestructura y Ambiente.....	96
Tabla N° 23 Satisfacción en relación a la atención.....	99
Tabla N° 24 Satisfacción en relación a la atención profesional.....	100
Tabla N° 25 Grado de satisfacción en relación a la problemática que motivó la consulta.....	102

**Índice de Gráficos**

	Página
Gráfico N° 1 Personas que accedieron a la Atención.....	72
Gráfico N° 2 Relación entre Sexo y Edad de los beneficiarios.....	74
Gráfico N° 3 Grado Jerárquico de beneficiarios.....	76
Gráfico N° 4 Relación entre conocimiento y concurrencia.....	79
Gráfico N° 5 Forma de enterarse de la existencia del servicio.....	82



Gráfico N° 6 Forma de llegar al Servicio.....	83
Gráfico N° 7 Motivo de atención .....	85
Gráfico N° 8 Problemas de Relaciones Humanas.....	87
Gráfico N° 9 Problemas Económicos.....	88
Gráfico N° 10 Problemas Previsionales.....	89
Gráfico N° 11 Problemas Habitacionales.....	90
Gráfico N° 12 Problemas jurídicos.....	91
Gráfico N° 13 Otras problemáticas.....	92
Gráfico N° 14 Grado de Satisfacción en relación a Infraestructura y Ambiente.....	97
Gráfico N° 15 Satisfacción en Relación a la Atención Integral.....	98
Gráfico N° 16 Grado de Satisfacción en relación a la atención.....	99
Gráfico N° 17 Grado de Satisfacción de la atención profesional.....	100
Gráfico N° 18 Grado de Satisfacción en relación a la eficacia.....	102
Gráfico N° 19 Grado de Satisfacción Usuario.....	103



## Capítulo I

# Contexto de la Experiencia



## **1. 1 Contexto de la Experiencia**

La Armada de Chile es una institución destinada al Servicio de la Nación, cuya principal misión es la defensa de la soberanía y la integridad del territorio nacional.

La contribución que la Armada ha hecho a Chile en casi dos siglos de vida, se caracteriza por su actuación en los conflictos que el país ha enfrentado, su papel con la consolidación territorial y su participación en el desarrollo cultural, científico y tecnológico nacional. Sus medios son instrumentos que deben estar en condiciones de concurrir a la promoción y respaldo de los intereses nacionales, donde quiera que ellos se materialicen.

La Marina es una institución al servicio de la Nación, conformada por 24.509<sup>1</sup> hombres y mujeres; los cuales se desempeñan en las diversas labores que esta institución requiere para su óptimo funcionamiento. Para dar respuesta a las necesidades sentidas por dicho personal, la Armada cuenta con un Sistema de Bienestar Social, que proporciona diversas prestaciones, a través de los servicios de asistencia: educacional, jurídico, habitacional, recreativo, comercial y social. Es en este último, donde surge la inquietud de parte de los profesionales asistentes sociales, de realizar un estudio que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios, para posteriormente generar instancias de reflexión que motiven el establecimiento de cambios, que favorezcan la atención entregada, por el Servicio de Asistencia Social, del Departamento de Bienestar Social de la Primera Zona Naval.

---

<sup>1</sup> Dirección General del Personal de la Armada de Chile, 2007.



## **1.2 Antecedentes Generales**

### **• Identificación de la Institución**

- **Nombre:** Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de la Primera Zona Naval.

- **Dirección:** Prat 773, 10 ° Piso, Valparaíso.

- **Fono:** 2506528

- **Fax:** 2506521

- **Página Web:** [www.bienestarm armada.cl](http://www.bienestarm armada.cl)

- **Cobertura:** Hombres y mujeres que prestan servicios a la institución, cargas y familiares directos.

- **Radio de Acción:** 1ª Zona Naval, comprendida aproximadamente desde Chañaral hasta Talca.

## **1.3 Estructura Organizacional**

El Sistema de Bienestar de la Armada opera a través de cuatro Departamentos de Bienestar, ubicados en Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Magallanes, y tres Delegaciones (Delegación Santiago, Delegación Puerto Montt y Delegación Puerto Williams).

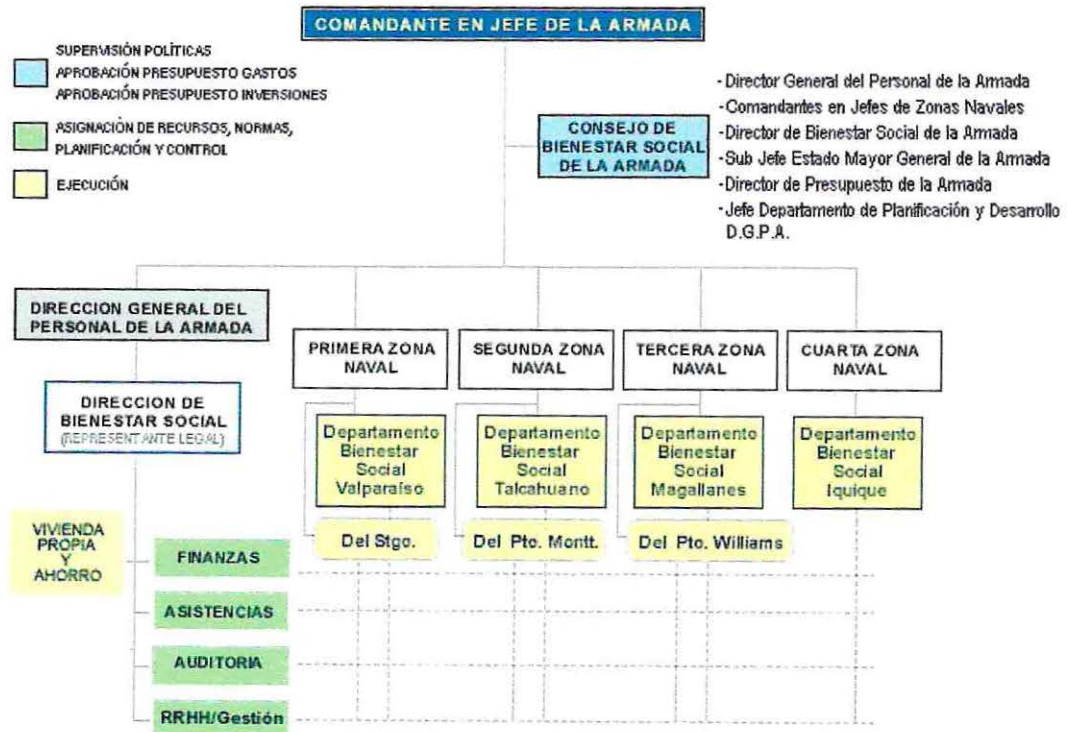
Los Departamentos y Delegaciones dependen técnicamente de la Dirección de Bienestar Social de la Armada y militarmente de las respectivas Comandancias en Jefe de las Zonas Navales.

El Sistema constituye un organismo armónico, centralizado en la Dirección de Bienestar y descentralizado en los Departamentos y Delegaciones.

La Dirección centraliza los recursos, orienta su empleo y distribución, asignándolos en forma prioritaria donde se requiera mayor desarrollo de bienestar, independiente de donde se generen los recursos.



• Organigrama



2

<sup>2</sup> <http://www.bienestarmarmada.cl> (Intranet). Visita realizada 24 de Abril de 2007.



#### **1.4. Antecedentes Históricos**

El Sistema de Bienestar Social de la Armada tuvo sus principios hacia 1928, en la principal base de Apoyo Logístico de la Armada "Talcahuano".

Debido a la gran cantidad de personal que se desempeñaría en los Arsenales y Diques del Apostadero Naval, se hizo necesario construir las primeras viviendas institucionales, las que albergarían a parte de las familias del personal naval, obteniendo mayor disponibilidad laboral.

Para la administración de este Parque Habitacional fue necesario insertar en la orgánica del Apostadero Naval, una Sección de Bienestar, la cual a contar del 25 de Abril de 1940 recibió por Decreto Supremo su primera normativa reguladora.

Este reglamento uniformó los diferentes esquemas implementados por las Zonas Navales y Reparticiones de la Armada para otorgar bienestar a su personal, haciéndolos depender de la Dirección General del Personal de la Armada.

En el año 1946 la superioridad institucional reconoció la importancia y magnitud de la gestión que iba efectuando esta sección en la Armada, por lo que acordó poner en vigencia el "Reglamento Orgánico del Servicio de Bienestar Social de la Armada N° 1-37/1", el cual designó a un Capitán de Navío como Jefe, el que se dedicaría exclusivamente a la dirección y atención de este Servicio. Asimismo, modifica las denominaciones de las Secciones de Bienestar, elevándolas a nivel de "Sub-Departamentos".

Posteriormente en 1972 se aprueba un nuevo reglamento" N°7-37/4", el cual cambia el nombre de Departamento de Bienestar Social a Servicio de Bienestar Social y de Sub- Departamentos de Bienestar Social a Departamentos de Bienestar.

Finalmente, el 14 de Agosto de 1990 entra en vigencia un nuevo reglamento aprobado por resolución C.J.A. N° 1805/B-569, el cual le da mayor autoridad y responsabilidad a la gestión del bienestar institucional, elevando el Servicio a nivel de "Dirección Técnica".

Así se constituyó la Dirección de Bienestar Social de la Armada, entidad encargada de conducir los diversos programas, ejecutados en forma descentralizada por los Departamentos de Bienestar Social localizados en cada Zona Naval, junto a sus



respectivas Delegaciones, materializando las seis Asistencias que configuran su quehacer, en las áreas: habitacional, social, jurídica, educacional, recreativa y comercial.

### **1.5 Política de la Institución:**

La política de Bienestar Social de la Armada, establece un sistema de Bienestar dependiente de la Dirección General del Personal, dirigido y coordinado por la Dirección de Bienestar Social y operado por los Departamentos y Delegaciones de Bienestar de las Zonas Navales.

Como organismo asesor de la Comandancia en Jefe de la Armada, funciona un Consejo de Bienestar presidido por el Director General del Personal e integrado por los Comandantes en Jefe de las Zonas Navales, el Comandante en Jefe de la Escuadra, el Director General del Territorio Marítimo y el Director de Bienestar Social de la Armada. Su función es velar por el cumplimiento de la política de bienestar institucional.

La misión del Sistema de Bienestar Social de la Armada es contribuir en la optimización del rendimiento profesional y permanencia en la Institución del personal de la Armada, fortaleciendo el núcleo familiar y mejorando su calidad de vida, a través de la prestación de asistencias en los ámbitos social, educacional, jurídico, habitacional, recreativo y comercial<sup>3</sup>.

### **1.6 Objetivos del Sistema de Bienestar Social:**

El Sistema de Bienestar Social tiene como principal objetivo, mejorar las condiciones de vida del personal y sus cargas familiares, con el propósito de proporcionarles estabilidad psíquica y emocional, que permita su dedicación con tranquilidad y entusiasmo a las exigencias profesionales. Para ello debe satisfacer los requerimientos materiales, sociales y recreativos de la familia naval, con preferencia la del personal embarcado o alejado de su residencia habitual.

<sup>3</sup> <http://www.bienestarmada.cl> Visita realizada 3 de Mayo de 2007.



### 1.7 Áreas de Servicio del Departamento de Bienestar<sup>4</sup>

Como las necesidades son muchas y requieren financiamiento, el sistema de Bienestar Social las ha agrupado en seis servicios de asistencia, los que según su financiamiento se concentran en tres áreas: mixta, comercial e institucional de acuerdo al origen y montos de los aportes que hacen la institución y los beneficiarios del servicio. Los departamentos están encargados de administrar los servicios relacionados con la asistencia de vivienda fiscal, jurídica, recreativa, educacional, comercial y social.

**Figura N° 2**  
**Áreas de Servicio del Departamento de Bienestar**

Áreas del Servicio	Asistencias	Financiamiento
<b>A) Mixta</b>	➤ Recreacional	50% usuario
<b>B) Comercial</b>	➤ Educacional	50% institucional
	➤ Comercial	100% usuario
<b>C) Institucional</b>	➤ Habitacional	100% institucional
	➤ Jurídica	
	➤ Social	

#### **A) Área Mixta**

##### **1. Servicio de Asistencia Recreacional**

- **Objetivos:**

1.- Satisfacer las necesidades de esparcimiento, hospedaje y desarrollo cultural de los usuarios, enmarcado dentro de los valores y normas sociales compartidas por la Armada.

2.- Desarrollar y sostener una infraestructura terrestre fuera de las Unidades y Reparticiones de la Institución, para la ocupación del tiempo libre del personal y su grupo familiar.

<sup>4</sup> Cartilla del Oficial de División, Servicio de Bienestar Social, Armada de Chile. Marzo 2001. Chile



3.- Desarrollar y sostener una infraestructura terrestre destinada a satisfacer los requerimientos de hospedaje generados tanto por necesidades del servicio como por fines vacacionales.

## **2. Servicio de Asistencia Educativa**

- **Objetivos:**

1- Desarrollar y sostener las salas cunas para otorgar este beneficio a los hijos del personal femenino de la institución hasta los dos años de edad.

2.- Desarrollar y sostener jardines infantiles para otorgar asistencia educativa preescolar a los párvulos, hijos del personal de la Institución, mayores de dos años y hasta la edad de su ingreso a la Educación Básica.

3- En aquellas áreas geográficas donde no existan instalaciones de Asistencia Educativa se establecerán convenios favorables que determine las mejores alternativas por similitud valórica y tarifas para los hijos del personal naval.

## **B) Área Comercial**

### **1. Servicio de Asistencia Comercial**

- **Objetivo:**

1.- Dar apoyo en la obtención de bienes y servicios necesarios para el bienestar del grupo familiar, ofreciendo condiciones de acceso y costos comparativamente convenientes en relación con las del mercado.

El sistema opera por dos modalidades:

- Convenios con casas comerciales o empresas de servicio, donde existen los institucionales y zonales.
- Actividades Comerciales



## C) Área Institucional

### **1. Servicio de Asistencia Habitacional** (Vivienda Fiscal):

- **Objetivo:**

1.- Dar apoyo al personal en la solución del problema habitacional, entregando asesoría para el uso del beneficio de vivienda fiscal.

Existe 3 categorías de viviendas fiscales:

a) *Categoría "A" por Representación:* Son viviendas destinadas a los Oficiales que invisten alto grado de representación pública o institucional. Son asignadas por resolución de la Comandancia en Jefe de la Armada.

b) *Categoría "B" por puesto o cargo:* Son viviendas seleccionadas, destinadas a Oficiales y Gente de Mar considerando el cargo del usuario. Son asignadas por Resolución del Director General del Personal de la Armada para el caso de los Oficiales y por los Comandantes en Jefes de la Zonas Navales para el personal Gente de Mar.

c) *Categoría "C" por antigüedad o puntaje:* Son las viviendas no consideradas en las situaciones precedentes, destinadas a los Oficiales y Gente de Mar de la Institución, que se distribuyen por estricto orden de antigüedad y por el tiempo reglamentario que el beneficiario permanezca en la jurisdicción.

### **2. Servicio de Asistencia Jurídica:**

- **Objetivo:**

1- Atender y asesorar al personal y sus familias en situaciones de tipo legal y jurídico, orientándolo en la solución de sus problemas. Se atienden principalmente los siguientes asuntos:

- *Derecho de familia:* adopciones, cuidado personal, juicios de menores y de alimentos, reconocimientos y legitimaciones, pactos de separaciones de bienes, etc.

- *Policía local:* daños en choque y casos en que haya lesiones que sean calificadas como leves.



- *Asuntos criminales*: delitos o cuasi delitos en general.

- *Asuntos civiles*: redacción y revisión de contratos, juicios de arrendamiento, testamento, posesiones efectivas, juicios por deuda con bancos o financieras, etc.

### **3. Servicio de Asistencia Social :**

- **Objetivo:**

- Proponer y desarrollar acciones preventivas y curativas para evitar o solucionar los problemas de tipo social al personal y su grupo familiar, especialmente cuando por su complejidad requiere de asesoría profesional, mediante el empleo de métodos profesionales, como servicio social de caso individual, servicio social de grupo, investigación social y administración.

Uno de los aspectos más importantes que brinda el Servicio de Bienestar Social de la Armada radica en el apoyo al personal naval ante problemas que afectan el normal desenvolvimiento de su vida familiar.

Para ello los Departamentos y Delegaciones de Bienestar Social cuentan con profesionales calificados que desempeñan una labor tanto curativa como preventiva, con el personal y su grupo familiar. La primera de ellas está enfocada básicamente a la atención de caso, tendiente a asesorar y apoyar la resolución de un determinado problema social. La labor preventiva, por su parte, está orientada a efectuar actividades educativas como conferencias, talleres y charlas relacionadas con temas sociales vigentes y atinentes a nuestra sociedad, de tal manera que se constituyan en una instancia reflexiva que permita disminuir la incidencia de estas problemáticas.

Los Servicios de Asistencia Social constituirán esfuerzos complementarios y especializados a las responsabilidades del mando, ante la ocurrencia de problemas para la solución de ellos.

Las prestaciones de los profesionales del Servicio de Asistencia Social serán sin costo para los beneficiarios y deberán priorizar por las necesidades del personal que cumple funciones que lo mantienen ausente de su hogar.



## **1.8 Tipos de Atenciones del Servicio de Asistencia Social**

### **1.8.1 Atención Profesional Curativa**

La atención curativa se encuentra orientada a la solución de problemas sociales conflictivos, los cuales por su complejidad requieren de una intervención profesional que demanda una serie de técnicas, herramientas y metodología profesional, para que en conjunto con el afectado se visualicen las mejores alternativas de solución al problema. Los principales problemas sociales que se atienden son:

#### ***a) Problemas de relaciones humanas***

- Disfunción matrimonial
- Incumplimiento de roles parentales
- Violencia Intrafamiliar
- Imputación de paternidad
- Matrimonios por excepción (Solicitud de Informe Social)
- Infidelidad Conyugal
- Incomunicación y conflictos con los hijos
- Conflictos vecinales y familiares

#### ***b) Problemas económicos***

- Inadecuado manejo del presupuesto familiar
- Gastos imprevistos que generan desequilibrio presupuestario
- Bajo alcance líquido
- Endeudamiento
- Tratamiento de salud de alto costo
- Alto canon de arriendo habitacional
- Incapacidad de ahorro

#### ***c) Problemas previsionales***

- Asignación Familiar por padres, nietos, menores en cuidado personal
- Atención y orientación previsional ante fallecimiento del servidor, cónyuge y cargas familiares.
- Tramitación de beneficios previsionales y tarjetas de identidad familiar.

#### ***d) Problemas habitacionales***

- Excepción y prórroga de casa fiscal (Solicitud de Informe Social)
- Orientación para planes habitacionales y subsidios



- Orientación y Difusión Ahorro Habitacional
- Atención ante la ocurrencia de siniestros en inmuebles (incendio, sismos, inundaciones, robos, otros)

**e) Problemas Salud**

- Enfermedades crónicas o catastróficas
- Enfermedades de alto costo
- Derivación beneficios otros sistemas de salud
- Información permanente al personal que se encuentra en comisión, respecto de sus grupos familiares que presentan problemas de salud.

**f) Problemas Jurídicos**

- Orientación por Adopciones
- Comparendos para normalizar la relación directa y regular, pensiones de alimentos, cuidado personal (previo a regularización judicial)
- Reconocimiento de hijos de filiación no matrimonial
- Demandas por imputación de paternidad

**g) Otras problemáticas**

- Transbordos
- Retiro de la Institución
- Informes para contraer matrimonio, cuando existe problemática o situación social
- Licenciamientos personal SMO
- Pérdidas de documentos

**1.8.2 Atención Profesional Preventiva**

La labor profesional preventiva, está orientada a la realización de una serie de actividades tendientes a prevenir la ocurrencia o aparición de un problema, o en caso de existir éste, reducir su permanencia en el tiempo, disminuyendo sus consecuencias. Esta labor debe otorgar especial énfasis a problemáticas vigentes en la sociedad actual, de tal manera de constituir una instancia de sensibilización y reflexión en torno a temas de interés social y debe estar dirigido tanto al personal, como a sus respectivos grupos familiares.

Para cumplir esta labor, los profesionales de Asistencia Social deberán elaborar anualmente un Programa Preventivo.



Dicha labor podrá ser desempeñada por los propios profesionales de Asistencia Social, o podrán efectuar las coordinaciones necesarias con organismos e instituciones externas con mayor experiencia en los temas que se deseen abordar como, el Consejo Nacional para el Control de Estupefaciente (CONACE), el Servicio Nacional de Menores (SENAME), CHILEDEPORTES, SERNAC, entre otras, de tal manera que éstos desarrollen las actividades que contempla el programa preventivo, con el personal y sus respectivos grupos familiares. Entre las actividades del programa preventivo podrían considerarse: talleres, conferencias, encuentros matrimoniales, actividades recreativas, entre otros, que permiten abordar temáticas de interés general.

Algunos programas realizados a nivel preventivo son:

- Programa Preventivo de Manejo del Presupuesto Familiar
- Programa de Prevención del Tráfico, Abuso y Consumo de Drogas
- Programa Preventivo de Enfermedades de la Mujer
- Programa Informativo de Beneficios intra y extra institucionales

### **1.9 Prestaciones Servicio de Asistencia Social**

El Servicio de Asistencia Social otorga asesoría y orientación en todo tipo de consultas de índole social o relacionada con el quehacer profesional del Asistente Social. Del mismo modo asesora al personal y su grupo familiar para la tramitación de beneficios y prestaciones institucionales, así como también para la obtención de beneficios extrainstitucionales:

#### ***a) Prestaciones y beneficios institucionales:***

- Préstamos de Auxilio del Departamento de Bienestar
- Préstamos de Auxilio CAPREDENA
- Préstamos Habitacional / Educacional SECORA por excepción (elaboración Informe Social)
- Subsidios Económicos
- Estímulos Académicos
- Certificados Provisorios para la atención de salud
- Préstamo SECORA por incendio
- Bono Natalidad SECORA
- Préstamo Habitacional DAN
- Programa de Apoyo a los grupos familiares en comisión prolongada



El programa de apoyo a los grupos consiste en:

- 1.- Contacto directo y regular con grupos familiares de servidores solteros y casados en comisión por más de tres meses, o bien, con los familiares de aquellos que dejan estipulado solicitud de apoyo por situaciones específicas.
- 2.- Entrega de información y asesoría según solicitud o demanda de los propios familiares
- 3.- Apoyo en situaciones de enfermedad de algún miembro del grupo familiar.
- 4.- Apoyo en resolución de problemas específicos tales como: pérdida de documentos, autorizaciones de crédito, trámites legales, fallecimientos, embarazos, nacimientos, entrega de certificados provisorios para la atención en salud, ingreso de cargas familiares, etc.

***b) Prestaciones y beneficios extra institucionales:***

Elaboración de Informes Sociales para:

- Tramitar pases escolares
- Crédito universitario
- Becas de estudio para alojamiento y/o alimentación
- Becas escolares para financiamiento compartido (rebaja arancel escolar)
- Ingreso y beneficios derivados de Jardines Infantiles dependientes de la JUNJI
- Obtención de beneficios en Centros Asistenciales de Salud para aquellos integrantes del grupo familiar que no pueden acceder al Sistema de Salud Naval.
- Tribunales de familia (peritos).

**1.10 Procedimiento para Requerir Atención Profesional en el Servicio de Asistencia Social**

***a) Podrán acceder a la atención de asistencia social:***

- Personal en servicio activo de la institución
- Cónyuges del personal en servicio activo
- Cargas familiares del personal en servicio activo
- Familiares directos del personal en servicio activo



**b) Para acceder a la atención de asistencia social:**

- El personal en servicio activo la podrá solicitar a través de su mando, Oficial de División o directamente, previa información a sus superiores, quienes deberán estar informados, especialmente cuando exista un problema social.

- En el caso de la cónyuge, cargas familiares y familiares directos, éstos pueden solicitar la atención en forma directa. En caso que se trate de un problema social grave, el profesional tiene la obligación de informar al mando respectivo, para posteriormente continuar con la intervención profesional.

**1. 11 Organización y Funcionamiento del Servicio de Asistencia Social**

- Asistencia Social está constituida por profesionales Asistentes Sociales, que se desempeñarán en la Dirección de Bienestar Social de la Armada (DIREBIEN), Departamentos y Delegaciones de Bienestar Social.

- La DIREBIEN contará con un profesional Asistente Social o Trabajador Social que se desempeñará como Jefe de la Sección de Asistencia Social a nivel nacional, dependiendo técnica y militarmente de la D.B.S.A.

- Para los Departamentos y/o Delegaciones de Bienestar Social que cuenten con más de una Asistente Social, el Jefe respectivo de dicho Departamento o Delegación tendrá la atribución para disponer que uno de esos profesionales se desempeñe como Jefe asesor y coordinador entre los profesionales. La dependencia de los profesionales de Departamentos y Delegaciones será técnicamente de la DIREBIEN y militarmente de cada Departamento o Delegación de Bienestar Social.

- Para un mejor funcionamiento del Servicio de Asistencia Social, éste deberá contar con personal que se desempeñe en labores de Secretaría, para manejo de documentación clasificada y recepción de los usuarios.

- Cada Departamento y Delegación de Bienestar, establecerá los procedimientos y roles de guardia de los profesionales, para que puedan concurrir a la atención de situaciones de urgencia después de la jornada laboral, fines de semana y festivos.

- Para un mejor funcionamiento, aquellos Bienestares que cuenten con más de dos profesionales, se deberá establecer turnos de atención de público, de tal manera que los



profesionales dispongan de horario para desempeñar la labor de terreno, administrativa y labor preventiva.

- A los profesionales se les asignarán Reparticiones y Unidades para atención, debiendo asumir el control de programas específicos, tanto preventivos, como recreativos y aquellos destinados a la atención de los grupos familiares de dotaciones que desarrollan comisiones prolongadas en el país o en el extranjero.

### **1.12 Funciones y Principales Responsabilidades de los Profesionales Asistentes Sociales**

#### **1.- Jefe Asistencia Social en cada Departamento o Delegación**

- Asesorar a la organización respecto de todos los efectos que tengan las situaciones sociales que presentan las dotaciones que se apoyan.

- Cumplir y hacer cumplir las Directivas y reglamentación relacionada con el quehacer profesional.

- Coordinar las acciones de los profesionales (Asistentes Sociales), para el adecuado funcionamiento de la Asistencia Social del Departamento en el contexto del trabajo en equipo.

- Proponer la asignación de responsabilidades y jurisdicción correspondiente a cada profesional de esta asistencia.

- Proponer las actualizaciones de las disposiciones internas, Reglamentos, Directivas e Instrucciones que rijan en el ámbito de sus funciones.

- Asesorar al Jefe del Departamento, Jefes de Reparticiones, Oficiales de División en materias de índole social.

- Prestar asesoría y atención profesional al personal y su grupo familiar en materias de índole social (relaciones humanas, conyugales, económicas, habitacionales, salud, jurídicos, previsionales, entre otras).

- Informar a Oficiales de División y Mandos respectivos cuando exista un caso social relevante.



- Orientar respecto de beneficios institucionales y extra institucionales.
  
- Coordinar una atención integral en Asistencia Social a través de una comunicación directa con otras áreas o Asistencias del Departamento de Bienestar, otras Reparticiones u otros organismos, cuando esto corresponda.
  
- Efectuar entrevistas, visitas domiciliarias y conducir comparendos.
  
- Proponer a la DBSA, a más tardar el 15 de Diciembre de cada año, el programa de trabajo anual de asistencia social y la asignación que tendrá cada asistente social para el año siguiente.
  
- Revisar los programas de trabajo elaborados por las asistentes sociales asignadas a Reparticiones o Unidades.
  
- Proponer la evaluación profesional de los Asistentes Sociales y confeccionar calendario de permiso anual de los Asistentes Sociales tratantes.
  
- Asistir a Reuniones de Coordinación cuando se disponga
  
- Conducir reuniones semanales de coordinación con el equipo de profesionales.
  
- Elevar a DBSA el 5 de Julio y 05 de Enero (de cada año) resumen estadístico semestral de la labor desarrollada por los profesionales.
  
- Revisar y proponer la asignación de subsidios económicos, estímulos académicos y becas de cada zona naval para ser enviadas a D.B.S.A.
  
- Asesorar en la organización y ejecución de la ceremonia de premiación de estímulos académicos.
  
- Confeccionar Resumen Memoria Anual de Asistencia Social de cada Departamento o Delegación.
  
- Confeccionar Rol de Guardia de Asistentes Sociales.
- Actuar como Coordinadora con la Fundación Blanca Estela.
  
- Supervisar la ejecución de programas especiales para unidades o dotaciones que efectuarán comisiones prolongadas, fuera de su puerto base o lugar de residencia.



- Impartir conferencias y promover la difusión de temas de interés del ámbito Social.
- Presentar al Jefe del Departamento y/o Delegación de Bienestar Social los requerimientos de Asistencia Social y Plan de Capacitación de las profesionales a su cargo.

## **2.- Asistentes Sociales Tratantes**

- Asesorar a los Comandantes de Unidades y Jefes de Reparticiones en materias de índole social.
- Asesorar a Oficiales de División en materias de índole social y de bienestar.
- Cumplir con las Directivas y reglamentación relacionada con el quehacer profesional.
- Asesorar y atender profesionalmente tanto al personal como a sus respectivos grupos familiares en materias de índole social, de bienestar o aquellas atinentes a la profesión (relaciones humanas, conyugales, económicas, habitacionales, salud, jurídicos, previsionales, entre otras).
- Informar a Oficiales de División y Mandos respectivos cuando exista un caso social relevante.
- Orientar respecto de beneficios institucionales y extra institucionales.
- Coordinar una atención integral en el Área Social a través de una comunicación directa con otras Áreas del Departamento de Bienestar, otras reparticiones u otros organismos, cuando esto corresponda.
- Efectuar entrevistas, visitas domiciliarias y conducir comparendos.
- Ejecutar el programa de trabajo anual, manteniendo informado al Jefe de la Asistencia.
- Elaborar antes del 30 de Marzo de cada año programa de trabajo en las Reparticiones y Unidades donde se encuentre asignada, para su posterior ejecución.



- Proponer antes del 30 de Marzo de cada año Programa Preventivo y Recreativo, llevar a cabo su ejecución y evaluación de acuerdo a instrucciones del Jefe respectivo.
- Efectuar entrega de la información para la confección del Informe estadístico Semestral y mantener registro de casos sociales y estadístico de todas las atenciones.
- Asesorar al personal que postula en la asignación de subsidios, Estímulos Académicos y Becas.
- Apoyar Convocatoria Servicio Militar Obligatorio, de acuerdo a requerimientos.
- Asumir como Asistente Social en los diferentes cargos que le serán asignados por la Jefe del Servicio, previa aprobación del Jefe de Departamento o Delegación.
- Estar en condiciones de brindar atención de pacientes ambulatorios y hospitalizados (HOSPVIÑA) que requieran de orientación en materias de asistencia social (Informes sociales, evaluación riesgo social, apoyo educativo, seguimiento casos, apoyo programa menores prematuros, trastornos de ansiedad y otros). Esta función será aplicable principalmente a los profesionales de la Primera Zona Naval, que cuentan con una atención directa en este Centro Hospitalario, sin embargo igualmente podría ser aplicable a otras zonas navales donde exista Hospital Naval.
- Efectuar las coordinaciones y gestiones necesarias ante el fallecimiento de personal en servicio activo.
- Elaborar, ejecutar y evaluar Programa especial para unidades o dotaciones que efectuarán comisiones prolongadas, fuera de su puerto base o lugar de residencia.
- Verificar semanalmente en la Pagina WEB (D.B.S.A.), las disposiciones y Directivas que se dispongan en el ámbito social.
- Verificar en Intranet Armada D.G.P.A. (División publicaciones), las disposiciones y modificaciones a los Reglamentos, Directivas que afecten al ámbito social.
- Impartir conferencias del ámbito Social a las dotaciones.
- Apoyar la labor de la Fundación Blanca Estela, mediante la derivación de casos sociales, elaboración de informes de atención de caso.



- Desempeñar el rol de guardia en atenciones de urgencia, fuera del horario normal de trabajo.

### **1.13 Recursos del Servicio de Asistencia Social**

- ***Recursos financieros:***

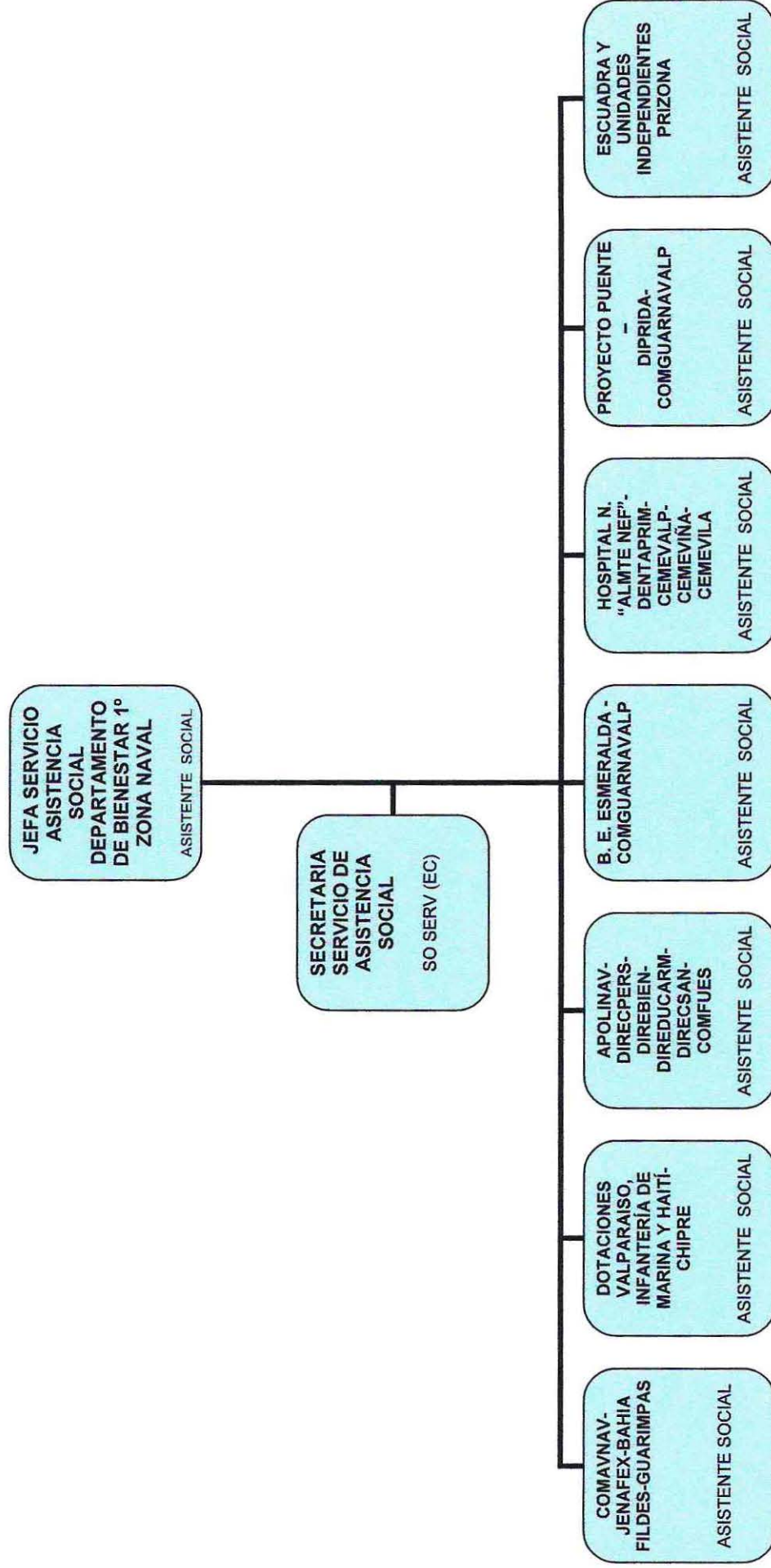
El Departamento de Bienestar Social recibe aportes financieros de la Dirección de Bienestar Social de la Armada. A esto se suman los recursos que algunas Reparticiones otorgan al Servicio de Asistencia Social, en ocasiones específicas.

- ***Recursos Humanos:***

- 7 Asistentes Sociales
- 1 Secretaria
- 1 Asistente Social Jefe



### 1.14 Organigrama del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social 1º Zona Naval

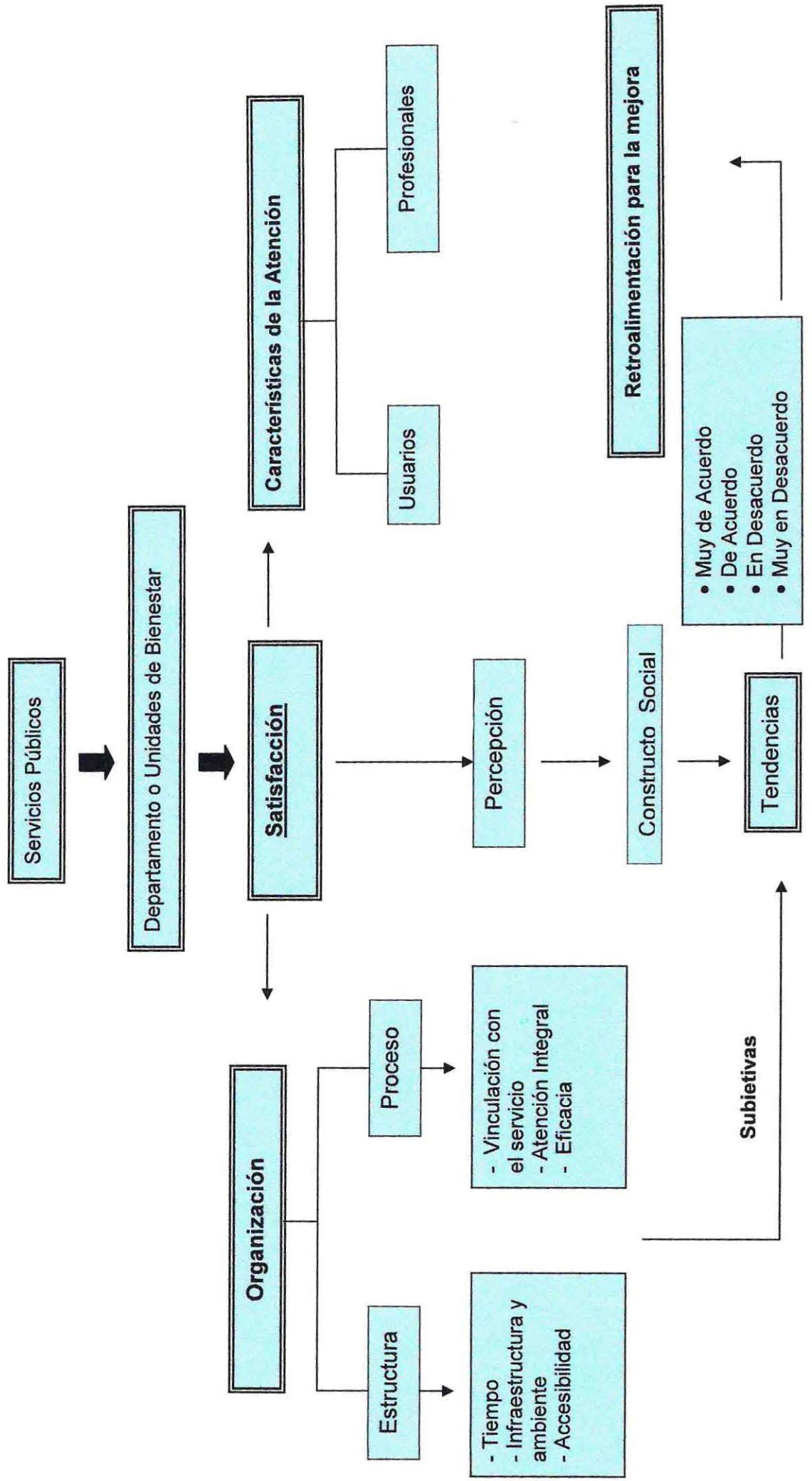




## **Capítulo II**

### **Marco de Referencia**

**Figura N° 4 Modelo de Satisfacción Usuaria; Un Constructo Social**





## 2.1 Estado de Bienestar y Servicios Públicos

### 2.1.1 Estado de Bienestar

Un Estado de Bienestar es un modelo ideal donde el Estado asume la responsabilidad primaria del bienestar de sus ciudadanos. Esta responsabilidad es comprensiva, porque se consideran todos los aspectos del bienestar; un "sistema de seguridad", no es suficiente. Es universal, porque cubre a cada persona, a la que la legislación otorga derechos positivos.

Este tipo de Estado asumía la obligación de suministrar asistencia y apoyo a aquellos que sufrieran necesidades y reconocía formalmente el papel de los sindicatos en la negociación colectiva y en la formación de los planes públicos.

La conceptualización de Estado de bienestar atañe a lo que, genéricamente, denominaríamos provisión y satisfacción de ciertas necesidades consideradas básicas de carácter económico, educativo, sanitario, etc., sancionadas por las sociedades modernas desde instancias diversas, así privadas como públicas, al amparo del Estado como garante y regulador.

El Estado de Bienestar es el resultado institucional de la adopción, por parte del Estado de la responsabilidad de dar cobertura y protección al conjunto de los ciudadanos con el propósito de atender a sus principales necesidades sociales, reducir en lo posible la pobreza y mitigar las incertidumbres económicas y vitales (vejez, salud y desempleo).

De una manera progresiva y en diferentes momentos según los países, se fue pasando del Estado gendarme del liberalismo clásico al intervencionismo económico, y de ahí a la acción directa del Estado en la creación y ampliación de los servicios sociales prestados al conjunto de los ciudadanos. Esto ha ido configurando lo que se ha denominado el Estado de Bienestar.

Desde el punto de vista teórico y en sus realizaciones prácticas, el Estado de Bienestar se estructura sobre la base de cuatro elementos constitutivos fundamentales<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup> Ander Egg, Ezequiel. "Diccionario del Trabajo Social", Editorial Lumen, 1995. Argentina, p. 116.



1. Intervención Estatal para mantener, al menos para asegurar, un alto nivel de ocupación.
2. Provisión de un sistema de seguridad social de carácter universal, que cubra la totalidad de la población con servicios de asistencia sanitaria, pensiones, seguros de enfermedad, de accidentes, de desempleo para los integrados en el proceso laboral y de ayuda social para quienes no lo hayan logrado.
3. Educación pública y gratuita desde el jardín infantil hasta la universidad, obligatoria hasta la enseñanza media, becas para quienes tengan condiciones para seguir estudiando y no cuenten con los recursos necesarios.
4. Realización de una política social, como instrumento de corrección y atenuación de las desigualdades económicas y sociales, mediante la redistribución de la riqueza no sólo por el incremento de las rentas de trabajo, sino también por la ampliación y mejora de los servicios sociales en particular y de los servicios públicos en general, como derechos básicos de todos los ciudadanos.

De una manera resumida en una idea central, se puede caracterizar el Estado de Bienestar como “la institucionalización del altruismo”, según la conocida expresión de L.M. Titmus.

Los Estados de Bienestar, en sus realizaciones concretas, se desarrollaron en un contexto en que las condiciones económicas, sociales, políticas e ideológicas eran muy diferentes de las actuales.

En Chile en la segunda década del el siglo XX, el naciente Estado Desarrollista de Bienestar Social, estaba angustiosamente consciente del atraso de la economía, y de la ignorancia y miseria de la población, que mostraba uno de las peores indicadores sanitarios del mundo. De ahí que, desde el principio, el Estado de Bienestar Social, se embarcó en una ambiciosa legislación social, así como políticas de educación y salud, culminando en los gobiernos de Frei y Allende con la construcción del período desarrollista, expandiendo los sistemas públicos de educación, salud, vivienda, y seguridad social a tasas record.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Riesco, Manuel. ¿Un nuevo Estado de Bienestar en Formación? en [http://www.cep.cl/Cenda/Cen\\_Documentos/Pub\\_MR/Ensayos/Paper\\_BAires\\_Esp.html](http://www.cep.cl/Cenda/Cen_Documentos/Pub_MR/Ensayos/Paper_BAires_Esp.html). Revisada el 22 de Junio de 2007.



Desde la crisis económica de 1973 se han producido cambios tan profundos que contribuyeron al debilitamiento del Estado de Bienestar. Con el triunfo del neoliberalismo y la consideración del “mercado” como pieza clave de la organización socioeconómica, se ha llegado incluso a temer por la supervivencia del Estado de Bienestar. A mediados de la década de los 90, es un lugar común hablar de la crisis del Estado de Bienestar.

La existencia del Estado de Bienestar ha incidido de manera directa y decisiva en la concepción y la práctica del trabajo social, particularmente en lo que hace referencia a la prestación de los servicios sociales que este tipo de Estado implica. De igual manera, la crisis del Estado de Bienestar, y los recortes de los gastos sociales que ello ha traído aparejado, también influyen en el cuerpo profesional del trabajo social.

Como anteriormente se menciona el proceso de evolución del Estado de Bienestar llega a ser institucionalizado por medio de la creación de Servicios que se preocupen de suplir las necesidades de un grupo de personas en un lugar determinado; por medio de la creación de los Servicios Públicos.

### **2.1.2 Servicios Públicos**

Se define como un conjunto de actividades y servicios considerados indispensables para la vida social, como las comunicaciones, transportes, educación, salud, agua potable, alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, entre otras, desarrollados por la administración pública o controlados por ella. Tiene por finalidad satisfacer necesidades públicas o colectivas, con garantías de regularidad, continuidad, eficacia e igualdad mediante prestaciones concretas sujetas a un régimen jurídico.<sup>7</sup>

#### Creación de los Servicios Públicos

La creación de los servicios públicos procede por disposiciones de la Constitución de la República o por previsiones de ley. Crear un servicio público significa que el Estado ha decidido suministrar prestaciones directa o indirectamente a la colectividad, bien sea que el Estado asuma la administración, la gerencia o el manejo de una actividad para satisfacer de manera regular y continua cierta categoría de necesidades de interés colectivo teniendo la iniciativa y el control sobre esta prestación a cargo de las particulares.

---

<sup>7</sup> Ibid, p. 266.



A diferencia de una empresa cuyo fin es generar productos de calidad, los servicios públicos están orientados a la entrega de prestaciones que generalmente son de carácter intangibles y que están destinadas a la satisfacción de las necesidades de la colectividad carenciada. A partir de esta diferencia nace el término Servucción.

### Elementos Básicos del Enfoque de Servucción

La servucción es el término que se utiliza para denominar el proceso de producción de servicios y así, diferenciarlo del término producción que hace referencia a la generación de bienes materiales. El sistema de servucción tiene como objetivo principal conseguir prestar un servicio con unas características y unos niveles de calidad prefijados<sup>8</sup>.

La relación cliente-proveedor es mucho más compleja cuando se trata de servicios (públicos), ya que los clientes suelen introducirse físicamente dentro de la organización que produce el servicio: están en contacto con un espacio físico, con unos empleados, etc. En este caso el cliente de unos servicios valora tanto los servicios prestados como el proceso y los instrumentos de producción (servucción) de dichos servicios.

Elementos complejos que caracterizan la producción de servicios:

- a) La participación del consumidor en el proceso de servucción y la selección de la ubicación de la prestación del servicio de acuerdo con la segmentación del tipo de clientes. El servicio requiere de la presencia del cliente y del suministrador para que se pueda llevar a cabo.
- b) La simultaneidad en la producción y el consumo del servicio y la naturaleza perecedera de los servicios. Un servicio no es almacenable, ya que la producción y el consumo del mismo se producen simultáneamente.
- c) La intangibilidad del servicio. Los servicios no son realidades tangibles como los productos. A causa de esta naturaleza del servicio, sólo se puede evaluar su calidad y conveniencia en el momento en que son recibidos, aunque haya una serie de normas previas que intenten establecer unos niveles de calidad.

---

<sup>8</sup> Ramió, Carles. "Teoría de la Organización y Administración Pública": Editorial Tecnos, 1999. España, p. 132.



- d) La importancia del recurso humano. El factor humano es decisivo en el proceso de servicio, influye en el desarrollo de éste, afecta la obsolescencia del mismo y determina, al final, la imagen del servicio.
- e) La dificultad en la valoración del resultado. No hay criterios homogéneos ni únicos para valorar los servicios. Cada caso debe analizarse por separado.

### Elementos de un sistema de Servucción

Según Eigler y Langereard el sistema completo de servucción consta de seis elementos:<sup>9</sup>

- a) El soporte físico: es necesario para producir el servicio. Consta, por un lado, de los instrumentos o recursos básicos para suministrar el servicio y, por otro, del entorno, la localización, la imagen corporativa del edificio público, la ambientación, etc.
- b) El personal de contacto con los clientes: es el personal que la Administración necesita para suministrar el servicio. Es otro elemento clave de cara a una buena prestación de los servicios.
- c) El servicio ofrecido: es el resultado, el objeto de la actividad del sistema de servucción. Dentro del concepto de servicio se pueden establecer tres niveles:
  - 1. El servicio suministrado, sin ningún otro servicio añadido (por ejemplo asesorar). Es el que consume el ciudadano-cliente.
  - 2. Los servicios explícitos: son los beneficios que el ciudadano-cliente puede observar fácilmente, que constituyen las características intrínsecas del servicio (por ejemplo, pueden ser el tiempo que se dedica a asesorar)

---

<sup>9</sup> Ibid, 132.



3. Los servicios implícitos: son los beneficios de tipo psicológico que el ciudadano-cliente percibe de manera difusa. Constituyen las características extrínsecas del servicio (por ejemplo, la confianza en la profesionalidad, el entorno agradable, etc).
- d) El sistema de organización interna: es el conjunto formado por los recursos materiales y humanos necesarios para producir el servicio.
- e) Los clientes: son los consumidores del servicio.
- f) Las relaciones que se establecen entre los elementos del sistema de servucción.

### 2.1.3 Modernización de los Servicios Públicos

La modernización de servicios públicos dice relación con un avance, representado por un cambio desde estructuras rígidas, asimétricas, hacia estructuras más abiertas y oportunas en su funcionamiento.

La modernización de los procesos de gestión pública puede tomar a lo menos las siguientes formas:

- Mejoras en velocidad, donde la entrega de servicios y productos al ciudadano se realiza en un menor tiempo al que se requería en modalidades anteriores;
- Mejoras en localización, donde el ciudadano puede disponer mejor de su tiempo vía: a) un lugar donde se pueden requerir múltiples servicios (por ejemplo, las centrales de pago de cuentas o información públicas); y/o b) un lugar donde se puede encontrar un servicio o producto especializado.
- Mejoras en atención, donde se cambia la concepción de la “relación entre administrador y administrado para considerar que la administración es un servicio cuyo cliente es el público”.<sup>10</sup>
- Mejoras en los servicios y productos públicos, debido en gran medida a que el Estado comienza a competir con el sector privado.

Las diferentes formas tienen básicamente que ver con temas de enfoque y diseño. En términos de enfoque, uno de los axiomas de los años noventa fue el de la reinención del gobierno o la constatación de que no sólo el sector privado es capaz de ser innovador y eficiente, sino que ello también es un asunto de Estado. Pero lo anterior sólo es posible

---

<sup>10</sup> OCDE:1998, Pág. 17.



en un marco de gobernabilidad y credibilidad. Esta última se sustenta, según Schvarstein (1999), en tres pilares fundamentales: equidad (organización de las diferencias), una adecuada participación (que permite, entre varias opciones, elegir no participar) y, finalmente, coherencia (o proyectar una política pública de largo aliento sobre estas materias).

La modernización de los servicios públicos parte de la base de la modernización del Estado que un determinado país busca alcanzar, ya que ha tomado fuerza la idea de que un país requiere un Estado moderno, eficaz, activo y dinámico, para lo cual es necesario empezar por recuperar la confianza y el respeto en lo que es público. Por lo tanto, no hay que olvidar la importancia de la Administración Pública en este proceso de modernización, ya que se constituye en el principal instrumento para concretar la acción del Estado.

#### **2.1.4 El Bienestar al interior de las organizaciones**

La organización es una unidad social coordinada, consciente, compuesta por dos personas o más, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes.

El propósito de la organización es ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional.

##### *1 Principio de la unidad de objetivos*

La estructura de una organización es eficaz si le permite al personal contribuir a los objetivos de la empresa.

##### *2 Principio de la eficiencia organizacional*

Una organización es eficiente si esta estructurada para ayudar al logro de los objetivos de la empresa con un mínimo de consecuencias o costos no deseados.

##### *3 Principio escolar*

Cuanto más clara sea la línea de autoridad desde el puesto administrativo más alto de una empresa cada puesto subordinado, más clara será la responsabilidad para tomar decisiones y más eficaz la comunicación organizacional.



#### 4 *Principio de delegación por resultados esperados*

La autoridad delega a todos los gerentes individuales atribuciones, las cuales deben ser adecuadas para asegurar su capacidad de cumplir los resultados esperados.

#### 5 *Principio del carácter absoluto de la responsabilidad*

La responsabilidad por las acciones no puede ser mayor que la implícita en la autoridad delegada, ni debe ser menor.

#### 6 *Principio de nivel de autoridad*

El mantenimiento de la delegación requiere que las decisiones propias de la autoridad de los administradores individuales queden en sus manos, debiendo tomar ellos dichas decisiones en lugar de hacerlas ascender por la estructura de la organización.

#### 7 *Principio del equilibrio*

En toda estructura existe la necesidad del equilibrio. La aplicación de los principios o técnicas debe estar equilibrada para asegurar eficacia global de la estructura para cumplir los objetivos de la empresa.

#### 8 *Principio de facilitación del liderazgo*

Puesto que la gerencia depende en alto grado de la calidad del liderazgo de quienes se encuentran en puestos gerenciales, es importante que la estructura organizacional contribuya a crear una situación en la que el administrador pueda dirigir con mayor eficacia.

### **2.1.5 Sistema Organizacional y Bienestar**

El sistema organizacional está referido especialmente a las condiciones de trabajo, y al ambiente con que se encuentra el trabajador al ingresar a la organización. En este sistema se distinguen aspectos estructurales y procesuales, los que en conjunto representan aquellas circunstancias capaces de saciar necesidades, y aspiraciones de las personas en una organización laboral.

A.- Variables estructurales: Representan los aspectos más estables de la organización. En ella es posible advertir, dimensiones que se refieren en último término, a circunstancias capaces de saciar necesidades, las que pueden ser jerarquizadas en orden de importancia siguiendo a Maslow.



Algunas variables que caracterizan la estructura de la organización son:

- Variable Tiempo: Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos, como tener claro el horario de atención, y si éste es adecuado, también pretende pesquisar los factores que podrían ser causales de demora en el servicio.
  
- Variable Condiciones de Infraestructura y Ambiente: Conjunto básico y de soporte para cualquier realización de actividades o funcionamiento necesario del servicio de asistencia social como la comodidad, aseo y orden, iluminación, calefacción, ventilación, espacio, cantidad de asientos, privacidad, seguridad para los niños y material de juego adecuado para éstos, además de la accesibilidad a servicios higiénicos.
  
- Variable Accesibilidad: Facilidad que presenta un usuario para optar a la atención del servicio de asistencia social. Indagando si conocía la ubicación de las dependencias del servicio social y la dificultad para acceder a éstas.

B.- Variables procesuales: Esta variable tiene un carácter más dinámico que la estructural, y apunta más directamente a los procesos de interacción social. En ella también es posible advertir circunstancias, que sean capaces de saciar necesidades humanas de los individuos en el medio laboral.

Algunas variables que caracterizan el proceso de la organización son:

- Variable Perfil del usuario: Personalización del tipo de individuo que accede al servicio de asistencia social, mediante la determinación del sexo, el rango etéreo de los individuos, la situación conyugal actual que éstos presentan, la repartición en la cual desempeñan sus funciones, el grado, y su comuna de residencia.
  
- Variable Grado de vinculación con el servicio: Nivel en que se crea o mantiene una relación entre el usuario y el servicio de asistencia social, mediante dimensiones que apuntan al conocimiento que se tiene del servicio, cómo se enteró de su existencia, si conoce las prestaciones que dicho servicio otorga, si ha accedido a ellas, conocimiento de las dependencias físicas donde atiende el profesional y la hora en cual realiza la atención al público.



En esta variable se pretende medir aspectos que se relacionan con las características de la demanda, tendientes a averiguar por qué no asistió al servicio y en caso de haberlo hecho, saber qué persona del grupo familiar solicitó la atención o también si alguien externo a la familia se dirige a pedir ayuda, se pretende además indagar cuántas veces se ha solicitado ayuda social y por quién fue derivado a éste.

En relación a la demanda de la atención la presente investigación se sitúa en los últimos 4 años de funcionamiento del servicio, tendiente a investigar las prestaciones que los individuos conocen y a las que han accedido, se realiza un listado de problemáticas sociales con el fin de que cada individuo indique el problema por el cual acude al servicio.

- Variable Atención Integral: Asistencia individualizada y global otorgada a los usuarios del servicio, que dice relación con el cumplimiento de sus expectativas, consideración de necesidades, y entrega de información respecto a los beneficios existentes y requisitos para obtenerlos. En relación a la persona que otorga la atención, deberían estar presente a lo menos los siguientes indicadores: la empatía que posee el profesional; el manejo del tema, el respeto de los derechos de los usuarios; atención especial al caso en particular, la entrega de información anexa; dedicación del tiempo necesario para la resolución del conflicto, y el interés por gestionar solución a la problemática.

- Variable Eficacia: Capacidad del Servicio de Asistencia Social para obrar y conseguir un resultado determinado, en relación a la problemática social abordada. Para efectos de esta variable se consideran como indicadores: la resolución de la problemática; tramitación no excesiva; asesoría en relación a las expectativas del usuario; realización de gestiones necesarias para la solución del problema y que el proceso se lleve hasta el final.

El individuo es un ser en estado constante de necesidad y algunas de ellas espera satisfacerlas en su lugar de trabajo. En forma paralela están las empresas y las organizaciones, a las cuales les interesa cumplir sus objetivos ampliamente, y para ello deben preocuparse de la mantención y desarrollo de sus recursos humanos. La satisfacción de las necesidades del trabajador hace que éste tenga una actitud positiva frente al trabajo y esté interesado en su desarrollo y en el de su organización. En caso contrario, se producen sentimientos y actitudes negativas que pueden entorpecer y obstaculizar el logro de objetivos de la organización. Por lo tanto, se debe proporcionar



oportunidades para que el trabajador se realice, se sienta satisfecho en su trabajo y motivado a continuar colaborando, aportando y perfeccionándose.<sup>11</sup>

El Departamento de Bienestar es uno de los subsistemas de la organización que se ubica dentro del ámbito de los servicios (mediadores funcionales) que apoyan la mantención y desarrollo de los recursos humanos de la organización; centrando su acción en el bienestar de los trabajadores y contribuyendo a satisfacer sus necesidades y aspiraciones.

Según el vocabulario del Servicio Social, Departamento o Unidad de Bienestar " es el servicio o sección de una entidad pública o particular, que tiene por objeto asistir en forma permanente, tanto a los individuos que pertenecen a la institución, como a los miembros de sus familias, mediante una ayuda tal, que garantice la satisfacción de las necesidades fundamentales, promueva un mejor nivel de vida y trate de establecer relaciones justas entre el capital y el trabajo".<sup>12</sup>

Para efectos del presente estudio, se entenderá como Servicio o Departamento de Bienestar del Personal, "un subsistema de la empresa u organización, que mediante procesos de input (incorporación de necesidades, demandas de beneficios, recursos, políticas, etc.), cumple una función de transferencia específica, que tiene por objeto producir programas, convenios, beneficios, y/o prestaciones materiales, servicios profesionales, etc., y que, en general, tienda a complementar aquellos que establece el Sistema de Seguridad Social.

La finalidad máxima del Departamento de Bienestar es otorgar una serie de beneficios materiales, sociales y profesionales, destinados a satisfacer principalmente las necesidades de bienestar y de motivación del trabajador debiendo cumplir los siguientes objetivos:

1 Proporcionar atención integral al personal, considerando al trabajador en su aspecto global, área biopsíquica, social y cultural.

---

<sup>11</sup> Fortes de Valverde, Alicia. " El Trabajador Social en el Área de Bienestar del Personal en la Empresa. Revista de trabajo Social n° 39: Pontificia Universidad Católica de Chile. 1983, Santiago, Chile, pp. 15-23.

<sup>12</sup> Bermúdez Lillo, Luis. "Diplomado en Administración de Recursos Humanos" Programa de Especialización. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Escuela de Auditoría, Universidad de Valparaíso.



- 2 Solucionar en forma oportuna las situaciones socioeconómicas que en un momento determinado puedan afectar al trabajador, tanto en forma individual como colectiva.
- 3 Realizar una acción educativa tendiente a la formación y capacitación de los usuarios del Departamento o Unidad de Bienestar, para que participen y colaboren en la implementación de las políticas de Bienestar.
- 4 Detectar a través de investigaciones permanentes las necesidades de intereses de los beneficiarios, a fin de que las tareas que se planifiquen respondan a los requerimientos de la realidad.
- 5 Crear los mecanismos necesarios que posibiliten la utilización más adecuada de los recursos humanos, materiales, financieros de que disponga.
- 6 Adelantarse a la aparición de los hechos o problemas proponiendo programas y proyectos preventivos.

Con respecto a las situaciones que debe abordar el Departamento de Bienestar, podemos señalar que debe atender todo aquello que esté relacionado con:

- 1 Satisfacción de las necesidades más básicas del trabajador y de su familia, administrando para ello beneficios y proyectos específicos, fundamentando su accionar en políticas de bienestar que den cobertura a las necesidades humanas y organizacionales.
- 2 Elevar el nivel de conciencia de la organización, respecto de la importancia de la satisfacción de necesidades del personal, y su relación con la motivación y el desempeño laboral.
- 3 Atender los problemas generales o mayoritariamente sentidos por los trabajadores, y aquellos que la Unidad de Bienestar considere necesario abordar, aún cuando no sean explicitados por los trabajadores de la organización.

En el caso del Departamento de Bienestar de la Armada; éste tiene características particulares dentro de las cuales se define su misión como el poder contribuir en la optimización del rendimiento profesional y permanencia en la Institución del personal de la Armada, fortaleciendo el núcleo familiar y mejorando su calidad de vida, a través de la prestación de asistencias en los ámbitos social, educacional, jurídico, habitacional, recreativo y comercial.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> [http:// www.bienestaramada.cl](http://www.bienestaramada.cl). Revisada el 03 de Octubre de 2007.



## 2.2 Servicios Públicos; Hacia la Calidad y Satisfacción de los Usuarios

### 2.2.1 Servicio y Calidad

El servicio es un proceso en el cual el elemento humano juega un papel vital, pues se ponen en juego las percepciones, actitudes, motivaciones en un intrincado proceso de comunicación que es diferente en cada caso.

Según A.C. Rosander el servicio es un proceso, no un producto. Lo constituyen una serie de actividades afines normalmente dominadas por la conducta humana que pueden identificarse.

Medir la calidad de un servicio no es simple, debe hacerse en función de los comportamientos y actitudes de una serie de personas que intervienen en una transacción humana.<sup>14</sup>

El concepto de la calidad nace vinculado a la idea del “trabajo bien hecho” en la fabricación de bienes y productos. Esto llevó, en una primera etapa, a considerar la calidad como la mejora de los procesos de producción en conformidad con unas especificaciones establecidas. Posteriormente surge la idea de calidad como “adecuación al uso”. Los productos no sólo debían estar bien hechos, sino que tenían que adecuarse de la mejor forma posible a la utilización prevista para ellos. Lo importante es la adaptación de la prestación a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de “satisfacer sus necesidades”. El concepto de calidad vinculado a la “satisfacción de necesidades” tiene un carácter dinámico en la medida en que las expectativas del servicio y las necesidades en sí varían de unos usuarios a otros a lo largo del tiempo. Esto obliga a que los procesos de actuación de una organización de servicios deban ser mejorados de forma continuada para poder garantizar su calidad y adaptación a las demandas cambiantes de sus usuarios.

#### Los factores de Calidad en la Prestación de Servicios Públicos

Podemos distinguir cuatro grandes grupos de factores que inciden en la calidad de un servicio (Eiglier y Langeard, 1989):

---

<sup>14</sup> Senlle Andrés. “Evaluar la Gestión y la calidad”: Gestión, 2003. Barcelona, España, p. 13.



- a) Elementos que aportan tangibilidad al servicio: El diseño y la configuración de los locales de prestación, los equipos, el mobiliario, los materiales de uso, etc.
- b) Elementos que aportan fiabilidad al servicio: La capacidad técnica del personal en el desarrollo de la prestación, su habilidad para realizar el servicio.
- c) Elementos que aportan capacidad de respuesta al servicio: El diseño de unos procesos de gestión rápidos y flexibles, adaptables a las características de las demandas del usuario.
- d) Elementos que aportan seguridad al servicio: La atención mostrada por el personal y la credibilidad que inspira al usuario.

Principales factores de calidad que pueden definirse como criterios de valoración del servicio público por parte del ciudadano

1.- *La accesibilidad al servicio.* El servicio debe ser fácil de localizar, en los lugares y horarios convenientes, con poco tiempo de espera, o accesible a través de sistemas de telecomunicación a disposición del usuario (López y Gadea, 1995). Así se deben tener en cuenta el acceso físico (situación de las oficinas), el material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), el temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), el cognoscitivo (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso con un mínimo coste económico.

2.- *El nivel de comunicación.* La administración suele utilizar un lenguaje adaptado a sus necesidades. En consecuencia, una estrategia sobre calidad del servicio ha de prever la simplificación del lenguaje, tanto en los procedimientos como en las comunicaciones con los ciudadanos (Chías, 1995). Ahora bien, dado que el lenguaje interno de la administración está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, su simplificación no puede ser total. Por consiguiente, cabe considerar que los puntos de contacto con el público ofrezcan una función de “traducción” del lenguaje interno de la administración con el nivel de lenguaje que utiliza el ciudadano. La comunicación debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos, así como al contexto de las políticas que pretendan aplicarse.

3.- *La comprensión del sistema administrativo.* Una de las consecuencias del aumento del número y de la complicación de las tareas administrativas es la dificultad para el ciudadano de entender el funcionamiento administrativo. Es posible actuar sobre este punto mejorando la información, creando procedimientos más sencillos o mediante



reorganización y simplificación de procesos. Es importante que el ciudadano sepa quién está encargado de sus problemas, es decir, que conozca al responsable de su expediente, a la persona a la que dirigirse para obtener una prestación o para quejarse (López y Gadea, 1995). Así, para intentar que la administración sea comprensible, una de las estrategias es determinar con claridad las responsabilidades y competencias, cuidando la transparencia del funcionamiento administrativo.

4.- *Capacidad de respuesta flexible y rápida.* Los ciudadanos piden a la administración que satisfaga sus necesidades reales, concretas, particulares. Los procesos administrativos deben poder ser lo suficientemente flexibles para adaptar su contenido a las variaciones entre las demandas particulares de los ciudadanos (Zeithaml, 1992). La capacidad de respuesta debe ser, a su vez, rápida y con el mínimo coste para el usuario del servicio.

5.- *Receptividad del servicio.* La sensación de receptividad de la prestación aumenta para cada ciudadano si éste puede participar activamente en los procesos de definición del servicio (OCDE, 1991). Desde el punto de vista del ciudadano, esta participación le produce una sensación de responsabilidad en las gestiones y le permite velar porque la administración satisfaga sus demandas.

6.- *Competencia del personal que presta el servicio.* La capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la administración es un factor fundamental para transmitir al ciudadano una prestación de calidad (Villoria, 1996). Es necesario que los empleados posean las habilidades y el conocimiento requerido para desempeñar aquel puesto de trabajo que les ha sido asignado.

7.- *Cortesía y amabilidad del personal.* La labor del personal de contacto con el ciudadano es fundamental, ya que es el que ofrece de forma directa la prestación (Eiglier y Langeard, 1989). El trato humano con el usuario del servicio es un factor clave en la estrategia de calidad. Es imprescindible que los empleados sean amables, respetuosos y considerados con el ciudadano.

8.- *Credibilidad en la prestación del servicio.* La credibilidad en la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios: el trato igualitario, la equidad profesional o la profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos. El indicador válido para evaluar este factor es el grado de confianza que inspiran, por un lado, los empleados de contacto y, por otro, la imagen de la organización administrativa (Meunier, 1993).



9.- *Formalidad y responsabilidad del servicio.* El servicio debe prestarse con consistencia y precisión, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. El concepto de responsabilidad es muy valorado por el ciudadano, acostumbrado en muchas ocasiones a no identificar qué persona es la encargada de la tramitación del expediente que le concierne (Pérez Iñigo y Moro, 1992). Hay que evitar la tendencia burocrática de elevar las responsabilidades sobre la acción administrativa hacia el nivel jerárquico superior. En contrapartida, debe darse al personal la capacidad de decisión y los recursos suficientes para poder organizar su estrategia de gestión.

10.- *Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles.* La prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano. Los aspectos tangibles, como mobiliario o materiales utilizados en el servicio, proyectan la calidad del mismo.

Estos diez factores constituyen la base de partida para evaluar la satisfacción del usuario del servicio. A partir de ellos se puede establecer un sistema de control, mediante la definición de un conjunto de indicadores que aportan información sobre la calidad del servicio.<sup>15</sup>

Cuando se abordan temas referidos a la calidad de un servicio público, se ha de tener en cuenta que existen una serie de definiciones en relación al término calidad. En el presente estudio se tomará el concepto de calidad enfocado desde la satisfacción usuaria, y se define según Martínez-Tur, Peiró y Ramos, como: "El grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios, lo que supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio".<sup>16</sup> Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios

<sup>15</sup> Sancho R, David. "Gestión de Servicios Públicos: Estrategias de Marketing y Calidad". Editorial Tecnos, 1999. Madrid, España, pp. 157-158.

<sup>16</sup> Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. "Calidad de servicio y satisfacción del cliente" en <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>. Revisada el 22 de mayo de 2007.



usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente.

### **2.2.2 Satisfacción Usuaría**

La Satisfacción, es entendida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario y la percepción que éste tiene del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

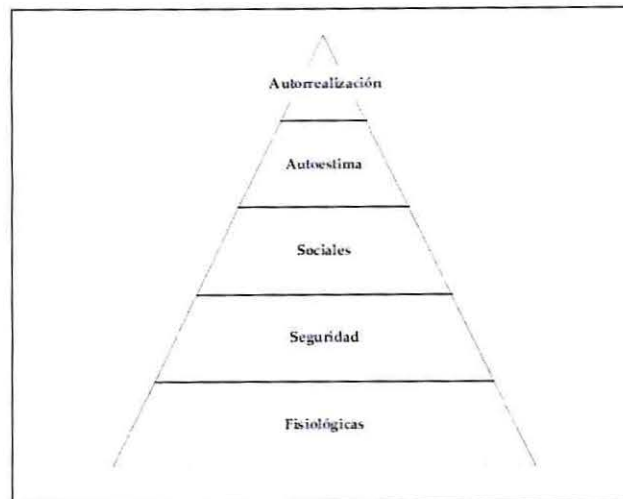
Las diversas necesidades que se presentan a lo largo de la vida hacen que el hombre busque constantemente cubrirlas, para alcanzar un nivel de bienestar necesario. Una vez que la persona logra llegar a este nivel se comienza a hablar de satisfacción.

#### Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow estableció una serie de necesidades experimentadas por el individuo, dando origen a la llamada «pirámide de necesidades». Según esta teoría, la satisfacción de las necesidades que se encuentran en un nivel determinado lleva al siguiente en la jerarquía, sin embargo se dan zonas de coincidencia entre un nivel y otro ya que no se da una satisfacción total de las necesidades.

Abraham M. indica cinco niveles de necesidades y los clasifica por orden de importancia. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias y en la cúspide, las de orden psicológico o secundarias.

Cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo.



- Necesidades básicas: se encuentran en el primer nivel y su satisfacción es necesaria para sobrevivir. Son el hambre, la sed, el vestido.
- Necesidades de seguridad: están situadas en el segundo nivel, son la seguridad y protección física, orden, estabilidad.
- Necesidades sociales o de pertenencia: están relacionadas con los contactos sociales y la vida económica. Son necesidades de pertenencia a grupos, organizaciones.
- Necesidades de *status* y prestigio: su satisfacción se produce cuando aumenta la iniciativa, autonomía y responsabilidad del individuo. Son necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder.
- Necesidades de autorrealización: surgen de la necesidad de llegar a realizar el sistema de valores de cada individuo, es decir lograr sus máximas aspiraciones personales.

Existen ciertas teorías y modelos que buscan esclarecer el término de satisfacción; en el interés de definir el concepto se consideran las investigaciones de Rachel Applegate, que introducen aspectos poco valorados, además de establecer una clasificación en la satisfacción del usuario, que facilita su descripción, y en ciertos casos su posterior evaluación y valoración.



### El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple

Rachel Applegate<sup>17</sup>, expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad es una idea que procede del marketing, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento.

La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto "aura" del servicio, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción. Es interesante la definición de dos variables: usuario y situación. La variable de usuario es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las primeras son aquellas características que el usuario aporta en el proceso de búsqueda de información; mientras que las adquiridas son características que el usuario adopta en el propio proceso de búsqueda.

Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación. Otro concepto, estrechamente relacionado con las características antes mencionadas, es el de equidad; muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad, percibida entre los costos y los beneficios de los usuarios o clientes que creen les están ofreciendo el prestador. Si el producto o el servicio cumple las expectativas, pero el usuario cree que los beneficios del prestador son desproporcionados, el usuario se mostrará insatisfecho. La disconformidad es la diferencia entre las expectativas y el rendimiento del producto; la confirmación se daría si fueran iguales. La disconformidad positiva o negativa se da cuando el producto funciona mejor o peor de lo que se esperaba.

---

<sup>17</sup> Carina Rey Martín. "La satisfacción del usuario: un concepto en alza", en <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF>. Revisada el 25 de Junio de 2007.



Por otra parte, la teoría de expectativas está enfocada a entender los procesos de los trabajadores en su ambiente laboral. A raíz de esto, será abordada en la presente investigación con el fin de contraponerla con el quehacer profesional.

### Teoría de las expectativas

El modelo de las expectativas sienta sus bases en las investigaciones de Tolman y Lewin pero se asocia con investigaciones contemporáneas realizadas por Vroom, Lawler, Hackman y Porter.<sup>18</sup>

David Nadler y Edward Lawler establecen cuatro hipótesis sobre la conducta en las organizaciones, que se convierten en el punto de partida de la teoría de las expectativas: en primer lugar, la conducta es determinada por una combinación de factores correspondientes a la persona y al ambiente; en segundo lugar, las personas toman decisiones conscientes sobre su conducta en la organización; tercero, las personas tienen diferentes necesidades, deseos y metas y por último, las personas optan por una conducta cualquiera en función de sus expectativas de que esta conducta conducirá al resultado deseado.

Para los teóricos de las expectativas, desde el punto de vista práctico, al analizar la motivación laboral se requiere conocer lo que las personas buscan en la organización y cómo creen poder obtenerlo.

Tomando en cuenta los aportes teóricos, se debe adoptar una posición ecléctica e integradora, con el fin de lograr una idea compatible, coherente y que responda a las necesidades del presente estudio, el cual, por contextualizarse en un espacio particular, no obedece a una sola tendencia, sino que se hace necesario la elaboración de una construcción social específica que permita entender la peculiaridad de la Institución Armada.

---

<sup>18</sup> [http://www.wikilearning.com/teoria\\_de\\_las\\_expectativas-wkccp-16111-8.htm](http://www.wikilearning.com/teoria_de_las_expectativas-wkccp-16111-8.htm). Revisada el 30 de Septiembre de 2007.



### Elementos de la satisfacción: construcción social y percepción.

El concepto central de la Construcción Social de la Realidad de Berger y Luckmann dice relación con que los actores interactuando juntos en un sistema social forman, con el tiempo, tipificaciones o representaciones mentales de las acciones del otro, y que esas tipificaciones eventualmente se convierten en roles recíprocos jugados por los actores en relación al otro. Cuando estos roles recíprocos se hacen disponibles a otros miembros de la sociedad para entrar y jugar, las interacciones recíprocas tipificadas son institucionalizadas. En el proceso de esta institucionalización, el significado se hace parte y se institucionaliza en los individuos y la sociedad - el conocimiento y la concepción de la gente de lo que es, se incrusta en la fábrica y estructura institucional de la sociedad, y la realidad social es por tanto socialmente construida<sup>19</sup>, es decir, lo que es cierto para un determinado tipo de individuo puede ser erróneo para otro, ya que la construcción social es subjetiva y depende de los marcos conceptuales y de las experiencias vividas por las distintas personas.

Las percepciones, son entendidas como procesos subjetivos, que involucran una interpretación personal, que se ve influenciada por varios factores de tipo externo e interno del individuo que percibe, representado su real sentir, tan peculiar de cada persona, radicando ahí la importancia de su medición.

La percepción es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia. La selección y la organización de las sensaciones están orientadas a satisfacer las necesidades tanto individuales como colectivas de los seres humanos, mediante la búsqueda de estímulos útiles y de la exclusión de estímulos indeseables en función de la supervivencia y la convivencia social, a través de la capacidad para la producción del pensamiento simbólico, que se conforma a partir de estructuras culturales, ideológicas, sociales e históricas que orientan la manera como los grupos sociales se apropian del entorno.

---

<sup>19</sup> Berger, Peter L. "La construcción social de la realidad": Amorrortu Editores, 1996. Buenos Aires; Argentina, p. 168.



La percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad.<sup>20</sup> Es decir que, mediante referentes aprendidos, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad. Este proceso de formación de estructuras perceptuales se realiza a través del aprendizaje mediante la socialización del individuo en el grupo del que forma parte, de manera implícita y simbólica en donde median las pautas ideológicas y culturales de la sociedad.

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social. En el proceso de la percepción están involucrados mecanismos vivenciales que implican tanto al ámbito consciente como al inconsciente de la psique humana.

### **2.2.3 Estudios y medición de la satisfacción usuaria**

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve a partir de los años 80. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad de las organizaciones de servicios, como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernamentales, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, observamos que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una organización de servicios cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para

---

<sup>20</sup> Vargas Melgarejo, Luz M (1994): Sobre el Concepto de Percepción. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. Revista Alteridades N° 8, pp.47-53, México.



medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D'Elia y Sandra Walsh en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, por último, la utilización misma de las organizaciones de servicio. Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuáles son sus necesidades, difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción. Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo

La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

La transformación de la exigencia de la calidad, en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas en gran parte de los elementos cognoscitivos del usuario. El servicio ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorará conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre el sistema organizacional y el usuario. La transformación de la exigencia de calidad está en función de las propias expectativas de servicio, y viene determinada por una serie de variables derivadas, en gran parte, de la eficacia de la comunicación organizativa. Todos estos elementos tienen una clara implicación en el proceso de otorgar una valoración del servicio y de medir el grado de satisfacción del usuario.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Rey Martin, Carina. "La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza", 2000 en <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF>. Revisada el 25 de junio de 2007.



A continuación se presenta la tabla como forma de categorizar y medir la satisfacción usuaria por medio de la escala de likert, que obedece a variables tales como: Infraestructura y Ambiente, Atención Integral y Eficacia. Dichas variables recibirán valores según los elementos que parezcan más importantes para contraponer la realidad institucional con el modelo de satisfacción usuaria planteado en la investigación.

Categoría	Significado	Valor
Muy de acuerdo	Manifestación de alto nivel de acuerdo expresado por el usuario en relación al Servicio en comparación con el Modelo de Satisfacción Usuaría	3
De acuerdo	Manifestación de acuerdo expresado por el usuario en relación al Servicio en comparación con el Modelo de Satisfacción Usuaría	2
En desacuerdo	Manifestación de desacuerdo expresado por el usuario en relación al Servicio en comparación con el Modelo de Satisfacción Usuaría	1
Muy en desacuerdo	Manifestación de alto nivel de desacuerdo expresado por el usuario en relación al Servicio en comparación con el Modelo de Satisfacción Usuaría	0



Al entender la satisfacción como un proceso estrechamente ligado con la calidad de la atención, se ha establecido una serie de variables que condicionarían el nivel de ésta, de acuerdo al cumplimiento de ciertos indicadores. Por tanto se entenderá que mientras mayor acuerdo exista respecto a los indicadores mencionados, mayor satisfacción habrá de parte de los usuarios respecto a la atención otorgada.

Dentro de las distintas formas de construir la realidad surgen distintas tendencias; entendidas éstas como expresiones positivas o negativas frente a un determinado hecho social, es decir, si el puntaje se encuentra en el rango 0-26 existe menos grado de satisfacción, la tendencia es negativa; en este caso, los profesionales deben actuar interviniendo y solucionando el problema. En el rango 27-53 la tendencia es medianamente satisfactoria, lo cual indica oportunidades para la mejora del servicio. Si los puntajes son 54-78, la satisfacción es mayor, la tendencia es positiva, por tanto se interviene para reforzar y mantener en el tiempo esta satisfacción.

#### Categorización de las tendencias

54-78 Satisfecho con la atención

27-53 Medianamente satisfecho con la atención

0-26 Insatisfecho con la atención

### **2.3. Conceptos utilizados en entrevistas a profesionales**

#### **2.3.1 Intervención Social**

Lejos de definir los problemas desde un análisis individual, el trabajo social ha ido desarrollando procedimientos e instrumentos para tratar de evaluar e intervenir sobre procesos sociales complejos y dinámicos que aborden no sólo el componente individual y/o grupal sino también las estructuras sociales, políticas, económicas, entre otras, que por su parte, lo envuelven y le dan sentido. A raíz de esta intervención social que busca conocer el funcionamiento de los individuos en el medio en que se insertan, la tecnología de Trabajo Social ha desarrollado una herramienta que permite el acercamiento del profesional en la dinámica familiar. La visita domiciliaria constituye así un instrumento de conocimiento del lugar donde se desenvuelven las personas y su grupo familiar. Es una instancia de obtención de información más allá de la que el usuario pueda expresar.



Además, corresponde a una observación que el profesional realiza en terreno para identificar las características del entorno o sector donde residen, los valores familiares, sus costumbres y hábitos, la conformación y ocupación de cada miembro de la familia, el tipo de comunicación y de vivienda, el nivel de ingresos y egresos, entre otros. El profesional debe actuar de manera natural sin asumir actitudes evaluativas que generen tensión, debe proyectar confianza, tranquilidad y prudencia. Asimismo, no debe emitir juicios personales sobre lo que percibe. Luego de ello y a partir de la información relevante; que permite describir y acreditar la situación actual de un grupo familiar, recogida en la visita domiciliaria y en otras instancias de acercamiento con el usuario anteriores a ésta; se elabora el informe social donde queda reflejada una síntesis de la situación objeto, para posteriormente realizar un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional.

### 2.3.2 Habilidades Sociales

Junto a esto el profesional debe desarrollar habilidades sociales que son conductas que emite un individuo dentro de un contexto social y en el cual es capaz de expresar emociones, sentimientos, deseos, derechos, entre otros, de forma adecuada, respetando siempre la opinión y conducta de los demás.

Dentro de la profesión de Trabajo Social se dan habilidades que permiten construir las relaciones interpersonales, que se mencionarán a continuación:

- Respeto: Es la capacidad para aceptar y apreciar al otro tal como es (por el sólo hecho de ser humano), sin considerar esta valoración a que se comporte de determinada manera.
- Concreción: Es la capacidad que tienen las personas para expresarse en forma directa, específica y precisa en su interacción con las demás personas.
- Autenticidad: Es la capacidad para presentarse y comportarse ante los demás tal como uno es, expresando ideas, sentimientos y conductas de manera congruente (pensar, sentir y actuar: integrados)
- Auto – Revelación: Es la capacitación para comunicar aspectos personales de la experiencia propia, teniendo en cuenta las necesidades de los otros la auto-revelación no es: exhibirse, ni mostrarse como ejemplo.



- Atención y Escucha: Es la capacidad para escuchar con interés a la persona que nos comunica algo y además demostrárselo, de modo que a ella no le quepa duda que le estamos atendiendo.
- Atención Psicológica: Es escuchar captando todo lo que la persona nos dice con sus palabras (lenguaje verbal) y con sus gestos, posturas, movimientos, tono de voz, etc. (lenguaje no verbal).
- Atención Corporal: Es comunicarle al otro por medio de mi postura corporal que le estoy escuchando.
- Empatía: Es la capacidad para comprender las opiniones, actitudes, roles y sentimientos de los demás poniéndose en el marco de referencia del otro y no en el de nosotros. Es sentir el mundo del otro como si fuese nuestro y comunicárselo (reflejárselo). No ayuda a empatizar el evaluar, juzgar y descalificar al otro. Interpretar al otro desde otros marcos referenciales.
- Inmediatez: Es la capacidad para discutir con otras personas acerca de lo que está sucediendo en el “aquí y ahora” de la interacción entre él y los otros de la relación.
- Confrontación: Es la capacidad para poner en evidencia (confrontar) y de manera que facilite la interacción, las discrepancias, incongruencias, distorsiones, manipulaciones y juegos defensivos del otro. La confrontación no es agredir al otro y sólo debe hacerse cuando hay un clima de confianza y apoyo, en caso contrario, no ayuda e interfiere en la relación.
- Expresión de Sentimientos y Emociones: El área de los sentimientos y emociones es esencial para obtener satisfacción en las relaciones interpersonales. Es así que la habilidad para manejar los sentimientos y emociones propias y ajenas en forma adecuada constituye un elemento fundamental para el establecimiento de mejores relaciones.



### 2.3.3 Situaciones profesionales

Una Situación Profesional se define como “un conjunto de misiones y actividades técnicas, humanas y de organización que la persona asegura no sólo en su propio puesto de trabajo, sino también en relación con las demás personas, los otros puestos y la estructura institucional en su conjunto”.<sup>22</sup>

Las Situaciones Profesionales son reales: Corresponden a los puestos de trabajo que se tienen de forma efectiva en un momento dado. A partir del análisis de estas Situaciones Profesionales reales es posible identificar una cartografía de situaciones tipo. Estas constituyen familias de Situaciones Profesionales que están cerca por sus misiones y actividades y por las competencias que exigen.

### 2.3.4 Criterios de Intervención

Es determinar los elementos que deben ser considerados en el orden práctico y concreto para establecer un juicio o tomar una determinación, en relación a una situación que ha sido definida en términos generales.

### 2.1.6 Modelos de intervención

Según Mathilde Du-Ranquet los modelos de intervención en el nivel de caso/familia son:<sup>23</sup>

a.- Modelo centrado en la tarea: Es una intervención de corta duración orientada a la solución de problemas. La intervención está dirigida a ayudar a los clientes a resolver los problemas que les preocupan y a desarrollar y llevar a cabo acciones o tareas en su entorno. A través de capacitación para planear y ejecutar las acciones necesarias para la resolución de éstos.

b.- Modelo funcional: Se inspira en la teoría psicológica elaborada por Rank, que pone el acento sobre la voluntad en tanto que fuerza de integración y de organización de la personalidad. En este modelo el trabajador social actúa a partir de una psicología del

<sup>22</sup> Le Boterf, Gry. “Ingeniería de las competencias”: Gestión, 2001. Barcelona, p. 227.

<sup>23</sup> Du\_Ranquet Mathilde. “Los modelos en trabajo social”: Siglo Veintiuno, 1996 .Madrid; España, pp. 67-179.



crecimiento, del desarrollo, de la afirmación de sí, que sitúa el factor central del cambio en manos del cliente y no en las del trabajador social.

c.- Modelo psicosocial: En este modelo se busca ayudar al individuo que tiene problemas (especialmente de relaciones familiares cotidianas, escolares y laborales) debido a los desordenes en su funcionamiento intrasíquico. Da importancia a un diagnóstico-evaluación que trata al mismo tiempo los problemas y los recursos, los puntos fuertes y los puntos débiles de la persona y la situación.

d.- Modelo de solución de problemas: El propósito es incentivar el desarrollo del pensamiento reflexivo en el cliente y de las destrezas necesarias que favorezcan su mejor funcionamiento social. El resultado del tratamiento será ayudar a resolver una dificultad actual, facilitar cierto aprendizaje del yo para hacer frente a las sucesivas dificultades que presenta toda vida humana.

e.- Modelo sistémico: Se centra en el tipo de relaciones que se han establecido entre los miembros del sistema para conformarse como tal, evolucionar y permanecer en el tiempo y en el espacio. En este modelo ya no se busca modificar los procesos internos del individuo, sino, las interacciones donde se encuentra comprometido.

f.- Modelo de modificación de la conducta: El objetivo principal de este modelo, lo constituye el aumento de conductas deseables, y la disminución de las indeseables, con el fin de elevar la calidad de vida, lo cual se lleva a cabo a través de métodos de control para la obtención de estos resultados, que se traducen en técnicas de estímulo-respuesta, se centra más en las situaciones específicas que controlan la conducta del problema.

g.- Modelo en situación de crisis: Este modelo se apoya, en la importancia del postulado fundamental de que en ciertos momentos sobrevienen períodos de conmoción que permiten una nueva organización, una reestructuración. El modelo de crisis se interesa principalmente por las funciones de síntesis, de adaptación y de dominio de la realidad.

An aerial photograph of a large aircraft carrier, likely a Nimitz-class carrier, viewed from an elevated perspective. The ship is positioned in the center-right of the frame, moving towards the left. The deck is clearly visible, showing the flight deck and various structures. The ship is surrounded by a white wake in the blue water. The background shows a vast expanse of the ocean under a clear sky.

**Capítulo III**

**Diseño de Investigación**



### **Diseño de Investigación.**

El capítulo que se presenta a continuación describe el diseño utilizado en la investigación, dando cuenta de los siguientes aspectos: problema, objetivos, fundamentación, universo y muestra, técnicas de recolección de información y plan de análisis de la investigación.

Cabe destacar que la investigación social carece de objetividad absoluta, dadas las características de un objeto social, en el que participan múltiples factores, como lo moral, aspectos ideológicos o bien afectivos. Estos elementos no son de fácil descripción ni medición, sin embargo la influencia directa de los elementos señalados, no significa que la investigación sea menos rigurosa. Para que la investigación logre dar una visión más integral respecto al problema investigado, se opta por utilizar un enfoque predominantemente cuantitativo, con auxilio de elementos cualitativos.

#### **3.1 Problema de investigación**

Desconocimiento respecto del grado de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia social del Departamento de Bienestar de la 1ª Zona Naval, en relación a la calidad de la atención recibida en el periodo 2004-2007.

#### **3.2 Definición de Objeto de Estudio**

El estudio a realizar se centrará en la "atención de caso", efectuada en los 4 últimos años en el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Primera Zona Naval, teniendo como eje central, "medir la calidad de la atención del Servicio de Asistencia Social".

#### **3.3 Fundamentación de la Investigación**

El Trabajo Social es una disciplina de carácter complejo, donde se interactúa constantemente con individuos de diferente naturaleza. A raíz de lo complejo que es tratar con personas tan diferentes, el trabajo social ha desarrollado niveles de intervención que le permiten trabajar de manera más focalizada con los sujetos de atención, estos niveles son tres; caso, grupo y comunidad.



La labor que se realiza en el Servicio de Asistencia Social de la Armada está fuertemente enfocada al trabajo social de caso, y es en este nivel donde se centrará el estudio en curso. Los problemas que se presentan en este nivel surgen a raíz de la falta de evaluaciones del impacto real que producen las intervenciones, debido a que existe desconocimiento por parte de los profesionales, en relación a la satisfacción usuaria. Por otro lado, no existe un seguimiento de los casos, ya sea por falta real de tiempo y/o de organización, asimismo se carece de un diseño de evaluación y sistematización de las atenciones de caso.

La falta de trabajo sistematizado lleva a los profesionales a que sus criterios de intervención no sean homogéneos, frente a problemáticas que presentan similares características. En la dinámica de la intervención, cada experiencia particular es única y aporta referentes que resignifican y reactualizan la acción profesional. El rescate de dichos procesos únicos, será posible, en la medida que se compartan y analicen colectivamente, en vistas a generar una reflexión profesional crítica orientada a la optimización de la intervención y de generación de conocimiento especializado de la práctica social.

Es a partir de la inquietud de los profesionales Asistentes Sociales del Servicio de Asistencia Social de la Armada de Chile que surge la necesidad de realizar un estudio respecto del quehacer profesional. Realizar esta investigación se espera pueda permitir reflexionar sobre la calidad de las atenciones de caso desde la perspectiva de los usuarios, así como también desde la perspectiva de los profesionales, analizar y reflexionar sobre las intervenciones de caso que se realizan y así poder enriquecer profesionalmente las intervenciones de las diferentes problemáticas.

Otro de los motivos por los que se realiza el estudio, tiene relación con la búsqueda de nuevos escenarios profesionales hasta ahora desconocidos por el equipo seminarista, que permitan incrementar el acervo de conocimientos adquiridos durante el período académico a través de cátedras y prácticas profesionales. Por otra parte la autonomía característica de esta institución, al poseer los medios y servicios para satisfacer las diferentes necesidades sentidas por los funcionarios de la Armada de Chile y sus familias en las distintas áreas como salud, vivienda, recreación, previsión social, entre otras, genera una inquietud de parte de las alumnas por conocer el funcionamiento de la institución, específicamente en el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la 1ª Zona Naval.



### **3.4 Enfoque metodológico**

Esta investigación se enmarca dentro del paradigma positivista y es de tipo descriptiva, bajo la orientación metodológica del autor Restituto Sierra Bravo. (2001)<sup>1</sup>. Dicha investigación utiliza el diseño específico "No Experimental; transeccional descriptivo" (Sampieri 1998), no obstante, establece algunas correlaciones que permiten mayor profundidad en el análisis, las cuales se mantienen en el plano descriptivo y no causal. La investigación se lleva a cabo bajo la perspectiva del enfoque cuantitativo, el cual prevalece, integrando a la vez componentes del enfoque cualitativo, para recabar las percepciones de los sujetos estudiados, lo que permite profundizar la información obtenida a partir de métodos cuantitativos.

### **3.5 Sistema de Objetivos**

#### **Objetivo General**

1. Conocer desde la perspectiva de los usuarios el nivel de satisfacción respecto de la calidad de la atención prestada por parte del servicio de asistencia social del Departamento de Bienestar de la 1ª Zona Naval en el periodo 2004-2007.
2. Conocer desde la perspectiva de los trabajadores sociales y de los usuarios, la planificación y ejecución del quehacer profesional.

#### **Objetivos Específicos**

- 1.1 Caracterizar a los usuarios desde la variable sociodemográfica, y manejo de información respecto del servicio.
- 1.2 Caracterizar el proceso de atención del Servicio de Asistencia Social en relación al grado de vinculación con el Servicio, accesibilidad, tiempo, infraestructura y ambiente, atención integral y eficacia de la atención.
- 2.1 Identificar la percepción de los usuarios respecto de las prestaciones del servicio, y a su vez el rol y quehacer del profesional asistente social.

---

<sup>1</sup> R. Sierra Bravo. "Técnicas de Investigación Social: Teoría y ejercicios, Paraninfo, 2001. Madrid, España p.714.



**2.2** Caracterizar la atención del profesional asistente social respecto de las situaciones profesionales y los criterios que definen y organizan su labor.

### **3.6 Universo de Estudio y Muestra:**

En esta investigación coexistirán técnicas cuantitativas y cualitativas. En el ámbito cuantitativo, referido al objetivo general 1, con sus respectivos objetivos específicos.

#### **Dimensión cuantitativa**

En el ámbito cuantitativo, referido al objetivo general 1, con sus respectivos objetivos específicos, se estudiará la siguiente muestra:

El universo está constituido por la totalidad de usuarios del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Primera Zona Naval. Según fuentes institucionales (Dirección General del Personal de la Armada de Chile 2007), éstos alcanzarían a 13.625 funcionarios distribuidos en 39 reparticiones, más sus correspondientes cargas familiares. La amplitud de universo, impide la toma de una muestra representativa estadísticamente, por lo cual se optará por una muestra intencionada por conglomerados según criterio de acceso, incluyendo a aquellos beneficiarios (servidor y/o familia) del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Primera Zona Naval que accedan voluntaria y libremente a participar del estudio.

#### **Dimensión cualitativa**

En el ámbito cualitativo, referido al objetivo general N° 2, y sus objetivos específicos, se estudiará dos colectivos a saber:

1º colectivo: Usuarios del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Primera Zona Naval. Este colectivo se constituirá según los siguientes criterios de inclusión:

- Ser servidor o carga del sistema.
- Haber demandado atención al servicio en el periodo 2004-2007.



- Expresar su voluntad libre y espontánea de participar del estudio.
- Disponer de información precisa sobre el actual domicilio.
- Tener residencia en el gran Valparaíso.

2º colectivo: Profesionales asistentes sociales del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de Primera Zona Naval. Este colectivo se constituirá según los siguientes criterios de inclusión.

- Ser profesional Asistente Social
- Estar actualmente ejerciendo profesionalmente en el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Primera Zona Naval.
- Expresar su voluntad libre y espontánea de participar del estudio.

Para el 1º colectivo se utilizará el criterio de saturación de la información. Mientras que el 2º colectivo se realizará por representatividad estructural.

### **3.7 Técnicas de recolección de información**

- Técnicas Cuantitativas:

**Questionario:** Se entiende como un procedimiento de investigación. Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El cuestionario a aplicar consta de 7 variables que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de la Armada de Chile.

- Técnicas Cualitativas:

**Entrevista individual:** La entrevista es un proceso que busca, a partir de la interacción y la dinámica, proporcionar, recaer y devolver información. El relato de la entrevista se somete a un proceso de reelaboración, que va desde la descripción a la interpretación y a la explicación, produciéndose en los interlocutores conocimientos (Situaciones sociales,



hechos de la realidad, etc.) y aprendizajes sociales (trato, comportamiento, crecimiento personal, autoestima, etc)

La entrevista es una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado o mutuamente aceptado por los participantes, a quienes se les denomina:

- **Entrevistador:** Es quien dirige y conduce la entrevista. Su formación le permite relacionarse con las personas y plantear una serie de acciones alrededor del motivo de la entrevista.
- **Entrevistado:** Persona que proporciona y/o demanda información, solicita ayuda o consejo.

### 3.8 Plan de Análisis

El tratamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario se realizará a través del uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS 12.0.

Para el análisis de la información cualitativa se utilizará el *Método Comparativo Constante* (MCC) descrito por Miguel Valles (1999). El método busca generar categorías conceptuales, propiedades e hipótesis mediante los siguientes pasos:

- 1) De los datos brutos a la categorización inicial. Una vez producida la información, se busca establecer una serie de códigos iniciales asociados a fragmentos que comparten una misma idea.
- 2) Desarrollo de categorías: búsqueda sistemática de propiedades y registro de notas teóricas.
- 3) La integración de categorías y sus propiedades.
- 4) Delimitación de los núcleos conceptuales

Los pasos del proceso de análisis son los siguientes:

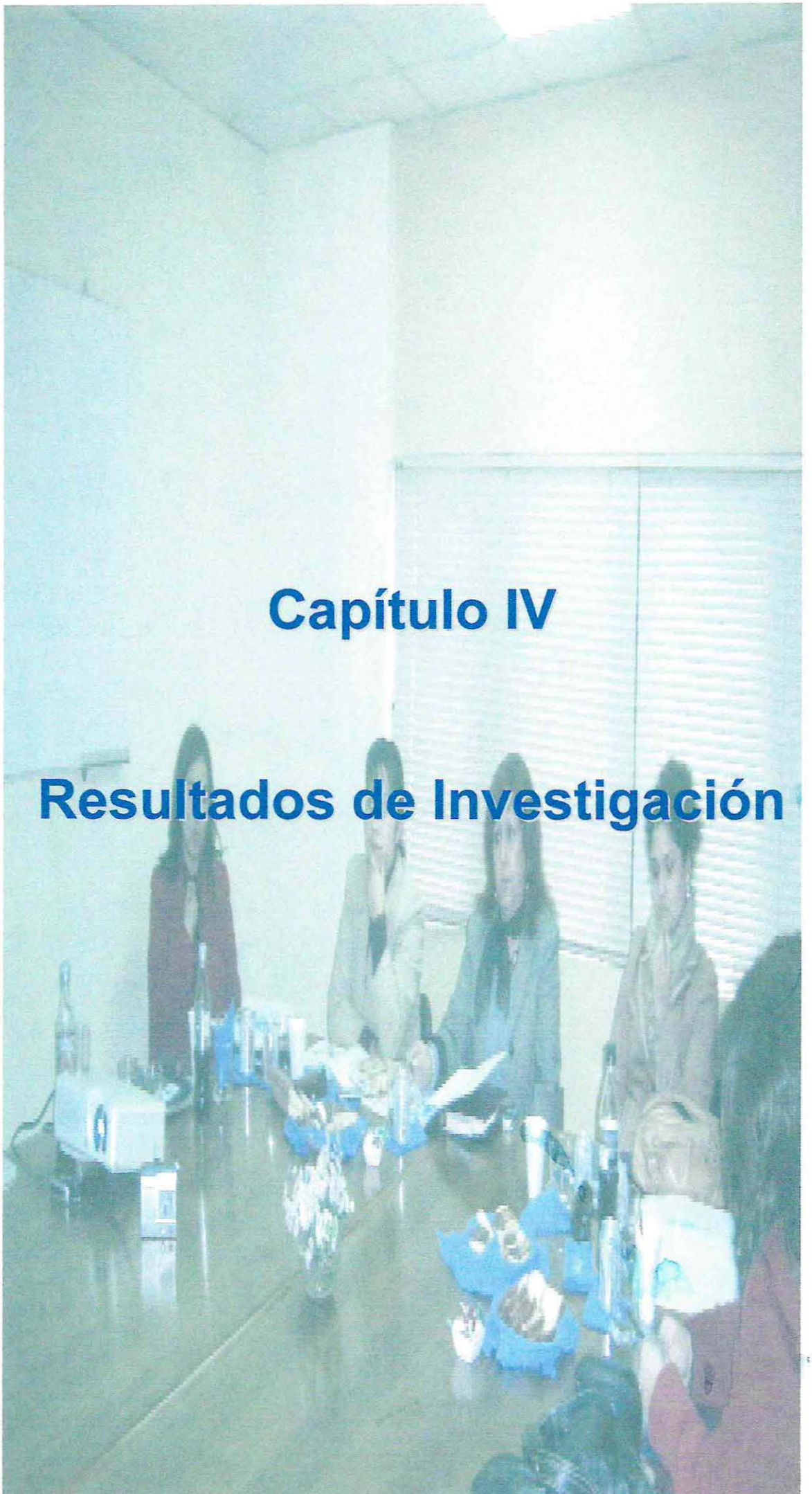
- Transcripción de las entrevistas a textos
- Selección de fragmentos relevantes
- Elaboración de codificación inicial, a partir de la información saturada.



- Definición de categorías de análisis
- Elaboración de núcleos conceptuales y esquemas interpretativos

## Capítulo IV

# Resultados de Investigación





## Resultados de Investigación

### 4.1 Análisis Cuantitativo

En el siguiente apartado se presentan los resultados obtenidos de la investigación antes señalada. El análisis de dichos resultados se llevará a cabo atendiendo a los objetivos de la investigación y su correspondiente variable.

Los datos en una primera instancia han sido recabados mediante técnicas cuantitativas; por medio de la aplicación de 720 cuestionarios a funcionarios de la Armada, los cuales fueron realizados en seis reparticiones. Las reparticiones son las siguientes: Base Aeronaval, Hospital Naval de Viña del Mar, Escuadra (con sus buques Araucano, Williams, Prat y Condell), DIPRIDA, Dimmiller, Academia Politécnica Naval (APOLINAV) y buques independencias (Aguiles y Valdivia) con sus respectivas facultades (FASILOG, FASAR, FASAP). Por otra parte se aplicaron 50 cuestionarios en el Servicio de Asistencia Social a servidores y/o familias que llegaron por demanda espontánea.

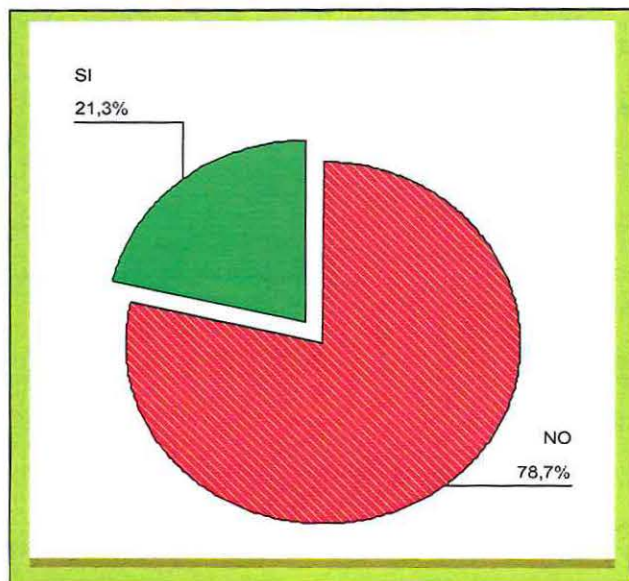
Personas que accedieron a la atención.

**Tabla N° 1: Número de personas que accedieron a la atención**

	Frecuencia	Porcentaje
No	606	78,7%
Sí	164	21,3%
Total	770	100,0%

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

**Grafico N° 1**  
**Personas que accedieron a la Atención**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Dentro de los 770 cuestionarios realizados en total; 606 de ellos corresponden a funcionarios que no han accedido al servicio y 164 a individuos que sí lo han hecho. Lo que demuestra que en relación a la totalidad de la población naval encuestada, sólo un 21,3% accede a las prestaciones que entrega el Servicio de Asistencia Social. Éste porcentaje reducido estaría reflejando que dicho servicio constituye una oportunidad poco reconocida por los usuarios.



**Caracterización de los beneficiarios desde las variables sociodemográficas y  
manejo de información respecto del servicio.**

**4.1.1 Variable N° 1: Caracterización del Cliente:**

Dentro de esta variable se abordan las seis dimensiones que configuran el perfil del usuario, que accede al Servicio de Asistencia Social, las cuales son: sexo, edad, situación conyugal, grado, comuna de residencia y persona que accedió a la atención; dichas dimensiones serán detalladas individualmente por medio de cuadros descriptivos con valores y/o apoyadas con su respectivo gráfico.

- Sexo de los Usuarios

**Tabla N° 2: Distribución en relación al sexo de los usuarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	115	14,9
Masculino	655	85,1
Total	770	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

La Tabla N° 2 muestra las diferencias por género. Las diferencias por género observadas son propias de las instituciones Armadas de Chile, todas son mayoritariamente de sexo masculino. Según la Dirección General del Personal Armada de Chile componen esta institución 11.247 hombres; mientras que las mujeres completan un total de 2.363 funcionarias. (Fuente: Dirección General del Personal Armada de Chile, Valparaíso, 2007).

En relación al 14,9% de las mujeres que asistieron al Servicio responde principalmente a la demanda de las cónyuges de los servidores. Esta concurrencia corresponde primariamente a necesidades que se presentan cuando el servidor se encuentra fuera del hogar, y cuando están en trámites de separación y/o divorcio.

## - Edad de los beneficiarios

Tabla N° 3: Relación personas que acuden al servicio y edad de éstos.

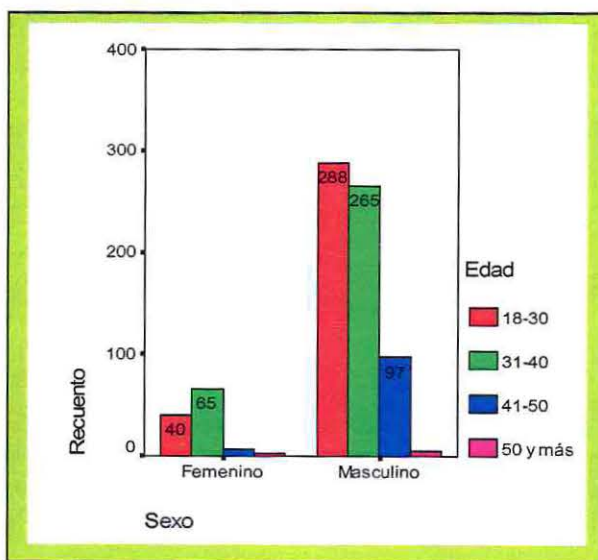
	Frecuencia	Porcentaje
18-30	328	42,6
31-40	330	42,9
41- 50	104	13,5
50 y más	8	1,0
Total	770	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Las mayores demandas al servicio están dadas por el grupo etáreo entre 18 y 40 años, y son principalmente por problemáticas de índole conyugal y económica. Cabe hacer notar que es en este rango de edad donde los funcionarios de la institución con mayor frecuencia formalizan su situación familiar, mediante vínculo matrimonial. Por otra parte cabe señalar que los de mayor edad, ya no se encuentran en servicio activo.

Gráfico N° 2

## Relación entre Sexo y Edad de los beneficiarios



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

## - Situación Conyugal

Tabla Nº 4: Caracterización situación conyugal actual de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Casado	535	69,5
Soltero	180	23,4
Divorciado	1	0,1
Separado	38	4,9
Viudo	4	0,5
Conviviente	6	0,8
Anulado	6	0,8
Total	770	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Las instituciones de las Fuerzas Armadas de Chile tienen, mayoritariamente una fe cristiana y una declaración de pertenencia a la Iglesia Católica. Dado este carácter hay un gran respeto por el vínculo matrimonial de las parejas.

De los antecedentes recopilados y de lo observado, es posible inferir que los funcionarios que pertenecen a esta institución naval poseen un carácter católico, por consiguiente el matrimonio es concebido como una institución validada y altamente reconocida por la entidad naval.

Existe un 4.9% de usuarios que se encuentran separados, porcentaje que si bien es bajo en relación a las personas casadas, puede aumentar dado a que antes de la ley de divorcio mucho de los servidores no podían regularizar su situación conyugal.

Un agravante de esta situación está dada porque en general las cónyuges se resisten a ello, debido a las repercusiones económicas que les significa dejar de ser carga del servidor, perdiendo toda prestación o beneficio que la Armada de Chile les puede otorgar, en su calidad de beneficiaria.

## - Grado Jerárquico

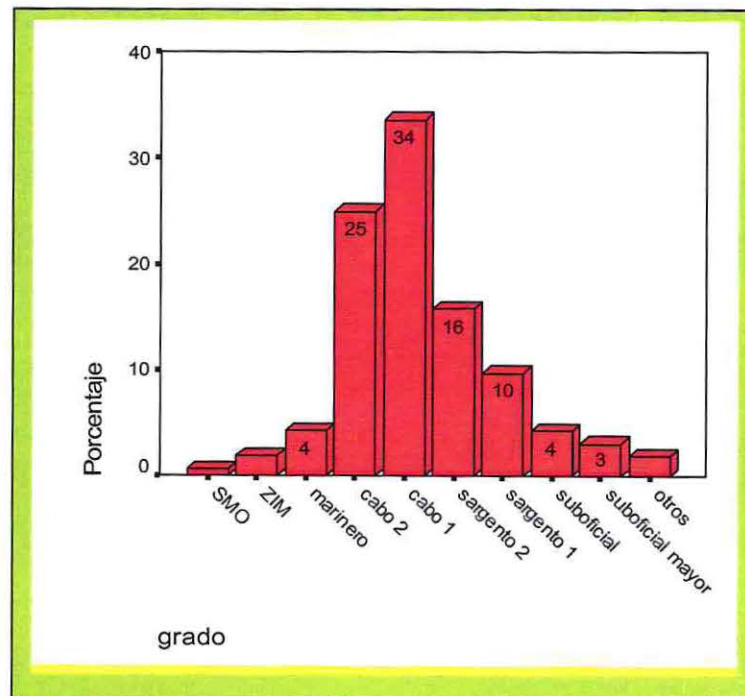
**Tabla N° 5: Grado Jerárquico de beneficiario**

	Frecuencia	Porcentaje
SOM	2	0,3
ZIM	19	2,5
Marinero	75	9,7
Cabo 2°	209	27,1
Cabo 1°	202	26,2
Sargento 2°	153	19,9
Sargento 1°	64	8,3
Suboficial	28	3,6
Suboficial Mayor	13	1,7
Otros	5	0,6
Total	770	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

**Grafico N° 3**

**Grado Jerárquico de beneficiarios**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007



Cabe señalar que dentro de la Armada de Chile el grado se obtiene por el desempeño y por los años de servicio en la institución. Los primeros rangos de la tabla, hasta marinero, corresponden a personas de corta edad, quienes generalmente no acceden al servicio, pues poseen menor tiempo dentro de la institución, se estima que esto podría ser una causal de que desconozcan algunos de los servicios que la institución Armada les brinda.

- Comuna de Residencia

Comuna de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Valparaíso	160	20,8
Viña del Mar	242	31,4
Villa Alemana	109	14,2
Quilpué	137	17,8
Limache	19	2,5
Otros	103	13,4
Total	770	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Las cifras anteriores pueden deberse a que el parque habitacional correspondiente al personal gente de mar se encuentra concentrado principalmente en las comunas de Viña del Mar y Valparaíso. En el caso de Viña del Mar, ésta es la ciudad que concentra el mayor número de viviendas fiscales, llegando a ascender a 741. (Fuente: Asistencia Habitacional del Departamento de Bienestar, Valparaíso).

En relación a la categoría "otros", éstos son principalmente de sectores cercanos a Valparaíso – Viña, así como también a las comunas interiores de la quinta región. Habiendo un porcentaje menor de casos de las regiones metropolitana, séptima y octava.



- Persona que accedió a la atención del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Servidor	119	72,6
Cónyuge	33	20,1
Hijos	3	1,8
Otros	9	5,5
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

De un total de 164 personas que se atendieron en el Servicio de Asistencia Social, la mayoría fueron los servidores con un 72,6%, lo cual puede atribuirse a la mayor vinculación que poseen con la institución Armada, pues es el lugar donde desempeña sus funciones laborales. Luego con un 20,1% le siguen sus cónyuges, quienes por lo general asisten cuando los servidores se encuentran desempeñando funciones institucionales fuera de la región y/o por problemas de tipo conyugal.

Las razones de la atención de éstas últimas, principalmente se deben a situaciones de tipo conyugal. Existe un porcentaje de 1,8% que corresponde a los hijos de los servidores quienes acuden al servicio generalmente para tramitar algún crédito o beca. En el caso de otros, las personas que accedieron a la atención fueron mayoritariamente las madres de los funcionarios, seguido de las ex – parejas. Las madres de los servidores acuden fundamentalmente por trámites para asignación familiar. En relación a las ex parejas, éstas se dirigen al servicio para regularizar principalmente temas relacionados con problemáticas de carácter jurídico y/o económico.

**Caracterización del proceso de atención del Servicio de Asistencia Social en relación al grado de vinculación con el servicio, accesibilidad, tiempo, infraestructura y ambiente, atención integral y eficacia**

**4.1.2 Variable N° 2: Grado de Vinculación con el Servicio**

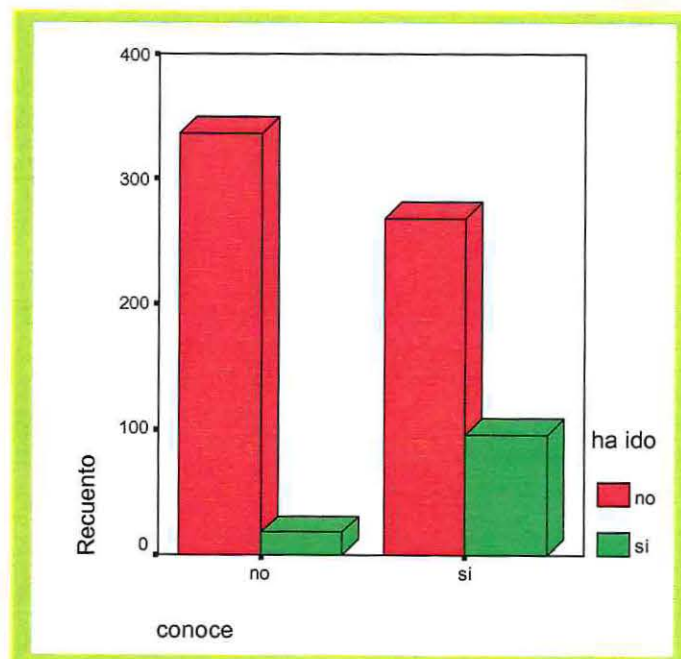
❖ **Dimensión: Conocimiento del Servicio**

**Tabla N° 8: Relación conocimiento y concurrencia**

		Ha accedido		Total
		No	Si	
Conocía	No	337	18	355
	Si	269	96	365
Total		606	114	720

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

**Grafico N° 4: Relación entre conocimiento y concurrencia**



Del cruce de las variables conocimiento del servicio y asistencia al mismo, se desprende que de un universo de 720 encuestados correspondientes a servidores; 337 casos no conocen y no han asistido al Servicio. De los servidores que conocen han

asistido un total de 96 casos, por el contrario; de aquellos que no conocían el servicio, sólo han asistido 18. De lo que se desprende que a mayor información previa sobre el

servicio mayor será la asistencia. El número de personas que no han asistido por desconocimiento, podría asociarse a que las reuniones informativas, que realiza el servicio social anualmente a los Oficiales de División, no se han efectuado de manera continua en el período 2004-2007. Cabe destacar que dichas reuniones permiten que los Oficiales de División, puedan otorgar una mejor orientación a los servidores frente a eventuales problemáticas

**Tabla N° 9: Conocimiento del lugar en el cual se atiende**

	Frecuencia	Porcentaje
No	272	37,8
Si	448	62,2
Total	720	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Cabe señalar que el desconocimiento se debe en gran medida a que muchos de los usuarios del servicio, corresponden a servidores de menor grado, en su mayoría Cabo 1º, quienes poseen un menor tiempo en la institución y por ende es posible que no conozcan de manera integral la institución y los tipos de apoyo que podrían obtener a través de la misma. Por otra parte, es posible que la mayoría de ellos se encuentren solteros, y por tanto con menos demandas familiares.

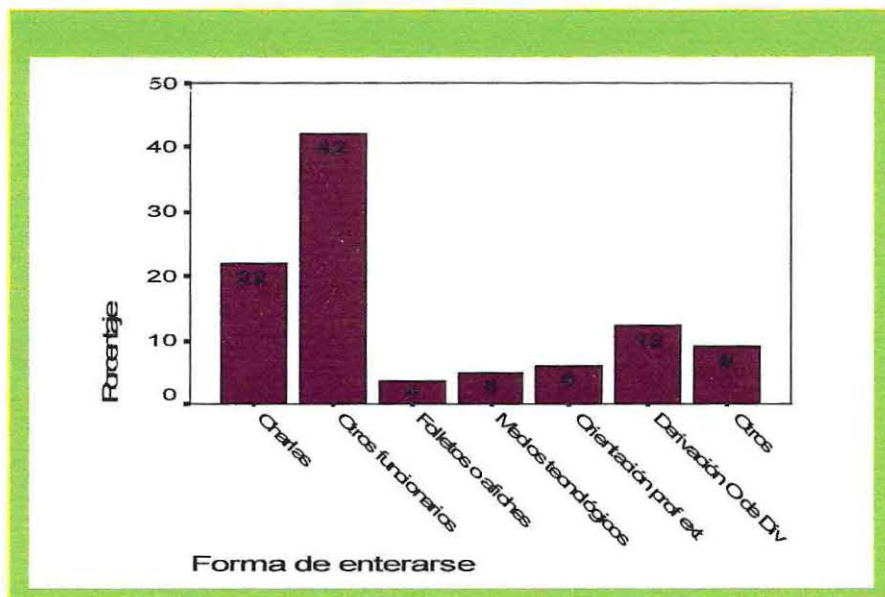


	Frecuencia	Porcentaje
Charlas	36	22,0
Otros funcionarios	69	42,1
Afiches	6	3,7
Por medios tecnológicos	8	4,9
Orientación profesional externo	10	6,1
Oficial de División	20	12,2
Otros	15	9,1
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Llama la atención que la manera de enterarse del Servicio de Asistencia Social sean las instancias informales, es decir a través de otros funcionarios; alcanzando un 42.2%, seguido de las instancias formales: charlas y orientación del Oficial de División que abarcan un 22% y un 12.2% respectivamente. Uno de los factores atribuible a este último porcentaje es que las conferencias de tipo informativas y explicativas del servicio dirigidas a los Oficiales de División no se han efectuado de manera continua por el Servicio de Asistencia Social, vale decir año a año. Por tanto la posibilidad de que ellos informen a los funcionarios respecto del servicio se ve disminuida. Por otra parte cabe mencionar que el enterarse de manera informal respecto al servicio, vale decir a través de otros funcionarios, puede provocar una recepción de información de carácter sesgada y/o errónea, lo cual en ocasiones puede crear altas expectativas sobre el servicio; o por el contrario pueden crear una desvaloración de las prestaciones que éste puede otorgar.

**Grafico N° 5**  
**Forma de enterarse de la existencia del servicio**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

❖ **Dimensión: Característica de la Demanda (2004 – 2007)**

**Tabla N° 11: Ocasiones que ha acudido al servicio**

	Frecuencia	Porcentaje
1 ó 2	119	72,6
3 ó más	36	22,0
No sabe / No responde	9	5,5
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

La alta frecuencia, 72,6 % que han asistido al servicio 1 ó 2 veces en el período 2004 - 2007, indica que la mayoría de las atenciones son principalmente consultas y las orientaciones, que son atenciones de corta duración y que no requieren de una intervención más compleja. Esta única consulta puede ser determinante a la hora de valorar la percepción que poseen los usuarios en relación al servicio.

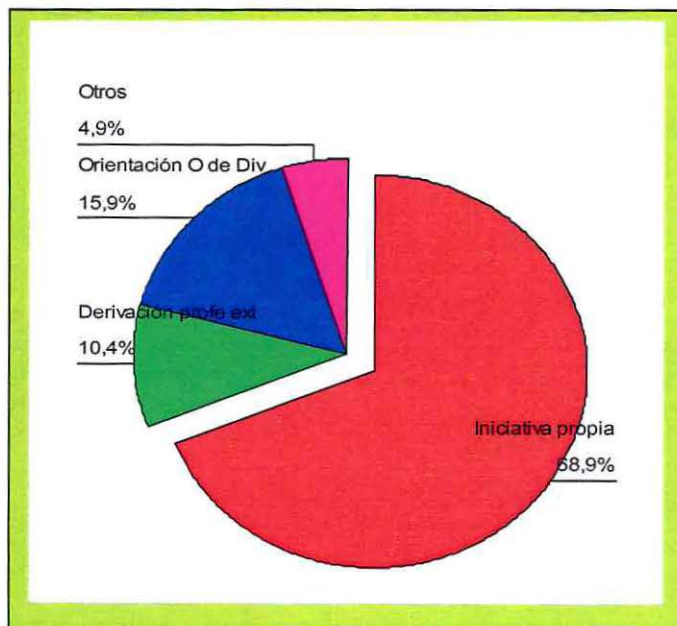
En el caso de las personas que se han atendido más de tres veces, el número sólo alcanza a un 22%, dejando ver que este tipo de intervención se ubicaría en una relación 1 a 5.

**Tabla Nº 12: Forma de llegar al servicio**

	Frecuencia	Porcentaje
Iniciativa propia	113	68,9
Derivación profesional externo	17	10,4
Orientación Oficial de División	26	15,9
Otros	8	4,9
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

**Gráfico Nº 6**  
**Forma de llegar al Servicio**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

La mayoría de los encuestados señala que se dirigen al servicio por iniciativa propia, vale decir un 68,9%, argumentado y reconociendo al servicio como un beneficio

legítimo, que en muchas ocasiones pasa a ser la única instancia de resolución de conflictos; al no poder recurrir a profesionales externos por razones económicas. Asimismo, porque requieren realizar trámites netamente institucionales.

Por otra parte el porcentaje más bajo se concentró en el apartado “otros”, con un 4.9%, correspondiente a cónyuges de los servidores, quienes informalmente recomiendan asistir al servicio ante alguna problemática.

❖ **Dimensión: Demanda de Atención**

	Frecuencia	Porcentaje
Informe social	74	21,9
Entrevista	134	39,6
Visita domiciliaria	61	18,0
Conferencia, charlas, talleres	30	8,9
Actividades recreativas	26	7,7
Asesoría grupos organizados	13	3,8
Total	338	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

	Frecuencia	Porcentaje
Informe social	54	19,6
Entrevista	134	48,6
Visita domiciliaria	38	13,8
Conferencias, charlas, talleres	26	9,4
Actividades recreativas	17	6,2
Asesoría grupos organizados	7	2,5
Total	276	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Las prestaciones que obtienen mayores valores, corresponden al informe social y la entrevista, herramientas principales de la atención de caso, el cual posee mayor

importancia dentro del servicio, siendo por ello, el tipo de intervención que los usuarios más conocen y acceden.

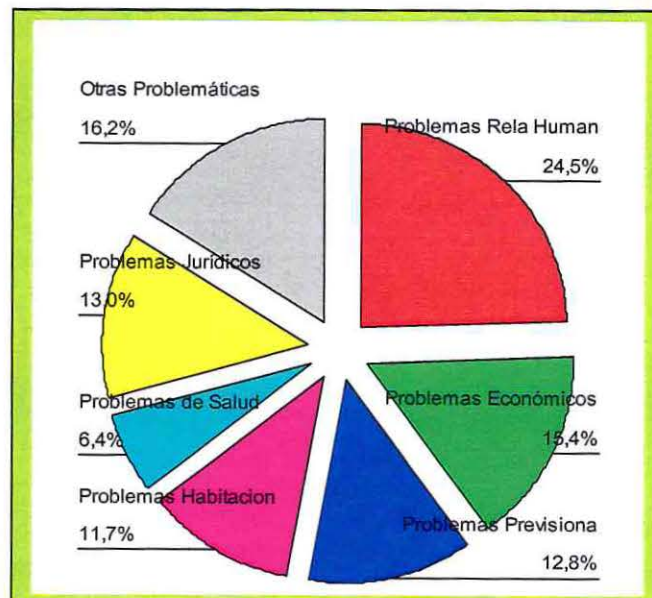
En relación a las demás prestaciones el porcentaje es considerablemente más bajo, debido a que estas actividades se realizan esporádicamente abarcando un número reducido, en relación a la población total de funcionarios de la Primera Zona Naval, que asciende a 13.625 personas. (Fuente: Dirección General del Personal Armada de Chile, 2007)

**Tabla N° 15: Problemáticas que motivan la atención**

	Frecuencia	Porcentaje
Problemas de relaciones humanas	103	25,6
Problemas económicos	59	14,6
Problemas previsionales	50	12,4
Problemas habitacionales	48	11,9
Problemas de salud	24	6,0
Problemas jurídicos	49	12,2
Otras problemáticas	70	17,4
Total	403	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

**Gráfico N° 7**  
**Motivo de atención**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

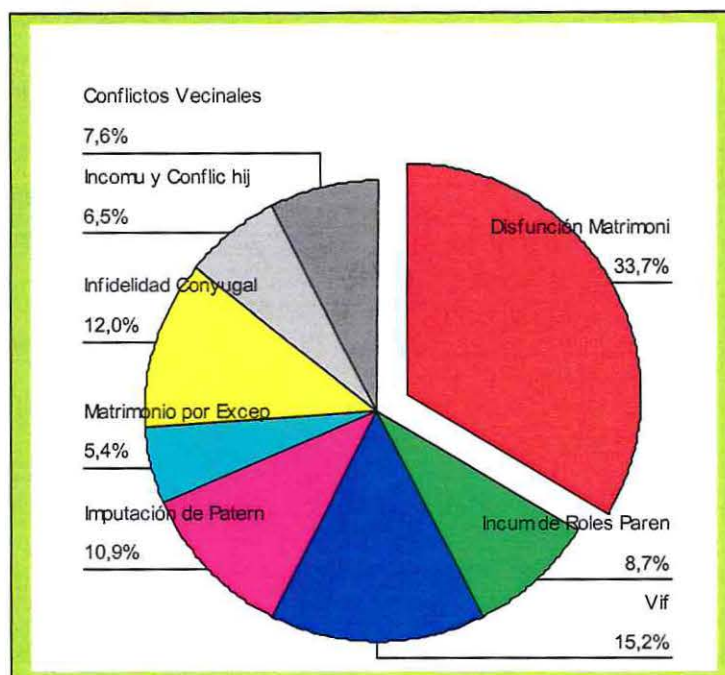


Dentro del Servicio de Asistencia Social de la 1° Zona Naval, las atenciones y prestaciones se encuentran clasificadas según las principales problemáticas que generan la atención, las cuales se presentan en la tabla y gráfico anterior, donde también se puede apreciar que son las dificultades de relaciones humanas las que más se atienden en el servicio.

Cabe señalar que de las personas encuestadas, un porcentaje significativo señala haber concurrido al Servicio en más de una ocasión, lo que muchas veces se da por otra situación problema distinta a la que motivó la primera consulta. Esto se puede explicar por la complejidad que generan ciertas situaciones, lo que en ocasiones exige más número de entrevistas con las profesionales. Es el caso que se da entre la relación problemas económicos y de relaciones humanas, ya que los primeros pueden generar dificultades o incluso un quiebre en la dinámica familiar. Lo mismo ocurre en la relación que se da entre los problemas de relaciones humanas, y los problemas conyugales y jurídicos; orientados principalmente a los problemas de cuidado personal de niños y/o adolescentes, relación directa y regular, entre otras problemáticas, que se dan cuando la situación conyugal no se ha resuelto llegando a la separación o divorcio.

Como se señaló anteriormente, dentro del Servicio de Asistencia Social se separan las problemáticas por áreas, a continuación se presenta detalladamente el resultado de los datos recogidos, por cada una ellas, con sus respectivas problemáticas.

**Gráfico N° 8:**  
**Problemas de Relaciones Humanas**

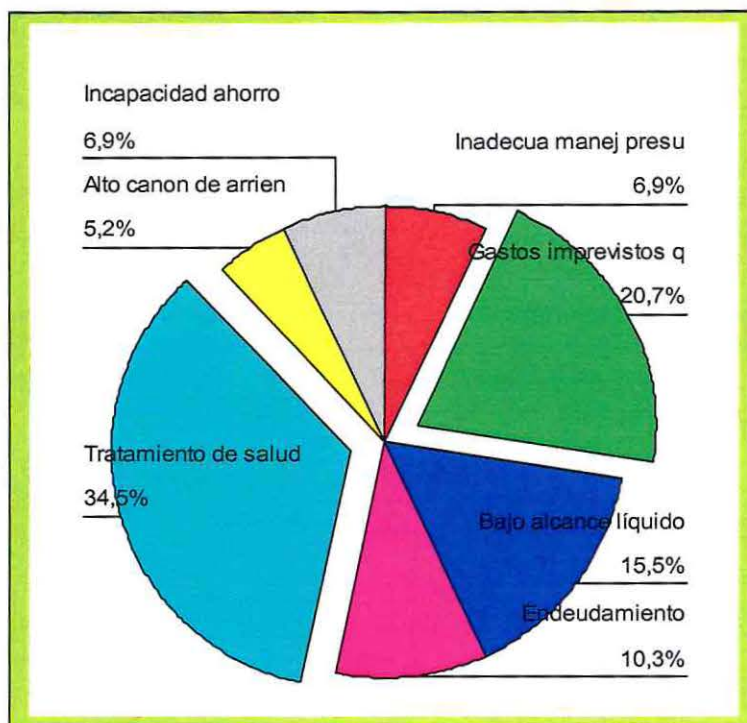


Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Dentro de esta área la problemática más frecuente, es la disfunción matrimonial con un amplio porcentaje, muy por lo alto del resto de las problemáticas, con un 33,7%, corroborando lo manifestado por las profesionales, las cuales dentro de las entrevistas señalan que los problemas de parejas son los más atendidos dentro del servicio. Incide en la generación de estos problemas la ausencia prolongada de los cónyuges, así como también la falta de comunicación y muchas veces se agrava por otros problemas, como lo son los de tipo económico, que no sólo afectan el presupuesto de la familia, sino que también, las relaciones de ésta misma.

En segundo y tercer lugar se encuentra la violencia intrafamiliar e infidelidad, con un 15,2% y 12% respectivamente, problemas que se vinculan estrechamente con la disfunción matrimonial antes mencionados, configurándose en un círculo de problemáticas, donde una conlleva a la otra.

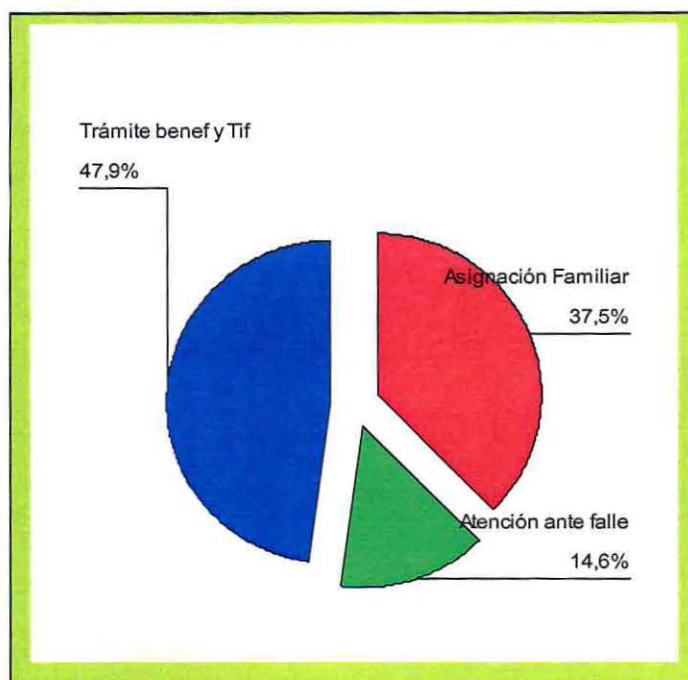
**Gráfico N° 9:**  
**Problemas Económicos**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Los gastos imprevistos y los tratamientos de salud son las causas que generan un mayor desajuste en el presupuesto familiar. Paradojalmente, si bien la institución les provee una serie de beneficios además de un sueldo fijo estable, en muchas ocasiones y en especial familias numerosas no logran organizar adecuadamente todos los gastos.

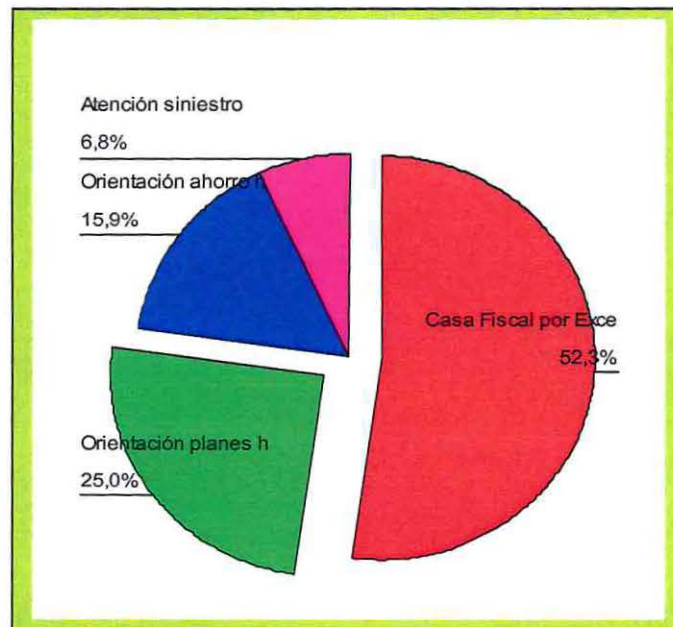
**Gráfico N° 10**  
**Problemas Provisionales**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

La alta demanda en cuanto a la tramitación de la tarjeta de identificación familiar se explica en que ésta es fundamental para las cargas familiares del servidor, dado que les permite acceder principalmente a atenciones de salud, situación que explica en cierta medida la alta demanda en cuanto a su tramitación. Los problemas relacionados con asignación familiar, que puede estar dirigida además de cónyuges sin previsión e hijos, a padres, nietos o menores en cuidado personal, con el requisito de que se encuentren viviendo a expensas del servidor y sus ingresos sean inferiores a la mitad del ingreso mínimo mensual. En cuanto a la atención y orientación previsional, ante el fallecimiento del servidor, cónyuge y/o cargas familiares sólo un 14.6% consulta por esta temática.

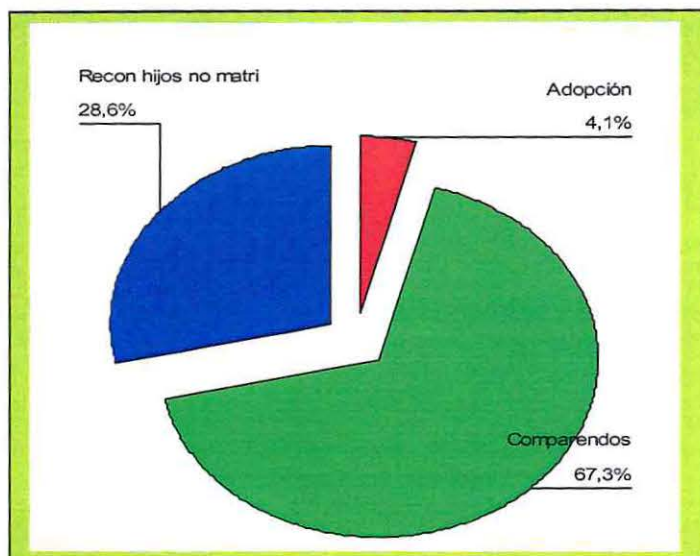
**Gráfico N° 11:  
Problemas Habitacionales**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Uno de los beneficios que entrega la institución es la posibilidad de acceder a viviendas fiscales, dicho beneficio está orientado a todos los servidores. A la gente de mar se les otorga por tres años, prorrogable a un año más si está embarcado, cumpliendo ciertos requisitos. Por otro lado, existe la posibilidad de solicitarla por excepción cuando no cumplen los requisitos, o bien, pedir prórroga en la entrega de ésta. Para ello, el Servicio de Asistencia Social elabora un informe social.

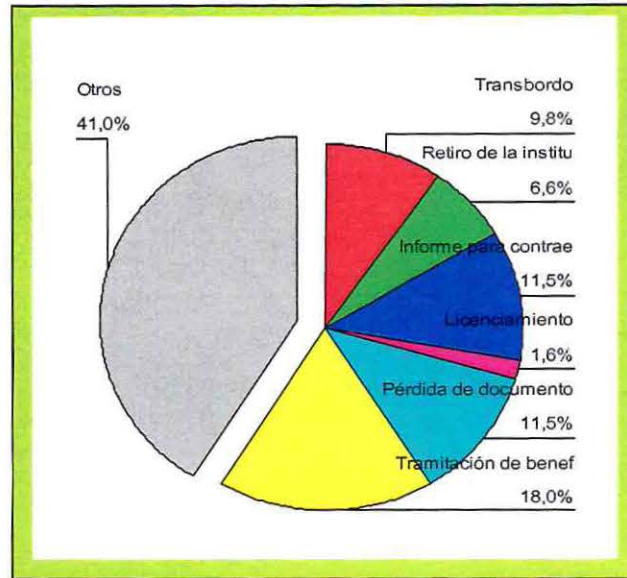
**Gráfico N° 12:**  
**Problemas jurídicos**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Los problemas de carácter jurídico se encuentran muy ligados con los de disfunción matrimonial, siendo éstos últimos causantes de los primeros, sobre todo en los temas de divorcio, que derivan generalmente en trámites de comparendo, para la regulación de cuidado personal, relación directa y regular, y pensiones de alimentos, que son los que tienen mayor demanda dentro de las prestaciones jurídicas.

**Gráfico N° 13**  
**Otras problemáticas**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

En cuanto a las "otras problemáticas" que motivan la consulta al Servicio y que no están incluidas en las áreas antes señaladas, dentro de las que se incluyen situaciones tan variadas como solicitud de tarjetas o préstamos bancarios, solicitudes de horas médicas y toma de exámenes con mayor urgencia, en el caso del Servicio de Asistencia Social del Hospital Naval y, solicitud para cupo en jardín infantil, entre otras, destacándose por sobre las demás las orientaciones y apoyo a las cónyuges frente a la ausencia de los maridos que se encuentran en comisiones prolongadas.

#### **4.1.3 Variable N° 3: Accesibilidad**

Cabe mencionar que esta variable es considerada sólo para los usuarios que asistieron a las dependencias del Servicio de Asistencia Social (demanda espontánea), puesto que las oficinas de atención del Servicio hasta el año pasado no se encontraban en la dirección actual.

❖ **Dimensión: Conocimiento de la Ubicación de las Dependencias del Servicio de Asistencia Social**

	Frecuencia	Porcentaje
No	28	56,0
Sí	22	44,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Con respecto al conocimiento de la ubicación de las dependencias del Servicio de Asistencia Social, llama la atención un mayor número de desconocimiento en relación a los que conocen estas dependencias. Si bien la diferencia no es muy amplia el desconocimiento de este porcentaje podría radicar en que las dependencias del Servicio se han trasladado a otra ubicación física (en junio del 2006), por tanto es posible que muchos usuarios al momento de responder el instrumento de medición de la investigación, no se encuentren actualizados respecto a la nueva ubicación; Prat 773, Valparaíso.

	Frecuencia	Porcentaje
No	44	88,0
Sí	6	12,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Uno de los factores que explica el alto porcentaje de personas que accedieron fácilmente al Servicio, es que la ubicación es de fácil acceso, tanto en lo que respecta a

locomoción, como también a la cercanía con varias de las dependencias de la Armada, lo mismo ocurre con la disponibilidad horaria.

#### 4.1.4 Variable N° 4: Tiempo

##### ❖ **Dimensión 1: Horario de Atención\*** Aplicada a Servidores

	Frecuencia	Porcentaje
No	25	21,9
Si	48	42,1
No le corresponde responder	41	36,0
Total	114	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

De las personas que conocen el horario de atención del Servicio de Asistencia Social, la mayoría reconoce que éste es adecuado. Esto se ve favorecido en que pese a coincidir con el horario de trabajo de los servidores, se les autoriza dirigirse a las dependencias del Servicio de Asistencia Social ante cualquier problemática. Otra posibilidad de acceso a la atención es mediante la profesional, debido a que cuando las reparticiones son muy alejadas ésta cumple allí un horario de atención fijo en la semana. Como es el caso de la Aviación e Infantería. O bien, la profesional ocupa una oficina fija, como es el caso de la Academia Politécnica Naval, el Hospital Naval y la Escuadra donde la profesional cuenta con una oficina en el Molo de Abrigo.

##### ❖ **Dimensión 2: Tiempo de Espera \*** Aplicada a Servidores y demanda espontánea

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5 min.	47	28,7
10 min.	29	17,7
20 min.	10	6,1
Más de 20 min.	7	4,3
No responde	71	43,3
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007



Principalmente se señala que la demora es relativamente escasa; en cuanto al bajo porcentaje en el tiempo de espera corresponde a usuarios no citados previamente, es decir por demanda espontánea.

**Tabla N° 20: Consideración del tiempo de espera**

	Frecuencia	Porcentaje
Breve	45	27,4
Adecuado	68	41,5
Extenso	22	13,4
No sabe/no responde	29	17,7
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Según este dato se puede inferir que en relación al tiempo de espera las personas se encuentran satisfechas, ya que son muy pocas las personas que señalan que el tiempo de espera es extenso, considerando que muchas de las personas que acuden al servicio lo hacen por demanda espontánea, es decir sin estar citados con anticipación.

**Tabla N° 21: Factor al cual atribuye el tiempo de espera**

	Frecuencia	Porcentaje
No se respeta el orden de llegada	10	6,1
Falta de profesionales	10	6,1
Exceso de personas que solicitan la atención	11	6,7
No hubo demora	109	66,5
Otro factor	7	4,3
No sabe/No responde	17	10,4
Total	164	100,0

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Dentro de las personas que señalan algún grado de demora ésta se atribuye principalmente a la forma de llegada al servicio, pues mayoritariamente es por demanda espontánea. También se señala que no se respeta el orden de llegada y la falta de profesionales con un 6,1%. Este último rango, se vuelve a señalar por parte de las profesionales como una de las mayores carencias del servicio, argumentando la relación entre el universo a atender y la poca cantidad de profesionales para el amplio número de funcionarios que posee la Armada y considerando que no sólo se atiende a éstos, sino también a sus respectivas familias.

#### 4.1.5 Variable N° 5 : Condiciones de Infraestructura y Ambiente

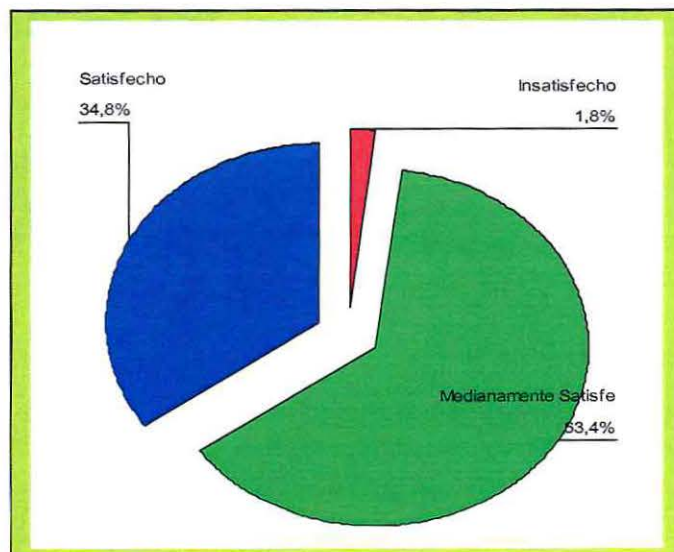
Tabla N° 22: Infraestructura y Ambiente

Subdimensiones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Comodidad	3,7%	15,2%	60,4%	20,7%
Aseo y Orden	1,8%	6,1%	63,4%	28,7%
Iluminación	1,2%	13,4%	60,4%	25%
Calefacción	2,4%	25,0%	55,5%	17,1%
Ventilación	2,4%	18,3%	61%	18,3%
Espacio Suficiente	1,8%	21,3%	56,1%	20,1%
Asientos Suficientes	1,8%	22%	59,1%	16,5%
Privacidad	7,3%	28,7%	48,2%	15,9%
Seguridad Niños	4,3%	29,9%	50,6%	15,2%
Material Juego para Niños	14,6%	52,4%	24,4%	8,5%
Servicios Higiénicos	6,7%	35,4%	46,3%	11,6%

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Gráfico N° 14:

## Grado de Satisfacción en relación a Infraestructura y Ambiente



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Los resultados obtenidos en cuanto a la variable condiciones de infraestructura y ambiente, se pueden considerar como positivos, puesto que la mayoría de los usuarios atendidos en el Servicio de Asistencia Social de la 1° Zona Naval, es decir un 98.2% se encuentra entre el rango medianamente satisfecho y muy satisfecho, respecto a dicha variable. Sólo un porcentaje muy bajo de usuarios, un 1.8% se encuentra insatisfecho.

La Infraestructura y Ambiente son sin duda elementos que aportan tangibilidad al servicio y al mismo tiempo, uno de los factores que inciden en la calidad del mismo (Eiglier y Langeard, 1989). Se puede mencionar que la incidencia de la variable infraestructura y ambiente en cuanto a la calidad del servicio es positiva, en las diferentes dimensiones a considerar, muestran un alto porcentaje de usuarios que reconocen en el Servicio de Asistencia Social aquellas condiciones de infraestructura y ambiente necesarias para otorgar una atención de calidad.

En cuanto a las dimensiones: comodidad, aseo, orden e iluminación de las dependencias del Servicio de Asistencia Social y en consideración de las categorías de acuerdo y muy de acuerdo, se obtiene que, sobre el 80% de los usuarios reconoce la existencia de estas condiciones, que favorecen la atención de calidad. Destacando principalmente el aseo y orden en donde un 92.1% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo con dicha dimensión. El resto de las dimensiones, tales como: calefacción,

ventilación, espacio suficiente, asientos suficientes, sobre un 70% señala estar de acuerdo con que éstas son adecuadas.

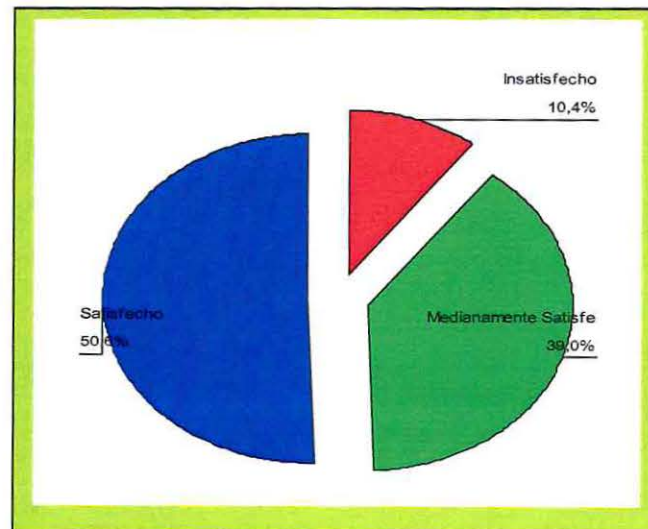
En relación a la privacidad de la atención un 64.1% de los usuarios reconoce estar de acuerdo o muy de acuerdo con que la hay.

En cuanto a la existencia de material de juego para los niños sólo el 32.9% de los usuarios señaló estar de acuerdo. Muchas de las dependencias del Servicio de Asistencia Social, no cuentan con material de juego para los niños, que permitan facilitar la atención, pues el sujeto de atención, es decir, el servidor y sus cargas, se ven enfrentados en muchos casos a constantes cambios de ciudad, distanciándose muchas veces de sus redes de apoyo familiares, a quienes confían el cuidado de sus hijos, por lo que es frecuente que asistan niños a la consulta.

#### 4.1.6 Variable N° 6: Atención Integral

Gráfico N° 15

Satisfacción en Relación a la Atención Integral



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

En cuanto a la variable atención integral, entendida como la asistencia individualizada y global otorgada a los usuarios del Servicio de Asistencia Social cumpliría

satisfactoriamente con las dimensiones y sub dimensiones contenidas en dicha variable, las que se presentan individualmente a continuación:

❖ **Dimensión: Atención**

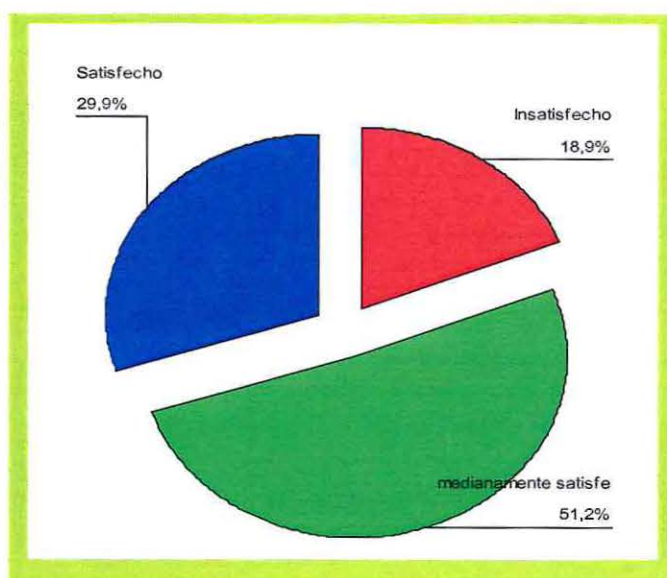
**Tabla N° 23: Satisfacción en relación a la atención**

Sub dimensiones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Cumplimiento de Expectativas	11%	18,9%	42,1%	28%
Información respecto a beneficios y requisitos	8,5%	18,3%	50,6%	22,6%
Consideración de Necesidades	11%	15,9%	48,2%	25%

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

**Gráfico N° 16:**

**Grado de Satisfacción en relación a la atención**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

El bajo nivel de insatisfacción respecto a esta dimensión, se podría deber a que existe un alto porcentaje de usuarios, un 70.1%, que consideran que sus expectativas fueron consideradas, en tanto un 73.2% señala acuerdo con respecto a la consideración de sus necesidades y a la entrega de información sobre los beneficios existentes y los requisitos para obtenerlos.

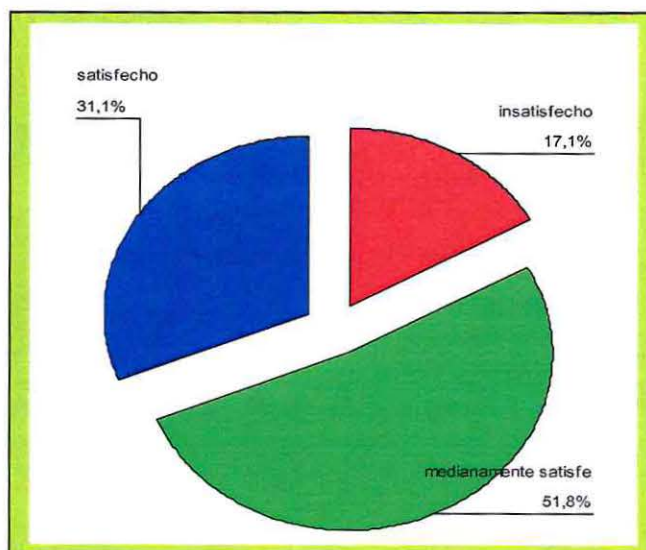
#### ❖ Dimensión Profesional

Tabla N° 24: Satisfacción en relación a la atención profesional

Subdimensión	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Empatía del Profesional	10,4%	21,3%	40,2%	28%
Manejo del Tema	5,5%	13,4%	53,7%	27,4%
Respeto de Derechos	7,3%	16,5%	50,6%	25,6%
Dedicación especial al caso particular	10,4%	25,6%	37,8%	26,2%
Entrega de información anexa	9,1%	33,5%	34,8%	22,6%

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Gráfico N° 17  
Grado de Satisfacción de la atención profesional



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007



En relación a la dimensión profesional existen diversos aspectos que podrían explicar el alto porcentaje de usuarios que se encuentran satisfechos y medianamente satisfechos en cuanto al profesional que lo atendió. Entre estos cabe mencionar: manejo del tema, respeto de los derechos de los usuarios y empatía, alcanzando porcentajes superiores a 60%.

Cabe destacar que un 81,1% de los usuarios están de acuerdo o muy de acuerdo en que la profesional demuestra manejo del tema que aborda, lo cual es muy relevante, pues

permite otorgar una solución precisa y oportuna frente a quien demanda atención. Por otra parte el respeto por los derechos del usuario presenta un porcentaje de acuerdo de un 76.2 %, factor que parece influir de manera importante en el grado de la satisfacción.

La empatía, entendida como la capacidad del profesional para reconocer y comprender la realidad que vive una determinada persona, es reconocida con un 68,2%.

Un menor porcentaje de usuarios reconoce que se le dedicó especial atención a su caso particular (64%). Mientras que un 57.4% afirma que se le entregó información anexa en relación a su demanda. Por tanto se puede deducir, que estas habilidades de las profesionales son altamente valoradas por los usuarios.

## 4.1.7 Variable N° 7: Eficacia

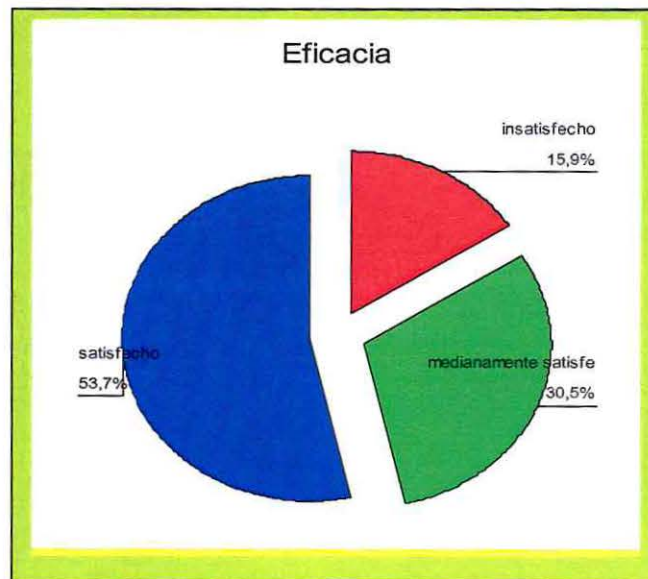
Tabla N° 25: Grado de satisfacción en relación a la problemática que motivó la consulta

Subdimensiones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
La problemática fue resuelta	15,2%	22%	43,9%	18,9%
No hubo excesiva tramitación	10,4%	19,5%	52,4%	17,7%
Se entregó asesoría en relación a expectativas	11,6%	20,7%	48,2%	19,5%
Se realizaron gestiones para solucionar el problema	13,4%	22,6%	42,7%	21,3%
Se llevó el proceso hasta el final	13,4%	22,6%	45,1%	18,9%

Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

## Gráfico N° 18

Grado de Satisfacción en relación a la Eficacia



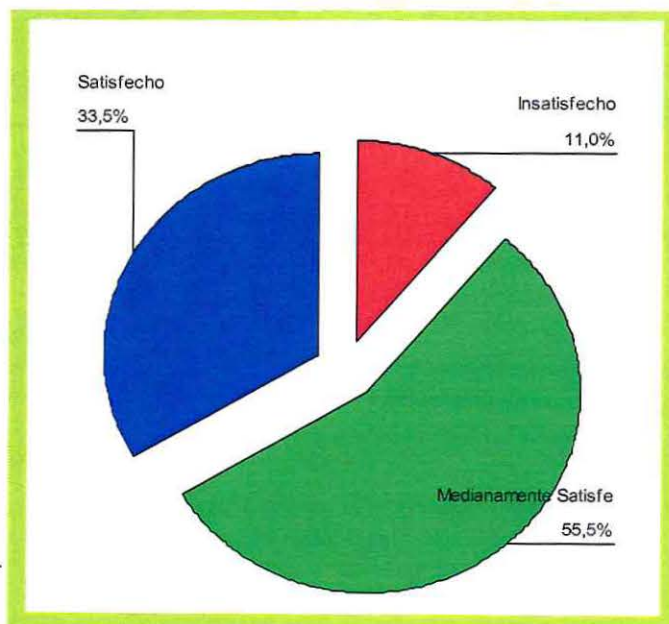
Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

El alto porcentaje de personas que se encuentran satisfechas respecto a la eficacia de la atención se puede explicar en razón de que sostienen que su problemática fue resuelta. Además es importante mencionar que un 70.1% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que la tramitación no fue demasiado excesiva lo cual agiliza el proceso de atención.

Un 67.7% señala que la asesoría que recibió estaba de acuerdo a sus expectativas, lo cual indica en cierta medida una adecuada adaptación de las prestaciones a los requerimientos de los usuarios.

**Gráfico N° 19**

**Grado de Satisfacción Usuario**



Fuente: Cuestionario de medición  
Tesis Servicio de Asistencia Social Armada de Chile  
Junio 2007

Las variables: Infraestructura, Atención integral y Eficacia, a partir de sus correspondientes indicadores señalan que, si bien un 11% se encuentra insatisfecho con la atención otorgada por el Servicio de Asistencia Social, la evaluación en general es positiva sumando los usuarios satisfechos y medianamente satisfechos. Sin embargo, el hecho que sólo un 33.5% se encuentra satisfecho con la atención otorgada, presenta una oportunidad para introducir cambios que permitan mejoras en la atención entregada a los usuarios.

## 4.2 Análisis Cualitativo

En la siguiente unidad se presentan los resultados obtenidos a partir del levantamiento de información de carácter cualitativo con el fin de otorgarle mayor comprensión a los aspectos de carácter cuantitativo de la investigación.

### **Identificación de la percepción de los usuarios respecto de las prestaciones del servicio, y a su vez el rol y quehacer del profesional asistente social**

Los datos que a continuación se presentan han sido recogidos mediante una entrevista realizada a 7 usuarios del Servicio de Asistencia Social, escogidos al azar. El análisis de dichos resultados se realizó tomando como referente los objetivos de investigación, y estableciendo tres categorías de análisis: tipo de intervención realizada, las habilidades sociales y teóricas de las profesionales y las fortalezas y debilidades del servicio. Por otra parte se tomarán en cuenta aquellas preguntas abiertas efectuadas a los usuarios por medio de la aplicación de cuestionarios, obteniendo la percepción de éstos respecto de la atención otorgada y algunas acotaciones al respecto. Las cuales serán incorporadas también en las categorías antes mencionadas.

### **Identificación de la Percepción de los Usuarios**

#### **Detalle de Intervención Realizada**

La Intervención Social es una actividad profesional del Trabajo Social que surge como respuesta a la necesidad de analizar y actuar sobre los problemas de las interacciones personales en sus diversos contextos sociales. Los problemas que afronta tienen que ver con los múltiples niveles y con los procesos complejos que encierra la relación entre el individuo y su contexto social, especialmente con los procesos que se relacionan con la forma en que las necesidades individuales y colectivas son satisfechas en su medio social.

Del colectivo seleccionado, es decir, las 7 personas usuarios del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Armada de Chile, fueron visitadas por la profesional asistente social, con motivo de elaborar un informe social ante la problemática particular que presentaba cada uno de los casos. La pregunta realizada apunta a considerar el procedimiento que se siguió al realizar la visita domiciliaria, así como también las técnicas utilizadas y los puntos a los cuales se les dio mayor énfasis durante ésta. Cabe considerar que estos puntos van a depender del carácter que tenga la

intervención, así como también de la problemática que derivó la visita domiciliaria o el fin que ésta tiene.

La mayoría de los entrevistados (6 usuarios) señala que en un primer momento y como aspecto trascendental de la visita domiciliaria, la profesional asistente social le

realizó una evaluación de la situación socio económica, lo que se relaciona directamente con la solicitud de beneficios. Para estos efectos la profesional, debe corroborar en terreno las necesidades concretas por las que pasa la familia, ya que dentro de la institución la entrega de beneficios se encuentra normada, y por ende se debe evaluar la pertinencia de la entrega de los beneficios solicitados.

*“...Ella entró a la casa, se sentó, empezó a preguntar cuánto gastábamos en esto, eh, locomoción, en pan, en la feria, en la luz, en el agua, cuántas camas teníamos...todo eso... ahí yo le di la información, ella empezó a sacar eh...a sumar y restar digamos, cuánto es lo que entra y cuánto es lo que sale...” (E. U. N° 1)*

*“...Me realizaron un informe social solamente para ver cómo vivíamos. Me preguntaron sobre mi situación económica, lo que pasa es que como yo tuve una enfermedad...” (E.U.N° 4)*

*“...Lo que pasa cuando yo solicité la primera vez casa fiscal se salió por un mensaje solicitando una asistente social. Yo concurrí, me atendió una dama y esa dama fue a mi domicilio, hizo un certificado con respecto a lo que es la situación socioeconómica e iba adosado al informe de mi repartición y se solicitó la casa por excepción...” (E.U.N° 6)*

En el caso de la visita que no apunta a la entrega de beneficios, normalmente se realiza también, en una primera instancia, el análisis de la situación socio-económica, ya que éste es un aspecto trascendental frente a la ocurrencia de cualquier situación - problema, donde las carencias económicas juegan un papel significativo, relacionándose así con la problemática central, al poder ser causa o efecto de este mismo.

*“... eh... ella fue a la casa, eh... conoció toda mi casa. Se detalló todo lo que consumía, en cómo se distribuía el dinero, lo que era para la casa, se tomaron los temas de salud de mi señora, porque gran parte del dinero va para su salud y se abordaron los temas en los cuales era el motivo por el cual yo le solicitaba la casa...” (E.U.N° 6)*

De los entrevistados (2 usuarios) señalan dentro del procedimiento de la visita domiciliaria, aspectos como la derivación a otras redes internas de la misma institución, lo



que perciben más como una manera de desligarse de la situación que como un aspecto positivo y favorable para la intervención y solución del problema.

*“...La Asistente Social me puso en contacto con otra asistente social de la Blanca Estela y ellos me mandaron la cama de mi hija, cubrecama, sábanas, pero de ahí paremos de contar, o sea, el resto ha sido para mí dolor de cabeza no más. La ayuda la he tenido por la Blanca Estela no por las asistentes sociales de acá...” (E.U.Nº 2)*

Los aspectos positivos de la intervención dicen relación con la entrega de orientación y asesoramiento, así como también el hecho de poder mediar en el caso de

ser una problemática entre dos partes, considerando la versión de los hechos y la opinión de ambos

*“...ella conocía bien lo que era el tema porque para mí era presentar la papeleta social y nada más, pero ella me guió por otros términos, también que eran para abordar el problema de la casa fiscal...” (E.U.Nº 6)*

*“... tuvo la gentileza de separarnos de cierta forma, porque le dijo a la mamá que esperara afuera y me preguntó a mí de qué se trataba todo, así que yo le explique más o menos cual era el... porque ella tenía la versión de la mamá y no la mía...” (E.U.Nº 5)*

### **Manejo Teórico y Habilidades Sociales del Profesional Asistente Social**

Para ejercer una profesión, resolver problemas de forma autónoma, flexible y ser capaz de colaborar en el entorno profesional y en la organización del trabajo; es necesario adquirir un conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias con el fin de llevar a cabo una intervención social eficiente. La formación recibida por el profesional, lo guía y prepara para el ejercicio profesional, es decir, el asistente social ha de “saber hacer” y “saber estar” para cumplir su labor. El dominio de estos saberes le hacen “capaz de” actuar con eficacia en situaciones profesionales. Además, debe poseer competencias técnicas entre otras capacidades, pues debe dominar como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo.

En relación al manejo teórico de las profesionales, se expresa por parte de los entrevistados, que si bien poseen diversas especializaciones que avalan su ejercicio profesional, algunas de las personas entrevistadas (2) señalan que dado que los usuarios del servicio tienen distintos niveles culturales no siempre logran comprender lo que se les

explica, por lo que se estima que las profesionales en determinados casos, deberían explicar con un lenguaje más simple los procedimientos, con el fin de que estos sujetos de intervención tengan un mejor nivel de comprensión de lo que se les sugiere para su tratamiento. A pesar de lo anterior, la mayoría de los usuarios declaran haber obtenido orientaciones y menciones respecto a la documentación necesaria para la resolución de sus conflictos.

*“...no encuentro ningún manejo teórico, a mi no me explicó de tal manera lo que ella iba a hacer. Ella solamente se limitó a preguntar lo que quería saber, pero en ningún caso me preguntó cómo funcionaba...” (E.U.Nº 1)*

Por otra parte la usuaria señala que la entrevista considera aspectos que bajo su percepción no son relevantes para la evaluación socioeconómica que se le debía realizar para el informe social correspondiente.

*“...el trato... no me gustó... para nada, una porque como te digo se abocó a cosas que no tenían importancia, a lo que ella iba era a evaluar la situación socioeconómica...” (E.U.Nº 1)*

Si bien los sectores de atención profesional social son clasificados de acuerdo a su nivel de riesgo, esto genera dificultades cuando el usuario se informa de esta situación, pues se sienten estigmatizados por su situación y se preocupan de ello.

*“...Simpática la señora, pero lo único que me molestó fue que ella calificó este sector como de alto riesgo y no me gustó porque para mí no lo es, yo digo puedes vivir en un lugar pobre o a lo mejor ella lo asimiló con la pobreza, pero yo vivo hace años...” (E.U.Nº 4)*

Es interesante destacar desde el punto de vista de la relación entre el profesional con su sujeto de intervención, que la forma en que se dirige el/la asistente social al atendido difiere de acuerdo a cada persona. Por lo tanto, lo que se dice y cómo se dice influye en la percepción y esto incide, a su vez, en la acogida de lo que se está diciendo o sugiriendo al entrevistado.

*“...En mi caso yo las veo y como juicio de valor, yo lo encuentro super malo de parte de ella, para empezar ella te dice que ella no viene acá a arreglarte la vida, sino que viene a evaluar y empezó a decirme que por qué yo estudiaba, por qué yo no trabajaba...” (E.U.Nº1)*

En contraposición de lo expresado con anterioridad, es decir, que se puede mejorar en el manejo de la entrevista, otros usuarios reconocen la claridad y conocimiento

temático entregado por las asistentes sociales, otorgando una orientación adecuada y oportuna.

*“...ella como que me encaminó, me ayudó, me orientó, hizo todo lo que podía, no se cuánto tiempo tiene de profesión, pero tenía muy claro lo que tenía que hacer y se notó, de hecho se resolvió...” (E.U.Nº 5).*

Por otra parte, destacan como meritorio que el profesional, asistente social sea realista, al explicitar las situaciones existentes de recibir un beneficio, alejándose de la creación de falsas expectativas, que pueden provocar una decepción del usuario, respecto del Servicio o de la profesional correspondiente.

*“...a mi me causó una muy buena impresión, la forma en que ella me planteó las cosas, porque no fue la típica cosa que a uno parten tratando de darle mejoral, sino que ella me dijo las posibilidades que tenemos son éstas y de acuerdo a la evaluación que ellas hicieran me iba a decir los porcentajes, que yo tuviera una afirmativa en todo lo que estaba solicitando...” (E.U.Nº 7)*

El siguiente usuario rescata la responsabilidad de la profesional con su caso, mediante la realización de gestiones rápidas, dando una orientación clara sobre los documentos con los que debía contar para obtener el beneficio. A su vez, el mencionado sostiene que la profesional evidencia un gran compromiso, es decir, “es jugada”, ya que

todas las gestiones que realiza van dirigidas en pro de solucionar la problemática económica que lo aqueja.

*“...movía sus contactos para averiguar más del asunto, de mi situación económica porque había que tener papeletas de pago, la situación eh... como se llama eh... de descuento, o sea a través del bienestar, todo eso. Entonces todo eso ella hizo una buena gestión muy... muy buena, ella se la jugó, hizo hartas cosas para que pudiera eh... salir bien para ambas partes...” (E.U.Nº5)*

En cuanto a las Habilidades Sociales, algunos de los entrevistados (3 usuarios) señalan que la postura distante en alguna entrevista les impide generar una relación más empática.

*“...Igual la noté como distante, como que estaba haciendo su trabajo solamente. No mostraba más interés...” (E.U. Nº 3)*

*“...En cuanto a la empatía...no, nada...” (E.U.Nº2)*



No obstante, al preguntar al resto de los usuarios, sobre las habilidades sociales de la profesional, se pueden rescatar fragmentos relacionados con la simpatía, amabilidad y respeto que demanda su trabajo.

*“...Sí, de todas maneras, tiene un carácter eh...que es muy amena...”(E.U. N° 5)*

Respecto a la confrontación, se puede inferir mediante la observación que las personas no evidencian su discrepancia a la hora de realizarse la intervención social, pues mantienen una actitud pasiva.

### **Fortalezas y Debilidades del Servicio**

Las fortalezas se definen como la parte positiva de la institución de carácter interno, es decir, aquellos productos o servicios que de manera directa se tiene el control de realizar y que reflejan una ventaja ante las demás instituciones, producto del esfuerzo y la acertada toma de decisiones.

Por otra parte, las debilidades generan oportunidades de mejora para el desempeño de la institución, derivándose en planes de superación de diversa índole. Una debilidad puede ser disminuida mediante acciones correctivas, así las debilidades se pueden atacar con acciones de corto plazo a efecto de eliminarlas y transformarlas en fortalezas.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los usuarios del Servicio de Asistencia Social, las fortalezas que se mencionan dicen relación principalmente con los recursos con que cuenta la Institución Armada de Chile.

*“...Los medios para hacer cosas. Que se basan más que nada en la organización que tienen acá, no sé muy bien del servicio, porque yo propiamente tal del servicio de asistentes sociales no conozco mucho, no he hablado con nadie...” (E.U. N° 2)*

Con respecto a la imparcialidad que se requiere para la atención social, se declara que pese a las dificultades por el carácter de la institución en que se desempeñan, existe imparcialidad entre los sujetos de atención.

*“...fue imparcial, o sea, no estuvo ni con uno ni con otro... Que supo escuchar también” (E.U.N° 3)*



En las entrevistas los usuarios expresan que las asistentes sociales se preocuparon de realizar actividades tendientes a informarles de cómo evolucionaba la intervención social antes realizada. Lo anterior se percibe de parte del usuario como preocupación de su bienestar, así como también, denota en algunos casos intervenciones más profundas y con alto grado de compromiso de parte de ellas.

*“...y tuve harto apoyo como le digo, buena predisposición y preocupación porque después de haberme hecho el informe, me llamaron para saber como había sido mi situación y en que había quedado...” (E.U.Nº 6)*

Las entrevistas de orientación y de tipo informativas son las más frecuentes en el servicio. Los usuarios estiman que si bien esto se da de forma adecuada a lo solicitado expresamente por ellos, podría mejorar si se incluyera información con otros aspectos asociados a la intervención.

*“... yo ignorante en el tema porque nunca había estado con una asistente social. Yo encuentro que me debería haber orientado en el tema, los datos que necesito y después decir cómo lo iba a evaluar, una explicación....(E.U.Nº 1)*

Se aprecia que la tendencia de la profesional es el predominio del respeto; lo cual es muy destacable porque éste constituye uno de los aspectos fundamentales para una buena intervención.

También se señala como aspecto positivo que las profesionales del Servicio de Asistencia Social realizan gestiones en pro de la resolución del conflicto, lo que demuestra que existe por parte de éstas la voluntad de llegar a buen término con la intervención, pero esto en ocasiones se ve interferido porque los usuarios se crean altas, y en ocasiones falsas, expectativas en relación a la resolución de su problemática, principalmente por falta de información.

Por otra parte muchos de los usuarios, no sólo de este Servicio, sino que a nivel general, relacionan una buena atención con la entrega de beneficios, lo cual hace que el grado de satisfacción de los usuarios disminuya en la medida en que la entrega de beneficios no sea la esperada.

En cuanto a las debilidades, los usuarios expresan que existe poca información con respecto al Servicio de Asistencia Social y a las prestaciones que éste otorga a sus beneficiarios, lo que produce en los usuarios un distanciamiento con éste.

*“...No sabría decirte... porque no conozco bien el servicio...” (E. U. Nº 2)*



*“...Mire, yo pienso que la principal debilidad es el poco conocimiento de nosotros, de los servidores, de la gente en general, yo creo que en mi caso personal yo nunca había tenido las intenciones de saber, yo creo que una de las falencias grandes que tiene es que la gente en general tiene poco conocimiento, falta de información sobre todo...” (E. U. N° 7)*

*“...yo no tenía idea que ellos podían apoyarme en cualquier momento que yo estuviera con problemas...” (E.U.N° 4)*

Uno de los usuarios percibe como debilidad del Servicio, el hecho de que éste no disponga de manera permanente, de un vehículo para efectos de las visitas domiciliarias que debe realizar la asistente social. Situación que en algunos casos puede retrasar el proceso de intervención.

*“...Debilidad podría ser que el Servicio de asistencia Social no cuenta con un vehículo para ir a domicilio, porque la vez que quedamos de acuerdo e ir, la primera vez a ella le habían facilitado un vehículo y creo que ese vehículo fue ocupado por... para otra cosa, entonces la primera vez no se pudo ir por un problema de lo que era netamente vehículo,... y tuvimos que ir en forma particular para así poder avanzar en forma más rápida en el tema de la visita porque sino se podía seguir aplazando por el tema del vehículo...”(E.U.N° 6)*



## **Caracterización de la atención del profesional Asistente Social respecto de las situaciones profesionales y los criterios que definen y organizan su labor**

Los datos que se describen a continuación han sido recogidos a partir de la realización de entrevistas en profundidad a 7 profesionales Asistentes Sociales que conforman el Servicio de Asistencia Social y de la observación de la dinámica que se lleva a cabo al interior de éste. El análisis de dichos resultados se realizará a la luz de los objetivos de investigación, y las cuatro categorías de análisis: Nivel de Intervención, Situaciones Profesionales, Criterios y Modelos de Intervención.

### **1. Nivel de Intervención**

El trabajo social de caso es un servicio personal que los profesionales prestan a individuos que requieren asistencia capacitada para resolver un problema material y/o emocional. Es una actividad disciplinada que requiere una completa apreciación de las necesidades del cliente, de su familia y del marco de la comunidad

Los servicios ofrecidos por un trabajador/ trabajadora social de casos cubren muchas clases de necesidades humanas, van desde los problemas relativamente simples de asistencia material, hasta situaciones personales y complejas que tienen que ver con perturbaciones emocionales serias, o defectos de carácter, los cuales pueden requerir asistencia prolongada y movilización cuidadosa de recursos y de diferentes habilidades profesionales.

La totalidad de profesionales en el Servicio de Asistencia Social de la Primera Zona Naval de la Armada de Chile, reconoce y declara que es el nivel de caso el que prevalece en las intervenciones realizadas. Las intervenciones en este nivel son entendidas como atención integral de carácter curativo al funcionario de la institución, y a su grupo familiar, buscando entregar información y orientación, frente a los problemas sociales, que se puedan presentar.

*“... básicamente el rol es atención de caso social, al marino y su grupo familiar, y las principales problemáticas que se ven son familia, menores, previsionales y...temas más de emergencia...” (E.P.Nº 3)*

*“...Atender a la gente en situaciones sociales complejas dentro del área que a nosotros nos compete y acá en la Marina puntualmente, es atender al marino y a su grupo familiar con las mismas problemáticas sociales que presenta la vida civil las otras personas...” (E. P. Nº 6)*

Dentro de las atenciones realizadas en el nivel de caso se tratan las siguientes problemáticas sociales: problemas conyugales generados en algunos casos por la falta de comunicación y/o ausencia del proveedor o jefe de hogar, problemas habitacionales, asociados a la solicitud de vivienda fiscal o a la prórroga de ésta; problemas económicos, muchas veces relacionados con el sobreendeudamiento, que puede derivar en la gestión por parte de las profesionales de beneficios, tales como, la tramitación de préstamos de auxilio, el establecimiento de compras de carteras, solicitud de casa fiscal, entrega de canastas familiares, entre otros beneficios; problemas de violencia intrafamiliar; maltrato infantil y problemas de salud asociados al servidor y a su grupo familiar.

*“... Mira, bueno lo principal acá es la atención de caso y principalmente las problemáticas son de carácter conyugal, problemas de... mala relación conyugal principalmente, mala comunicación...” (E.P. N°8)*

La totalidad de las profesionales, declara realizar atenciones de caso, no obstante, existen diferencias en cuanto a la definición conceptual que se manifiestan en el grado de complejidad de la atención.

*“...Nuestro principal rol, nuestro fuerte es trabajo social de caso, el nivel de intervención de caso. Dentro de ello se diferencia atenciones profesionales vinculadas a problemas sociales y las otras son atenciones profesionales vinculadas a las consultas; la diferencia es que dentro de la atención de caso propiamente tal está cuando son problemáticas sociales en que la intervención requiere de mucha profundidad, normalmente no es una intervención, sino que son varias y, en general requieren un seguimiento en el tiempo. Además requiere coordinación a nivel intra y extra institucional, o sea es de mucha mayor complejidad. Las atenciones de caso vinculadas a las consultas son atenciones normalmente únicas y puntuales relacionadas con la entrega de información específica institucional o entrega de información general, especialmente relacionada a redes sociales, ambas (problemáticas sociales y consultas) conllevan muchas veces derivaciones. Entonces lo que son consultas son la entrega de información sin seguimiento...” (E.P. N° 4)*

Si bien el nivel de caso es el predominante en el Servicio de Asistencia Social, también se realizan atenciones enfocadas al nivel de grupo, llevándose a cabo anualmente conferencias y talleres de carácter preventivo, cumpliendo un rol sensibilizador en los usuarios, más que un rol preventivo propiamente tal.

*“...El nivel preventivo se trabaja masivamente, que se puede decir de nivel de grupo, lo que son los talleres como conferencias y exposiciones que son más bien sensibilizaciones...” (E.P. N° 4)*



*“...Ahora hacemos prevención, pero lo que para tu hacer un trabajo preventivo, exhaustivo, hay que tener claro que es super eufemístico... La prevención tendría que ser un trabajo como hormiga, a largo plazo, pero un trabajo real no ese trabajo casi político de pongamos pancartas y harta parafernalia cuando eso en términos reales no sirve, un trabajo de prevención del sida una vez no sirve, la gente igual no sigue usando preservativo. Si los trabajos preventivos reales son los trabajos sistemáticos, educativos que están en todas las instancias de educación formal, en la casa, en la familia...” (E.P. Nº 7)*

El Servicio Social de la Armada le da prioridad a la atención social de caso y por tanto el nivel comunitario no es parte de los lineamientos de acción de la institución.

*“... El nivel comunitario no existe dentro del servicio y en el trabajo grupal se ha trabajado en encuentros matrimoniales. Este año no, pero en anteriores se ha hecho. Lo cual se hace muy difícil porque nuestra familia es acordeón; ellos no siempre están. Entonces es difícil trabajar en temas de matrimonio, pero pese a eso se ha realizado...” (E.P. Nº 6)*

## **2. Situaciones Profesionales**

Una Situación Profesional se define como “un conjunto de misiones y actividades técnicas, humanas y de organización que la persona asegura no sólo en su propio puesto de trabajo, sino también en relación con las demás personas, los otros puestos y la estructura institucional en su conjunto”. (Le Boterf, 2001)

En el ejercicio de la profesión cada profesional va a tener distintas y diversas situaciones profesionales dependiendo en el área y puesto de trabajo en que desempeñe sus labores. Si bien las situaciones profesionales de las asistentes sociales de la Armada principalmente van enfocadas hacia el bienestar de la persona, hacia la orientación y apoyo frente a situaciones problemas; el foco de atención va a diferir de una institución a otra. En el caso del servicio social de la Armada principalmente estas situaciones profesionales van enfocadas al trabajo de casos y familias, siendo ésta la prioridad del Servicio.

### **Nivel de Atención Familiar:**

- Atención de Choque: Es una consulta derivada por la demanda espontánea de personas frente a contingencias, urgencias, dudas o solicitud de beneficios. Tiene como objetivo conocer el motivo de atención y realizar las acciones de derivación y orientación, según corresponda.



*“...temas más de emergencia, de choque, mucha atención de choque hay acá. No hay mucha intervención profunda de las problemáticas...” (E.P. N° 3)*

- Consulta Social: Es solicitada por demanda espontánea y/o programada por parte de servidores o carga familiar. La profesional analiza la situación social con el objetivo de otorgar contención y orientación derivando cuando se hace necesario.

*“...Nosotras acá nos dedicamos a la atención de casos a resolver dudas a responder consultas a la entrega de beneficios como becas y esas cosas. Principalmente resolviendo problemas familiares, eso es lo que más se ve...” (E.P. N° 2)*

- Visita Domiciliaria: En la mayoría de los casos la visita domiciliaria se realiza cuando el Oficial de División solicita un informe social. Sin embargo, la asistente social puede realizar también una visita domiciliaria cuando lo estima conveniente, informando previamente al Oficial de División.

*“eh... las visitas domiciliarias están asociadas a los informes sociales, siempre. En mi caso yo no entrego ningún informe social si no hay visita domiciliaria, mis informes sociales salen por solicitud de los mandos ya... que básicamente tienen que ver con vivienda. Generalmente los casos que llegan son por vivienda y por problemas conyugales...” (E.P. N° 3)*

*“...En el caso de las visitas también va ligado a lo mismo, porque a mi criterio un informe social va con una visita domiciliaria, hay colegas que dependiendo de la situación hacen la visita, pero yo trato en lo posible de hacerla siempre, por un tema de dar mayor seguridad en cuanto a lo que tu estás reflejando en el informe...” (E.P. N° 1)*

- Intervención nivel caso/familia: La asistente social recibe a la persona o familia por demanda espontánea, derivación de otro profesional u Oficial de División. Se identifican situaciones problema, realizando una caracterización sistema – usuario con el propósito de elaborar un diagnóstico social. Se entrega información pertinente, y posteriormente, en conjunto con el usuario, se visualizan diversas estrategias de solución a su situación. Es el usuario quien debe tomar las decisiones.

*“...mi labor está abocada especialmente al nivel de caso. Atendemos el bienestar de las familias entregando beneficios, resolvemos problemas sociales...” (E.P. N° 2)*

- Orientaciones: Información que se da a alguien que ignora algo acerca de un asunto. Consejo sobre la forma más acertada de llevar a cabo una acción, las orientaciones realizadas por las asistentes sociales tienen relación con el área jurídica, salud, área de la mujer, habitacional.



*“...Nuestra labor principalmente esta enfocada en la atención de caso y lo relativo a esto, o sea las visitas domiciliarias entrega de información y orientación...” (E.P. N° 6)*

- Entrega de beneficios: Entrega de un bien que responde a una determinada necesidad. Dentro del servicio social de la Armada se trabaja principalmente con la gestión de subsidios, becas para los hijos de los funcionarios, las cuales buscan apoyar la parte económica de la familia, así como también fomentar la motivación a la educación, además la entrega de canastas familiares a los funcionarios y sus familias frente a situaciones contingentes que crean un desajuste en el presupuesto familiar.

*“...El otro caso más recurrente es la entrega de beneficios, pero éstos están normados por directivas de reglamento...” (E.P. N° 4)*

- Asesoría al Mando: Significa asistir e informar, en este caso es la Asistente social quien informa al Mando, acerca de la situación del funcionario naval con el fin de mantenerlo actualizado, respecto de la situación social actual del servidor y sus familiares.

*“...Fuera de ello también tenemos un rol de asesoría al mando que es todo el trabajo social de caso, tenemos rol no sólo de asesoría al beneficiario, sino que también tenemos el rol de asesoría al mando. El mando son los Oficiales de División de la institución..” (E.P. N° 4)*

- Derivaciones: Encaminar, conducir, llevar una cosa hacia un término o lugar señalado, frente a situaciones que requieren muchas veces una atención especializada por su particularidad. Se hace necesario dentro de este punto contar como servicio con un conjunto de redes sociales a las cuales poder derivar frente a diversas problemáticas.

*“... Luego de esto se toman acuerdos y se deriva generalmente a asistencia jurídica cuando hay acuerdo, cuando no lo hay se deriva a la Corporación de asistencia judicial o abogado particular...” (E.P. N° 4)*

*“...Ahora, no necesariamente vienen para separarse, a veces vienen para solicitar apoyo terapéutico, entonces ahí se les aclara que nosotros no somos terapeutas familiares y ahí derivamos al Hospital Naval a la unidad de psiquiatría con una interconsulta...” (E.P. N°4)*

- Mediación: La intervención de una tercera persona, que ayuda a los contendientes a resolver sus conflictos y a adoptar sus propias decisiones, se realiza en algunos casos con el fin de lograr avenimientos entre las partes, especialmente en los casos de problemáticas conyugales, sobre todo de separaciones o divorcios, debiendo regularse, el

cuidado personal, relación directa y regular con el menor, la pensión de alimentos, entre otros.<sup>25</sup>

*“...Obtenida esa información se produce la mediación ya... que es lo que quiere usted y generalmente nosotros llegamos a algún avenimiento acá y se firman conciliaciones ya... con el juez y de ahí digamos que nuestros casos son derivados, con toda la pega hecha a los señores abogados...”( E.P. N° 3)*

*“...No hay mediación, ¿cierto? se interviene con la persona afectada primero que llega, se hace un diagnóstico de cual es la problemática; se llama al cónyuge, se trata de hacer un avenimiento, o sea que lleguen a acuerdo en ciertas materias para ver en el juzgado o bien que ellos mismos lleguen a ciertos acuerdos y prueben...digamos, bueno y se orienta, eso básicamente, pero mediación no”...” (E.P. N° 7)*

- Trabajo en red: Es un conjunto estructurado de personas y medios con un mismo fin, donde las asistentes envían a los usuarios del sistema a entidades más especializadas en temas puntuales, con el fin de resolver de forma más satisfactoria una dificultad. Si bien dentro del servicio se realiza un trabajo en red estas no son configuradas ni establecidas formalmente.

*“...Por ejemplo yo puedo manejar redes sociales respecto de víctimas de maltrato infantil y yo puedo derivar a una OPD, pero hay otras profesionales que no lo hacen porque no manejan la información...”( E.P. N° 2)*

- Reunión de Equipo Asistentes Sociales: Es una instancia informativa en relación a temáticas institucionales, y reflexiva vinculada al análisis de casos sociales, y de evaluación respecto del proceso de puesta en marcha de los programas preventivos y recreativos. Se visualizan distintas percepciones entre las profesionales entrevistadas.

*“... o sea nosotros en este minuto acá en el bienestar, la reunión de los días lunes es básicamente una reunión de coordinación, no es una reunión de equipo. Todas las instancias que existen para hacer análisis de un caso son entre dos o tres y no hay una pauta; no hay un procedimiento, es básicamente porque en algún minuto alguna se complica por un tema, pero a partir de eso salen, absolutamente informal, o sea aquí nada queda registrado...” (E.P. N° 3)*

*“...Todos los lunes, el tema central está orientado a revisar casos, la principal dirección además de informar las noticias de la semana con respecto a pega o a cosas administrativas son comentar los casos. Formas de abarcar una problemática, o dudas del servicio, será prudente o no*

---

<sup>25</sup> - Retroalimentación a partir de Taller N°1, realizado el día 22 de agosto 2007.



*comentarle esto al comandante o no, o temas de jefatura. También nos permite relacionarnos más como colegas pero fuera del ambiente de trabajo...” (E.P.Nº 1)*

#### **Nivel de Atención Grupal:**

- Talleres Recreativos y Preventivos: Cada año se realizan una serie de talleres, exposiciones y conferencias, que abordan diferentes problemáticas sociales. Estas actividades son desarrolladas por el equipo de asistentes sociales en coordinación con organismos expertos en las distintas materias, con el propósito de otorgar una información adecuada y oportuna respecto a temas, tales como, prevención de VIF, educación para el buen trato (prevención de maltrato infantil), prevención de abuso sexual infantil, prevención de sobreendeudamiento, prevención de drogas, prevención de enfermedades de la mujer (cáncer de mamas y cérvico uterino), etc.<sup>26</sup>

*“...El nivel comunitario no existe dentro del servicio y en el trabajo grupal se ha trabajado en encuentros matrimoniales...” (E.P. Nº 6)*

Las situaciones profesionales se configuran a partir de innumerables factores influyentes en la forma de actuar de los profesionales, debido a la gran cantidad de áreas que se conjugan para que las asistentes sociales lleven a cabo su trabajo. Éstas expresan en su totalidad la necesidad de actualización de conocimientos en relación a temas tales como la mediación, el conocimiento de nuevos beneficios sociales, el conocimiento de más redes sociales, la celebración de convenios con distintas instituciones, para realizar derivaciones o bien para conocerlas en profundidad, y, si es necesario, hacer contactos que puedan resultar en una posterior derivación.

Las situaciones profesionales en el Servicio de Asistencia Social de la Primera Zona Naval de la Armada de Chile, están determinadas por las normas institucionales, así como también a aspectos tales como la experiencia de las profesionales en otros ámbitos de trabajo, su capacitación y competencias profesionales.

En cuanto a las situaciones profesionales declaradas por las asistentes sociales es posible destacar las siguientes diferencias de opinión:

---

<sup>26</sup> Retroalimentación a partir de Taller N°1, realizado el día 22 de agosto 2007.



Del grupo de profesionales no todas cuentan con herramientas técnicas especializadas para realizar la mediación, lo que conlleva a que sus intervenciones sean disímiles.

En el Servicio de Asistencia Social se ocupan aspectos de la técnica de mediación, como dar importancia a cada una de las partes involucradas con el fin de llegar a un avenimiento. Para llevar a cabo la mediación se requiere, además de los elementos antes mencionados, de una infraestructura adecuada, imparcialidad y confidencialidad. Las normas institucionales pueden hacer que ésta última quede supeditada por el rol de asesoría al mando que el profesional debe cumplir.

Pese a que el servicio no se especializa en mediación, es importante destacar que las profesionales logran establecer avenimientos utilizando las herramientas con las que cada una cuenta.

<i>“...Obtenida esa información se produce la mediación ya... que es lo que quiere usted y generalmente nosotros llegamos a algún avenimiento acá y se firman conciliaciones ya... con el juez y de ahí digamos que nuestros casos son derivados, con toda la pega hecha a los señores abogados...”</i>	<i>“...Se podría decir que hacemos mediación. A lo mejor conceptualmente no se puede llamar así, porque nos faltan algunos elementos de estructura, de confidencialidad y por nuestro rol de asesoría al mando se cuestiona mucho la confidencialidad...”</i>
---	---

Fuente: Entrevistas a profesionales realizadas en el mes de julio

La organización de un servicio es parte fundamental para lograr una atención eficaz; en el Servicio de Asistencia Social, esta instancia se da una vez a la semana, en una reunión que participa el equipo en su totalidad. Esta instancia es catalogada para algunas de las profesionales a su vez como una instancia en que se desarrolla el trabajo en equipo, en cambio para otras sólo pasa a ser un momento de coordinación e información.

A pesar de esta diferencia de opiniones frente al trabajo, cabe señalar que ya existe de parte de las profesionales un trabajo de grupo, el cual es un aspecto básico para comenzar un trabajo en equipo, que contribuya al logro de objetivos comunes del servicio.



<p><i>“...Todos los lunes, el tema central está orientado a revisar casos, la principal dirección además de informar las noticias de la semana con respecto a pega o a cosas administrativas son comentar los casos. Formas de abarcar una problemática, o dudas del servicio, será prudente o no comentarle esto al comandante o no, o temas de jefatura. También nos permite relacionarnos más como colegas pero fuera del ambiente de trabajo...”</i></p>	<p><i>“... o sea nosotros en este minuto acá en el bienestar, la reunión de los días lunes es básicamente una reunión de coordinación, no es una reunión de equipo. Todas las instancias que existen para hacer análisis de un caso son entre dos o tres y no hay una pauta; no hay un procedimiento, es básicamente porque en algún minuto alguna se complica por un tema, pero a partir de eso salen, absolutamente informal, o sea aquí nada queda registrado...”</i></p>
--	--

Fuente: Entrevistas a profesionales realizadas en el mes de julio

<p><i>“... Luego de esto se toman acuerdos y se deriva generalmente a asistencia jurídica cuando hay acuerdo, cuando no lo hay se deriva a la Corporación de Asistencia Judicial o abogado particular...”</i></p>	<p><i>“...Por ejemplo yo puedo manejar redes sociales respecto de víctimas de maltrato infantil y yo puedo derivar a una OPD, pero hay otras profesionales que no lo hacen porque no manejan la información...”</i></p>
---	---

Fuente: Entrevistas a profesionales realizadas en el mes de julio

### 3. Criterios Profesionales

El Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Armada de Chile se caracteriza por la atención de casos, dentro de este nivel las atenciones de tipo consultivas y de orientación cobran real relevancia principalmente por la entrega de beneficios que otorga la institución a sus funcionarios, tales como becas escolares para los hijos, préstamos ante situaciones de emergencia, casas fiscales, entre otros.

Frente a estos beneficios los criterios para su entrega se encuentran normados y estipulados de antemano por la institución, ya que es importante que cada uno de los funcionarios pueda tener las mismas garantías de acceso a estos beneficios.

*“...Para los préstamos si existen criterios porque la directiva de la Armada lo señala, ahí no puedes aplicar la subjetividad o abocar la problemática.” (E.P. N° 1)*



*“...Se les puede ayudar, por ejemplo hay convenios con entidades bancarias que les otorgan una compra de carteras para que ellos canalicen todas sus deudas, a través de esas carteras y ordenen un poco su presupuesto mensual. Esa es como una fórmula que los ayuda digamos... que los ayudamos en eso...” (E.P. N° 8)*

Al observar los beneficios que la entidad naval entrega, se puede desprender por medio de sus lineamientos que éstos se encuentran destinados a satisfacer íntegramente las necesidades más básicas del ser humano, poniendo énfasis en aspectos tales como educación, recreación, salud, entre otros. En el caso de la salud por ejemplo, se entregan beneficios en relación al costo del tratamiento y ayuda en medicamentos; en casos como éstos los criterios están estrictamente normados por la institución con el fin de categorizar las situaciones más críticas y por consiguiente dar prioridad a éstas. Lo mismo sucede con los beneficios entregados en las áreas de educación (becas escolares), habitacional (casas fiscales) y económica (préstamos).

*“...Dentro del Hospital Naval se les bonifica un gran porcentaje del tratamiento, principalmente de los medicamentos, entre un setenta y un ochenta y cinco por ciento, se les bonifica cuando están incluidas dentro de las enfermedades consideradas catastróficas...así que eso también es una buena ayuda para ellos...” (E.P. N° 8)*

Al no estar enfocada esta investigación en el conocimiento de los criterios utilizados en la entrega de beneficios; sino en la atención profesional, los criterios que se utilizan en la intervención social como tal, en relación a los razonamientos profesionales de las problemáticas sociales; se observa que no existe uniformidad entre ellas frente a este tema, es decir, que cada profesional tiene libertad con respecto a la forma de enfrentar una problemática social, lo cual si bien se puede entender por ser cada caso particular y diferente a los demás, crea dentro del mismo servicio una variación en la atención, ya que la solución del caso va a depender en gran medida de la profesional que lo atiende y de cuáles sean para ésta las mejores formas de intervenir frente a esta situación; como así también sus criterios para dicha intervención.

*“...No, como institución no hay parámetros, porque aquí se nos ha dado un lugar donde hemos demostrado ser buenas profesionales, nos dan esa libertad porque nosotros no tenemos parámetros...” (E.P. N° 1)*

Trabajo Social al ser una profesión que aborda las problemáticas sociales trabajando con y para el ser humano, interviniendo en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno; se debe tener siempre presente que toda persona posee un valor único, por lo tanto, cada contexto y situación problema es particular y debe ser



entendida y abordada como tal, por ello cada profesional debe guiar su actuar bajo lineamientos generales, otorgando así, una cierta uniformidad al Servicio de Asistencia Social en su actuar, para no proceder de forma fortuita y/o azarosa lo que conllevaría a una falta de equidad hacia la atención de las personas.

*“...Lo común es el conocimiento, pero la forma de dirigirte no hay un criterio común, depende la situación que se plantee, la forma en que se plantee, la edad de la gente y obviamente el marco en sí de la problemática que se está comunicando...” (E.P.Nº 1)*

*“...Yo creo que depende de cada asistente social. Si bien tenemos declarado lo que tenemos que hacer y lo que no, por nuestra formación profesional y porque la institución nos da ciertas orientaciones en base a las directivas, yo creo que también hay un tema personal de capacitación individual...” (E.P.Nº 2)*

En relación a los criterios que declaran las profesionales ocupar en sus intervenciones sociales, se entiende que, el predominante es la formación académica que el profesional posee, en segundo y tercer lugar experiencia laboral y valores, respectivamente. Por lo tanto, para ellas la importancia radica principalmente en las continuas capacitaciones que un profesional debe hacer, configurándose así como un asistente social actualizado y preparado teóricamente para abordar las diversas problemáticas existentes. Sin embargo se puede decir que estas instancias de capacitación serían infructuosas si los conocimientos adquiridos no se compartieran, ni discutieran en equipo.

*“...Bueno fundamentalmente creo yo técnicos que tienen que ver con la formación y el marco de referencia teórico con el que yo me manejo, yo creo que ése es el fuerte, sin lugar a dudas...” (E.P.Nº 4)*

*“...Como tercer criterio es como la parte personal sin lugar a duda, si estamos hablando de lo cualitativo es imposible sacarse la subjetividad en la atención, como criterio de atención y que tiene que ver con el bagaje personal...” (E.P. Nº 4)*

#### **4.- Modelos de intervención**

Los enfoques o modelos de intervención describen lo que un trabajador social hace, es decir, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados.



La intervención profesional del Trabajo Social ha ido desarrollando y aplicando un conjunto de modelos para afrontar los problemas sociales en su dimensión individual/familiar, en esta investigación se declaran siete modelos según Matilde Du- Ranquet.

Los modelos de intervención describen lo que un trabajador social hace, es decir, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados, son un cúmulo de conocimientos ordenados y sistematizados. Los modelos contienen axiomas que permiten entender mejor el comportamiento y desarrollo de un tema específico. Por otro lado se encuentran los enfoques donde se utilizan fragmentos de distintas teorías para explicar un fenómeno, sin coincidir con la totalidad de términos que la teoría expresa, es decir, los enfoques son postulados extraídos de las teorías.

Al indagar sobre cual es el modelo más utilizado por las profesionales asistentes sociales del Servicio de Asistencia Social, las profesionales declaran usar, en su mayoría, el modelo sistémico y el modelo de resolución de conflictos, así como también señalan algunas utilizar enfoques fundados en la teoría sistémica y en la teoría funcionalista, tomando aspectos como la interdependencia y recuperación, respectivamente.

*“...yo... me estas preguntando el que yo ocupo? Yo ocupo los dos definitivamente (sistema y resolución de conflictos) ésa es mi orientación...” (E.P. Nº 1)*

*“...Yo creo que depende de la situación el modelo que voy a utilizar, generalmente es el modelo de resolución de conflictos el que está más orientado a nosotros. Por lo menos yo utilizo las herramientas de mediación con las que yo cuento. ...” (E.P. Nº 2)*

*“... pero a mi me gusta más el sistémico porque en el fondo yo soy más estructurada para el análisis entonces me gusta partir haciéndome mentalmente un dibujo como de la persona, de su historia, de su familia...” (E.P. Nº 4)*

Si bien las profesionales declaran utilizar un modelo específico en la praxis, se toman enfoques de los distintos modelos para realizar la intervención, se expresa además que es muy difícil en la realidad social ceñirse por uno solo, pues la realidad social es cambiante y compleja.

*“...en el de resolución de conflictos yo aplico el yo... te digo es que es súper genérico, ponte tú cuando al final estas trabajando en una entrevista, no es que te centres, como hoy día voy a ocupar... no si la cuestión no es así ...”(E.P. N° 1)*

*“...En la práctica la verdad es que no existe, no es que uno tenga tan explícito los modelos con las personas a las que uno atiende, en el fondo decir estoy ocupando el modelo sistémico y el paso uno es este, el paso dos, tres, porque en la práctica no es así, o el de resolución de problemas porque no hay un modelo que sea una receta porque todo va a depender de los usuarios...” (E.P. N° 4)*

Se declara por parte de algunas profesionales llevar a cabo un diagnóstico de carácter sistémico, ya que cuando un usuario se dirige al Servicio se le pregunta acerca de su grupo familiar, para saber el ciclo de vida familiar e individual en que se encuentran, se trata de identificar las relaciones de comunicación, los grupos existentes en la dinámica familiar, entre otros; obedeciendo estas acciones al enfoque sistémico, ya que se quiere identificar las relaciones de establecimiento de comunicación al interior del grupo familiar o en su entorno. En el tratamiento a su vez, la intervención va dirigida a realizar contenciones si la situación lo requiere, posteriormente se designan tareas y se van revisando éstas en etapas; por lo cual se deduce que las profesionales se orientan a la aplicación de un modelo integral, utilizando en cada etapa de la intervención un enfoque diferente, con el fin de poder abordar de mejor manera la problemática.

*“...Yo diagnostico básicamente primero obteniendo las características de la situación a partir de quienes conforman los grupos familiares porque ésto como es caso o básicamente del grupo familiar y a partir de allí cierto conocer la situación como participa cada uno y desde esa perspectiva ver quien es el disfuncional...” (E.P. N° 4)*

Se puede inferir que no existe uniformidad en relación a los modelos ocupados, ni en relación a los enfoques de intervención social, puesto que para llevar a cabo una solución efectiva de los problemas se demanda el uso de una serie de pasos bien definidos con una secuencia ordenada que incluye reconocer la dificultad, definir o especificar el problema, sugerir posibles soluciones, seleccionar la alternativa más óptima y llevar a cabo dicha situación.



## **Capítulo V**

# **Hallazgos y Propuestas**



## 5.1 Principales Hallazgos

### 5.1.1 Apertura de la institución a recibir mejoras

El modelo de satisfacción usuaria, desarrollado dentro de la investigación, cuenta con variables procesuales y estructurales; las variables estructurales tiene aspectos más difíciles de transformar y modificar al interior de las organizaciones, mientras que las variables procesuales, son más dinámicas, y por lo tanto más fáciles de modificar. Es al interior de éstas donde se pueden incorporar acciones que apunten a la realización de mejoras dentro de la organización, ya que es importante que la institución tome conciencia de la entrega de los servicios que otorga. Una constante actualización y evaluación de la entrega de las prestaciones y la producción de las mismas (servucción), permite proporcionar regularmente información válida, confiable y útil para la toma de decisiones, constituyéndose en un elemento indispensable para garantizar la renovación y permanente perfeccionamiento del Servicio de Asistencia Social, con el fin de establecer así una retroalimentación necesaria para la mejora del mismo. Se resalta entonces, la instancia y espacio que la Institución Armada de Chile logra otorgar al permitir el ingreso de personas externas (alumnas) a realizar procesos investigativos, contribuyendo así, a la detección de las fortalezas y debilidades con el fin de potenciar las primeras e incorporar mejoras en las últimas.

Existe conocimiento por parte de la institución Armada que para mantener y dar respuesta a los principios del bienestar social, presentes al momento de entregar cobertura y protección al servidor y/o su grupo familiar, es significativo recoger la opinión y visión que el beneficiario posee tanto de la atención recibida, como también la comprensión de sus ideas, los contextos, los marcos conceptuales (constructo social), sus percepciones; para lograr abstraer de manera más completa sus sugerencias, opiniones, o críticas de manera reflexiva y responsable, con el fin de que éstas sean provechosas y representen un real aporte y una oportunidad para realizar modificaciones que favorezcan el mejoramiento del Servicio. Al contar con esta información extraída y recopilada a partir de los usuarios se puede dar inicio al proceso de toma de decisiones sobre el reajuste o perfeccionamiento de las estrategias de servicio.

Los resultados obtenidos durante el proceso investigativo deben ser compartidos dentro de la organización para ser transformados en una herramienta de mejoramiento para directivos y grupo de trabajo, con el fin de que sean ellos quienes comprendan lo que la investigación plantea sobre la satisfacción de los usuario, reflexionen y a partir de ello introduzcan mejoras, ya que un proceso de comunicación eficiente requiere de la creación de un medio que posibilite la correcta retroalimentación o feedback, que es imprescindible para desarrollar cualquier tipo de acción que permita conocer los deseos y necesidades



del factor humano. Esta claro aquí que se debe avanzar más allá del buzón de sugerencias o las cartas de servicio, potenciando efectivos canales de vinculación.

### **5.1.2 Responsabilidad y Optimización del recurso humano**

El modelo de satisfacción usuaria recoge la percepción de quien recibe la atención y destaca la importancia de quien entrega dicho servicio; la entrega de un servicio según A. C Rosander es un proceso continuo, constituido por una serie de factores, como los comportamientos y actitudes del emisor y receptor del servicio.

Para que el servicio que se otorga sea de calidad, deben estar presentes múltiples factores, como la infraestructura adecuada, las características del usuario y las competencias del profesional, su desempeño y las habilidades teórico/prácticas que posea. Este trabajo se materializa por las asistentes sociales del servicio, ellas cuentan con capacidades teóricas en áreas tan diversas como la mediación, proyectos sociales, políticas públicas. Estos conocimientos se conjugan con la responsabilidad demostrada por el grupo de trabajo que debe atender a un número importante de funcionarios y/o grupo familiar, enfatizando la labor realizada por el equipo compuesto por siete asistentes sociales, resaltando así el conocimiento de la misión y visión institucional y la constante capacitación.

Las siete asistentes sociales se distribuyen estratégicamente para cubrir las demandas de los usuarios, que territorialmente se encuentran dispersos, desempeñándose así en áreas tan diversas y contrapuestas, realizando por ejemplo, contenciones frente al diagnóstico de una enfermedad catastrófica, así como también prestando asistencia a las familias en caso de ausencia prolongada del cónyuge.

### **5.1.3 Amparo institucional al servidor y a su grupo familiar**

Las personas, son parte de un sistema social, por ello necesitan de diversas actividades y servicios que los ayuden a integrarse y desenvolverse, por esta razón los estados han desarrollado servicios que tienen por finalidad cubrir las necesidades de los individuos, de las familias o de grupos de personas. El Servicio de Asistencia Social, de la Armada de Chile se basa en los principios del Estado de bienestar, ya que mediante la creación de éste, se busca dar cobertura y protección a sus funcionarios; además de entregar múltiples beneficios, prestaciones y servicios, cubriendo no sólo un tipo específico de problemas, por el contrario, el servidor y/o familia puede pedir ayuda en



áreas tan diversas como problemas de salud, compra de carteras económicas, entrega de casas fiscales, acceso a jardines infantiles, apoyo en el área recreativa, entre otros. Es así como se evidencia que la institución visualiza a los individuos como seres integrales, biopsicosociales, ya que permite que dentro de la institución se solucionen gran parte de las problemáticas presentadas, contribuyendo así al fortalecimiento del grupo familiar y a la permanencia del trabajador en la institución.

La importancia de atender al servidor y a su familia tanto al interior como al exterior de la institución es vital, ya que un estado de necesidad puede causar efectos negativos tanto en su desempeño personal como profesional, repercutiendo en la satisfacción que éste presente frente al trabajo que realiza o afectando a nivel familiar y por consecuencia en la calidad de vida. Otra de las finalidades del Servicio es la continuidad que se sigue con el trabajo de apoyo que se realiza con la familia de los servidores que se encuentran embarcados, ya que se establece un contacto periódico con las cónyuges y los niños, para apoyar ante cualquier eventualidad. Otro de los propósitos es la entrega de beneficios, que son prestaciones concretas sujetas a parámetros establecidos institucionalmente.

El Servicio de Asistencia Social además de atender a los usuarios busca una nueva forma de mejorar la atención, ya que ampara la investigación y que por medio de ésta, observar en qué medida se cumple la misión institucional, por tanto, la investigación brinda retroalimentación a la institución, detectando fortalezas y debilidades, y valorando el impacto de la intervención social sobre el desarrollo de competencias, habilidades y capacidades de los usuarios del Servicio de Asistencia Social. En este sentido, la investigación es un instrumento para el mejoramiento que permite obtener información válida y confiable sobre las consecuencias de acciones específicas, para así optimizar los esfuerzos realizados hasta ahora por el Servicio.

Los resultados de la investigación son también un referente concreto para analizar el funcionamiento y los procesos internos de las instituciones, para tomar decisiones, fijar responsabilidades, establecer metas, definir criterios y determinar acciones que garanticen el avance en un proceso de mejoramiento coherente, pertinente y sostenible.

#### **5.1.4 Grado de Satisfacción en relación a la atención del Servicio**

Dentro de los aspectos de modernización de los servicios públicos, un elemento de importancia dice relación con el paso que se da desde las estructuras rígidas a otras más



abiertas, en donde el cliente o usuario de dicho servicio juega un papel fundamental; puesto que éste ya no sólo va a adquirir el producto o servicio, sino que también va a ser parte en la elaboración del mismo, configurando así una participación más activa, por medio de la crítica, la que llevará a decidir que servicio o producto quiere adquirir.

Dado que la calidad del servicio estará determinada por quien la percibe, es decir, el usuario, es fundamental conocer la opinión que éste tenga respecto a la atención otorgada y al mismo tiempo, recoger sus propuestas de mejora que se pueden introducir para obtener mayores niveles de satisfacción, conjugándose así, la percepción de los usuarios y la reflexión de los profesionales como una visión global.

La satisfacción se enfoca principalmente al cumplimiento de necesidades y expectativas de los usuarios; frente a esto autores como A. Maslow han categorizado las necesidades de los seres humanos dando mayor énfasis y poniendo en primer orden las necesidades fisiológicas y de seguridad, aspectos centrales a considerar para el logro de un buen estado de bienestar; los tres grupos restantes (sociales, autoestima y autorrealización) pueden ser satisfechas a través de diversos medios, entre los cuales toma relevancia el ámbito laboral.

Otros autores han puesto énfasis en el cumplimiento de las expectativas para poder explicar la satisfacción usuaria; es el caso del modelo de satisfacción emocional desarrollado por Rachel Aplagatte, el cual no sólo considera de importancia la entrega de un beneficio o entrega material, sino que le da importancia a aspectos que tienen que ver con las expectativas personales de quienes reciben el servicio, así como también a aspectos de tipo ambiental y emocionales, los cuales son muy importantes a la hora de prestar servicio a personas que se encuentren frente a una problemática de tipo social, ya que si bien en muchas de las ocasiones las personas buscan más una ayuda de tipo asistencialista (entrega de beneficio material), esta concepción ha ido cambiando con el tiempo, siendo para los usuarios importante ir más allá de la entrega material, ya que hoy en día buscan aspectos tales como compromiso en la resolución de su problemática, empatía de quien los atiende, espacios adecuados, entre otros.

Los usuarios del Servicio de Asistencia Social se encuentran satisfechos y medianamente satisfecho, con un 33,5 y 55,5, respectivamente. Pese a que la evaluación es positiva, debe existir un fortalecimiento e incremento constante en pro de las mejoras que se pueden introducir al Servicio. Teniendo en cuenta que la satisfacción debe ser entendida como un proceso necesario para generar una opinión positiva respecto al servicio y al mismo tiempo, sea capaz de contribuir con la misión del sistema de bienestar



social de la Armada de Chile, optimizando el rendimiento profesional y permanencia en la Institución del personal, fortaleciendo el núcleo familiar y mejorando su calidad de vida.

### **5.1.5 Alto grado de desconocimiento del Servicio**

El concepto de calidad hace referencia desde la mirada de quien ofrece un servicio a un trabajo bien hecho; por otra parte desde la percepción de los usuarios, el objetivo es la satisfacción de sus necesidades, las cuales según López y Gadea, se pueden definir por una serie de principios de valoración de un servicio por parte de los ciudadanos. Estos principios consideran aspectos tan variados como la accesibilidad, comunicación, receptividad, formalidad y responsabilidad, comprensión del sistema administrativo entre otras.

Es en este último aspecto donde se centra uno de los principales hallazgos del presente estudio, ya que el usuario desconoce aspectos relevantes del mismo.

La problemática presentada a continuación, hace mención a la falta de conocimiento por parte de los usuarios en relación a los siguientes apartados:

- a. Conocimiento de la existencia del servicio
- b. Conocimiento de las prestaciones que entrega el servicio
- c. Horario y lugar de atención

Se observa que los beneficiarios de este servicio se encuentran insuficientemente informados de la ayuda que pueden obtener frente a determinadas problemáticas que se presentan, por lo que se deduce que aún cuando el servicio desarrolla algunas estrategias de difusión (afiches, charlas, medios tecnológicos, entre otros) estas no están cumpliendo con el objetivo deseado, puesto que al aplicar el instrumento se pudo observar que hay un porcentaje similar de personas que conocen y desconocen la existencia de este servicio.

Se destaca y a futuro será interesante ahondar en el hecho de que cuando el servidor y/o familia presenta un problema social, y no se acerca a alguna fuente de información que lo guíe en la resolución de sus problemas, adopta una posición pasiva frente a la ayuda que pueda obtener. Esta actitud del atendido contrasta con las exigencias actuales del mundo laboral en el sentido de exigir una postura preactiva frente a las situaciones que debe enfrentar.

### 5.1.6 Trabajo en Equipo Insuficiente

Una organización no sólo busca el alcance de sus metas y la satisfacción de las necesidades de quienes recurren a ellos como usuarios; sino que también busca que el proceso de elaboración y entrega de un producto o servicio se de en un ambiente apto y favorable para aquellas personas que desempeñen sus labores en la organización, donde si bien el propósito es el logro de un objetivo común que tenga significados para la organización, el aporte que pueda hacer cada trabajador es esencial, potenciándose aún más con un buen clima laboral, el cual permite que la producción del servicio aumente en su calidad.

Considerando que el fin último de una organización es el logro de un objetivo común, un aspecto notable para llegar a dicho logro es el trabajo en equipo, pues por medio de éste se puede llegar al cumplimiento de los principios básicos de la organización.

El Trabajo en equipo en el Servicio se aborda como la labor que individualmente se lleva a cabo para colaborar en un fin común. Es una actitud de servicio que busca conseguir metas u objetivos generales, donde cada integrante del equipo decide voluntariamente subordinar parte de su libertad o intereses particulares a un objetivo máximo, convencidos de que es la mejor manera de conseguir el fin de un proyecto.

En el grupo de profesionales todos los roles son importantes, el líder no siempre es el más relevante, más bien es un líder coordinador que también debe cumplir con algunos roles específicos.

La instancia rectora y formal del trabajo profesional es la reunión semanal que se lleva a cabo los días lunes, donde todas se reúnen con el fin de actualizarse respecto de lo que sucede en el Servicio. Frente a la interrogante de qué específicamente tratan las reuniones se encuentran diferentes perspectivas; algunas profesionales aluden que la orientación de dichos encuentros es de tipo informativa y coordinadora, es decir, se entrega información puntual, comentando algunos casos más relevantes, lo que explica que estas reuniones carecen de pautas y/o procedimientos. Otras por su parte, señalan que son reuniones de equipo como tal, donde se conversan los casos más relevantes, se intercambian ideas; y en consecuencia se genera un espacio de retroalimentación en donde todas y cada unas de ellas pueden hacer un aporte a la labor profesional.

Si bien ésta es la única instancia formal en la que se intercambian opiniones, surge un conjunto de instancias informales en que las profesionales comparten los casos

de mayor complejidad, se dan consejos y se orientan en el cómo proceder frente a una determinada problemática. Lo cual si bien es productivo y contribuye al mejor manejo de las problemáticas de los funcionarios de la Armada, no se configura como un trabajo en equipo, principalmente porque no todas las profesionales participan de estos espacios de conversación.

<p><i>"...el tema central está orientado a revisar casos, la principal dirección además de informar las noticias de la semana con respecto a pega o a cosas administrativas son comentar los casos..." (E.P. N° 1)</i></p>	<p><i>"...en las reuniones de equipo una vez a la semana, pero esas reuniones son más bien de carácter informativas, ver la jefatura de turno, entrega de información puntual, pero no existe instancias para saber en que están mis compañeras, que casos están viendo..." (E.P. N° 4)</i></p>
<p><i>"...En estos momentos estamos tratando de generar instancias para conversar los días lunes en donde contamos casos con nuestras respectivas opiniones..." (E.P. N°2)</i></p>	<p><i>"...la reunión de los días lunes es básicamente una reunión de coordinación, no es una reunión de equipo. Todas las instancias que existen para hacer análisis de un caso son entre dos o tres y no hay una pauta; no hay un procedimiento..." (E.P. N° 3)</i></p>

Como se señala anteriormente el trabajo en equipo busca mejorar el logro de un fin que todas compartan, en este caso específico, la atención que entrega el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la Primera Zona Naval; en el que puede verse un relevante grado de diversidad de posturas de las profesionales; donde al parecer se requieren de mayores espacios para compartir experiencias que faciliten la realización de su objetivo de entregar atención integral a los usuarios del servicio. Se observa un espacio para la mejora en lo que se refiere a lineamientos comunes que guíen su accionar, tal como criterios de intervención, modelo de intervención y trabajo en red.

*"...Por ejemplo yo puedo manejar redes sociales respecto de víctimas de maltrato infantil y yo puedo derivar a una OPD, pero hay otras profesionales que no lo hacen porque no manejan la información..." (E.P. N° 2)*

*"...Es por eso que el equipo tiene muchas diferencias, y por eso la gente tiene una visión particular y diferente, porque hay muchos que tienen una buena percepción del servicio y otras están decepcionadas y eso, yo creo que tiene que ver con el tipo de atención que tenemos, por las diferencias generacionales que hay en el equipo y que tiene que ver en cómo uno aprende la profesión... hasta en qué universidad estudió y cuánto uno entrega personalmente a la labor..." (E.P. N°2 )*



Un trabajo en equipo busca que todas las participantes de éste, trabajen en pro de un objetivo de igual manera, aportando sus conocimientos y compartiéndolos, se requiere, además, de una previa organización en donde se puedan asumir diversos roles que van mas allá que el del líder formal. En este punto algunas de las profesionales señalan que el liderazgo del servicio inserto en una institución de las Fuerzas Armadas tiene la cultura de ésta, es decir, es más bien de carácter jerárquico, impidiendo de esta manera una relación más horizontal, que facilite la fluidez en el trabajo, ya que la mayoría de las labores realizadas por las profesionales deben ser visada por la jefa del Servicio.

*“...Yo creo que es fundamental el estilo de liderazgo, como de la jefatura, pero es súper especial la jefatura, es un liderazgo muy naval, muy jerárquico, no es democrático para nada...” (E.P.Nº 4 )*

Analizando cinco de las principales características del trabajo en equipo se puede desprender que el Servicio de Asistentia Social del Departamento de Bienestar conforman un grupo de trabajo que en la medida que se desarrollen y superen las dificultades de la relación humana podrán llegar a constituirse en un equipo de trabajo integral; fortaleciendo la complementariedad, ya que si bien cada profesional posee un amplio bagaje de conocimientos, experiencias profesionales y muchas de ellas se han formado en la misma institución universitaria, la falta de una retroalimentación adecuada las priva del enriquecimiento que da el debate y la discusión que debiera surgir frente a un problema, así como también en su propio desarrollo profesional.

**1º C: Complementariedad:** Cada miembro domina una parcela determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.

*“...Entonces, caso todas somos de la Valparaíso y hay una de la Católica, pero en cierta forma yo igual veo diferencias, pero uno igual se complementa...” (E.P. N°1)*

**2º C Coordinación:** El grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.

*“...Absolutamente sí y mucho, o sea nosotros en este minuto acá en el bienestar, la reunión de los días lunes es básicamente una reunión de coordinación, no es una reunión de equipo. Todas las instancias que existen para hacer análisis de un caso son entre dos o tres y no hay una pauta; no hay un procedimiento, es básicamente porque en algún minuto alguna se complica por un tema, pero a partir de eso salen, absolutamente informal, o sea aquí nada queda registrado..” (E.P. N°3)*



3º C Comunicación: El trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales.

La comunicación presente en el grupo de profesionales se da principalmente en ámbitos informales y segmentados, los que se unen mayoritariamente por afinidad, lo cual responde más al ámbito personal que a las relaciones que se dan en el ámbito profesional.

*“...Pero por lo menos lo que si hacemos nos comunicamos telefónicamente y hay harto apoyo en ese sentido. Y el lunes nos reunimos y hacemos trabajo de algunos casos que son los más relevantes porque lo cotidiano no vale la pena...” (E.P. N°7)*

4º C Confianza: Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al personal.

Dentro del Servicio de Asistencia Social las profesionales confían en las capacidades de sus colegas, pero en algunas ocasiones esta confianza se ve desdibujada por aspectos que van más allá de lo profesional, es decir, existen elementos tales como tiempo destinado a la labor profesional y/o compromiso que crean un sentimiento de incertidumbre frente a la dedicación que la profesional le otorgue a su labor.

5º C Compromiso: Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

Si bien se observa que las profesionales están comprometidas con su labor; se percibe que existen profesionales que presentan más cercanía con la institución naval, debido a que provienen de familias donde uno o varios miembros de ésta se encuentran vinculados a la institución. Es por ello que algunas profesionales sientan que no todas sus colegas se encuentran motivadas de igual forma frente al trabajo que se realiza en la Armada. El insuficiente nivel de compromiso es un tema valórico y personal que incide fuertemente en la forma como se desarrolla el trabajo y las relaciones de las personas al interior de éste. En este sentido, es recomendable profundizar en las relaciones interpersonales y estimular un mayor grado de compromiso con el grupo.

*“... A nivel nuestro creo que falta de compromiso, pero eso pasa a ser un tema netamente personal...” (E.P. N°6)*

*“...Y deficiencias del equipo de trabajo, no se si deficiencia pero sí ha generado ciertos roces el tema de que hay sobrecarga de trabajo, somos muy pocas, de repente hay meses tranquilos pero siempre trabajo, pero quizás a lo mejor el atache de informes o de cosas hay otros meses que son más difíciles, marzo o de octubre para adelante es una gran época y eso ligado a que hay dos colegas con fuero maternal, entonces eso ha generado en estos momentos algunas diferencias pero es totalmente abordable...”(E.P.N°1)*

La investigación ve reflejada un espacio para la mejora del grupo de profesionales en cuanto a aspectos prácticos y metodológicos de la profesión que han sido descritos con anterioridad.

## **5.2 Propuestas de mejoramiento surgidas a partir del proceso investigativo**

### **5.2.1 Fundamentación**

A lo largo de la historia, las personas han desarrollado métodos e instrumentos para establecer y mejorar las normas de actuación de sus organizaciones. El mejoramiento continuo más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal, constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo.

La propuesta de mejora no es un hecho aislado, es más bien un "proceso", ya que implica una secuencia relacionada de acciones, de pasos, y no tan sólo un conjunto de ideas; por otro lado, el "mejoramiento" significa que este conjunto de acciones incremente los resultados del servicio, basándose en variables que son apreciadas por éste, y por lo tanto, este proceso de mejoramiento debe ser sostenido en el tiempo como un "Continuo", esto implica que dado el medio ambiente de competencia de los servicios, donde se hacen movimientos para ganar una posición entre los usuarios, la generación de ventajas debe ser algo constante.

En consideración a los antecedentes recopilados durante la investigación se considera relevante el fortalecimiento de los aspectos antes señalados, por lo tanto la importancia de abordar dichos puntos radica en elevar la satisfacción de los usuarios, homogeneizando la atención entregada por las profesionales.



Las propuestas de mejora surgen a partir del análisis que se ha realizado respecto al servicio, en relación a:

**a) Sugerencias realizadas por los usuarios del servicio:** Los usuarios entrevistados señalan interesantes aportes respecto al servicio de asistencia social, que podrían contribuir a mejorar la calidad de la atención de éste, elevando al mismo tiempo sus niveles de satisfacción. Estos señalan que dado al desconocimiento que existe en relación al servicio, es necesario que exista mayor difusión al respecto y que la información otorgada sea al mismo tiempo accesible y constante.

En cuanto a la atención recibida los usuarios manifiestan que ésta debe ser más igualitaria y oportuna, donde se encuentre presente la empatía y compromiso del profesional. Y por otra parte consideran necesario enfatizar el nivel preventivo de la atención y aumentar el número de profesionales

**b) Principales Hallazgos:** Las instituciones siempre poseen aspectos que pueden mejorarse. Frente a esto, uno de los hallazgos encontrados dice relación con la apertura que posee la institución, para ser estudiado y a la vez retroalimentado, en cuanto su funcionamiento y atención. Lo que permite detectar aquellas fortalezas que pueden potenciarse aún más y aquellas oportunidades para introducir mejoras, necesarias para entregar un servicio de calidad a los usuarios. Por otra parte es importante destacar la capacidad del servicio de optimizar el recurso humano con el que cuenta, pudiendo brindar la ayuda necesaria en diversas áreas, a los servidores y/o familia en sus respectivas reparticiones navales.

Cabe mencionar que si bien la evaluación de los usuarios respecto a la calidad del servicio fue positiva, se debe tomar en cuenta que la satisfacción de las necesidades es dinámica, puesto que tanto las expectativas como las necesidades de los usuarios son diversas y están en constante evolución. Por tanto las organizaciones destinadas a proporcionar servicios deben ser mejoradas de forma continua, para de este modo asegurar su calidad, ajustándose a las cambiantes demandas de los usuarios.

Como hallazgo surge también el desconocimiento que poseen los usuarios respecto del servicio, ante lo cual realizan las respectivas sugerencias, mencionadas anteriormente.

El trabajo en equipo insuficiente, es otro elemento importante a destacar, dado la importancia que tiene éste, puesto que cuando las personas, en este caso profesionales, comparten sus conocimientos y experiencias, se produce un efecto sinérgico que

reacomoda y ubica al equipo en un nuevo nivel de productividad, favoreciendo así, la calidad del servicio.

**c) Marco teórico:** De acuerdo a David Sancho R, uno de los factores de calidad que pueden utilizarse como criterio para valorar el servicio es la comprensión del sistema administrativo por parte del usuario, es decir, que éste posea claridad respecto a quien debe dirigirse, ya sea para obtener una prestación o para efectuar alguna queja. Este punto puede ser abordado mejorando la información, determinando de manera clara aquellas responsabilidades y competencias del servicio.

Otro factor determinante de la calidad es la receptividad del servicio, la cual aumenta en la medida que cada usuario participa activamente en la definición del servicio, lo cual puede lograrse escuchando sus percepciones, expectativas y sugerencias.

El nivel de comunicación como factor, también juega un papel importante en lo que a calidad se refiere, donde es necesario que el lenguaje sea adaptado a las necesidades del usuario, simplificando el lenguaje interno del servicio, que puede resultar complicado para quien solicita atención.

### **5.2.2. Propuesta con respecto a la satisfacción usuaria**

**Nombre:** Buzón de reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**Objetivo:** Conocer la opinión en relación a la atención y al servicio, desde la perspectiva de los usuarios.

**Fundamentación:** La satisfacción es entendida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario y la percepción que éste tiene del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

Se propone como alternativa de mejora la creación de un buzón de reclamos, sugerencias y felicitaciones, el que debería ser instalado en las dependencias del Servicio, así como también en las reparticiones. Con el fin de ampliar las posibilidades de recibir aportes para introducir mejoras al Servicio, se propone también el establecimiento de un buzón virtual a través de la página web que posee la institución. Esta estrategia busca que los usuarios manifiesten su posición o expresión, referente a la calidad de sus prestaciones. Entonces, es importante considerar el punto de vista del usuario a fin de



fundamentar la toma de decisiones con referente a lo que piensan los afectados y generar estrategias de mejoras en el Servicio y el control de su calidad. Asimismo, al dar la oportunidad de que participen en él, se logra obtener un mayor provecho, lo cual facilita un intercambio de información entre los actores involucrados, constituyéndose en un instrumento importante que debe ser considerado al momento de tomar decisiones.

El buzón busca rescatar las percepciones tanto negativas como positivas que los usuarios presentan frente a una determinada atención. Por medio de esta estrategia se dará un espacio donde su opinión sea considerada y validada por parte de las profesionales, lo que contribuye a que a través de la retroalimentación se eleve el nivel de satisfacción de los usuarios. Cabe mencionar que las sugerencias depositadas en el buzón sumadas a un trabajo reflexivo de las profesionales, facilitarán el desarrollo del grupo y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

### **5.2.3. Propuesta con respecto a la atención de los usuarios**

**Nombre:** Carta de servicio

**Objetivo:** Entregar información del servicio a los usuarios y dar a conocer los compromisos que el servicio asume para entregar una atención de calidad.

**Fundamentación:** En materia de difusión es relevante hacer un esfuerzo en materia de preparar información, simplificarla, actualizarla y difundirla. Sin duda hay iniciativas, pero cuando se habla de información tenemos que incluir tanto la que el Servicio genera, como aquella que se produce en los usuarios en respuesta a las intervenciones que las profesionales realizan, por lo que el trabajo debe concentrarse en esos dos frentes. Simplificar o adecuar la información para que ésta sea accesible para la gran mayoría de las personas, requiere un compromiso por parte del Servicio, centrándose en integrar y coordinar las distintas fuentes de información que existen a través de los distintos medios, como página web, afiches, charlas, entre otros.

Por lo expuesto anteriormente, se sugiere una difusión de la información sistematizada periódicamente, estableciéndose compromisos que permitan asegurar la calidad en la atención.

Una Carta de Servicio, es un documento que informa al cliente de qué hace el servicio, cómo, cuándo, dónde y a qué se compromete fruto de la reflexión sobre lo que el



servicio es capaz de hacer. Es por tanto, un documento de carácter informativo, que se dirige a los distintos clientes y en el que se describe sucintamente cuáles son las funciones, cómo se han organizado para prestar el mejor servicio posible y qué pueden esperar los clientes del servicio. (Compromisos de calidad).

Adicionalmente, ofrece información sobre cómo acceder al Servicio, a las prestaciones, información para que pueda dirigir sus sugerencias (incluyendo explicaciones sobre sus derechos y cómo presentar una queja) y cierta información sobre cómo se está haciendo hasta ahora (resultados de gestión).

El elemento esencial de una Carta de Servicio son los compromisos con el cliente. Estos compromisos se derivan de las funciones principales que se desempeñan (procesos de actividad) y se evalúan en función de los indicadores definidos para conocer el grado de efectividad de los procesos de actividad.

#### Ventajas

- Hacen explícita la responsabilidad del servicio.
- Facilitan a los clientes el ejercicio efectivo de sus derechos y el adecuado uso de los recursos.
- Simplificación burocrática.
- Administración al servicio del ciudadano/cliente.
- Horarios y accesos más asequibles.
- Satisfacción del ciudadano/cliente.
- Colabora a que el cliente haga un uso más responsable de los servicios ya que modera sus expectativas.

#### **5.2.4. Propuesta con respecto al grupo de profesionales**

**Nombre:** Talleres de trabajo profesionales periódicos.

**Objetivo:** Fomentar por medio de talleres socio-reflexivos el trabajo en equipo al interior del grupo de profesionales que conforman el servicio de asistencia social.



Fundamentación: La dinámica de funcionamiento organizacional del Servicio de Asistencia Social de la Armada de Chile, en relación a su estructura, busca atender a la gran cantidad de personas que conforman la institución, es por esto que el servicio y por ende las asistentes sociales deben atender en distintas dependencias ubicadas en Prat, Molo de abrigo, Hospital Naval y Academia Politécnica Naval, y cubriendo a su vez, las reparticiones que cada profesional tiene a su cargo, lo que si bien busca dar respuesta a las necesidades de los funcionarios en su totalidad, dificulta que las profesionales tengan un mayor acercamiento, disminuyendo así las posibilidades de un intercambio de experiencias que enriquezcan su accionar profesional.

Por lo antes mencionado, es necesario que las profesionales tiendan a potenciar la comunicación, la confianza, la complementariedad, la coordinación y el compromiso; de manera de propiciar las relaciones interpersonales entre las profesionales, acciones esenciales para aminorar las divergencias y poder alinearse en mejor forma en pos del objetivo común.

Es importante que un grupo de profesionales logre constituirse como un equipo de trabajo, donde cada uno pueda aportar con sus experiencias y conocimientos, produciéndose de este modo un efecto sinérgico que reacomoda y reubica al equipo en un nuevo nivel de productividad.

En consecuencia, se estima pertinente generar espacios de encuentro y diálogo sistemáticos en el tiempo, con el fin de potenciar y enriquecer el trabajo conjunto y las relaciones interpersonales.

Es deseable que los talleres estén enfocados a la reflexión y desarrollo en torno al postulado de las 5 C del trabajo en equipo.

Otros temas que promueven el trabajo en equipo y que constituyen las directrices de éste, son el liderazgo al interior del equipo de trabajo y las relaciones interpersonales de sus miembros.

La generación de un ambiente de apertura y confianza facilita la generación de un clima laboral propicio para el intercambio de propuestas y comprensión de los



procesos de quienes conforman el grupo de trabajo y fortalece la satisfacción de las profesionales y de los usuarios del Servicio.



## Capítulo VI

## Conclusiones



### **Conclusiones**

Desde una concepción práctica, pero analizada y conceptualizada la extensa gama de servicios públicos presentes en el país, es posible considerar en una amplia medida la construcción de la República de Chile como un Estado de Bienestar; no sólo como una extensa construcción de redes de apoyo subvencionado, tendiente a garantizar y satisfacer las necesidades básicas de la población, sino además, como un sistema de cobertura integral que ofrece garantías a los miembros de los propios servicios y sus familias.

Es este el caso de la Armada de Chile; institución que aparte de satisfacer las necesidades de seguridad nacional, presta servicios y satisface ciertas necesidades básicas y sociales a los individuos presentes en sus filas. Desde ahí nace entonces, la necesidad de conocer y considerar los aspectos trascendentes que hacen que estos servicios sean de calidad y satisfagan correctamente las prioridades del usuario.

Definir calidad desde el punto de vista de un servicio es un concepto que puede ser ambiguo, por lo intangible del proceso, lo que conlleva, entonces, a que la calidad deba ser evaluada por las características dinámicas de su propósito y su atención a la contingencia y los contextos donde ella se establece. Considerando por cierto, que calidad viene dada como la coherencia entre objetivos y resultados, en donde interviene el servicio como tal y la perspectiva del usuario de manera íntegra.

Para ello, se construye un modelo de estudio basado precisa y particularmente en la percepción del usuario respecto al servicio con el que cuenta y sin una intervención radicada en las prestaciones, más que la adecuada observación que permita establecer paralelos entre las conclusiones derivadas del proceso.

Analizadas las variables y reconocidos los factores fundamentales en el funcionamiento del sistema, se elabora un constructo, con el fin de medir el nivel de satisfacción del usuario; constructo que a su vez distingue distintas áreas primordiales dentro de la prestación de servicios del área social de la Armada. Y como resultado de la elaboración del mencionado, se establece que dentro de la organización de este servicio existen dos sectores intervinientes que tienen relación con lo estructural y procesual, que además, son susceptibles de ser analizados por los usuarios por medio de entrevistas y cuestionarios.



Es así como se logra determinar que la respuesta del objeto de estudio es primordialmente positiva, ya que un 89% de éste se encuentra en el sector ubicado entre los “medianamente satisfechos” y “satisfechos” en relación a la conformidad con el servicio. No obstante, es posible reconocer también, que la atención del servicio es perfectible en algunos aspectos, si se considera que sólo un 33,5% de los usuarios se encuentran en el punto más alto de satisfacción.

Tomando en consideración los objetivos presentes en los criterios de calidad, se hace indispensable realizar de manera constante y desde un punto de vista progresista, evaluaciones y muestras que permitan identificar, analizar, mejorar y desarrollar los distintos procesos dentro del Servicio de Asistencia Social de la Armada de Chile, con el fin no sólo de desarrollar sus condiciones procesuales, tales como grado de vinculación con el servicio, atención integral y eficacia; sino con un plan de mejoramiento amplio que incluya, también, las características estructurales como tiempo, accesibilidad, condiciones de infraestructura y ambiente.

Sin lugar a dudas, un plan ejecutivo de mejoras al servicio será de beneficio no tan sólo para los usuarios, sino para todo el conjunto de trabajadores civiles y militares que forman parte del sistema, y hará del rol y la función del / la asistente social una relación íntegra y recíproca entre objetivos, resultados y compromiso con su sujeto de intervención.

A partir de los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de la 1º Zona Naval, se presentan las conclusiones profesionales surgidas, las que tienen relación con el hacer profesional, con la institución, con la experiencia como equipo, con la metodología y con el tema abordado.

### **6.1 Visión y acción desde el quehacer profesional**

La temática abordada tiene una importante connotación en el quehacer profesional del Trabajo Social, ya que al indagar sobre anteriores estudios realizados por esta disciplina, especialmente en la Universidad de Valparaíso dentro de la Armada, éstas sólo se habían desarrollado en ámbito psiquiátrico, lo que insta al grupo de investigación a indagar cómo funciona la institución y cuál es el aporte profesional a ésta.

Al desenvolverse el equipo investigador dentro de la Armada se vislumbra la multidimensionalidad institucional, debido a que la configuración de los usuarios del



servicio posee características propias conformadas por el contexto institucional en el que se insertan, es decir, el usuario Armada es distinto al de un centro de salud o de una municipalidad, lo que enriquece a la profesión incorporando a su acervo profesional el trato y la inserción en climas organizacionales tan diversos, por eso la importancia de rescatar una visión más integral de las personas. Es así como el trabajador social aborda los diferentes ámbitos que condicionan el actuar del individuo, como el contexto familiar, comunitario y ambiental.

La estrategia de atención en la Armada se fundamenta principalmente en el trabajo casuístico, escenario en el cual el trabajador social se inserta en la institución aportando desde su ámbito de acción, caracterizado por un completo bagaje teórico-práctico y su contacto con las personas. Debido a esto, la acción comunitaria, se trabaja en menor medida, debilitándose así diferentes competencias que comprenden el manejo avanzado de los procesos de participación social, educación comunitaria, intersectorialidad e interdisciplinariedad; atributos necesarios para el desarrollo de trabajo íntegro que permita la articulación de los aportes presentes en el ámbito social circundante a la estabilidad de las personas.

De igual forma y por lo visto en esta investigación, se considera que existe una oportunidad de incorporar la sistematización, lo cual permitiría rescatar los aprendizajes desde la práctica cotidiana, la generación de nuevos referentes técnicos desde el escenario mismo en que se desarrollan, las acciones de promoción, facilitando la identificación, análisis e ilustración de las experiencias enriquecedoras que se ejecutan. Sin una sistematización las prácticas quedan aisladas, sin continuidad, impidiendo la retroalimentación y aplicación de mejoras pertinentes a las necesidades surgidas durante su desarrollo. Por eso la importancia de un proceso de aprendizaje, donde la autocrítica y la auto evaluación constante se transformen en un eje rector de la acción profesional.

### **6.1 En cuanto a la institución**

El conocimiento adquirido en las instituciones, en la esfera de la formalidad, es fundamental a la hora de ejercer la profesión, sin embargo hay un conocimiento de carácter único que se aprende sólo mediante el ejercicio de ésta. A medida que desde la praxis se va adquiriendo conocimiento, la intervención profesional se rutiniza, en otros casos puede adoptar un carácter innovador, o un carácter transgresor surgiendo así lógicas desde la acción; las lógicas de intervención son formas de actuar que guían lo cotidiano, éstas lógicas se ordenan por distintas dimensiones, dimensión funcionaria, dimensión profesional y personal.<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Castañeda, Patricia (Et. Al) Lógicas de Intervención en Trabajo Social. U.V. 2005. Chile. p. 75-77



La dimensión funcionaria actúa bajo lógicas de marcos institucionales y de política social; esta dimensión está marcada de manera muy importante en el Servicio de Asistencia Social del Bienestar Social de la Primera Zona Naval de la Armada de Chile, que tiene características particulares y diferentes en relación a otras instituciones del sector público, configurándose como una entidad jerárquica y muy ceñida a su reglamento interno, generando que el ejercicio profesional se desarrolle mediante tareas determinadas y pre- definidas, sobre todo a la hora de la entrega de beneficios sociales con los que la institución cuenta.

La lógica funcionaria es una lógica donde el cambio y la innovación no tienen cabida ya que se debe ceñir a lo que la institución determine, no obstante, la dimensión funcionaria no siempre influye en el comportamiento de los individuos, siendo para algunos profesionales más fácil regirse por lo ya establecido, que querer establecer cambios en las respectivas instituciones donde se desempeñan, ya sea debido a la falta de compromiso o al poco grado de motivación. Un ejemplo de esta situación es que en la Armada la esfera institucional da prioridad a las atenciones de perfil curativo (atenciones de caso) encontrándose dicho nivel de intervención muy normado, sin embargo, el nivel preventivo no es atendido de igual modo, los talleres, conferencias y trabajo de grupo no ha tenido un pleno desarrollo, constituyéndose como una oportunidad de mejora.

La segunda dimensión es la profesional, aquí se delimitan y clarifican las tareas a seguir, pero también se reconoce innovación en materias metodológicas, la tendencia a la innovación se determina por la experiencia técnica que posea el profesional y su motivación. En la institución Armada, se encuentran funcionarios (asistentes sociales) en los cuales convergen las ganas y la capacidad para innovar, características que muchas veces se ven restringidas por los límites institucionales. Debido a las restricciones institucionales las profesionales comienzan a rutinizar su labor careciendo de motivaciones para la realización de tareas comunes, como el trabajo de equipo, debilitándose así las instancias que potencien el debate, la comunicación, la interdisciplinariedad, la conjunción de criterios profesionales, desembocando así en un trabajo inconexo, donde no se establecen claramente las metodologías a utilizar, o bien,



donde las profesionales creen actuar de manera similar, distando su homogeneidad en la intervención casuística de la realidad.

### **6.3 Respecto a la experiencia como equipo seminarista**

El proceso de investigación al interior de la Armada de Chile, específicamente del Servicio de Asistencia Social de la 1° Zona Naval desarrollado por las alumnas seminaristas de Trabajo social de la Universidad de Valparaíso implicó ejecutar un trabajo organizado, pertinente, definiendo las líneas de acción que hicieran más fluido el cumplimiento de las tareas. Las discusiones o diferencias dentro del equipo investigador permitieron procesos de retroalimentación continua en los cuales el aporte de cada una complementa, enriquece, los análisis y el levantamiento de información, así como también el proceso en general.

En el ámbito profesional las contingencias han posibilitado el intercambio de puntos de vista y el debate en pro de consensuar las decisiones a favor del equipo, desarrollándose así procesos reflexivos, que hacen meditar en relación al papel del asistente social al interior del Departamento de Bienestar, y el papel activo que éste debe tomar actuando y complementándose con otros profesionales.

El integrarse en la institución dio paso a un proceso de adaptación difícil de sobrellevar por las alumnas, ya que éstas se insertan en una estructura organizacional que es muy diferente de los escenarios cotidianos a los que las mismas se han enfrentado en el ejercicio de la profesión por medio de sus prácticas. La Armada de Chile es una institución con una jerarquía muy marcada, lo que condiciona que el actuar profesional no sea de carácter inmediato, retrasando así los procesos de toma de decisiones.

En el ámbito personal la inserción en la institución se constituyó en un amplio desafío para las alumnas, ya que se desarrollaron habilidades sociales, como la tolerancia, la empatía, y el aprender a adaptarse al funcionamiento burocrático de la institución, que muchas veces retrasó la ejecución de las actividades relacionadas con la investigación.

Es así como se puede concluir que el apoyo mutuo de las estudiantes responsables, significó una fortaleza para el equipo, facilitando el cumplimiento de metas en determinados plazos, logrando un aprendizaje efectivo, el cual se fue dando gracias a la retroalimentación y compañerismo de las seminaristas.



#### **6.4 En cuanto a la metodología utilizada**

La experiencia investigativa desarrollada por las alumnas seminaristas se llevó a cabo utilizando como enfoque metodológico la investigación, en virtud de rescatar el proceso de atención que se da a los servidores y la familia de quienes componen la Armada.

La investigación social pretende generar un conocimiento útil sobre un determinado fenómeno social, en el caso de la Armada el estudio trata de responder preguntas acerca de cómo es la atención en el Servicio de Asistencia Social, a partir de la percepción de los diferentes actores que participan de dicho proceso, es decir, servidores, sus familias y profesionales, todo esto con el fin de identificar las debilidades que el servicio presenta en post de tomar las sugerencias para realizar mejoras en la atención.

Para que la investigación recopile todos los aspectos relevantes, tratando de no dejar puntos al margen, se ha llegado a la determinación de integrar tanto técnicas cualitativas como cuantitativas, con el fin de compensar las debilidades propias de cada una, rescatando así las percepciones que no alcanzarían a ser recabadas con cada método por separado.

#### **6.5 En cuanto al tema de investigación**

La elección del tema de investigación obedece a querer estudiar un tema que fuera de utilidad para la institución y que contribuya a las alumnas en su proceso de aprendizaje. La investigación responde a la importancia que tiene para el Servicio de Asistencia Social la entrega de una buena atención, la cual debe aspirar a ser de calidad, para propender al bienestar.

Toda la información recopilada a partir de la aplicación del instrumento permitió elaborar una visión global acerca de la opinión que tienen los usuarios en relación a la atención, permitiendo así conocer también su grado de satisfacción. Por otro lado, dado que son los profesionales quienes entregan la atención es trascendental conocer las características de su desempeño y los lineamientos más importantes que guían su acción.

El estudio se contextualiza en la misión que tiene el sistema de Bienestar en la Armada concerniente a contribuir a optimizar el rendimiento profesional y permanencia del



personal en la institución, es aquí donde el servicio de asistencia social puede aportar notablemente, fortaleciendo el núcleo familiar y mejorando su nivel de bienestar, a través de la entrega de un servicio de calidad, definido por quien recibe la atención (usuario), y respondiendo al grado en que éstos satisfacen sus expectativas, lo cual supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Por tanto, si se pretende mejorar el servicio es fundamental que se realice a través del conocimiento permanente de las expectativas y las percepciones de los usuarios, por tanto, la investigación de los usuarios revela las fortalezas y debilidades del servicio desde el punto de vista de quienes la han experimentado.



## Bibliografía

### I. Textos

- 1.- Alayón, Norberto. "Asistencia y asistencialismo, ¿pobres controlados o erradicación de la pobreza?": Humanitas, 1989. Buenos Aires; Argentina.
- 2.- Alonso, Vicente. "Dirigir con calidad": Esic, 1990. Madrid; España.
- 3.- Ander-Egg, Ezequiel. "Métodos y técnicas de investigación social IV": Lumen Humanitas, 2003. Buenos Aires; Argentina.
- 4.- Ander-Egg, Ezequiel. "Métodos y técnicas de investigación Social III": Lumen Humanitas, 2000. Buenos Aires; Argentina.
- 5.- Ander-Egg, Ezequiel. Diccionario trabajo social: Lumen, 1995. Buenos Aires; Argentina.
- 6.- Berger, Peter L. "La construcción social de la realidad": Amorrortu Editores, 1996. Buenos Aires; Argentina.
- 7.- Dale, Besterfield. "Control de calidad": Pearson Educación, 1995. México.
- 8.- Du\_Ranquet Mathilde. "Los modelos en trabajo social": Siglo Veintiuno, 1996. Madrid; España.
- 9.- Eglie, E, y Langerard, L. "Servucción y márkting de servicios": Mc Graw-Hill, 1991. Madrid, España.
- 10.- Evans, James. "Administración y control de la calidad": Grupo Editorial Iberoamérica, 2000. México.
- 11.- Gutiérrez, Humberto. "Calidad total y productividad": Mac Graw Hill, 1997. México.
- 12.- Juran, J.M . "Análisis de la calidad": Mac Graw Hill, 1995. México.
- 13.- Le Boterf, Gry. "Ingeniería de las competencias": Gestión, 2001. Barcelona.



- 14.- López, Jordi. "Servir al ciudadano, gestión de la calidad en la administración pública": Gestión, 2000. Barcelona.
- 15.- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. "Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial": Síntesis, 2001. Madrid, España.
- 16.- Moreno, María. "Gestión de calidad y diseño de organizaciones": Prentice may, 2001. Madrid, España.
- 17.- Ramió, Carles. "Teoría de la Organización y Administración Pública": Editorial Tecnos, 1999. Madrid, España.
- 18.- Sampieri, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, Pilar. "Metodología de la Investigación", segunda edición: McGraw-Hill Editores, D.c, 1998. México.
- 19.- Sancho, David. "Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad": Tecnos, 1999. Madrid, España.
- 20.- Senlle Andrés. "Evaluar la Gestión y la calidad": Gestión, 2003. Barcelona, España.
- 21.- Sierra Bravo, Restituto. "Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios. 14ª edición": Paraninfo, 2001. Madrid, España.
- 22.- Summers, Donna. "Administración de la calidad": Pearson Educación, 2006. México.
- 23.- Valles, Miguel S. "Técnicas cualitativas de investigación social": Síntesis, 2005. Madrid, España.

## **II. Tesis y documentos**

- 1.- Aguilar, Lorena. "Proyecto de T.S: evaluación de la gestión de calidad en atención de público municipalidad de Viña del Mar", Universidad de Valparaíso, 2002.
- 2.- González, Ruth. "Gestión social de calidad en servicios públicos, el caso del Dpto. social de la municipalidad de cabildo", Universidad de Valparaíso, 2006.
- 3.- Bermúdez Lillo, Luis. "Diplomado en Administración de Recursos Humanos" Programa de Especialización. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Escuela de Auditoría, Universidad de Valparaíso.



### III. Revistas

- 1.- Armada de Chile. Revista Vigía N° 237, 2005.
- 2.- Fortes de Valverde, Alicia “ El Trabajador Social en el área de Bienestar del Personal en la Empresa” Revista de trabajo Social n° 39: Pontificia Universidad Católica de Chile, 1983. Santiago, Chile.
- 3.- Vargas Melgarejo, Luz M. “Sobre el Concepto de Percepción”: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. Revista Alteridades N° 8, 47-53, 1994. México.

### IV. Fuentes Electrónicas:

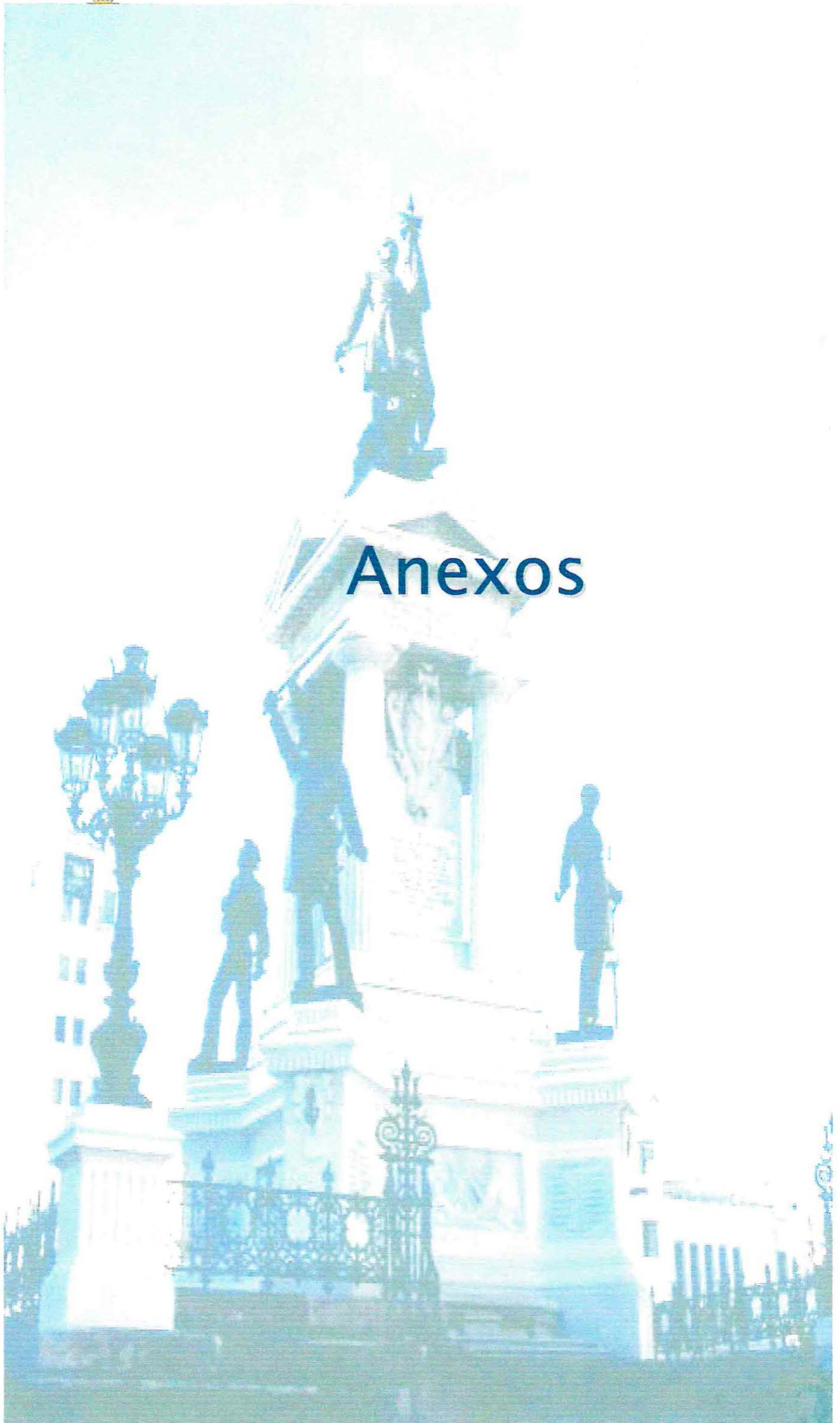
- 1.- <http://www.unileon.es/ce/ets/trabajosocial.htm>. Revisada 22 de Junio de 2007.
- 2.- [http://www.material\\_cliente/Servicio - Wikipedia, la enciclopedia libre.htm](http://www.material_cliente/Servicio - Wikipedia, la enciclopedia libre.htm). Revisada 18 de Julio del 2007.
- 3.- <http://www.bienestaramada.cl>. Revisada en los meses de Abril a Septiembre.
- 4.- <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>. Revisada el 22 de Mayo de 2007.
- 5.- <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF>. Revisada el 25 de Junio de 2007.
- 6.- [http://www.wikilearning.com/teoria\\_de\\_las\\_expectativas-wkccp-16111-8.htm](http://www.wikilearning.com/teoria_de_las_expectativas-wkccp-16111-8.htm). Revisada el 30 de Septiembre de 2007.
- 7.- [http://cep.cl/Cenda/Cen\\_Documentos/Pub\\_MR/Ensayos/Paper\\_BAires\\_Esp.html](http://cep.cl/Cenda/Cen_Documentos/Pub_MR/Ensayos/Paper_BAires_Esp.html). Revisada el 22 de Junio de 2007

### V. Fuentes Primarias:

- 1.- Sra Patricia Hernández C. Asistente Social.
- 2.- Srta Marcela Mena M. Asistente Social Jefe, Servicio de Asistencia Social.
- 3.- Dirección General del Personal de la Armada de Chile.

### VI. Otras Fuentes:

- 1.-Cartilla del Oficial de División, Servicio de Bienestar Social, Armada de Chile, Marzo, 2001.
- 2.- Cartilla del Oficial de División, Servicio de Bienestar Social, Armada de Chile, 1996.



Anexos



**Operacionalización de Variables (Cuestionario Servidor)**

<b>Variable Perfil del usuario: Personalización del tipo de individuo que accede al servicio de asistencia social</b>			
<b><u>DIMENSION</u></b>	<b><u>INDICADOR</u></b>	<b><u>SUB-INDICADOR</u></b>	<b><u>VALOR</u></b>
Sexo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Femenino</li><li>▪ Masculino</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li></ul>
Edad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 18-30</li><li>▪ 31-40</li><li>▪ 41-50</li><li>▪ 50 y más</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li></ul>
Situación conyugal	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Casada(o)</li><li>▪ Soltera(o)</li><li>▪ Divorciado</li><li>▪ Separado</li><li>▪ Viudo</li><li>▪ Conviviente</li><li>▪ Anulado</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li><li>▪ 7</li></ul>
Participación	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ APOLINAV</li><li>▪ Escuadra</li><li>▪ Hospital Naval</li><li>▪ BIENVALP</li><li>▪ DIPRIDA</li><li>▪ BASEAERO</li><li>▪ DIM MILLER</li><li>▪ Otros</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li><li>▪ 7</li><li>▪ 8</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ DIM MILLER</li><li>▪ Otros</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 7</li><li>▪ 8</li></ul>
Grado	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ SMO</li><li>▪ ZIM</li><li>▪ Marinero</li><li>▪ Cabo 2°</li><li>▪ Cabo 1°</li><li>▪ Sargento 2°</li><li>▪ Sargento 1°</li><li>▪ Suboficial</li><li>▪ Suboficial mayor</li><li>▪ Otros</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li><li>▪ 7</li><li>▪ 8</li><li>▪ 9</li><li>▪ 10</li></ul>
Comuna de residencia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Valparaiso</li><li>▪ Viña del Mar</li><li>▪ Villa Alemana</li><li>▪ Quilpue</li><li>▪ Limache</li><li>▪ Otros</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li></ul>



<b>Variable</b> <u>Grado de vinculación con el servicio: Nivel en que se crea o mantiene una relación entre el usuario y el servicio de asistencia social</u>					
<u>DIMENSIONES</u>	<u>SUBDIMENSIONES</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>SUBINDICADOR</u>	<u>VALOR</u>	
Conocimiento del servicio de asistencia social	Conocimiento	<input type="checkbox"/> Si		<input type="checkbox"/> 2	
		<input type="checkbox"/> No		<input type="checkbox"/> 1	
	Como se enteró	<input type="checkbox"/> Charlas			<input type="checkbox"/> 1
		<input type="checkbox"/> Por otros funcionarios			<input type="checkbox"/> 2
		<input type="checkbox"/> Folletos o afiches			<input type="checkbox"/> 3
		<input type="checkbox"/> Por medios tecnológicos			<input type="checkbox"/> 4
		<input type="checkbox"/> Orientación por profesional externo			<input type="checkbox"/> 5
		<input type="checkbox"/> A través de derivación oficial de división			<input type="checkbox"/> 6
		<input type="checkbox"/> Otro			<input type="checkbox"/> 7
	Prestaciones que conoce	<input type="checkbox"/> Informe social		Si No	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> Entrevista			Si No	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
<input type="checkbox"/> Visita domiciliaria			Si No	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
<input type="checkbox"/> Conferencias, charlas, talleres			Si No	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	
<input type="checkbox"/> Actividades recreativas			Si No	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	



		Asesoría grupos organizados	Si No	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>
Características de la demanda	Conoce donde atiende la asistente de su repartición	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>
	Conoce el horario de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>
	Razón por la que no ha asistido	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se han presentado problemas sociales</li> <li>▪ Sus problemas han sido solucionado por redes externas a la institución</li> <li>▪ No acude porque duda del grado de confidencialidad con que se trata su problema</li> <li>▪ Es difícil de acceder</li> <li>▪ No lo ve como posibilidad de resolución de problemas</li> <li>▪ No sabía que existía</li> <li>▪ No sabía que podían resolver mis problemas personales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 3</li> <li>▪ 4</li> <li>▪ 5</li> <li>▪ 6</li> <li>▪ 7</li> </ul>
	Persona que solicitó la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidor</li> <li>▪ Cónyuge</li> <li>▪ Hijos</li> <li>▪ Otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 3</li> <li>▪ 4</li> </ul>
	Ocasiones que ha accedido	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 ó 2</li> <li>▪ 3 ó más</li> <li>▪ No sabe no responde</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 3</li> </ul>
	Como llegó al servicio social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniciativa propia</li> <li>▪ Derivación profesional externo</li> <li>▪ Orientación del Oficial de División</li> <li>▪ Otros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 3</li> <li>▪ 4</li> </ul>



Demanda de atención	Se ha atendido en los últimos cuatro años	▪ Si ▪ No	Si No	▪ 2 ▪ 1
	Prestaciones que ha accedido	▪ Informe social ▪ Entrevista ▪ Visita domiciliaria ▪ Conferencias, charlas, talleres ▪ Actividades recreativas ▪ Asesoría grupos organizados	Si No Si No Si No Si No Si No	▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1
	Atención por la que acudió	▪ Disfunción Matrimonial ▪ Incumplimiento de Roles Parentales ▪ Violencia Intrafamiliar ▪ Imputación de Paternidad ▪ Matrimonio por Excepción ▪ Infidelidad Conyugal ▪ Incomunicación y Conflicto con los hijos ▪ Conflictos Vecinales y/o familiares	Si No Si No Si No Si No Si No Si	▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2 ▪ 1 ▪ 2







<b>Variable Tiempo: Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos</b>			
<b><u>DIMENSIONES</u></b>	<b><u>SUBDIMENSIONES</u></b>	<b><u>INDICADOR</u></b>	<b><u>VALOR</u></b>
Horario de atención	El horario es adecuado	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si</li><li>▪ No</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 2</li><li>▪ 1</li></ul>
	Tiempo de espera	Cuánto tiempo esperó	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Menos de 5 minutos</li><li>▪ 10 minutos</li><li>▪ 20 minutos</li><li>▪ Más de 20 minutos</li></ul>
Considera que fue			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Breve</li><li>▪ Adecuado</li><li>▪ Extenso</li></ul>
A qué factor se atribuye			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No se respeta el orden de llegada</li><li>▪ Falta de profesionales</li><li>▪ Exceso de personas que solicitan la atención</li><li>▪ No hubo demora</li><li>▪ Otros</li></ul>



Espacio	Grado de acuerdo respecto del espacio de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Asientos suficientes	Grado de acuerdo respecto de la cantidad de asientos que existen en de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Privacidad	Grado de acuerdo respecto de la privacidad de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Seguridad niños	Grado de acuerdo respecto de la seguridad de los niños en las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Materia de juego para niños	Grado de acuerdo respecto del material de juego para los niños en las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Servicios higiénicos	Grado de acuerdo respecto de los servicios higiénicos de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>

**Categorización**

- 33-22 Satisfecho con las condiciones de infraestructura y ambiente
- 21-10 Medianamente satisfecho con las condiciones de infraestructura y ambiente
- 9-0 Insatisfecho con condiciones de infraestructura y ambiente



<b>Variable Atención Integral: Asistencia individualizada y global otorgada a los usuarios del servicio.</b>			
<u>DIMENSION</u>	<u>SUB-DIMENSION</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>VALOR</u>
Atención	Cumplió las expectativas	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
	Consideración de necesidades	▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
información	Muy de acuerdo	▪ De acuerdo	▪ 3
		▪ En desacuerdo	▪ 2
	Muy en desacuerdo	▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
Profesional	empatía	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
	Manejo del tema	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
Respeto mis derechos	▪ Muy de acuerdo	▪ 3	
	▪ De acuerdo	▪ 2	
	▪ En desacuerdo	▪ 1	
	▪ Muy en desacuerdo	▪ 0	



	Dedicación caso particular	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Entrega información anexa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Tiempo necesario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Interés por gestionar solución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>

**Categorización**

- 30-20 Satisfecho con la atención integral
- 19-9 Medianamente satisfecho con la atención integral
- 9-0 Insatisfecho con la atención integral



<b>Variable Eficacia: Capacidad del servicio de asistencia social para obrar y conseguir un resultado determinado, en relación a la problemática social abordada</b>			
<u>DIMENSION</u>	<u>SUB-DIMENSION</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>VALOR</u>
En relación a la problemática	Fue resuelta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Fue sin demasiada tramitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Hubo asesoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Hubo gestiones para solucionar el problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
	Se llevó el proceso hasta el final	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>



**Categorización**

- 15 – 10 Satisfecho con la eficacia del servicio social
- 9 – 5 Medianamente satisfecho con la atención del servicio social
- 4 -0 Insatisfecho con la atención del servicio social

▪ **Operacionalización de Variables (Cuestionario Demanda Espontánea)**

<b>Variable Perfil del usuario: personalización del tipo de individuo que accede al servicio de asistencia social</b>			
<b><u>DIMENSION</u></b>	<b><u>INDICADOR</u></b>	<b><u>SUB-INDICADOR</u></b>	<b><u>VALOR</u></b>
Sexo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Femenino</li><li>▪ Masculino</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li></ul>
Edad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 18-30</li><li>▪ 31-40</li><li>▪ 41-50</li><li>▪ 50 y más</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li></ul>
Situación conyugal	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Casada(o)</li><li>▪ Soltera(o)</li><li>▪ Divorciado</li><li>▪ Separado</li><li>▪ Viudo</li><li>▪ Conviviente</li><li>▪ Anulado</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li><li>▪ 7</li></ul>



Repartición	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ APOLINAV</li><li>▪ Escuadra</li><li>▪ Hospital Naval</li><li>▪ BIENVALP</li><li>▪ DIPRIDA</li><li>▪ BASEAERO</li><li>▪ DIM MILLER</li><li>▪ Otros</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li><li>▪ 7</li><li>▪ 8</li></ul>
Grado	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ SMO</li><li>▪ ZIM</li><li>▪ Marinero</li><li>▪ Cabo 2°</li><li>▪ Cabo 1°</li><li>▪ Sargento 2°</li><li>▪ Sargento 1°</li><li>▪ Suboficial</li><li>▪ Suboficial mayor</li><li>▪ Otros</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li><li>▪ 7</li><li>▪ 8</li><li>▪ 9</li><li>▪ 10</li></ul>
Comuna de residencia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Valparaiso</li><li>▪ Viña del Mar</li><li>▪ Villa Alemana</li><li>▪ Quilpue</li><li>▪ Limache</li><li>▪ Otros</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li><li>▪ 5</li><li>▪ 6</li></ul>
Persona que accedió a la atención	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servidor</li><li>▪ Cónyuge</li><li>▪ Hijos</li><li>▪ Otros</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1</li><li>▪ 2</li><li>▪ 3</li><li>▪ 4</li></ul>



<b>Variable Grado de vinculación con el servicio: Nivel en que se crea o mantiene una relación entre el usuario y el servicio de asistencia social</b>					
<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>		
			<b>VALOR</b>		
Conocimiento del servicio de asistencia social	Como se enteró	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Charlas</li> <li>▪ Por otros funcionarios</li> <li>▪ Folletos o afiches</li> <li>▪ Por medios tecnológicos</li> <li>▪ Orientación por profesional externo</li> <li>▪ A través de derivación oficial de división</li> <li>▪ Otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 3</li> <li>▪ 4</li> <li>▪ 5</li> <li>▪ 6</li> <li>▪ 7</li> </ul>		
		Prestaciones que conoce	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevista</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visita domiciliaria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conferencias, charlas, talleres</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades recreativas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría grupos organizados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> </ul>	
	Ocasiones que ha accedido		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 ó 2</li> <li>▪ 3 ó más</li> <li>▪ No sabe no responde</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 3</li> </ul>



la demanda	Como llegó al servicio social	Iniciativa propia Derivación profesional externo Orientación del Oficial de División Otros	1 2 3 4	
Demanda de atención	Prestaciones que ha accedido	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe social</li> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Visita domiciliaria</li> <li>▪ Conferencias, charlas, talleres</li> <li>▪ Actividades recreativas</li> <li>▪ Asesoría grupos organizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> </ul>	
		Atención por la que acudió	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disfunción Matrimonial</li> <li>▪ Incumplimiento de Roles Parentales</li> <li>▪ Violencia Intrafamiliar</li> <li>▪ Imputación de Paternidad</li> <li>▪ Matrimonio por Excepción</li> <li>▪ Infidelidad Conyugal</li> <li>▪ Incomunicación y Conflicto con los hijos</li> <li>▪ Conflictos Vecinales y/o familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> <li>▪ Si 2</li> <li>▪ No 1</li> </ul>



▪ Inadecuado manejo de presupuesto familiar	No	▪	1
	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Gastos imprevistos que generan desequilibrio presupuestario	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Bajo alcance líquido	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Endeudamiento	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Tratamiento de Salud de alto costo	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Alto canon de arriendo habitacional	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Incapacidad de ahorro	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Asignación familiar por padres, nietos o menores en tuición	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Atención y Orientación Previsional ante el fallecimiento del servidor, cónyuge y/o cargas familiares	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Informe Social para beca escolar	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Tramitación de Beneficios Previsionales y tarjeta de Identificación familiar	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Casa Fiscal por Excepción y/o Prórroga de Casa de Fiscal	Si	▪	2
	No	▪	1
▪ Orientación para planes habitacionales y subsidios	Si	▪	2
	No	▪	1



▪ Orientación y difusión para el ahorro habitacional	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Atención entre la ocurrencia de siniestros en inmueble (incendio, sismo, inundaciones, robo, otros)	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Enfermedades crónicas o catastróficas	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Derivación beneficios otro sistema de salud	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Adopción	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Comparendo para regular relación directa y regular , pensiones de alimentos o cuidado personal del menor	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Reconocimiento de hijos no matrimoniales	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Transbordo	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Retiro de la institución	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Informe para contraer matrimonio	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Licenciamiento	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Pérdida de Documentos	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Tramitación de beneficios intrainstitucionales	Si No	▪ ▪	2 1
▪ Otros, especifique	Si No	▪ ▪	2 1



<b>Variable Tiempo: Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR</b>
Tiempo de espera	Cuánto tiempo esperó	<input type="checkbox"/> Menos de 5 minutos	<input type="checkbox"/> 1
		<input type="checkbox"/> 10 minutos	<input type="checkbox"/> 2
	<input type="checkbox"/> 20 minutos	<input type="checkbox"/> 3	
		<input type="checkbox"/> Más de 20 minutos	<input type="checkbox"/> 4
Considera que fue	Considera que fue	<input type="checkbox"/> Breve	<input type="checkbox"/> 1
		<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> 2
		<input type="checkbox"/> Extenso	<input type="checkbox"/> 3
A qué factor se atribuye	A qué factor se atribuye	<input type="checkbox"/> No se respeta el orden de llegada	<input type="checkbox"/> 1
		<input type="checkbox"/> Falta de profesionales	<input type="checkbox"/> 2
		<input type="checkbox"/> Exceso de personas que solicitan la atención	<input type="checkbox"/> 3
		<input type="checkbox"/> No hubo demora	<input type="checkbox"/> 4
		<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> 5



**Variable Condiciones de Infraestructura y Ambiente: Conjunto básico y de soporte para cualquier realización de actividades o funcionamiento necesario del servicio de asistencia social.**

<u>DIMENSION</u>	<u>SUB-DIMENSION</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>VALOR</u>
Comodidad	Grado de acuerdo respecto de la comodidad de las dependencias de Servicio Social	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
Aseo y orden	Grado de acuerdo respecto al aseo y orden de las dependencias de Servicio Social	▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
		▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
Iluminación	Grado de acuerdo respecto de la iluminación de las dependencias de Servicio Social	▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
		▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
Calefacción	Grado de acuerdo respecto de la calefacción de las dependencias de Servicio Social	▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
		▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
Ventilación	Grado de acuerdo respecto de la ventilación de las dependencias de Servicio Social	▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
		▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2



Espacio	Grado de acuerdo respecto del espacio de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Asientos suficientes	Grado de acuerdo respecto de la cantidad de asientos que existen en de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Privacidad	Grado de acuerdo respecto de la privacidad de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Seguridad niños	Grado de acuerdo respecto de la seguridad de los niños en las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Materia de juego para niños	Grado de acuerdo respecto del material de juego para los niños en las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>
Servicios higiénicos	Grado de acuerdo respecto de los servicios higiénicos de las dependencias de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy de acuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ En desacuerdo</li> <li>▪ Muy en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3</li> <li>▪ 2</li> <li>▪ 1</li> <li>▪ 0</li> </ul>

**Categorización**

- 33-22 Satisfecho con las condiciones de infraestructura y ambiente
- 21-10 Medianamente satisfecho con las condiciones de infraestructura y ambiente
- 9 -0 Insatisfecho con condiciones de infraestructura y ambiente



<b>Variable Atención integral: Asistencia individualizada y global otorgada a los usuarios del servicio.</b>			
<b>DIMENSION</b>	<b>SUB-DIMENSION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR</b>
Atención	Cumplió las expectativas	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
	Consideración de necesidades	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
	Información	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
Profesional	Empatía	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
	Manejo del tema	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
	Respeto mis derechos	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
		▪ De acuerdo	▪ 2
		▪ En desacuerdo	▪ 1
		▪ Muy en desacuerdo	▪ 0



Dedicación caso particular	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
	▪ De acuerdo	▪ 2
	▪ En desacuerdo	▪ 1
	▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
Entrega información anexa	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
	▪ De acuerdo	▪ 2
	▪ En desacuerdo	▪ 1
	▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
Tiempo necesario	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
	▪ De acuerdo	▪ 2
	▪ En desacuerdo	▪ 1
	▪ Muy en desacuerdo	▪ 0
Interés por gestionar solución	▪ Muy de acuerdo	▪ 3
	▪ De acuerdo	▪ 2
	▪ En desacuerdo	▪ 1
	▪ Muy en desacuerdo	▪ 0

Categorización

- 30-20 Satisfecho con la atención integral
- 19-9 Medianamente satisfecho con la atención integral
- 9-0 Insatisfecho con la atención integral



<b>Variable Eficacia: Capacidad del servicio de asistencia social para obrar y conseguir un resultado determinado, en relación a la problemática social abordada</b>			
<u>DIMENSION</u>	<u>SUB-DIMENSION</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>VALOR</u>
En relación a la problemática	Fue resuelta	Muy de acuerdo	3
		De acuerdo	2
		En desacuerdo	1
		Muy en desacuerdo	0
	Fue sin demasiada tramitación	Muy de acuerdo	3
		De acuerdo	2
		En desacuerdo	1
		Muy en desacuerdo	0
	Hubo asesoría	Muy de acuerdo	3
		De acuerdo	2
		En desacuerdo	1
		Muy en desacuerdo	0
Hubo gestiones para solucionar el problema	Muy de acuerdo	3	
	De acuerdo	2	
	En desacuerdo	1	
	Muy en desacuerdo	0	
Se llevó el proceso hasta el final	Muy de acuerdo	3	
	De acuerdo	2	
	En desacuerdo	1	
	Muy en desacuerdo	0	



**Categorización**

- 15 – 10 Satisfecho con la eficacia del servicio social
- 9 – 5 Medianamente satisfecho con la atención del servicio social
- 4 -0 Insatisfecho con la atención del servicio social



**Instrumento Satisfacción Usuaría**  
**(Demanda espontánea)**

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha aplicación: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Este instrumento tiene la finalidad de plasmar la percepción de los usuarios del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de **Valparaíso**, respecto de la atención entregada por éste; con el objetivo de captar las fortalezas y debilidades y entregar así, una mejor atención.

La información obtenida será de carácter **confidencial y anónima**, constituyendo un gran aporte para el estudio en curso. Agradecemos su colaboración

❖ **Caracterización del usuario.**

1.- Sexo: Femenino  Masculino 2.- Edad: 3.- Situación Conyugal Actual: Casado  Soltero (nunca se ha casado) Divorciado  Separado  Viudo  Conviviente  Anulado 4.- Repartición: 5.- Grado: 6.- Comuna de Residencia: 

7.- ¿Usted es?

Servidor  Cónyuge  Hijos  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

❖ **Servicio de Asistencia Social**

8.- ¿Cómo se enteró usted de la existencia del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de la 1ª Zona Naval?

Charlas  Por otros funcionarios  Folletos o afiches Por medios Tecnológicos  A través de derivación oficial de división Orientación por profesional externo  Otros (Especifique) \_\_\_\_\_



9.- ¿Cuál de estas prestaciones que otorga el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de Valparaíso **conoce** usted? Marque con una cruz. (Puede marcar todas alternativas que considere pertinente)

Atención de Caso (Atención realizada en dependencias Servicio Social)	Si	no
9.1 Informe Social		
9.2 Entrevista cara a cara con el Asistente Social		
9.3 Visita Domiciliaria		
<b>Atención de Grupo</b>	-----	-----
9.4 Conferencias, Charlas, Talleres		
9.5 Actividades recreativas		
9.6 Asesoría Grupos Organizados		

10.- ¿A cuál de estas prestaciones **ha accedido** usted o familia? (puede marcar todas alternativas que considere pertinente)

Atención de Caso (Atención realizada en dependencias Servicio Social)	Si	No
10.1 Informe Social		
10.2 Entrevista cara a cara con el Asistente Social		
10.3 Visita Domiciliaria		
<b>Atención de Grupo</b>	-----	-----
10.4 Conferencias, Charlas, Talleres		
10.5 Actividades recreativas		
10.6 Asesoría Grupos Organizados		

11.- ¿En cuántas ocasiones ha accedido usted o familia, al Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de Valparaíso? (incluyendo la atención del presente día)

1 ó 2  3 ó más  No Sabe /No Responde

12.-. Usted acudió por:

Iniciativa propia  Derivación

Orientación por el Oficial de División

13.- Marque con una cruz el (los) motivo(s) de Atención por el (los) que acudió al Servicio de Asistencia Social. (Puede marcar todas alternativas que considere pertinente)

Problema	Si	No
13.1 Disfunción Matrimonial		
13.2 Incumplimiento de Roles Parentales		
13.3 Violencia Intrafamiliar		
13.4 Imputación de Paternidad		
13.5 Matrimonio por Excepción		
13.6 Infidelidad Conyugal		
13.7 Incomunicación y Conflicto con los hijos		
13.8 Conflictos Vecinales y/o familiares		
13.9 Inadecuado manejo de presupuesto familiar		
13.10 Gastos imprevistos que generan desequilibrio presupuestario		



13.11 Bajo alcance líquido		
13.12 Endeudamiento		
13.13 Tratamiento de Salud de alto costo		
13.14 Alto canon de arriendo habitacional		
13.15 Incapacidad de ahorro		
13.16 Asignación familiar por padres, nietos o menores en tuición		
13.17 Atención y Orientación Previsional ante el fallecimiento del servidor, cónyuge y/o cargas familiares		
13.18 Tramitación de Beneficios Previsionales y tarjeta de Identificación familiar		
13.19 Informe Social para Beca Escolar		
13.20 Casa Fiscal por Excepción y/o Prórroga de Casa de Fiscal		
13.21 Orientación para planes habitacionales y subsidios		
13.22 Orientación y difusión para el ahorro habitacional		
13.23 Atención entre la ocurrencia de siniestros en inmueble (incendio, sismo, inundaciones, robo, otros)		
13.24 Enfermedades crónicas o catastróficas		
13.25 Derivación beneficios otro sistema de salud		
13.26 Adopción		
13.27 Comparendo para regular derecho de visita, pensiones de alimentos o tuiciones		
13.28 Reconocimiento de hijos no matrimoniales		
13.29 Transbordo		
13.30 Retiro de la institución		
13.31 Informe para contraer matrimonio		
13.32 Licenciamiento		
13.33 Pérdida de Documentos		
13.34 Tramitación beneficios intrainstitucionales (préstamo SECORA, estímulos académicos, subsidios económicos entre otros)		
13.35 Otros, especifique		

❖ **Calidad del Servicio**

▪ **Accesibilidad**

14.- ¿Usted conocía dónde se encontraban las dependencias del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de la 1ª Zona Naval?

Si  No

15.- Para usted ¿Fue difícil acceder a las dependencias?

Sí  No

▪ **Tiempo**

16.- Desde que llegó a las dependencias del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de Valparaíso: ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido (a)?

Menos de 5 Min  10 min.  20 min.  Más de 20 min.

17.- Con relación al tiempo de espera ¿usted considera que fue?

Breve  Adecuado  Extenso



18.- Si existió demora en la atención, ¿A que factor lo atribuye usted?

No se respeta el orden de llegada  Falta de Profesionales

Exceso de personas que solicitan la atención  No hubo demora

Otros \_\_\_\_\_

#### ❖ Infraestructura y Ambiente

19.- En relación a las dependencias (Sala de espera y Oficina) usted opina que:	Muy Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
19.1 Son cómodas				
19.2 Se encuentran aseadas y ordenadas				
19.3 Poseen una adecuada iluminación				
19.4 Poseen una adecuada calefacción				
19.5 Poseen una adecuada ventilación				
19.6 Tienen espacio suficiente				
19.7 Tienen asientos suficientes				
19.8 Tienen la privacidad suficiente				
19.9 Son seguras para los niños				
19.10 Se cuenta con materiales de juego para el tiempo de espera de los niños				
19.11 Existe buena accesibilidad a los servicios higiénicos				

#### ❖ Atención integral

20.- En relación a la atención que recibió usted o su familia, usted opina que	Muy Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
20.1 Cumplió con lo que yo esperaba				
20.2 Mis necesidades fueron consideradas				
20.3 Se me informó sobre los beneficios existentes y requisitos para obtenerlos				

21.- En relación a la persona que lo(a) atendió:	Muy Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
21.1 Sentí que el profesional se puso en mi lugar				
21.2 Me demostró manejo del tema				
21.3 Mis derechos fueron respetados sin ser enjuiciados				
21.4 Dedicó especial atención a mi caso particular				
21.5 Me entregó información anexa				
21.6 Dedicó el tiempo necesario para mi problema				
21.7 Demostró interés por gestionar la solución de mi problema				

#### ❖ Eficacia

22.- En relación a la problemática que motivó su consulta:	Muy Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
22.1 Sentí que fue resuelta				
22.2 Sentí que la tramitación no fue excesiva				
22.3 Obtuve asesoría en relación a mis expectativas				
22.4 Sentí que se realizaron gestiones en pro de la solución de mi problema				



22.5 Sentí que se llevó el proceso hasta el final				
---	--	--	--	--

23.- ¿Volvería al Servicio de Asistencia Social por otro tipo de atención? ¿Por qué?

---

---

---

---

24. ¿Usted quisiera hacer alguna otra acotación que nos pudiera servir para este estudio?

---

---

---

---

GRACIAS POR SU COLABORACION



**Instrumento Satisfacción Usuaría**  
**(Aplicación Servidores)**

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha aplicación: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Este instrumento tiene la finalidad de plasmar la percepción de los usuarios del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de **Valparaíso**, respecto de la atención entregada por éste; con el objetivo de captar las fortalezas y debilidades y entregar así, una mejor atención.

La información obtenida será de carácter **confidencial y anónima**, constituyendo un gran aporte para el estudio en curso. Agradecemos su colaboración.

❖ **Caracterización del usuario.**

1.- Sexo: Femenino  Masculino 2.- Edad: 3.- Situación Conyugal Actual: Casado  Soltero (nunca se ha casado) Divorciado  Separado  Viudo  Conviviente  Anulado 4.- Repartición: 5.- Grado: 6.- Comuna de Residencia: 

❖ **Servicio de Asistencia Social**

7. ¿Usted conoce el Servicio de Asistencia Social perteneciente al Departamento Bienestar Social de Valparaíso?

Si  No



8.- ¿Usted sabe dónde atiende la asistente social que corresponde a su repartición?

Si  No

9.- ¿Usted o familia se ha atendido al servicio social en los últimos cuatro años?

Si  →

Si su respuesta es **SI**, no conteste el siguiente cuadro y continúe con la próxima pregunta

No

10 .-	Razón por la que no se atendió	X
10.1	No se han presentado problemas sociales	
10.2	Sus problemas han sido solucionado por redes externas a la institución	
10.3	No acude porque duda del grado de confidencialidad con que se trata su problema	
10.4	Es difícil de acceder	
10.5	No lo ve como posibilidad de resolución de problemas	
10.6	No sabía que existía	
10.7	No sabía que podían resolver mis problemas personales	
10.8	Otros, especifique	

Ya indicada la razón de por que no ha acudido al servicio social, no siga respondiendo el cuestionario, muchas gracias por colaborar con nuestro estudio.

11.- ¿Cómo se enteró usted de la existencia del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de Valparaíso?

Charlas  Por otros funcionarios  Folletos o afiches

Por medios Tecnológicos  Orientación por profesional externo

Derivación de oficial de división  Otros \_\_\_\_\_

12.- ¿Quién (es) ha solicitado la atención del Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de Valparaíso?

Quien solicita la atención	Si	No
12.1 Servidor		
12.2 Cónyuge		
12.3 Hijos		
12.4 Otro, Especifique		



13.- ¿Cuál de estas prestaciones que otorga el Servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar Social de Valparaíso **conoce** usted? Marque con una cruz. (Puede marcar todas las alternativas que considere pertinente)

Atención de Caso (Atención realizada en dependencias Servicio de Asistencia Social)	Si	no
13.1 Informe Social		
13.2 Entrevista cara a cara con el Asistente Social		
13.3 Visita Domiciliaria		
<b>Atención de Grupo</b>	-----	-----
13.4 Conferencias, Charlas, Talleres		
13.5 Actividades recreativas		
13.6 Asesoría Grupos Organizados		

14.- ¿A cuál de estas prestaciones **ha accedido** usted o familia? (Puede marcar todas alternativas que considere pertinente)

Atención de Caso (Atención realizada en dependencias Servicio Social)	Si	No
14.1 Informe Social		
14.2 Entrevista cara a cara con el Asistente Social		
14.3 Visita Domiciliaria		
<b>Atención de Grupo</b>	-----	-----
14.4 Conferencias, Charlas, Talleres		
14.5 Actividades recreativas		
14.6 Asesoría Grupos Organizados		

15.- ¿En cuántas ocasiones ha accedido usted o familia al servicio de Asistencia Social del Departamento de Bienestar de Valparaíso?

1 ó 2  3 ó más  No Sabe /No Responde

16.- La primera vez que acudió al servicio Social, esto fue por, (marque con una X)

Iniciativa propia

Derivación profesional externo

Orientación del Oficial de División  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

17.- Marque con una cruz el (los) motivo(s) de Atención por el o los que acudió al Servicio de Asistencia Social: (Puede marcar todas alternativas que considere pertinente)



<b>Problema</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.1 Disfunción Matrimonial		
17.2 Incumplimiento de Roles Parentales		
17.3 Violencia Intrafamiliar		
17.4 Imputación de Paternidad		
17.5 Matrimonio por Excepción		
17.6 Infidelidad Conyugal		
17.7 Incomunicación y Conflicto con los hijos		
17.8 Conflictos Vecinales y/o familiares		
17.9 Inadecuado manejo de presupuesto familiar		
17.10 Gastos imprevistos que generan desequilibrio presupuestario		
17.11 Bajo alcance líquido		
17.12 Endeudamiento		
17.13 Tratamiento de Salud de alto costo		
17.14 Alto canon de arriendo habitacional		
17.15 Incapacidad de ahorro		
17.16 Asignación familiar por padres, nietos o menores en tuición		
17.17 Atención y Orientación Previsional ante el fallecimiento del servidor, cónyuge y/o cargas familiares		
17.18 Informe Social para beca escolar		
17.19 Tramitación de Beneficios Previsionales y tarjeta de Identificación familiar		
17.20 Casa Fiscal por Excepción y/o Prórroga de Casa de Fiscal		
17.21 Orientación para planes habitacionales y subsidios		
17.22 Orientación y difusión para el ahorro habitacional		
17.23 Atención entre la ocurrencia de siniestros en inmueble (incendio, sismo, inundaciones, robo, otros)		
17.24 Enfermedades crónicas o catastróficas		
17.25 Derivación beneficios otro sistema de salud		
17.26 Adopción		
17.27 Comparendo para regular derecho de visita, pensiones de alimentos o tuiciones		
17.28 Reconocimiento de hijos no matrimoniales		
17.29 Transbordo		
17.30 Retiro de la institución		
17.31 Informe para contraer matrimonio		
17.32 Licenciamiento		
17.33 Pérdida de Documentos		
17.34 Tramitación de beneficios intrainstitucionales (préstamo SECORA, estímulos académicos, subsidios económicos entre otros)		
17.35 Otros, especifique		

❖ **Calidad del Servicio.**

▪ **Tiempo**

18.- ¿Usted sabe del horario de atención del servicio de asistencia social?

Sí  No



19.- De ser positiva su respuesta; ¿Usted cree que el horario de atención del servicio social es adecuado?

Sí  No

20.- Si usted fue citado con anterioridad ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido? (si no estaba citado no responda esta pregunta)

Menos de 5 Min  10 min.  20 min.  Más de 20 min.

21.- Con relación al tiempo de espera ¿Usted considera que fue?

Breve  Adecuado  Extenso

22.- Si existió demora en la atención, ¿A que factor lo atribuye usted?

No se respeta el orden de llegada  Falta de Profesionales

Exceso de personas que solicitan la atención  No hubo demora

Otros (Especifique) \_\_\_\_\_

#### ❖ Infraestructura y Ambiente

23.- En relación a las dependencias (Sala de espera y Oficina) usted opina que:	Muy De Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
23.1 Son cómodas				
23.2 Se encuentran aseadas y ordenadas				
23.3 Poseen una adecuada iluminación				
23.4 Poseen una adecuada calefacción				
23.5 Poseen una adecuada ventilación				
23.6 Tienen espacio suficiente				
23.7 Tienen asientos suficientes				
23.8 Tienen la privacidad suficiente				
23.9 Son seguras para los niños				
23.10 Se cuenta con materiales de juego para el tiempo de espera de los niños				
23.11 Existe buena accesibilidad a los servicios higiénicos				

#### ❖ Atención integral

24.- En relación a la atención que recibió usted o su familia, usted opina que	Muy De Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
24.1 Cumplió con lo que yo esperaba				
24.2 Mis necesidades fueron consideradas				
24.3 Se me informó sobre los beneficios existentes y requisitos para obtenerlos				



<b>25.- En relación a la persona que lo(a) atendió:</b>	<b>Muy De Acuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Muy en Desacuerdo</b>
25.1 Sentí que el profesional se puso en mi lugar				
25.2 Me demostró manejo del tema				
25.3 Mis derechos fueron respetados sin ser enjuiciados				
25.4 Dedicó especial atención a mi caso particular				
25.5 Me entregó información anexa				
25.6 Dedicó el tiempo necesario para mi problema				
25.7 Demostró interés por gestionar la solución de mi problema				

❖ **Eficacia**

<b>26.- En relación a la problemática que motivó su consulta:</b>	<b>Muy De Acuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Muy en Desacuerdo</b>
26.1 Sentí que fue resuelta				
26.2 Sentí que la tramitación no fue excesiva				
26.3 Obtuve asesoría en relación a mis expectativas				
26.4 Sentí que se realizaron gestiones en pro de la solución de mi problema				
26.5 Sentí que se llevó el proceso hasta el final				

27.- ¿Volvería al Servicio de Asistencia Social por otro tipo de atención? ¿Por qué?

---



---



---



---

28. ¿Usted quisiera hacer alguna otra acotación que nos pudiera servir para este estudio?

---



---



---



---



---



---

GRACIAS POR SU COLABORACION



**Transcripción de las entrevistas realizadas a las Asistentes Sociales del Servicio de Asistencia Social de la 1º Zona Naval, en el mes de Junio del 2007.**

**Entrevista Profesional N° 1**

**Entrevistador:** Defina su labor profesional

**Asistente Social:** Como labor profesional, atacar, prevenir, dar solución, junto a dar orientación a las problemáticas sociales de diferente estrato social, diferente grupo de personas, diferentes grupos etáreos, eso a nivel preventivo y curativo. Dentro de la institución, apunta hacia lo mismo, es decir, la labor de un asistente social me parece que es única, sólo va variando dependiendo del lugar de trabajo que tú tengas, pero va orientado a atacar las problemáticas sociales u orientaciones. Dentro de la institución se maneja el nivel preventivo, curativo, principalmente lo que es atención de caso, atención de grupo, dirigido a talleres, y a nivel comunitario la institución no se maneja mayormente, porque si hablamos a nivel comunitario, no me parece que hablemos de talleres. Pero lo que es atención de caso es la base de lo que se maneja en Bienestar, debido a que la institución va totalmente ligada a lo que es bienestar social. Entonces la labor es esa, atención de caso, visitas domiciliarias, orientación jurídica y la orientación de la gama de beneficios y situaciones específicas que tiene la institución Armada.

**Entrevistador:** ¿Cuál ha sido su formación de pre y post grado para abordar estas problemáticas?

**Asistente Social:** Mi formación principal es la formación profesional de pre grado en la Universidad de Valparaíso, y para atacar las problemáticas dentro de la misma institución, que en la vida civil no se maneja la orientación, fue leyendo los reglamentos Armada, y los diferentes beneficios que se manejan en las directivas dentro de la institución y lógicamente el equipo de trabajo me orientó en cosas en por la experiencia que ellos tienen en años anteriores. Esa ha sido la formación para la institución, pero la formación es siempre personal y la formación de pre grado.

**Entrevistador:** ¿Qué otra formación de postgrado tiene usted?

**Asistente Social:** Estoy haciendo un Diplomado de Gestión de Recursos Humanos, tengo algunos talleres de violencia intrafamiliar, un taller de Superación del Duelo que lo hice en España, puesto que yo terminé mi carrera allá.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las situaciones profesionales más recurrentes?

**Asistente social:** Conyugales y problemas económicos. Están relacionados con los préstamos que da la Armada, orientaciones para el presupuesto familiar, pero principalmente temas conyugales. Problemas conyugales ligados a violencia cruzada, porque tu comprenderás que los problemas conyugales es muy amplio el tema, divorcio, avenimiento y también dentro del tema conyugal existen problemas económicos, distanciamiento en relaciones maritales, pensiones de alimentos, orientaciones en juicios y lo que la ley señala con respecto a eso, régimen de visitas y de la tuición.

**Entrevistador:** ¿Existe algún criterio uniforme para tratar todas estas problemáticas?

**Asistente social:** No, como institución no hay parámetros, porque aquí se nos ha dado un lugar donde hemos demostrado ser buenas profesionales, nos dan esa libertad porque nosotros no tenemos parámetros, nuestra carrera tiene eso de bueno, hay que manejarlo bien, porque trabajamos con la sensibilidad del ser humano y por lo tanto no puede haber un criterio único para manejar esta problemática. Para los préstamos si existen criterios, porque la directiva de la Armada lo señala, ahí no puedes aplicar la subjetividad o abocar la problemática. Pero en el caso de un criterio común, no, por supuesto que no, porque

generalmente la gente cree que los problemas conyugales de la Armada es porque pasan siempre afuera, y no es tan así, sino que son un montón de sucesos como por ejemplo que se casan muy jóvenes, los sueldos no son elevados y ahí se generan una serie de problemáticas a posteriori, que finalmente repercuten en la disolución del matrimonio. Y lo otro, toda problemática va en como tu la asumas, depende del criterio que tu tengas como profesional. Para mí no es necesario, por supuesto que no, obviamente tu criterio común va ser tu formación profesional, como tu acercas a la persona, la empatía, la sensibilización del problema, el rapport y el manejo teórico y el manejo jurídico es demasiado necesario. Lo común es el conocimiento, pero la forma de dirigirte no hay un criterio común, depende la situación que se plantee, la forma en que se plantee, la edad de la gente y obviamente el marco en sí de la problemática que se está comunicando. En el caso de los beneficios que se entregan, si existen criterios que están estipulados en las directivas y ligadamente tiene que ir un informe social, ya que es un apoyo para los Almirantes. Por eso si tiene un peso nuestro informe porque es importante lo que nosotros reflejemos en él, pero no tenemos la decisión final. Ahora bien, si tu quieres lanzarte, se puede, te lo permiten, pero lo más probable es que no, porque hay miles de marinos que requieren el mismo beneficio y hay que guiarse por parámetros que la misma Armada constituye. Pero todo depende de la situación que se plantee y como tu lo veas, mi jefa a mi me puede decir algo que no está planteado, pero en realidad no me coarta la posibilidad de yo jugármela. Sí, en ese sentido no hay problema.

**Entrevistador:** ¿Y para la elaboración de un informe social o una visita domiciliaria la decisión pasa por el profesional asistente social o por el mando?

**Asistente social:** Yo acá, hago todo lo que son informes, orientaciones, me refiero a informes a la JUNJI, a becas escolares, a la Teletón, a las diferentes universidades, en ese sentido tenemos libre albedrío, ya, lo que son para instituciones particulares ajenas a la Armada. Todo lo que son orientaciones de la demanda espontánea también, pero cuando tú llegas a ser un informe social eso es mediante el mando y es mediante un mensaje naval. Entonces por ejemplo, lo que yo les decía que yo me la puedo jugar, pero también con el mando, pero tiene que venir con un mensaje que diga gestionar por ejemplo trasbordo por excepción, ahí yo me la juego, y trato de convencerlo, o sea, no es que yo trate de convencerlo, más bien le explico toda la variedad y diciéndole que por directiva no está. Ahora hace poco gestioné una asesoría jurídica por excepción, porque los abogados navales no van a Quillota y como es cerca estoy gestionando eso, entonces ahí tuve que hablar con todo el mando del marino, y hablar con mi Segundo Comandante para ver si existe alguna posibilidad. Por eso, ahí libre albedrío no existe, todos los informes sociales son por vía mensaje.

**Entrevistador:** ¿Y en el caso de las visitas?

**Asistente social:** En el caso de las visitas también va ligado a lo mismo, porque a mi criterio un informe social va con una visita domiciliaria, hay colegas que dependiendo de la situación hacen la visita, pero yo trato en lo posible de hacerla siempre, por un tema de dar mayor seguridad en cuanto a lo que tu estás reflejando en el informe. Pero claro, es lo mismo, llega un mensaje por informes, o también mensajes para entrevistas, pero eso lo hacen para asegurarse que ese día tú estés acá en tu lugar de trabajo. Pero sí, las visitas van ligadas también a los mensajes. Porque cuando tú tienes demanda espontánea tú orientas y efectivamente va bajo tu criterio ver la gravedad del asunto y ver si puedes hacer algo más, pero ahí va la comunicación con el marino, la cónyuge y de ahí la comunicación con su mando y se le pide al mando sabe que encuentro que esta situación amerita una mayor profundidad del tema, así que me puede mandar un mensaje para yo poder gestionar las visitas y el informe correspondiente. Pero el mensaje puede partir de mí, de hecho generalmente es así. Sí, porque los que te llegan son de repente cuando la situación es difícil de superarla. Sobre todo informe de demanda, de separaciones de matrimonio, de las tarjetas de identificación familiar y eso tú misma lo gestionas, te llaman y te preguntan para orientarse y yo digo: sabe que mejor mándame un mensaje y lo hacemos en la semana. Pero así yo puedo gestionar más rápido por el mensaje.



**Entrevistador:** ¿Cuál cree usted que son las principales fortalezas y debilidades de su equipo de trabajo?

**Asistente social:** La mayor fortaleza es que a mi me gusta que casi todas somos de la Universidad de Valparaíso, y la formación pucha que se nota, yo tengo un año no más recién de egresada y se nota, se notan las diferentes formaciones profesionales, y manejamos harto el tema, ya que la formación de la Universidad de Valparaíso es una buena formación y eso para mí es un input de mi equipo de trabajo. Entonces, casi todas somos de la Valparaíso y hay una de la Católica, pero en cierta forma yo igual veo diferencias, pero uno igual se complementa. Manejamos ciertos parámetros de la misma forma y nos permite enfocarnos hacia un denominador común, siendo más fácil la llegada a las diferentes problemáticas. Lo otro es que somos gente joven, por lo tanto, nos permite estar actualizadas con los mecanismos que se han aplicado para tratar problemas

personales, para atacar relaciones humanas, porque yo he trabajado con gente mayor y pucha que cuesta, están acostumbrados a trabajar con mecanismos que ya están obsoletos, o sea los tiempos han cambiado, las generaciones están más que avanzadas, ya no puedes atacar las cosas como antes. El niño de 14 años ya no es el mismo de antes por lo tanto, no se puede atacar de la misma forma que antes. Entonces eso es un gran input. Que más como equipo de trabajo...que somos variados, hay civiles, esposas de marinos, hay hijas de marino; entonces igual hay cierto conocimiento de la institución, lo cual en mi caso que soy hija de marino me ha hecho las cosas mucho más fáciles, ya que hay cosas que no es que yo manejara pero no eran ajenas, términos o formas de dirigirte hacia distintos personajes a mí no me generó ninguna problemática porque no estaba acostumbrada a hacerlo pero sí a verlo. Por ejemplo el tema de la burocracia acá en la Armada, tampoco me generó mayor problema, porque sé y conozco que es así. Pero lo importante es que es bienestar y es lo que a mí me gusta. Y deficiencias del equipo de trabajo, no se si deficiencia pero sí ha generado ciertos roces el tema de que hay sobrecarga de trabajo, somos muy pocas, de repente hay meses tranquilos pero siempre trabajo, pero quizás a lo mejor el atoché de informes o de cosas hay otros meses que son más difíciles, marzo o de octubre para adelante es una gran época y eso ligado a que hay dos colegas con fuero maternal, entonces eso ha generado en estos momentos algunas diferencias pero es totalmente abordable. Por lo tanto las deficiencias son por temas puntuales, pero no temas que trasciendan en el tiempo. Creo que somos un buen equipo.

**Entrevistador:** ¿Realizan alguna reunión o actividad en equipo?

**Asistente social:** Todos los lunes, el tema central está orientado a revisar casos, la principal dirección además de informar las noticias de la semana con respecto a pega o a cosas administrativas son comentar los casos. Formas de abarcar una problemática, o dudas del servicio, será prudente o no comentarle esto al Comandante o no, o temas de jefatura. También nos permite relacionarnos más como colegas pero fuera del ambiente de trabajo.

**Entrevistador:** En relación a los criterios de intervención, está claro que estos se dividen en dos partes; en los beneficios y la parte de los problemas sociales. ¿En los problemas sociales, como guías tú accionar?

**Asistente Social:** Va en el criterio profesional de cada uno, la institución te da ciertos márgenes... por ejemplo que nosotras estamos acá para... nuestro principal cliente es el servidor de la Armada y su familia directa. Y si tiene algún problema con vecinos, con terceras personas podemos ser simples, ser canales de comunicación o recepción de comunicación porque no los vamos a echar, porque como profesionales que somos los vamos a atender le vamos a escuchar el problema y lo más que puedo hacer yo, es avisarle al marino y decirle sabe vino tal vecino, pero yo no voy interferir, ni voy a intervenir en un problema social a nivel de ese tipo de relaciones. Entonces si tú me preguntas que criterio utilizo para los problemas sociales eso va en la formación de cada una, dentro de estos márgenes que da la institución, o sea lógicamente otro tipo de cosas,



por ejemplo si viene una señora eh... no se avisando que la mamá de un niño que no está reconocido tengo el deber como profesional Armada de informar al Oficial de División ese tipo de cosas. Esas son cosas como más marcadas como más... más burocráticas, ese es el tema, pero como criterio para atacar problemas sociales eso va en la formación de cada una. Lógicamente conocimiento amplio jurídico, jurídico mucho acá, el tema que ya habíamos hablado que hay harto problema conyugal entonces harto conocimiento jurídico, hartas técnicas de mediación en cierta forma, tratar de llegar a avenimiento, tratar de llegar a acuerdo, de contención emocional mucho, mucho, hay muchas personas que no manejan los temas y en realidad hacemos contención emocional para ellos... eso no se si respondo a tú pregunta.

**Entrevistador:** ¿También lo valórico quizás?

**Asistente Social:** Sí de todas maneras, lógicamente la experiencia te va dando un montón de formas de atacar los problemas lógicos.

**Entrevistador:** Dentro de las intervenciones de caso. ¿Cuál es el modelo que ocupan? ¿Existe un modelo como equipo de trabajo o en particular?

**Asistente Social:** No es individual, la verdad es que yo no...no tenemos como una estructura de equipo de trabajo como nosotras llevamos a cabo... si insisto si en cosas que todas tenemos que hacer por el tema de trabajar en la Armada y hay mucha burocracia entre medio.

**Entrevistador:** Pero... ¿un modelo puntual?

**Asistente Social:** Yo... me estás preguntando el que yo ocupo? Yo ocupo el de sistema y resolución de conflictos, esa es mi orientación.

**Entrevistador:** ¿Cómo diagnostica según el modelo con el que trabajas?

**Asistente Social:** ¿Cómo diagnostico?

**Entrevistador:** Como dice en este voy a ocupar resolución de problemas o en este voy...

**Asistente Social:** Ha pero es que va en el proceso, yo generalmente hago una entrevista amplia y voy a la casa analizo el tema y dependiendo de... de las circunstancias, de la situación es lo que tú vas a aplicar, pero yo creo que más que nada es... como te digo aquí son problemas conyugales es más de resolución de conflictos y en el tema de sistema, es ya cuestiones más amplias ya... familia, más relación abuelo, hermano los hijos, pero cuando es matrimoniales, resolución de conflictos, pero es depende de lo que se te va dando en el camino".

**Entrevistador:** Los otros modelos, centrado en la tarea... ¿No los ocupas?

**Asistente Social:** No la verdad es que no, es que es por un tema de que somos... solamente casos y su acción es como bien concreta eh... es que como te digo acá es mucha asesoría jurídica, nosotras debemos tener un conocimiento amplio en el tema judicial, pero eso es de los modelos, esos dos son los que yo ocupo principalmente porque centrado en tareas, es complicado con un marino, es complicado porque hay un tema también de que el servidor digamos, no temor pero...hay cierto recelo de venir a vernos, no es temor es un recelo y creen que no se... los va a afectar entonces aplicar el centrado en tareas... no, no yo creo, creo que no habría una buena recepción de ese modelo, pero el resolución de conflictos y el sistémico por supuesto.

**Entrevistador:** Dentro del resolución de conflictos y el sistémico, nos podrías detallar como que tareas diferenciadoras hay entre los dos que tú realizas?

**Asistente Social:** En el de resolución de conflictos yo aplico el yo... de digo es que es súper genérico, ponte tu cuando al final estas trabajando en una entrevista, no es que te



centres, como hoy día voy a ocupar... no si la cuestión no es así... si quieres alguna diferencia eh... para los temas conyugales de resolución de conflictos aplico técnicas de mediación... eso cosa que no ocupo obviamente en la sistémica porque ahí hay otro tipo de orientación, trabajo mas individualmente y en un sistema ... después tu lo aplicas en un sistema. En resolución de conflictos trato de... de utilizar técnicas de mediación, eso.

### Entrevista Profesional N°2

**Entrevistador:** ¿Cuál es su labor profesional?

**Asistente social:** Asistente Social, abocada especialmente al nivel de caso. Atendemos el bienestar de las familias entregando beneficios, resolvemos problemas sociales. En la administración de beneficios entregamos estímulos académicos, entrega de subsidios económicos, préstamos de auxilio. En el área de resolución de problemas están los problemas familiares, siendo éstos los mayoritarios que atendemos.

**Entrevistador** ¿En qué área usted se ha desempeñado?

**Asistente social:** En el área de menores COMA he trabajado en el Refugio de Cristo, en Proyecto CONACE con los infractores de leyes penales en la cárcel. En la Municipalidad de Quintero a cargo del área social (subsidio, CAS, PASIS) y en Gendarmería a cargo del programa laboral para reinserción de los usuarios que tienen medidas alternativas a la reclusión, mediante la educación o un trabajo independiente generando una microempresa.

**Entrevistador:** ¿Tiene formación de Postgrado?

**Asistente social:** Si, Curso de Mediación Familiar, dos diplomados de Recursos humanos. En estos momentos estoy haciendo la tesis para obtener el magíster. Capacitaciones menores en el área de drogas, maltrato, entre otras.

**Entrevistador:** ¿De qué manera influye la experiencia obtenida para cumplir sus labores en el trabajo que actualmente desempeña?

**Asistente social:** Ha influido en la visión de saber que la Armada no es un mundo aparte y que por lo tanto, no está ajeno a la realidad social, teniendo los mismos problemas. También a valorar el sistema muy proteccionista que no se da en otras instituciones, valorando así los beneficios y recursos que existen, pese a que el área de servicio social no tiene recursos propios, pero si tiene redes donde sí puede acceder a dar beneficios a los funcionarios y dar respuestas; por ejemplo un Municipio puede dar respuesta a una familia pobre que no tiene que comer siempre tiene la alternativa, pero acá si se encuentra la Fundación Blanca Estela que entrega mercadería, aún siendo muy asistencialista, nos ayuda a poder realizar un trabajo paralelo de prevención y de tratamiento. Entonces, la experiencia que uno tiene de afuera me da una visión distinta de las personas con la cual una está trabajando.

**Entrevistador:** ¿Existe al interior de la Armada lineamientos institucionales que guíen su actuar?

**Asistente social:** Sí, todo lo que son los reglamentos. Acá todo funciona en base a éstos. En el Reglamento de la Asistencia Social está dicho cuáles son nuestra población objetivo, que debemos apoyar, cuáles son los temas que si debemos tratar y cuáles no, porque sólo tratamos temas de familias y bienestar. Todo nuestro actuar se guía en las bases que hay acá. Actualmente se ha agregado el tema del divorcio, los abogados están capacitados para tratar estos temas ya que no podemos estar ajenos a la ley, ya sea para bien o para mal está ahí y hay que hacerlo. Para eso nosotros apoyamos el



avenimiento antes que pasen con los abogados nosotros le entregamos el trabajo listo, con los acuerdos ya establecidos y que ellos los lleven al papel y que se vaya a tribunales. Nosotros hacemos toda la primera parte de llegar a acuerdos y que no es fácil porque muchas veces existe el conflicto entre medio, intereses diversos y ahí nosotros tenemos que estar mediando de una u otra forma que las familias puedan llegar a un acuerdo en beneficio de los niños.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las situaciones profesionales más comunes dentro de la atención en la Armada?

**Asistente social:** Nosotras acá nos dedicamos a la atención de casos, a resolver dudas, a responder consultas, a la entrega de beneficios como becas y esas cosas.

Principalmente resolviendo problemas familiares, eso es lo que más se ve. Llega mucha gente por problemas conyugales como separaciones de hecho, que tienen que ver con pensión de alimentos y visitar los menores. También se realiza mucho trabajo administrativo en lo que respecta a los beneficios de la institución, todo lo que son las becas, los préstamos de auxilio, subsidio económico.

**Entrevistador:** ¿Puede describir los casos más recurrentes?

**Asistente social:** La primera persona en llegar acá es de la señora o el funcionario. Generalmente es la señora que viene acá a contarnos que tiene un problema que el marido se fue o que ella no quiere vivir con él. Nosotros las escuchamos primero, escuchamos su versión de los hechos, le contamos de qué se trata la ley, en que consiste, qué puede obtener, la pensión de alimentos y las visitas. Posteriormente, se le dice que se hablará lo mismo pero con la otra parte involucrada. Luego de hablar con el servidor se hace una capacitación para finalmente ver si están de acuerdo o no en la separación. Además realizamos una asesoría social y psicológica para ayudar a los niños principalmente al tema de las visitas y cuando hay terceros involucrados. Una vez que se ha realizado la asesoría existen dos caminos: que es la reconciliación, en este caso se manda la pareja al Hospital Naval para que realicen una terapia de pareja. La segunda opción es que si no hay acuerdo la asistente se junta con los dos para que lleguen a un acuerdo a través de un avenimiento, para que después se lo pasemos a los abogados para que se vaya a tribunales para que sea firmado; si no hay acuerdo una de las partes tiene que hacer la demanda, en caso de la mujer por pensión de alimentos o el marido demanda de visita u oferta de pensión de alimentos. Generalmente existe una buena recepción por parte de las familias, puesto que no tomamos partido por ninguno de las dos personas, sino que vemos el bienestar de los niños.

En el caso de la administración de beneficios, específicamente de las becas, son en marzo son becas de estímulo académico. Llegan los funcionarios para acá solos por que son informados por mensajes que llegan a toda la Armada, entonces ellos ya saben que existen estos beneficios. Se inscriben y traen el certificado de notas y se le llena una ficha y se hace la postulación a la beca. Los criterios para seleccionar a los alumnos son promedio de notas y conducta porque son becas estímulos.

Los préstamos de auxilio son en los casos que las familias tienen problemas económicos. El monto es entre 100.000 y 150.000 que se les descuenta a ellos de cuatro a seis meses. Para eso vienen a buscar un formulario que lo llevan a su repartición. Posteriormente cuando tenga todos los datos se devuelve este documento a bienestar, se verifica que tenga cupos comerciales para descontar y luego, en la dirección se emite.

Los subsidios económicos son en hechos puntuales, por ejemplo incendios, anegamientos, problemas habitacionales serios o problemas de salud pero por una sola vez.

**Entrevistador:** ¿En qué casos usted realiza visitas domiciliarias?



**Asistente social:** En cualquier caso que haya que hacer informes sociales, para verificar la situación social. Los casos también en que los mandos nos piden por algún problema vía mensaje. En los casos de demanda espontánea en aquellas situaciones que son graves, por ejemplo cuando la vecina llama para decir que la señora deja a sus niños solos.

**Entrevistador:** ¿Qué procedimiento se realiza para las VIF?

**Asistente social:** Jurídicamente no se atiende. Se atiende desde el punto de vista social. Básicamente se derivan a las instituciones pertinentes en esta área. En primera instancia los derivamos al Hospital Naval, ahí pasan por un médico general quien dice si se deben atender por VIF con un psicólogo. Como el proceso es lento se ha recurrido a otras redes como por ejemplo las oficinas municipales de VIF. Si bien hay muchos casos nosotros no los sabemos porque los funcionarios temen a las sanciones. Ese temor se transmite a sus señoras, porque piensan que a los servidores los van a despedir y pierden todo beneficio. Por lo tanto son pocos los casos que atendemos, principalmente a este miedo y al propio círculo de la violencia que atraviesan las parejas. Son muy pocos que llegan por demanda espontánea. Además las parejas llegan cuando ya tienen la decisión tomada de

separarse, entonces uno no puede realizar una intervención temprana para salvar el matrimonio.

**Entrevistador:** ¿Para todos los problemas sociales existen procedimientos que seguir?

**Asistente social:** Los procedimientos en cuanto a beneficios están bien estipulados, en cuanto a los temas sociales tienen que ver con la formación profesional y personal de cada asistente. Si bien hay lineamientos depende del criterio de cada asistente social.

**Entrevistador:** ¿Cree que es necesario instancias para compartir criterios?

**Asistente social:** Sí, de todas maneras, aunque no lleguemos a acuerdo. En estos momentos estamos tratando de generar instancias para conversar los días lunes, en donde contemos casos con nuestras respectivas opiniones. Antes existían los congresos anuales donde contábamos que sucedía en cada repartición de cada Zona Naval y era muy bueno porque existía una retroalimentación.

**Entrevistador:** En base a su percepción ¿Cree usted que los servidores y sus familias están satisfechos con el servicio?

**Asistente social:** Es súper relativo, tengo muchos funcionarios que están contentos porque se les otorga el beneficio. Si les resulta por ejemplo la casa fiscal la asistente social es buena, si no el sistema de bienestar no es bueno. Tiene que ver con los resultados de la gestión. La satisfacción está relacionada con un resultado positivo. En ese sentido el área social es así, la satisfacción tiene que ver con el provecho o no de un beneficio. La satisfacción depende del estado de ánimo de la señora o señor, de los problemas que traiga hasta de cómo le cayó la asistente social que la atendió.

**Entrevistador:** ¿Cuál es el modelo en intervención de caso que usted utiliza?

**Asistente Social:** Nosotras no tenemos un modelo uniforme, porque yo creo que las capacitaciones son distintas; porque por ejemplo yo hice mediación, pero no todas lo tenemos. Efectivamente yo trato de hacer avenimiento que no es totalmente igual a la mediación, porque para ello hay que ser neutra y nosotras tenemos que atender a los servidores Armada, entonces ya partimos con un sesgo de que debíamos o ellos creen que debemos tomar partido por ellos. El modelo de intervención que yo sigo es la atención de caso, entrevista con el funcionario, primero con la entrevista del cónyuge para saber cuál es el problema y después con el funcionario, veo la información para tener la visión de ambas partes, y luego si es necesario cito a ambos, o si no, tomo las medidas



necesarias para solucionarlo directamente. Generalmente cuando son problemas conyugales terminamos con los dos acá.

**Entrevistador:** ¿Pero eso estaría dentro del modelo de resolución de conflicto, sistémico, intervención en crisis, o hace un híbrido de todos los modelos dependiendo de la situación?

**Asistente Social:** Yo creo que depende de la situación el modelo que voy a utilizar, generalmente es el modelo de resolución de conflictos el que está más orientado a nosotros. Por lo menos yo utilizó las herramientas de mediación con las que yo cuento.

**Entrevistador:** En cuanto a los criterios para otorgar beneficios están normados por la institución, pero... ¿Qué pasa con las intervenciones de caso?

**Asistente Social:** Yo creo que depende de cada asistente social. Si bien tenemos declarado lo que tenemos que hacer y lo que no, por nuestra formación profesional y porque la institución nos da ciertas orientaciones en base a las directivas, yo creo que también hay un tema personal de capacitación individual. Por ejemplo yo puedo manejar redes sociales respecto de víctimas de maltrato infantil y yo puedo derivar a una OPD, pero hay otras profesionales que no lo hacen porque no manejan la información, porque a nivel personal o profesional a ella no entrega mayor información con respecto a las redes. Es por eso que el equipo tiene muchas diferencias, y por eso la gente tiene una visión particular y diferente, porque hay muchos que tienen una buena percepción del servicio y otras están decepcionadas y eso, yo creo que tiene que ver con el tipo de atención que

tenemos, por las diferencias generacionales que hay en el equipo y que tiene que ver en cómo uno aprende la profesión... hasta en qué universidad estudió y cuánto uno entrega personalmente a la labor.

Yo creo que hay diferencias entre una repartición y otra. Hay diferencias entre profesionales, yo no quiero decir que sean malas profesionales, pero no todas tienen la misma calidez en la atención, entonces si existen otras colegas que tienen más llegada con los casos. Yo creo que las diferencias son personales y no tanto profesionales.

### Entrevista Profesional N°3

**Entrevistador:** ¿Cuál es su rol profesional, en que áreas se ha desempeñado y cuál ha sido su trabajo específico en la Armada?

**Asistente social:** Básicamente el rol es atención de caso social, el marino y su grupo familiar, y las principales problemáticas que se ven son familia, menores, previsionales y...temas más de emergencia, de choque, mucha atención de choque hay acá. No hay mucha intervención profunda de las problemáticas, salvo algunas en que no queda otra que involucrarse.

**Entrevistador:** ¿En qué otra área se ha desempeñado como asistente social?

**Asistente social:** Yo trabajé recién egresada de la Universidad Católica de Valparaíso en el Departamento de Asuntos Estudiantiles, con grupo de alumnos voluntarios que hacíamos trabajos de apoyo a la comunidad, básicamente trabajamos con hogares de menores internos y con hogares de adultos mayores, básicamente trabajo de apoyo, digamos esta búsqueda de alumnos integrales que tiene la universidad Católica. Y... posteriormente entre el año 2002, en agosto de este año, hasta marzo del 2005 trabajé en la municipalidad de Viña en el programa Puente, fui apoyo familiar como cuatro meses y después me hice cargo de los programas de apoyo laboral a las familias incorporadas al



programa Puente y básicamente fue en microemprendimiento, es una pega súper interesante y trabajé con alrededor de 400 familias beneficiarias de los programas con los recursos del FOSIS y después ingresé a la Armada.

**Entrevistador:** ¿Para desempeñar su labor tiene alguna formación de post grado?

**Asistente social:** En este minuto estoy haciendo un diplomado en mediación, nosotros nos tenemos que mantener muy permanentemente ilustrados respecto de básicamente leyes, de tribunales de familia, autocapacitación siempre... muy en contacto con la gente del SENAME, de Tribunales, pero haber tomado algo posteriormente no. Y bueno ahora empecé digamos y me queda como un mes de clases de mediación, que no es un área que me fascina pero si me es necesario básicamente porque toca todos los temas que a nosotros nos sirven a diario para trabajar acá, venimos haciendo mediación hace mucho rato nosotros.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son desde su perspectiva las principales situaciones profesionales que aquí se realizan?

**Asistente social:** Normalmente son sólo en el nivel de casos, atenciones cortas, donde la gente viene a hacer una consulta y listo, ya que tampoco se puede hacer mucho seguimiento. En mi caso particular yo hago hartas visitas también, hay harta salida a terreno y cuando no están los buques normalmente vienen las esposas por algún problema que tengan. Pero como les decía son más atenciones de caso que viene por problemas conyugales principalmente: separaciones de hecho o de deshecho a veces porque es muy habitual acá que existan los problemas de tipo conyugal que generan después pensiones de alimento, y juicios, básicamente por... temas de familia. O sea yo creo la mayor parte de los casos que se atienden acá son por temas de familia y las formas en las que se opera es ... se recibe a la persona que genera la información, habitualmente es la mujer la que llama por teléfono, porque la situación no da para más, aquí no es que alguien eh... a ver hay que precisar que las separaciones de hecho que llegan acá y que derivan en demandas o en pensiones o en avenimientos aquí en la oficina, son situaciones que se vienen arrastrando de... por lo menos, un año y que lo más probable es que la gente que viene a pedir la atención ya está separada físicamente muchas veces, o sea en una decisión tomada, ya no hay mucho que hacer, no hay reconciliación y se atiende cierto a la persona que se acerca eh... cuando es la esposa se le atiende sola, se le toman sus datos, se genera la entrevista con todos los antecedentes, no se... yo en particular no le pido ningún documento, sino que llamo al marino posteriormente, se le hace la misma entrevista y eh... a partir de eso cuando se producen puntos de encuentro en la entrevista que algo de cierto tiene que haber entre las dos partes porque generalmente son versiones muy encontradas, generalmente los dos son infieles pero cada uno para su lado. Se atiende cierto a las partes y... lo primero que hay que hacer cierto, nosotros le preguntamos al marino si es que el mando sabe y aquí entra la Institución con su reglamento y lo que no existe digamos en otras organizaciones donde uno trabaja.

Aquí lo primero que se pregunta, después que se tienen las dos versiones es preguntarle al marino: ¿sabe el mando? por la condición laboral que ellos tienen, por la actividad que realizan su vida es un libro abierto, todo lo que pasa con su vida privada es de conocimiento de la institución, porque es absolutamente necesario por un tema de seguridad, que el mando o la marina esté al tanto de si una persona está separada o no, o sea la gente dice por qué tanto tienen que saber, porque siempre tienen documentos que acreditan que son familiar de y que les permite transitar por ejemplo, por los recintos navales, eso es de absoluta... seguridad digamos, o sea siempre está la posibilidad de entrar a una oficina, de obtener información, de utilizar cosas que no corresponden. O sea nos estamos poniendo en el peor de los casos, pero es por un tema de seguridad y también porque existiendo actividades de alto riesgo es súper importante que nosotros sepamos a quien debemos avisarles ante la eventualidad de un accidente, ante cualquier cosa, así que alguien tiene que ser nuestro punto de contacto y si el hombre ya no está casado, no está solo en el mundo... son varios los temas que tienen que resolverse allí y porque además esta institución es tremendamente protectora de la familia, entonces porque digo yo que lo casos ya no tienen vuelta que darle cuando llegan a nosotros



porque ya han pasado por el Oficial de División, ya han pasado por el Comandante, ya se han dado como varias vueltas que han tratado de mantenerlos, por lo tanto yo hago la crítica directamente, yo siento que cada vez que ellos mantienen una situación, generalmente no necesariamente les tiene que resultar digamos el hecho de: mire usted se arregla con su señora o hasta aquí nomás llegamos! eso a veces funciona ya...eh, pero cuando no funciona, a nosotros nos llegan los casos ya absolutamente sin poder hacer nada, o sea lo único que nos queda en estas situaciones es que ellos traten de llegar al mejor de los acuerdos.

Obtenida esa información se produce la mediación ya... que es lo que quiere usted y generalmente nosotros llegamos a algún avenimiento acá y se firman conciliaciones ya... con el juez y de ahí digamos que nuestros casos son derivados, con toda la pega hecha a los señores abogados... Y cuando digo con toda la pega hecha es porque así es, digamos, o sea... nosotros hacemos todo lo que se pueda regular en esta situaciones... alimentos, relación directa y regular eh, todo el tema previsional, los bonos extras eh, no se, diez mil cosas que se puedan regular no se los bienes en común, todas esas cosas lo vemos nosotros, queda, en un informe social que va a dar al mando, porque se informa cierto y se va a informar posteriormente a la Dirección de Personal, que es lo que... pasa con ese caso, pero es el mismo informe social que muchas veces nosotros le proporcionamos al abogado para no tener que contarle verbalmente la triste historia de la familia y el abogado queda impecable porque queda con todo los acuerdos listos y lo que hace es traspasarlo al lenguaje jurídico y ponerles los otros si y la... esas cosas digamos y nada más y eso es lo que se presenta a tribunales y las partes firman. A ver, se supone que ahí debiera terminar el caso, pero lo habitual es que estas cosas tengan repercusiones en dos meses ya, por visita ya... y siempre hay tiras y afloja por visitas, por aumento, por rebajas de pensiones porque desgraciadamente no se produce cierto, no se hace, no se oye el hecho de que los marinos tienen sueldos distintos dependiendo donde estén, como estén y la actividad que estén realizando por lo tanto los casos rebotan. Nosotros tenemos casos que pueden llegar a ser eternos o sea un caso que se inicio en Punta Arenas se puede dar la vuelta en diez años, y la señora en Punta Arenas va a seguir demandando por aumento de pensión ya... porque sabe que su marido pidió rebaja cuando se vino de Talcahuano porque le bajó la zona como en un cincuenta por ciento. Se vino para Valparaíso pero estaba embarcado, entonces la señora supo esto y pidió que se le subiera de nuevo, entonces si es permanente, por lo tanto es muy complicado tratar de dejar a las partes eternamente...contentas porque además no se debe perder de vista que, al producirse el retiro, voluntario o no eh... el ingreso de los marinos se reduce más o menos en un treinta y cinco, a un cuarenta por ciento y los más probable es que lleven deudas súper importantes en su sueldo. Entonces los casos rebotan, rebotan, así como eternamente.

**Entrevistador:** ¿En qué caso realiza visitas domiciliarias?

**Asistente social:** Eh... las visitas domiciliarias están asociadas a los informes sociales, siempre. En mi caso yo no entrego ningún informe social si no hay visita domiciliaria, mis informes sociales salen por solicitud de los mandos ya... que básicamente tienen que ver con vivienda. Generalmente los casos que llegan son por vivienda y por problemas conyugales.

**Entrevistador:** ¿Usted realiza visitas cuando hay problemas conyugales?

**Asistente social:** Sí.

**Entrevistador:** ¿Y para qué específicamente?

**Asistente social:** Eh... a ver, básicamente porque hago... Lo que permite hacer la visita domiciliaria, observar, verificar cierto, por ejemplo cuando hay un alto estado de deudas, como está el inmobiliario... o sea el otro día me encontré con un plasma espectacular en una mediagua, o sea ¿que hace esto aquí?, eh... y verificar el estado de salud de los niños, cuando hay problemáticas de salud que están pidiendo algún beneficio por



ejemplo, en los accesos a las viviendas ya... no se, en los temas de seguridad que no tienen nada que ver con nosotros, pero evidentemente como yo atiendo solamente a gente que pasa embarcada mucho tiempo y las mujeres solas, que es muy habitual por ejemplo, que la gente con la que yo trabajo sufra robos eh... sufra asaltos en la calle porque tiene que caminar... Es muy habitual que los niños eh... cuando no está el marido todos se enferman, aquí pasan como diez mil cosas cuando los marinos están embarcados y es básicamente porque las condiciones de vivienda que tienen no son las más adecuadas para una mujer, esposa de marino sola, porque hay que distinguirlas del resto de las mujeres, o sea desgraciadamente porque son casi semivalentes porque son tremendamente dependientes de sus maridos porque hay que pensar también de que son mujeres que ya por lo menos llevan tres desarraigos ya... no sé, es súper difícil poner en Valparaíso a una mujer de Punta Arenas, súper complicado, ya el tercer trasbordo resulta un poco mejor, además con niños, embarazada, sin conocer a nadie eh... las redes sociales no se hacen de un día para otro entonces es complicado. Esas situaciones se visitan, se visitan temas conyugales.

**Entrevistador:** ¿Pero siempre es con el fin de realizar un informe social?

**Asistente social:** Sí, en mi caso sí.

**Entrevistador:** ¿Siempre que se haya solicitado por el mando o es cuando usted lo estima pertinente?

**Asistente social:** En este caso la mayoría son por los mandos, pero eh... cuando se producen situaciones que el mando no está al tanto la visita la hago yo y después informo a través de él, o sea informo sí, que voy a hacer visita a tal persona, tal día, por la situación ocurrida en tal oportunidad y que posteriormente la información obtenida se remitirá al mando correspondiente, pero en general digamos todavía tenemos acá la posibilidad de ejecutar visitas.

**Entrevistador:** En los casos que no tienen fin, ¿usted ve necesaria la existencia de hacer seguimiento en la institución?

**Asistente social:** Sí, es necesaria, pero es medio imposible. A no ser que nosotros contásemos con... que es una utopía que se me ocurrió a mí en algún minuto, contar con un sistema de... a ver, es como un CAS, o como la pantalla de las familias puente, que las puedes acceder desde cualquier parte, entonces nosotros podemos acceder por intranet cierto, al escalafón y todos los antecedentes, entonces yo en algún minuto decía; por qué no será posible que la gente tenga también un link que nos permita saber cuales han sido sus atenciones del área social y jurídica, porque si lo tienen en las fichas clínicas de los hospitales, o sea el hospital de Talcahuano sabe cuando fue la última vez que vino al psiquiatra la señora Magdalena.

**Entrevistador:** Entonces ¿no existe registro respecto a las atenciones?

**Asistente social:** No. no existe. Yo cuando llegué a trabajar acá, dije donde están las fichas y que se yo y, bueno y yo abrí y claro eran cajones eternos, eternos con fichas, pero sucede que ese marino que yo había atendido, o sea o que había atendido mi colega quien sabe donde está ahora... Mi única alternativa de saber donde está, es a través del escalafón ya... y, o sea quien, en que minuto le pregunto: oiga se acuerda que usted a través de una colega con su señora...eh... no en el único lugar donde se debieran registrar todas las situaciones estas, es en sus hojas de vida, en su ficha personal, pero eso es de absoluto conocimiento de sus mandos y es con eso con lo único que viaja el personal de la Armada cada vez que nos trasladamos de un lado para otro, se viene con todos nuestros antecedentes personales de la Dirección del Personal y ésta los manda a la repartición correspondiente. Yo por ejemplo me fui de acá en febrero del año 2006 a Puerto Montt y allá llegó mi ficha personal y ahí decía mis calificaciones, mis antecedentes y se volvió con todo lo que me pusieron allá mis jefes en abril de este año. Así viajan los antecedentes de los marinos, pero cuando un marino no ha tenido ningún problema ya... o sea, lo único que se registra es su calificaciones, los cursos que ha



hecho, es súper importante digamos esa carpeta, a la cual nosotros no necesariamente tenemos acceso porque allí está todo, sus anotaciones, sus cosas más grave que le pueden haber ocurrido.

**Entrevistador:** Si pudiera hacer una propuesta respecto a la información de los casos. ¿Cual sería?

**Asistente social:** Un sistema computacional on line, me parece que existiendo la posibilidad de que nosotros sepamos, cuántos hijos tiene, dónde han vivido, o sea si hay ya, uno que dice... vivienda, pero solamente se refiere a casa fiscal, o sea ahí no dice que esa persona tuvo que pagar un arriendo durante todo el otro año, por ciento cincuenta mil pesos o que esa persona vivió de allegada en algún minuto ya... ya existe un link que permite ver el tema de salud ya ... por qué no agregarle que esa persona tiene tales gastos o durante tal tiempo tuvo ciertos gastos por concepto de salud y un link cierto, con los temas sociales ya, que se derivó a jurídico, que se derivó a tal parte y... yo creo que eso debiera ser y que en una ficha digamos o que se pudiera incorporar a la misma ficha personal del escalafón a la que acceden solamente alguna personas ya, o sea nosotras como asistentes sociales tenemos un tipo de clave que nos permite acceder a tal información pero los Oficiales por ejemplo, los Oficiales de División tienen la posibilidad de acceder a más información, por ejemplo la gente que trabaja en casas fiscales puede acceder para acá, las veces que ha postulado, cuanto puntaje ha tenido, un montón de información.

**Entrevistador:** ¿Con qué información cuentan ustedes para trabajar con los casos?

**Asistente social:** Con la información del escalafón, tiene un link para vivienda, tiene cargas familiares, donde aparecen todos los integrantes de la familia, los niños, la esposa, desde cuando hasta cuando son cargas, sus fechas de nacimiento, es como una ficha social, sale si la persona ha estado en el extranjero, donde está ahora, entonces nadie me ha podido explicar de por que no se le agregue un link que diga cuando fue la última vez que fue a servicio social, eso me da la impresión de que sería una súper buena herramienta.

**Entrevistador:** Entonces, ¿la información con la que cuentan ahora no es suficiente?

**Asistente social:** A ver lo que pasa es que nosotros siempre vamos a tener la posibilidad de saber si es que esa persona fue o no fue a social alguna vez. Primero porque siempre cuentan. Si es que se generó un documento, ese documento está, ya, porque parece que aquí se incineran documentos cada diez años y, si hay un documento y no está en social, ya no está en los registros de social, está en la hoja de vida, por lo tanto siempre vamos a tener... pero es engorroso buscarlo ¿ya? entonces a nosotros se nos escapan cosas, o sea, de repente nosotros teníamos hasta el año pasado desgraciadamente, una reunión anual de las asistentes sociales de todo el país de la Armada. Este año no se dio, no fue y que habían no sé, oye, ¿tu estás atendiendo al no se cuanto? ¿Qué es de la hijita de él?, no me digas que tiene una hija. ¿Me entiendes? entonces eso es como cuando se te pasa y no revisas para atrás si es que hay información, o sea, tampoco le puedes estar preguntando a las otras diez colegas a nivel nacional si se atendió o no el caballero.

**Entrevistador:** En ese sentido ¿faltan instancias donde ustedes como profesionales puedan compartir los casos?

**Asistente social:** Absolutamente sí y mucho, o sea nosotros en este minuto acá en el bienestar, la reunión de los días lunes es básicamente una reunión de coordinación, no es una reunión de equipo. Todas las instancias que existen para hacer análisis de un caso son entre dos o tres y no hay una pauta; no hay un procedimiento, es básicamente porque en algún minuto alguna se complica por un tema, pero a partir de eso salen, absolutamente informal, o sea aquí nada queda registrado.



**Entrevistador:** A parte de los problemas conyugales, ¿Qué otros problemas aborda frecuentemente?

**Asistente social:** Yo diría de los que más se ven son vivienda, pero... a veces son vivienda porque... la gente está endeudada, por lo tanto no les permite arrendar una propiedad y se ven obligados a pedir casas fiscales por excepción, entonces eso va como en segundo lugar y es ahí donde uno descubre que hay problemas de endeudamiento y que por eso están pidiendo casas fiscales.

**Entrevistador:** ¿Podría describir como aborda esa problemática?

**Asistente social:** A ver aquí llegan los casos cuando están reventados, aquí la prevención sobreendeudamiento no existe porque es casi ir en contra... de... a ver la gente se endeuda a través de nuestros propios convenios comerciales ¿ya?, a ver la adquiere y adquiere artículos a través de los convenios comerciales de la Armada, que tiene muchos y de bastante buena acogida entre los usuarios, o sea, cable a menor costo; teléfono, gas, de todo y además se les descuenta por mecanizado y además como se sabe que esa plata se paga por acá se piensa que casi se tiene el mismo sueldo y se endeuda en casas comerciales y las deudas siguen aumentando y se empiezan a acumular deudas afuera porque las de adentro hay que pagarlas y se cobran igual. Entonces, yo digo que esto se puede llegar a mantener unos dos años y medio, ¿ya? y ahí se produce el desajuste total y se procede a la compra de cartera; esta libera gran parte del ingreso y la persona promete que nunca más va a volver a incurrir en tales gastos y le dura como seis meses la promesa, porque por algún motivo vuelve a incurrir en deudas. Entonces, cuando nosotros logramos tomar a esta persona tremendamente endeudada, lo que hacemos es informar, la persona es tal, tiene problema de sobreendeudamiento. En este caso hay dos alternativas o te quedas acá y te ajustas el cinturón al máximo o denle casa fiscal para que se ahorre el arriendo y si vive en casa fiscal, la única oportunidad es que lo manden embarcado o lo manden a zona extrema para que en tres años tape su hoyo económico y recupere su estabilidad. Y lo otro cuando la persona tiene algún tipo de habilidad se le indica que, salgan a peticiones, bueno en mi caso por lo menos, yo les digo que tienen que generar un recurso extra o él ó la esposa y rebajar costos o sea, si están los niños en un colegio que vale cincuenta mil uno de veinte nomás. Y así, se rebajan costos y allí es donde realmente se interviene a la gente, es impresionante decirle a la gente, sabe que va a tener que comprar ocho rollos de papel higiénico nomás ¿ya?, entonces lo primero que se hace es intervenir absolutamente los convenios comerciales hasta que... esto lo pueden hacer los mandos también, o sea la persona lo puede hacer voluntariamente, o sea de aquí ha salido gente que me dice señorita yo hoy día mismo salgo con un mensaje que me corten los convenios comerciales porque la persona sabe que en un mes más la cuestión va a reventar y el mando lo va a pedir, o sea su Oficial va a decirle a comercial que le corten los convenios y se los cortan y la persona igual sigue comprometido a su sueldo, pero ya no puede adquirir y tampoco tiene plata, cómo vive. A ver para que tenga como comer, generalmente los derivamos por sobreendeudamiento a la fundación Blanca Estela, que nos aporta por un periodo de entre tres y seis meses una caja de mercadería, que equivale como a treinta y cinco mil pesos. Y lo que ocurre generalmente es que las personas hagan esta compra de carteras, se toman todas las deudas de la persona, un banco las adquiere y después por mecanizado se descuentan por papeleta de sueldo y la gente queda comprometida con su ingreso por alrededor de nunca menos de cuatro años, con una cuota mensual de nunca menos de setenta mil pesos, hartó, si consideras que es un cabo segundo gana líquido doscientos sesenta mil pesos, o sea le van a quedar ciento noventa mil pesos para vivir y tiene esposa, un hijo y la esposa no trabaja y como es cabo segundo no le alcanza el puntaje para postular a casa fiscal; o sea capacidad de ahorro, mínima, por lo menos en cinco años más; posibilidad de acceder a bienestar o calidad de vida, cero, o sea va a vivir al tres y al cuatro durante cuatro o cinco años.



**Entrevistador:** ¿Qué opina con respecto a la satisfacción usuaria?

**Asistente social:** Yo creo que la gente que se atiende conmigo se va más que medianamente satisfecha, porque en general a mi me gusta que la gente se vaya redondita, yo diría que puede que haya gente que se vaya enojada, pero respecto de la atención. O sea se van enojadas porque me endosan a mí los efectos de sus propias conductas, pero respecto de lo que tiene que hacer; de lo que les va a pasar; de los efectos que vaya a traer. Yo creo que la gente sale de aquí súper conforme y creo que es así porque me lo han manifestado, porque es una opinión también generalizada con las colegas y creo que tiene que ver con que... yo particularmente me preocupo de la imagen que la gente tenga. Me indigna cuando la gente habla mal de los asistentes sociales, así como para que vas a ir donde la asistente social, prefiero que digan eso de los abogados

**Entrevistador:** ¿Qué modelos de intervención utiliza?

**Asistente social:** Caso, y como modelo más bien yo particularmente trabajo con sistema. Yo diagnostico básicamente primero obteniendo las características de la situación a partir de quienes conforman los grupos familiares porque esto como es caso o básicamente del grupo familiar y a partir de allí cierto conocer la situación como participa cada uno y desde esa perspectiva ver quien es el disfuncional.

**Entrevistador:** ¿En qué consiste el tratamiento de los casos?

**Asistente social:** A ver depende. Va a depender siempre mucho porque acá el tratamiento no es tal, más bien es una atención de choque entonces cuando hay tratamiento, yo diría más bien seguimiento porque la mayoría de los diagnósticos tiene que ver con soluciones bastante a corto plazo. Y si son al mediano plazo, significa seguimiento y que no tienen que ver con acciones que se hagan desde el servicio social más bien son tareas que se le indican a la gente, yo diría que el tratamiento es básicamente a través de tareas y cuestiones a realizar por la gente y después seguimiento.

**Entrevistador:** ¿Qué tipo de tareas?

**Asistente Social:** A ver por ejemplo en situaciones de familia, temas de violencia por ejemplo cuando el tema se ha solucionado y se logra a partir de las dos o tres entrevistas que se hagan con la gente no hay separación, tampoco hay denuncia por violencia, se dejan establecido algunos temas como por ejemplo: si se diagnostica que en realidad el problema está dado por que la señora presenta una depresión o que tiene signos de patología mental, tarea inmediata es solicitar una hora con ella en un corto plazo, que a esa hora médica vaya con el marido, que se diseñe un plan de tarea para el cuidado de los niños en periodo que la señora está en tratamiento, que el marido tenga conocimiento de los medicamentos que va a estar ingiriendo su esposa. Tareas de ese tipo, que finalmente van a dar origen a una intervención que a veces uno cree que no es tan profunda, pero es increíble ver como por ejemplo la gente a partir de eso, empieza a leer todas las cajas de medicamentos que hay en su casa.

**Entrevistador:** El modelo sistema ¿dónde lo ve más reflejado, en el diagnóstico o en el tratamiento?

**Asistente Social:** En el diagnóstico, básicamente porque me permite identificar al que presenta la problemática y como está influyendo en los otros sub.

**Entrevistador:** ¿En qué criterios se basa su intervención en problemas sociales?

**Asistente Social:** A ver ...al principio bastante la formación profesional, pero con el tiempo sigue siendo como el tema, pero también influye la posición de esta institución, es como el espacio que yo ocupo acá, yo diría que más bien actúo desde los valores y los



principios que aparecen acá digamos porque para mi es tremendo digamos el tema de que a un tipo se le termine la carrera porque va a tener un hijo fuera del matrimonio...tremendo digamos, pero es lo que dice acá, a veces es complejo que la gente llegue acá diga: pero póngase en mi lugar. Por supuesto soy capaz de ponerme en su lugar, pero así en su lugar yo tengo súper claro que es lo que me iba a pasar si es que incurría en algunas de estas cuestiones que están normadas.

Naturalmente que respecto de los valores y esas cuestiones como de formación personal trato de que no...porque hay muchas cuestiones por la que no estoy necesariamente de acuerdo, entonces no solamente pongo en juego la relación con la gente, porque ellos saben perfectamente como debe actuar un profesional en esta institución. Entonces prefiero mantener el trabajo y la relación que corresponde a partir de lo que está establecido.

### Entrevista Profesional N°4

**Entrevistador:** Defina su labor profesional

**Asistente social:** Nuestro principal rol, nuestro fuerte es trabajo social de caso, el nivel de intervención de caso. Dentro de ello se diferencia atenciones profesionales vinculadas a problemas sociales y las otras son atenciones profesionales vinculadas a las consultas; la diferencia es que dentro de la atención de caso propiamente tal está cuando son problemáticas sociales en que la intervención requiere de mucha profundidad, normalmente no es una intervención, sino que son varias y, en general requieren un seguimiento en el tiempo. Además requiere coordinación a nivel intra y extra institucional, o sea es de mucha mayor complejidad. Las atenciones de caso vinculadas a las consultas son atenciones normalmente únicas y puntuales relacionadas con la entrega de información específica institucional o entrega de información general, especialmente relacionada a redes sociales, ambas (problemáticas sociales y consultas) conllevan muchas veces derivaciones. Entonces lo que son consultas son la entrega de información sin seguimiento. Eso es con respecto a los roles profesionales. A su vez, fuera de lo que la intervención de caso, está el nivel de intervención de grupo, ya que tiene que ver con una intervención no curativa, debido a que la atención de caso es curativa. El nivel preventivo se trabaja masivamente, que se puede decir de nivel de grupo, lo que son los talleres como conferencias y exposiciones que son más bien sensibilizaciones. Fuera de ello también tenemos un rol de asesoría al mando que es todo el trabajo social de caso, tenemos rol no sólo de asesoría al beneficiario, sino que también tenemos el rol de asesoría al mando. El mando son los Oficiales de División de la institución.

Normalmente esta es una institución muy paternalista, muy jerárquica, entonces, cuando vienen para acá los servidores, ellos tienen que avisar a su oficial que tienen un problema. A su vez, nosotros cuando son problemáticas graves también tenemos que coordinarlo con el oficial de división. Ahora me refiero a problemáticas graves porque no voy a estar llamando cuando vienen a consultar por un beneficio, o sea cuando son situaciones graves como Violencia Intrafamiliar, abuso sexual, separaciones conflictivas por ejemplo. En ese tipo de situaciones, pero en general se le orienta al beneficiario o servidor que mantenga informado a su Oficial de División y con eso es suficiente.

**Entrevistador:** ¿Qué otro rol?

**Asistente social:** .. a ver, tenemos asesoría al servidor y su grupo familiar, asesoría al mando, a ver, todo lo que es trabajo de registro interno, llevar lo que son los registros de casos atendidos, las estadísticas, rol de atención al público y rol de guardia; cada seis o siete semanas toca una guardia para la atención después del horario de oficina nos pasan



un celular; donde atendemos las problemáticas graves, no cualquier cosa, son sólo situaciones de urgencia.

**Entrevistador:** ¿Para desempeñar su trabajo cuál ha sido su formación pre y postgrado?

**Asistente social:** Yo en particular si tengo formación de post grado, pero no está directamente vinculada al trabajo social de caso. Yo tengo especialización, un postítulo en proyecto social que se llama Dimensión educativa en proyecto social, porque en el fondo aunque no sean de caso igual te aportan para los criterios de intervención. Entonces tengo ese post título, hice un master en Políticas públicas y sociales, que lo hice en España, y después de eso una especialización en Mediación.

**Entrevistador:** ¿Y esa formación que ha adquirido le ha servido para desarrollarse en su actual trabajo?

**Asistente social:** La formación igual te sirve, proyectos sociales y políticas públicas se pueden vincular más a la planificación, pero de todas maneras igual te marca, de determina criterios, y mediación es lo que más me ha servido, en cuanto a lo que son modelos de intervención familiares, se podría decir que hacemos mediación, a lo mejor conceptualmente no se puede llamar así, porque nos faltan algunos elementos de estructura, de confidencialidad y por nuestro rol de asesoría al mando se cuestiona mucho la confidencialidad con que en rigor la mediación si conlleva a lo confidencial absoluta, lo que quizás no se cumpla en esta institución por nuestro rol de asesoría al mando, ya, pero en general se hace mediación, hay procesos de separaciones conflictivas en que se aplica mediación y también nos llegan conflictos vecinales en donde igual hay que hablar con las partes, a veces los conflictos vecinales son de dos servidores y hay que intervenir.

**Entrevistador:** ¿En qué áreas usted se ha desempeñado?

**Asistente social:** Llevo cinco años trabajando acá en la Armada y anteriormente casi todas mis prácticas profesionales y los primeros trabajos fueron vinculados al tema de la mujer, además mi tesis la hice en Violencia intrafamiliar, fue encargada de la oficina de la mujer en la Municipalidad de Casablanca. Después trabajé tres años en un proyecto Infante juvenil en una ONG que se llama SERPAJ, organismo colaborador del SENAME, trabajábamos con niños entre 12 y17 en riesgo social, en prevención.

**Entrevistador:** ¿De qué manera la experiencia adquirida le ha servido para trabajar en esta institución?

**Asistente social:** Lo más distinto es el proyecto infante juvenil, pero todo lo que es mujer y la temática de género por supuesto que cruza todas las intervenciones sociales que uno haga; de caso, grupo y comunidad, analizar los problemas desde la perspectiva de género claro que te entrega elementos de análisis, por ejemplo para trabajar en problemáticas conyugales o violencia intrafamiliar, por supuesto que tener conocimientos desde la perspectiva de género es fundamental en los análisis.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las situaciones profesionales más recurrentes en su labor profesional?

**Asistente social:** El nivel de intervención de caso es nuestro fuerte y las problemáticas más recurrentes están vinculadas al tema conyugal y beneficios institucionales.

**Entrevistador:** ¿Podría describir o detallar cómo aborda estas problemáticas?

**Asistente social:** Un problema conyugal en primer lugar se recibe a los involucrados, generalmente viene una de las partes por demanda espontánea, no necesariamente es la cónyuge, en general es bien repartido. Viene y se hace una entrevista en profundidad, yo tengo un cuaderno de registro, entonces le pido los datos y que cuente la situación, uno se acomoda y escucha. Se analizan los datos; los primeros son para visualizar la



estructura familiar, para saber en qué ciclo de vida está la familia. Mentalmente es como un genograma, puesto que soy una persona estructurada, según la etapa de vida familiar me hago la estructura y le digo cuénteme cuál es el problema. Posteriormente le pregunto sobre su historia familiar y de pareja. Luego que tomo todos los datos diagnósticos le ofrezco a la persona las alternativas, le aclaro un poco cuál es el rol que tengo en relación a la intervención para manejar las expectativas de ellos, porque muchas veces cuando vienen a decir sus problemas piensan que uno les tiene que dar la solución o no quieren tomar decisiones ellos. Entonces le digo que la última decisión siempre es de ellos y luego yo lo que puedo hacer es esto. Luego se cita a la otra parte para escuchar su versión, siempre y cuando las partes estén de acuerdo, ya que hay que respetar el lugar para conversar. Les aclaro que ninguno de los dos está obligado a aceptar las condiciones del otro, a los dos se les entrega la misma información, ya, ese es un paso importante dentro de lo que es la mediación, en términos de simetría y de poder, que los dos manejen la misma información, eso es idealmente, porque al final igual van a decir que uno les da el favor a la mujer porque es mujer; y ellas van a decir que a él porque es funcionario y ellas no, porque nosotras trabajamos para ellos. Entonces, llega la demanda espontánea, me hago un diagnóstico con una versión y luego completo la versión con la otra y ahí tengo ambas partes, teniendo una situación más clara. Generalmente a mí me pasa que coinciden en caso todo, hay situaciones puntuales que no y esas se tienen que aclarar. Posteriormente se maneja el tema de las expectativas, se le entrega la misma información sobre los marcos regulatorios legales de familia. Posteriormente se entrevista a los involucrados juntos (comparendos), ahí se le entregan las normas que regulan la reunión. El diagnóstico es constante, ya que la intervención obviamente no es lineal. Luego de eso, en general acá todas las colegas usamos el modelo sistémico, se analizan los distintos subsistemas para ver la estructura familiar. Luego de esto se toman acuerdos y se deriva generalmente a asistencia jurídica cuando hay acuerdo, cuando no lo hay se deriva a la Corporación de asistencia judicial o abogado particular.

Ahora, no necesariamente vienen para separarse, a veces vienen para solicitar apoyo terapéutico, entonces ahí se les aclara que nosotros no somos terapeutas familiares y ahí derivamos al Hospital Naval a la unidad de psiquiatría con una interconsulta. En general después la idea es hacer un seguimiento, entonces la idea es cada 3 o 6 meses uno puede volver a tener contacto, y cuando esta intervención te implica hacer un informe; porque no siempre uno hace informe de todo, cuando es de interés del oficial de división, aunque a veces también se hacen por necesidad del servicio. Pero en general, yo lo ocupo poco eso, porque encuentro que si no hay una solicitud del oficial de división, encuentro que hay que ser súper respetuosa de las situaciones de la gente, entonces cuando no hay ninguna solicitud de la repartición y la situación no es nada grave yo por lo menos en particular no hago mucho informes. Yo trato de respetar mucho la confidencialidad de la gente, porque en el fondo igual me siento como que estoy informando porque sí, a no ser que evidentemente exista una situación de riesgo para la familia se informa a la repartición del marino, para proteger la integridad de los niños y/o la señora. El otro caso más recurrente es la entrega de beneficios, pero estos están normados por directivas de reglamento.

**Entrevistador:** ¿Existen instancias de participación para compartir criterios con los profesionales?

**Asistente social:** No, muy poco, igual se da en las reuniones de equipo una vez a la semana, pero esas reuniones son más bien de carácter informativas, ver la jefatura de turno, entrega de información puntual, pero no existe instancias para saber en que están mis compañeras, que casos están viendo. La Marcela, nuestra jefe, nos manda una guía semanal, donde sabes las actividades, es a través de esas guías me entero que una profesional va a ir a una conferencia, o que otra tiene una reunión. La verdad es que no se hace. A veces de repente dicen sobre algún caso, pero de manera informal, no hay un conducto regular para hablar de eso.



**Entrevistador:** ¿A qué se debe eso?

**Asistente social:** Se debe yo creo que igual es fundamental el estilo de liderazgo, como de la jefatura, pero es súper especial la jefatura. Es un liderazgo muy naval, muy jerárquico, no es democrático para nada, entonces yo creo que en el caso de la Marcela ella prefiere que los criterios se hablen con ella, pero no en el equipo. Porque a veces yo converso con ella, o a veces con Lorente pero todo de una manera informal.

**Entrevistador:** ¿Qué falencias y fortalezas existen como equipo de trabajo?

**Asistente social:** Yo creo que la principal fortaleza es que a todas nos gusta trabajar acá, creo que creemos en el fondo en la intervención social de caso, le encontramos sentido y creemos que efectivamente uno interviene en la realidad social a través de este enfoque, digamos, y de allí que nos comprometamos harto con los casos, efectivamente. Yo creo que hay un esfuerzo de imparcialidad en entregar la información, como les hablaba recién de la simetría y todo eso... debido a que nos preocupamos de eso, en general ayuna preocupación por la confidencialidad, algunas más, otros menos.

Otra fortaleza es la capacidad de adaptación a la cultura organizacional, porque nosotros igual no tenemos una formación naval al entrar a una institución de las fuerzas armadas como ésta, cuesta, no tenemos formación naval, no tenemos formación militar, entonces igual es difícil al principio, es súper rígida, jerárquica, de repente es como un macondo; es como si fuera otra realidad, es muy distinto, por ejemplo acá muchas veces importa la forma más que el contenido, en todo sentido, entonces cuesta adaptarse a eso, la rigidez de los horarios, yo creo que todos hacemos un esfuerzo de adaptación, más que mal, yo en mi caso tengo mis guaguas.

Y nuestras debilidades, yo creo que son el trabajo en equipo, bueno igual lo conversamos mi caso particular, lo conversamos el año pasado cuando ustedes venían a hacer su ante proyecto, y mi motivación digamos personal para guiar en el fondo la investigación iba un poco por ahí, porque en el fondo, yo personalmente tengo la necesidad de reflexionar en relación a lo que estamos haciendo acá y en el fondo de hacer otras cosas. A mí me encanta la investigación, entonces yo creo que hay una falencia concreta de trabajo de equipo y de tener instancias de compartir y reflexión teórico y práctico. Yo creo que además está todo el tema de capacitación y especialización, porque acá todo eso es casi cero, o sea, no hay posibilidades de estudiar por ejemplo, hay que pedir por favor para obtener permiso.

**Entrevistador:** Con respecto a la falta de seguimiento y de fichas ¿qué opina?

**Asistente social:** Eso, sabes que, yo creo que eso lo mejor, el tema de las fichas en específico yo no lo siento tanto como una necesidad de que existan fichas de las intervenciones que hacemos, porque cada uno lleva un registro, quizás lo que sería importante es unificar la pauta del registro, ya, pero en general, yo creo que todas anotamos lo mismo. En relación al seguimiento yo he escuchado que dicen que es por el tiempo, pero yo creo que depende de cada una, por ejemplo lo que comentaba recién, cuando yo creo que un caso es complicado y me toca hacer un informe social, pido otro en tres o seis meses más, porque sirve para que ellos tengan el control del seguimiento, entonces eso del tiempo no es así, porque no todos los casos ameritan seguimiento, yo creo que de los casos que atendemos uno de cada cuatro lo amerita; entonces eso perfectamente se puede hacer sólo va en una mejor distribución del tiempo y establecer cuáles son las prioridades de uno.

**Entrevistador:** ¿Qué modelo utiliza?

**Asistente Social:** En la práctica la verdad es que no existe, no es que uno tenga tan explícito los modelos con las personas a las que uno atiende, en el fondo decir estoy ocupando el modelo sistémico y el paso uno es este, el paso dos, tres, porque en la práctica no es así, o el de resolución de problemas porque no hay un modelo que sea una



receta porque todo va a depender de los usuarios. En el fondo uno analiza...hay tantas condicionantes que influyen, la historia de vida de la persona, su género, nivel sociocultural, como su estructura mental. Tu tienes que ir viendo en el fondo que modelo resulta más con cual persona, a lo mejor una persona determinada es súper literal, puede que tenga un nivel sociocultural más bajo, entonces tu les dices ya vayamos a lo concreto le doy tales tareas y después juntémonos la próxima semana y la revisamos juntos. Ya vamos avanzando etc, pero hay gente que no pesca, a lo mejor las tareas, entonces ya tienes que usar otros modelos. Bueno está el de resolución de problemas que es como el más concreto y el que yo más uso, porque yo personalmente no uso el de resolución de problemas, pero si como te digo como algunas personas que son más concretas hay que darle tareas, pero a mi me gusta más el sistémico porque en el fondo yo soy más estructurada para el análisis entonces me gusta partir haciéndome mentalmente un dibujo como de la persona, de su historia, de su familia, entonces digo ya: cuantas personas conforman su familia, usted está casado, cuantos años de matrimonio lleva, ya digo yo tal etapa de vida familiar, nido vació por ejemplo. Después cuantos hijos tienen, que edades tienen, ya etapa de vida, hijos en etapa escolar...o a nivel individual a lo mejor ellos tienen 40 años, etapa de vida de formación personal, de cumplimiento de metas personales. Entonces por ahí un poco parto análisis pensando en que meta tienen para cada etapa, con que crisis se pueden encontrar y como lo solucionan. Y por ahí vamos analizando como juntos en el fondo de acuerdo a la petición especial con la que ellos vengan para acá, con su expectativa, entonces me hago como un dibujo de la situación, entonces análisis tengo. Como un diagnóstico sistémico se podría decir.

El tratamiento sistémico la verdad es que no ...a ver analizamos un poco la historia, la meta en la que ellos se encuentran, analizamos juntos y después el tratamiento se podría decir que: si es una atención de caso se podría decir que cuando ellos vuelven vamos analizando juntos que ha pasado con lo que conversamos la vez anterior, y después vamos viendo, más que nada está centrado como en el análisis de esa meta por etapa de vida y de acuerdo a las expectativas con las que ellos vinieron a la atención evidentemente. Es como un tratamiento analítico por etapa de vida individual y familiar, así lo enfoco yo. Y bueno si después si me toca hacer un informe trato de explicar lo mismo en el informe pero sistémico, más que nada sistémico uso yo. Y si yo fuese psicóloga por ejemplo se podría llamar sistémico constructivista porque en el fondo es tratar de cambiarle la percepción que tiene la gente de las cosas, o sea ir construyendo la realidad con ellos pero es un poco eso el modelo que yo utilizo. Pero el de resolución de problemas poco.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son los criterios que influyen en su actuar profesional?

**Asistente Social:** Bueno fundamentalmente creo yo técnicos que tienen que ver con la formación y el marco de referencia teórico con el que yo me manejo, yo creo que ese es el fuerte, sin lugar a dudas. A lo mejor en la práctica nosotros como estamos en la intervención misma como que nos vamos olvidando un poco como de lo teórico. Pero en la práctica misma, en los criterios yo creo que eso es lo que te sirve el marco de referencia, toda la gama de modelos y de teorías que uno tiene en la cabeza es lo que uno aplica que son los criterios. Y bueno sin lugar a duda también está, que no es teoría en el fondo es... como la experiencia porque por ejemplo a mi me ha tocado... yo no soy especialista, no soy psicóloga, pero por ejemplo cuando hay mujeres depresivas, he visto tantas mujeres depresivas en la práctica que ya empiezo a diferenciar cuando una depresión es severa y cuando una depresión es leve y eso es pura experiencia, es manejo, yo creo que eso está como segundo lugar como criterio.

Como tercer criterio es como la parte personal sin lugar a duda, si estamos hablando de lo cualitativo es imposible sacarse la subjetividad en la atención, como criterio de atención y que tiene que ver con el bagaje personal de la persona porque por ejemplo no se si viene una persona vestida al lote a mi me da exactamente lo mismo, pero hay compañeras y otros profesionales que no, que hacen comentarios por la ropa. Y por supuesto el tema moral, hay muchas conductas que para uno subjetivamente son en lo moral inaceptables, por ejemplo me tocó ver un caso de un funcionario que andaba con



su prima, pero bueno ahí en esos momentos que uno se da cuenta que estás haciendo un juicio porque es imposible no hacerlo, entonces creo que es importante en ese criterio de la subjetividad tratar de hacer conciente eso y saber que está ahí y controlarla cuando uno se da cuenta que hay un juicio de valor el primer paso para controlarla es hacerla conciente y validarla porque está ahí, bueno y haciendo el esfuerzo de la neutralidad.

### Entrevista Profesional N°5

**Entrevistador:** Describa su labor profesional, desde su formación profesional, pasando por las diferentes áreas en las que se ha desempeñado como profesional.

**Asistente Social:** Yo he trabajado en dos partes, en servicio público, en el SERVIU ahí mi función era asesora en el Departamento de operaciones habitacionales y yo más que nada manejaba todo lo que era la reserva ministerial que es un cinco por ciento que tiene cada SEREMI, y tenía que atender los casos sociales extremos y hacer las fichas como para asignarles viviendas por excepción. Y después acá en la Armada, asistente social tratante, donde mi función es atención a las familias y trabajar en diferentes áreas, asesorar en el tema conyugal, todos los problemas. Nosotros atendemos problemas conyugales, habitacionales, económicos, orientación, derivación, eso es lo que yo he hecho acá desde siempre.

**Entrevistador:** ¿Cuál ha sido su formación para abordar esas temáticas?

**Asistente Social:** Mi formación, lo que aprendí en la carrera y lo que he ido aprendiendo a través del tiempo. Bueno a parte de cursos y seminarios, yo tengo un Diplomado, después cursos, seminarios como chicos, sobre el tema habitacional en su momento, sobre lo que es familia y después hice un Diplomado de Mediación, eso es como lo único que he hecho.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son desde su perspectiva las principales situaciones profesionales que realiza?

**Asistente Social:** Mira eso va variando, pero normalmente son más atenciones de caso, atención de familias. La gente viene acá por diversas cosas pero hay problemas más comunes. Los problemas que tienen más como... Llegada acá son los problemas conyugales, económicos, habitacionales, eso es como lo principal.

**Entrevistador:** ¿Y en cuanto al trabajo de grupo o comunidad?

**Asistente Social:** Trabajo de comunidad no existe, y el trabajo de grupo es muy poco porque no damos abasto, no nos alcanza el tiempo para tratar grupos.... De todas formas se hace uno que otro, principalmente con las esposas de los servidores que se encuentran navegando o en el extranjero.

**Entrevistador:** ¿Podría describir detalladamente la forma de abordar esas problemáticas?

**Asistente Social:** A ver, nosotros tenemos...depende, hay dos formas en que la gente llega, que una es por demanda espontánea y otra es derivada por los mandos. Nosotros lo que hacemos, tomar una entrevista preliminar para detectar de que se trata el problema y cuando a nosotros nos piden un informe social, normalmente es para obtener beneficios. Por ejemplo si llega un problema económico, es para gestionar un préstamo o si es un problema habitacional porque se cumplió el plazo o porque están viviendo muy mal y necesitan una casa fiscal por excepción, hacemos el informe social que en el fondo, es para que esto lo eleve su mando y llegue a la zona y les puedan asignar la vivienda.



Aplicamos las técnicas; entrevistas, hacemos el informe social; vamos orientando, educando cuando es necesario y de ahí esto se entrega al mando nuevamente y después ellos lo derivan donde corresponde para solicitar la ayuda.

**Entrevistador:** El problema conyugal, como otro tema recurrente, ¿Cómo es abordado por usted?

**Asistente Social:** Bueno como los abordo... depende como lleguen ponte tú, entrevistas, comparendo, visitas, gestiones donde corresponda. Si es tribunales; si es algún otro organismo que pueda atender su problemática; si es hospital, muchas veces nosotros hacemos la coordinación para que la gente pida su atención, su hora a terapia o a veces directamente hacemos la gestión nosotras mismas; depende de la gravedad del problema, depende que profundidad esté la cosa y vamos haciendo seguimiento cuando...mira, es poco el seguimiento que se hace, pero cuando amerita, cuando son problemas como delicados, se va haciendo el seguimiento a través del tiempo con las visitas, con las mismas técnicas, entrevistas...y eso.

**Entrevistador:** ¿Qué criterios tiene para hacer visitas domiciliarias, en que caso las hace?

**Asistente Social:** Eh..., es que uno lo ve en el momento, ponte tú, a veces te lo piden los mandos ya... y si no te lo piden, si a mi me merece duda, si necesito conocer la dinámica familiar, voy a hacer la visita. Tampoco uno conoce en profundidad la dinámica con una visita, pero tú vas detectando cosas que..., como para solucionar ciertas dudas que tu tengas en el momento, pero depende de cada caso, porque cada caso es como muy diferente.

**Entrevistador:** A ver usted mencionó problemas conyugales y problemas económicos principalmente. ¿Podría detallar un poco más como aborda los problemas de tipo económicos?

**Asistente Social:** Los económicos, bueno también de qué depende..., depende como, lo que se pida para cada cosa. Cuando llegan solicitado de repente por los mandos; a veces necesitan un informe social para conocer cual es la magnitud del problema, para conocer si por ejemplo tienen endeudamiento por mala administración del presupuesto, por otros motivos. Bueno ahí uno hace la entrevista; toma los datos; hace el informe; aplica las técnicas que se requieran para el problema; va educando cuando se puede, hay gente que ya a estas alturas de la vida está formada y no va a cambiar, muchas veces hasta se molestan cuando uno trata de intervenir eh... y cuando si...digamos la gente se da cuenta....Normalmente es por mala administración, de los problemas que yo he visto a...la gente cuando, es responsable normalmente si se ve que está media acogotada con el tema económico buscan ayuda a tiempo y no permiten endeudarse. Y cuando esto ya es medio grave, uno evalúa si gestiona para pedir algún préstamo, para pedir algún préstamo a través de la Armada por excepción o bien los orienta, los educa y hasta ahí llega la intervención de uno. Normalmente la gente viene porque está derivada de los mandos y normalmente es cuando la gente ya está con endeudamiento muy alto, entonces ya a esas alturas es como para que el mando conozca su nivel de endeudamiento y ahí verán ellos, deciden lo que hacen, porque la gente ya cuando está muy endeudada se torna vulnerable para la institución.

**Entrevistador:** ¿En que consiste su intervención en esos casos?

**Asistente Social:** Mi intervención...educar, asesorar y cuando corresponde algún beneficio ya sea institucional o extra institucional uno digamos hace la gestión que corresponde.

**Entrevistador:** ¿Qué rol cumple usted en la entrega de beneficios?

**Asistente Social:** Nosotras la verdad es que lo..., Tomar decisiones como para entregar algunos beneficios, los mínimos, nosotros lo que manejamos como bienestar es un



préstamo de auxilio, o sea la Dirección de Bienestar tiene un subsidio económico y está como detalladito para los casos que corresponde. Entonces, tu ves, tuvo un problema imprevisto, una emergencia que se yo, cualquier... no se un incendio, ahí uno ve la directiva y tu dices ya le corresponde esto, perfecto. Ahora si es mala administración del presupuesto, uno a parte de orientar y educar, informar, más allá no hace, no haces nada más en el fondo. Cuando las personas están sobreendeudadas, nosotros acá tenemos los programas educativos, preventivos, entonces la gente obviamente cuando tenemos ese programa vigente se invita. La verdad... bueno yo vengo llegando este año, yo entiendo que para atrás se hicieron talleres educativos y preventivos en el tema del endeudamiento. Uno capta esta gente, la invita a estos talleres para que se integren e ir participando de esto y poder ir modificando su comportamiento en cuanto a la administración de los recursos y eso sería.

### Entrevista Profesional N°6

**Entrevistador:** ¿Cuál es su labor profesional?

**Asistente social:** Atender a la gente en situaciones sociales complejas dentro del área que a nosotros nos compete y acá en la Marina puntualmente, es atender al marino y a su grupo familiar, con las mismas problemáticas sociales que presenta la vida civil las otras personas. Problemáticas de relaciones humanas, económicas, de salud, habitacionales, previsionales, menores, relaciones conyugales, jurídico, hijos y sobre todo, apoyar en forma concreta cuando no está acá. Esto es dentro de la Marina; afuera es de acuerdo a los parámetro que tenga cada institución, puesto que la asistente social puede tener un cargo netamente directivo donde no va a hacer atención de público, un cargo de sistema de bienestar como éste, donde hay menos terreno y no como las colegas de las municipalidades que se la pasan en los cerros. Son realidades totalmente diferentes, puesto que los objetivos de las instituciones son diferentes.

**Entrevistador:** ¿Cuál ha sido su formación pregrado y postgrado para abordar estas problemáticas?

**Asistente social:** Estuve en la Universidad de Antofagasta en la Universidad de Chile 5 años, la malla curricular era muy diferente a la que ustedes tienen acá, y ahí la formación y capacitación que tuvimos fue en un tema de viviendas en situaciones de catástrofe. Eso se realizó producto del aluvión que hubo en el año 1991 en Antofagasta y ahí se hizo un Seminario y es ahí donde comencé a especializarme en el tema de vivienda, lo cual no me llamaba mucho la atención, pero después de la catástrofe si fue importante para mí. Después capacitación en el tema menores, lo que me llevó luego a trabajar en SENAME. Mi tesis de grado fue en investigar los factores asociados a la violencia contra la mujer, trabajando con el PRAIS, justo cuando en esa época estaba complicado el tema político.

Posteriormente realicé capacitaciones, diplomados y cursos en:

Asistencia técnica para la vivienda social.

Administración de personal.

Leasing Habitacional.

Consejería Familiar

Diplomado en Universidad de Valparaíso sobre Derecho de Familia.

Mediación familiar.

Tribunales de Familia.

Prevención de Riesgo.

Manejo del Lenguaje.

Nuevo sistemas de pensiones.

Sistemas de Reclusión.

Prevención Drogas.

Social – Familia y medios de comunicación.



Familia – Derecho y psicología  
La familia en conflicto y la separación conyugal.  
Resiliencia.  
Política de la Infancia y Adolescencia.  
Actualización del Trabajo Social.  
Derecho de Familia  
SIDA  
Prevención en caso de situación de catástrofe  
Manejo presupuesto familiar.

Generalmente, todos los diplomados han sido en familia y en dinámica, porque me llama mucho la atención.

**Entrevistador:** ¿Cómo ha influido la experiencia que ha obtenido en los otros trabajos para desempeñarse en la Marina?

**Asistente social:** En absoluto, por el contrario, la mayor influencia es mi familia porque soy hija de marino. La familia tiene muchos antecedentes de haber trabajado en la institución.

**Entrevistador:** ¿Ha influido porque los otros trabajos han sido por otras áreas?

**Asistente social:** Sí, son otras áreas. Yo trabajé en el Refugio de Cristo donde es una realidad totalmente diferente, es menores. También trabajé en la Cámara Chilena de Construcción con obreros de la construcción, pero es otra orientación la que tienen. Hay diferencias del trabajo aparte del rol que uno cumple. Aquí pasa a ser totalmente diferente porque es una estructura jerárquica y está todo ordenado y reglamentado y afuera no es así.

**Entrevistador:** ¿Cómo influye eso en la labor profesional que esté jerarquizado?

**Asistente social:** En la labor existente nuestra.

**Entrevistador:** Pero, ¿Influye positivamente o negativamente?

**Asistente social:** A mi profesionalmente positivamente, porque está todo reglamentado, está todo escrito y en el fondo en lo que tú puedes contribuir con los conocimientos y experiencia que tienes a la institución. De hecho la Directiva que tenemos tiene muy pocos años.

**Entrevistador:** ¿Y es una limitación?

**Asistente social:** Para el ejercicio por supuesto que sí, como en todas partes no más, no es un tema que sea la Armada, sino que en todos los trabajos hay limitaciones. En el SERNAM, en el Refugio de Cristo, en la Cámara Chilena de la Construcción. Siempre hay límites y hay cosas que uno quisiera hacer pero no siempre se puede por directivas de la misma institución donde estás ejerciendo.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las situaciones profesionales más recurrentes de la Marina?

**Asistente Social:** Nuestra labor principalmente esta enfocada en la atención de caso y lo relativo a esto, o sea las visitas domiciliarias entrega de información y orientación. El nivel comunitario no existe dentro del servicio y en el trabajo grupal se ha trabajado en encuentros matrimoniales. Este año no, pero en anteriores se ha hecho. Lo cual se hace muy difícil porque nuestra familia es acordeón; ellos no siempre están. Entonces es difícil trabajar en temas de matrimonio, pero pese a eso se ha realizado.



**Entrevistador:** ¿Qué efectos ha tenido?

**Asistente social:** Lo que pasa que en el tema preventivo es difícil hacer seguimiento por lo mismo que les estoy planteando, existen pocas asistentes sociales para hacer seguimiento, tanto a nivel preventivo como casuístico. Existen intenciones pero a veces no se puede. Lo ideal es hacer talleres matrimoniales todos los años. Tratamos de evaluar donde arrojan las estadísticas más incidencia y de acuerdo a eso se hacen los talleres.

**Entrevistador:** En cuanto a la atención de casos, ¿Cuáles son los problemas más recurrentes?

**Asistente social:** Las problemáticas son las económicas y de recursos humanos.

**Entrevistador:** ¿Y por qué cree que se dan con mayor fuerza por sobre otras problemáticas?

**Asistente social:** Porque creo que es un tema netamente social, no es un tema institucional porque creo que todos los cambios sociales que se han dado acá en Chile – sin hablar del extranjero – repercuten indudablemente en las instituciones. Somos un sistema y todo lo que pase afuera nos va a afectar igual, porque la cantidad de problemas conyugales que podamos ver nosotros son exactamente los mismos que hay afuera; el tema de la incomunicación, infidelidad, de las separaciones, de maltrato físico – psicológico es exactamente lo de afuera. No creo que haya una diferencia, en absoluto.

**Entrevistador:** ¿Y en la parte económica?

**Asistente social:** Estamos todos endeudados y lo tiene claro el SERNAC. El tema del consumismo, la cantidad de publicidad que recibe uno. Pasa por un tema valórico, yo personalmente lo veo así en las problemáticas de la gente.

**Entrevistador:** ¿Cómo se abordan las problemáticas? ¿Existe un sistema especial esas que son más recurrentes?

**Asistente social:** Se intenta hacer seguimiento. Con las problemáticas conyugales se intenta hacer seguimiento. La intervención es esa, lo que pasa es que muchas veces se queda en el intento porque no damos abasto con la cantidad de gente que tenemos, relación usuarios – profesionales, son muy pocos profesionales para la cantidad de usuarios.

**Entrevistador:** ¿Existen lineamientos que guíen el accionar del profesional para cada problemática social abordada?

**Asistente social:** Metodológicamente no lo tenemos escrito ni analizado, yo creo que eso pasa por un tema de la formación profesional que tuvo cada una en su escuela.

**Entrevistador:** ...Pero ¿Tienen instancias de reunirse y tratar ciertos temas para ver como se tratan?

**Asistente social:** No, lo que hacemos es una reunión semanal cuando el caso es delicado, se analiza entre todo el equipo completo. Porque de repente uno dice cómo lo tomó, qué puedo hacer y ahí van surgiendo la opinión y sugerencias de otras profesionales.

**Entrevistador:** ¿Y que opina usted con respecto que no hayan criterios homogéneos para los profesionales?

**Asistente social:** Creo que es necesario tener un parámetro general pero no ir al dedillo de que tal caso debe ser tratado de tal forma, porque corresponde, porque todos los casos son totalmente diferentes y los factores también lo son. Las personas asumen los



problemas de diversas maneras. Sólo está regularizado en los beneficios que se otorgan, en lo legal también.

**Entrevistador:** ¿Qué falencias cree usted que existen como equipo profesional?

**Asistente social:** A nivel nuestro creo que falta de compromiso, pero eso pasa a ser un tema netamente personal.

**Entrevistador:** ¿Y los aspectos positivos?

**Asistente social:** La solidaridad, pero también es un tema netamente personal y valórico.

**Entrevistador:** ¿Usted cree que los usuarios están satisfechos con el servicio?

**Asistente social:** No todos, eso netamente tiene que nacer de ellos.

**Entrevistador:** ...Pero por un tema que no se entregan los beneficios por los requisitos o por algo personal y/o profesional de las asistentes sociales...

**Asistente social:** La profesión de nosotros en cualquier área donde te desempeñes, si tú le entregas algo para este usuario tu vas a ser fantástica, hermosa, simpática, todo eso, si no se lo entregaste perdiste. Estamos hablando de cualquier lugar donde se desempeñe y de cualquier estrato socioeconómico.

Particularmente yo no tengo nada que decir, yo lo paso bien con mi gente y creo que el plus que pueda tener en este caso, que soy hija o son cónyuges (que acá existen) de marino, uno sabe perfectamente por lo que pasa la Marina, y lo sientes por lo mismo más cercano, pero yo, mala experiencia o que algún reclamo de un jefe con respecto a la atención que yo hice no lo he sabido. Por el contrario, nací para ser asistente social, si muriera estudiaría exactamente lo mismo, de hecho a los 16 años ya sabía, a los 9 andaba pensando formar un hogar de menores. Entonces lo tenía clarísimo. Era eso o nada y ahí existieron algunos conflictos familiares. Me gusta la atención de público,

porque esto va más allá de la compensación económica, es la compensación efectiva de las personas, el gracias o que te apreten la mano o que visualicen en el rostro que hiciste un llamado telefónico y le resolviste el problema de su vida, eso es muy gratificante, más que la plata.

**Entrevistador:** ¿Y a usted le sirve que sea hija de un funcionario porque puede ser más cercana a la gente?

**Asistente social:** Eso es por un lado y por otro mi transbordo al sur. Porque allá se vivió otra realidad. Yo fui a crear servicio social. Me significó navegar, volar, caminar, usar buzo de combate, ver cómo nuestra gente hace Patria en zonas donde no hay nada. Me significó mucho admirar al marino y a su familia, específicamente la señora, ya que están solas y tienen que asumir. Y esa experiencia me sirvió mucho para el cargo que tengo ahora, porque allá yo era sola. No había secretaria, todo lo tenía que hacer yo, desde hacer memo hasta ir al juzgado a ver causas, que tampoco me correspondía porque no había abogado. Pero ahora hay un profesional, entonces, eso, es gratificante y me deja contenta, valió la pena estar 3 años para adquirir experiencia para trabajar en la marina.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son sus proyecciones?

**Asistente social:** Seguir estudiando en el área de familia. Y posiblemente Derecho, pero me gustaría que existiera la carrera de Derecho de Familia, porque estudiar derecho significa estudiar la parte penal, civil y en realidad me gusta lo legal, pero relacionado con familia.



### Entrevista Profesional N° 7

**Entrevistador:** Describa su labor profesional; describa en que áreas se ha desempeñado antes de trabajar en la Armada y ¿Cómo ha sido su trabajo en la Armada?

**Asistente social:** Yo dependo del Bienestar Social de la 1° Zona Naval, me he desempeñado básicamente en, aquí asignada a reparticiones. He estado cinco años en el Hospital Naval, he estado como jefa también del servicio un año y como asesora de la Dirección General del Bienestar, asesora del Almirante en el fondo. Los roles son básicamente los mismos para todas, la diferenciación para el Hospital Naval, es que se trabaja y se integra a equipos de salud y se asesora a equipos de salud en materia social cuando hay alguna problemática que incide en la crisis y que no se cumpla el objetivo de mejorar la salud integral de una persona, entonces ahí nosotros apoyamos, para despejar esas variables, cosa que se pueda mejorar la situación de salud de una persona.

**Entrevistador:** ¿Cuál es su rol como asistente social de la Armada?

**Asistente social:** Asesorar a los mandos y obviamente mejorar la calidad de vida de los asistidos, tratar de mejorarla, ya sea a través de la prevención, de la promoción, del trabajo curativo.

**Entrevistador:** ¿Podría describir su formación profesional?

**Asistente social:** Bueno yo egresé de la Católica y de ahí hice un Diplomado en Recursos Humanos en la universidad de Santiago un año; después hice un año Diplomado en Ciencias Políticas en la universidad de Chile; hice un Diplomado en Cine, un año en la Valparaíso; hice un Diplomado en Salud Familiar en la de Valparaíso, no ese era más corto, eran como tres meses, hice también un curso de mediación pero me faltan horas, porque solamente hice cien horas así que no.

**Entrevistador:** ¿En qué otras áreas se ha desempeñado?

**Asistente social:** Siempre fue en recursos humanos en empresas, antes de acá, ahí trabajé como cinco años.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las situaciones profesionales más recurrentes dentro del servicio?

**Asistente social:** Bueno... eh... lo que hacemos principalmente es la atención de caso, las consultas... y en este caso del hospital obviamente van enfocadas a la salud, aunque existen otras problemáticas.

**Entrevistador:** ¿Cómo cuáles?

**Asistente social:** A ver... las problemáticas más frecuentes serían, uno, yo creo que; el maltrato infantil en sus diversos grados, muchos grados leves, no siempre están, los grados severos son como los que uno se moviliza más, pero hay mucho grado leve; disfunciones conyugales; problemas económicos, para llevar a cabo tratamientos de salud. Esos son como los más frecuentes.

**Entrevistador:** ¿Podría describir detalladamente como aborda las diferentes problemáticas que acaba de mencionar?

**Asistente social:** A ver los casos leves, son principalmente porque algún profesional lo ha derivado, porque se ha dado cuenta que el niño está con problemas psicológicos, que le duele la guatita que, la violencia entonces muchas veces responde a características culturales que tiene la gente y que muchas veces reproducen los modelos, o sea que a



ella le gritaron cuando era chica...o le pegaron una cachetada y lo vuelve a hacer con los niños, uno se da cuenta ahí después de varias entrevistas y de conversación con los profesionales que no son maltratos con la intencionalidad, digamos de hacer daño, sino que es parte de la forma de crianza, entonces hay que trabajar sobre todo el tema de la educación.

**Entrevistador:** El tema de educación ¿Lo trata con redes o aquí en la consulta?

**Asistente social:** Se trata de trabajar con los otros profesionales que estamos hablando, a ver no tenemos intervención en ese tipo de casos lamentablemente porque no tenemos tiempo, sería el descueve hacer un seguimiento y visitar, por eso trato de hacer intervenciones con la familia, con los padres, a veces con los abuelos o con la gente que cuida a los niños, en consulta y se trabaja con los profesionales.

Ahora cuando es otro tipo de maltrato, de ahí para arriba, ya trabajamos con denuncias y que se hagan cargo las redes externas, nosotros no nos podemos hacer cargo, pero si se trabaja con las denuncias pertinentes se...¿qué es lo que hago en el fondo?, que es una cosa muy personal; tratar de que la misma familia haga la denuncia; que algunos de los integrantes de la familia haga la denuncia, porque se hacen más responsables; o sea que algún tío haga la denuncia; que la mamá denuncie que el papá...porque eso de externo al finalizar todo, finalmente no se hacen responsable.

**Entrevistador:** Para tratar el maltrato infantil severo ¿Usted realiza visita domiciliaria?

**Asistente social:** Sí, si en la mayoría de los casos, en los severos si.

**Entrevistador:** ¿Puede realizar la visita domiciliaria por iniciativa propia, es decir sin que el mando se lo hay sugerido previamente?

**Asistente social:** Es que por lo general uno habla con el Oficial de División y le plantea eso, o sea no puedo llegar e ir sola, pero si y por último si lo he conversado con el equipo de salud yo lo hablo con el Oficial de División y nunca me han puesto problema, todo lo contrario.

**Entrevistador:** ¿Cómo trata los problemas conyugales?

**Asistente social:** No hay mediación, se interviene con la persona afectada primero que llega, se hace un diagnóstico de cuál es la problemática; se llama al cónyuge, se trata de hacer un avenimiento, o sea que lleguen a acuerdo en ciertas materias para ver en el juzgado o bien que ellos mismos lleguen a ciertos acuerdos y prueben...digamos, bueno y se orienta, eso básicamente, pero mediación no.

**Entrevistador:** ¿Qué gestión realiza en los casos de problemas económicos para llevar a cabo los tratamientos de salud?

**Asistente social:** Mira tenemos la Fundación Blanca Estela que ayuda con algunos...hace algunos aportes en alimentos, entonces ahí hacemos un informe como para que la compra de medicamentos sea suplida en el fondo con... o la plata que destinan a alimentos la destinen para medicamentos. También se puede coordinar con alguna institución externa, como la liga contra la epilepsia, y lo que se puede nomás, préstamos internos pero más que eso lamentablemente tampoco tenemos un fondo como para cubrir ese tipo de problemas.

**Entrevistador:** En relación a las instancias de participación y de compartir los casos que tiene con sus colegas. ¿Usted cree que esas instancias son positivas?

**Asistente social:** Yo considero que son positivas

**Entrevistador:** ¿Y... ustedes comparten los casos?



**Asistente social:** Por lo menos algunos casos sí, no todos, los problemas como más urgentes sí, porque tampoco nunca hay tiempo y en general en cualquier equipo de salud, en cualquier equipo de trabajo nadie es así como... vamos a hacer un espacio de reflexión, no hay tiempo... Pero por lo menos lo que si hacemos nos comunicamos telefónicamente y hay mucho apoyo en ese sentido. Y el lunes nos reunimos y hacemos trabajo de algunos casos que son los más relevantes porque lo cotidiano no vale la pena.

**Entrevistador:** En los casos relacionados con problemas económicos ¿usted realiza visitas domiciliarias?

**Asistente social:** Depende de la situación.

**Entrevistador:** ¿En qué caso haría una visita domiciliaria?

**Asistente social:** Cuando están pidiendo algún préstamo.

**Entrevistador:** ¿En que difiere el trabajo que realiza en la Armada con los que realizaba afuera?

**Asistente social:** Yo trabajaba en recursos humanos, entonces el área bienestar en recursos humanos es totalmente distinta. Tú trabajas ahí con las cajas de compensación; con los centros recreativos; con todos los beneficios propios de las empresas, entonces no tiene nada que ver, ahora a las empresas les interesa bien poco los casos. Yo trabajé en el Banco Crédito en recursos humanos; en Dimacofi en recursos humanos y tienen una política más bien orientada hacia los beneficios más que a la problemática, solamente se fija en los problemas puntuales de salud por ejemplo, pero no ve los problemas conyugales ni de los hijos, nada de eso. Ahí tú trabajas un área completamente distinta, yo trabajé en clima organizacional, seleccioné personal en todas las áreas de recursos humanos. Así que nada que ver con ésta... básicamente nosotras nos abocamos al caso acá. Tú cuando atiendes al caso en el fondo tú trabajas para mejorar la calidad de vida de esa persona, en relación a una situación particular, personal. En cambio cuando tú trabajas en una empresa tú haces políticas globales, generales, no te vas a la casuística, entonces tú administras políticas. Yo siempre trabajé desarrollando políticas de bienestar, implementándolas, pero no para el caso, sino para áreas de bienestar, como por ejemplo: el área recreativa, educativa, convenios con institución para que la gente estudiara, rebajas, préstamos, planes habitacionales, dentro de la empresa, son cosas generales no son cosas particulares, casuísticas.

**Entrevistador:** En cuanto al maltrato infantil grave. ¿Cómo trabaja con las familias?

**Asistente social:** Se hace una intervención porque no siempre es la familia la que maltrata a veces es el colegio. Se hace entrevista con los padres, se trabaja con el psicólogo, psiquiatra, en el fondo todos hacemos una intervención educativa, se da de alta o se... ya sea que estén hospitalizados o estén fuera hasta que se haya hecho la denuncia y el tribunal puede mandar a red externa, te mandan al Paicavi si es violación, o a otra red para que la familia tenga atención. En el fondo se da la atención de choque, la primera instancia para regular esto y se encamine, pero el seguimiento ya no es nuestro. Sería maravilloso, pero las instituciones tienen todos sus límites, es como los médicos le dan la receta, pero no pueden llamar para preguntar si se tomó la pastilla, no funciona así el sistema.

**Entrevistador:** ¿A que factor atribuye la falta de seguimiento?

**Asistente social:** A la falta de recursos humanos, nada más que eso. Imagínate una tarde perderla cuando tu subes y está lleno de casos. Pero esa es una situación generalizada yo trabajé en empresas y siempre falta gente; faltan médicos, enfermeras, falta de todo.

**Entrevistador:** ¿Entrega algún tipo de bonificación para medicamento?



**Asistente social:** Yo no entrego bonificaciones para medicamentos, los vales de la Fundación Blanca Estela, hago informes como lo hacen todas mis colegas para que les entreguen canastas en la fundación Blanca Estela y esas cosas, pero yo no tengo plata para bonificar nada. Yo oriento también hacia otras instituciones, por ejemplo la liga contra la epilepsia, grupos de enfermedades crónicas.

Lo otro son los préstamos de auxilio que son, no se si has hablado con una colega, son los mismos, estándar no hay nada distinto.

**Entrevistador:** ¿En qué caso otorga ese préstamo?

**Asistente social:** No ese préstamo se da a todo el mundo, pero cuando hay un problema de salud grande, se puede tramitar un préstamo SECORA, pero rara vez. No hay muchos beneficios económicos, más va por el lado de la canasta, por ayudar a la gente a que ordene su presupuesto. Tú haces una entrevista y vez si la persona tiene una condición socioeconómica deficitaria o no, cuál es el motivo. Pero el préstamo es para las personas que tengan un problema de salud que realmente no puede costear, que no tiene que ver con un sobreendeudamiento por mala administración, una evaluación que tú haces, para eso realizo visita domiciliaria para el informe social que tú haces.

**Entrevistador:** Entonces, para entregar esos beneficios. ¿Las personas deben cumplir con ciertos requisitos?

**Asistente social:** Si todos los beneficios tienen que cumplir con ciertos requisitos, todo está normado, todo tiene reglamentos, hasta las excepciones están normadas.

**Entrevistador:** ¿El préstamo SECORA, es el de auxilio?

**Asistente social:** No el préstamo de auxilio es el que dan todas mis colegas y que es por la vía de imposición, se da un formulario y se tramita en el bienestar. Yo tramito todo lo que tramitan mis colegas no hay nada que yo no haga, lo estándar, y las cosas específicas son las que tienen que ver con salud.

**Entrevistador:** ¿Qué pasa con los casos que no cumplen con todos los requisitos? ¿Se puede hacer una excepción?

**Asistente social:** Se puede conversar, pero es difícil porque está todo súper normado, es como ir a un banco.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son las situaciones profesionales que usted realiza en la Armada?

**Asistente social:** Entre las actividades técnicas: entrevistas, visitas domiciliarias, eso. Con lo que más se trabaja acá, pensemos que lo más relevante es la atención de caso, es con la entrevista en profundidad como técnica para poder emitir informes sociales, la revisión de documentos, de antecedentes, en el fondo hacer ciertos peritajes con papeles relevantes para la elaboración del informe y nuestro instrumento profesional es el informe social así que ahí básicamente trabajamos. Ahora indistintamente de los roles que uno cumple como educador social informal y como orientador, etc.

**Entrevistador:** ¿Como se relaciona con los demás profesionales?

**Asistente social:** Derivamos, pedimos orientación para la gente, y trabajamos los casos, por darte un ejemplo de divorcio de separación hacemos el primer avenimiento para que vayan donde el abogado ya con los acuerdos mas o menos listos, cosa que puedan hacer los trámites jurídicos con el abogado. No hacemos mediación porque aquí en la Armada no se hace mediación pero si hacemos avenimiento.

**Entrevistador** Actividades institucionales



**Asistente social:** También hacemos actividades preventivas, recreativas con los familiares de funcionarios que están en el extranjero cumpliendo con misiones largas, se realizan reuniones con otros profesionales acá en el hospital, con médicos, enfermeras para analizar casos puntuales o con los mandos porque somos asesoras de los mandos una vez al mes o todos los días depende del caso.

**Entrevistador:** Refiérase puntualmente a la atención de caso

**Asistente social:** Cuando la gente viene a consultar algo puntual, nosotras dentro de nuestras estadísticas lo vemos como consultas profesionales más que atención de caso donde tú cumples el rol de orientador informante, pero tú no estás atendiendo una problemática, muchas veces de ahí se desprende.

**Entrevistador:** La atención de caso propiamente tal... ¿Cómo la enfoca?

**Asistente social:** Se hace una entrevista, se ve cuales son los requerimientos de la persona y cuando es necesario vincularla a ciertas redes de apoyo se vincula, se habla con los mandos porque hay situaciones que son más delicadas que hay que informar a los mandos.

**Entrevistador:** ¿A que le llaman atención de choque?

**Asistente social:** Cuando llega la persona con una problemática como incendio que es una problemática muy puntual entonces tú tienes que ya sea contenerla emocionalmente, ese tipo de cosas es como ir al tiro a la trinchera donde está la problemática. Las que se dan con más frecuencia son la consulta y la atención de choque.

**Entrevistador:** En cuanto a la atención de caso propiamente tal... ¿Qué modelo utiliza para atender los casos

**Asistente social:** Es difícil porque ya uno a estas alturas tú no tecnicizas tanto, pero yo creo siempre vamos a atender como en el tema sistémico. Normalmente el enfoque se resuelve de problemas con un enfoque sistémico.

**Entrevistador:** ¿Como diagnóstica?

**Asistente Social:** Bueno con todos los elementos de información, a través de la entrevista, de todos los antecedentes que uno pueda recopilar tanto antecedentes médicos, clínicos, dependiendo de la problemática. Entrevista con el caso, con algún pariente, a partir de eso se hace un diagnóstico. Muchas veces se hacen el modelo en el fondo de intervención es, a veces estás haciendo el diagnóstico y estás interviniendo no es tan puro. Diagnóstico, planificación ejecución son más bien teórico, pero en términos de la atención propiamente tal se van juntando.

**Entrevistador:** ¿Que elementos que le interesa rescatar?

**Asistente social:** Es la entrevista, la información, los documentos que se pueden adjuntar, la situación descrita por la persona, la información relevante que puedas obtener de otros actores, a veces de un médico que lo trató, o de un profesor del colegio del niño o que se yo, o de otro colega que lo vio. O sea de todos los antecedentes relevantes que te pueden dar un indicio de..., porque muchas veces la gente viene a contar una película, la cara A, pero no te cuentan la B.

**Entrevistador:** ¿En cuánto a la manera de tratar la problemática?

**Asistente Social:** Ojalá siempre puedas establecer alguna red de apoyo del grupo familiar, pero muchas veces las cosas que son solamente personales, va a depender de



la problemática. Depende si es un problema obviamente conyugal tú tratas de hacer un trabajo de intervención con los cónyuges. A veces cuando es muy personal que te das cuenta que es casi terapéutico tu lo derivas porque no somos terapeuta, nosotros estamos para atender problemas sociales, relaciones sociales, vinculaciones con red pero no para atender la.... Para dejar que la gente haga su catarsis, para contenerla emocionalmente, orientarla pero no para trabajar roles más personales.

**Entrevistador:** ¿Como guía su actuar?

**Asistente social:** Yo creo que es transversal a todas las colegas, primero que nada el respeto a la persona con la que tú estás, y que cada persona tiene una carga cultural, valórica que no es la misma tuya. No imponer mis creencias, mis valores a los que ellos tienen, ahora obviamente si son disfuncional, si está infligiendo o una ley o una norma ética mínima como por ejemplo, cuando tu tratas violencia intrafamiliar ahí obviamente tienes que trabajar desde lo legal, desde las sanciones que se deben aplicar a ciertas conductas, desde lo educativo fuerte, porque hay cosas que se escapan.

**Entrevistador:** ¿En relación al recurso humano existente cree usted que con estos se podría realizar intervenciones más eficientes?

**Asistente social:** Difícil, a lo mejor podría ser más eficiente, a menor gente más eficiente te fijas atender menos gente, menos cosas, pero hacer seguimiento a los caso graves a lo mejor. Tendríamos que dejar de dar cobertura y abocarnos solamente a la atención de caso y no continuar con trabajo preventivo y recreativo. Tenemos una asistente social por dos mil o más.

**Entrevistador:** ¿Su intervención podría enfocarse en instancias en que la problemática no se haya configurado como tal?

**Asistente social:** La gente es reacia a contar sus problemas en la etapa inicial entonces también es difícil, hay gente que no cuenta sus problemas por miedo a la sanción. Ahora hacemos prevención, pero lo que para tu hacer un trabajo preventivo, exhaustivo, hay que tener claro que es súper eufemístico hablar de prevención porque tu das charlas, conferencias, talleres, esto viene de la casa, educación, tu formación, o sea no porque yo vaya a un taller donde me hablen de la no violencia y maltrato a los niños yo que toda la vida me pegaron y nunca quedé traumada la voy a seguir pegando al cabro chico. La prevención tendría que ser un trabajo como hormiga, a largo plazo, pero un trabajo real no ese trabajo casi político de pongamos pancartas y harta parafernalia cuando eso en términos reales no sirve, un trabajo de prevención del sida una vez no sirve, la gente igual no sigue usando preservativo. Si los trabajos preventivos reales son los trabajos sistemáticos, educativos que están en todas las instancias de educación formal, en la casa, en la familia.

Ahora la gente va una vez en el año porque tenemos que abarcar todo el espectro que son veinticinco mil funcionarios más toda su familia. Entonces, ni aunque fueran tres veces te aseguro que eso no genera cambios.

Es una falacia hablar de que la prevención se hace con un tallercito no, la verdadera prevención...lo otro es sensibilizar frente a un tema nada más que eso y sensibilizar por un rato. La gente queda a lo mejor sensibilizada hoy día pero después. En realidad la prevención es un trabajo de sensibilización frente a algunos temas específicos.



### Entrevista Profesional N° 8

**Entrevistador:** Defina su labor profesional, ¿En que áreas se ha desempeñado? y específicamente, ¿Cómo ha sido su trabajo en la Armada?

**Asistente Social:** Eh... empiezo por el principio cuando yo egresé en el año ochenta, de la Universidad de Chile, de Santiago, como asistente social. Luego me fui a trabajar al sur en el área de las municipalidades, ahí trabajé con todos los beneficios fiscales que había en las municipalidades. Y todos los subsidios que habían en ese tiempo, trabajé en Concepción y en Curicó, después... eh... yo creo que estuve unos cinco años en total trabajando en el área de las municipalidades y después ingresé a la Armada. En la Armada... comencé a trabajar en Santiago, estuve siete años en Santiago y de ahí me trasladaron acá... a esta... zona, llevo seis años trabajando acá, trece años en total en la Armada, y bueno... desde entonces trabajando para el personal: gente de mar, oficiales, empleados civiles y todas sus cargas familiares. Eso es como en general.

**Entrevistador:** ¿Cómo define su labor profesional?

**Asistente Social:** Lo que hago yo acá es ... eh... atender emm ... a ver los servidores que vienen por demanda espontánea ya... que vienen personalmente a hacer consultas o... a plantear algún problema relacionado con su matrimonio; con su situación económica y también con la situación de salud, de algunos de los miembros de su grupo familiar. Muchas veces son... con la intención de consultar cómo gestionar el trámite a seguir, de acuerdo a la problemática que presentan, porque hay muchos que no saben como hacerlo... hay otros que hay que hacerles un tratamiento de caso... de acuerdo al problema que presenten. Ahora también, eh... vienen muchos derivados por sus mandos directos, cuando ellos les presentan el problema a su mando, el mando los deriva a servicio social para que nosotros gestionemos alguna solución para ellos.

**Entrevistador:** ¿Cuáles son desde su perspectiva las principales situaciones profesionales que atiende?

**Asistente Social:** Mira, bueno lo principal acá es la atención de caso y principalmente las problemáticas son de carácter conyugal, problemas de... mala relación conyugal principalmente, mala comunicación, eh..., eso principalmente debido a que ellos... eh... tienen muchas comisiones largas, sobre todo de navegación... y... por eso se producen estas faltas de comunicación... digamos... en forma... aceptable, eso crea mucho problema, la ausencia del servidor, en este caso de los marinos fuera de su hogar por mucho tiempo, se crea problemas de convivencia tanto matrimonial como... los hijos, eso crea mucho conflicto.

**Entrevistador:** ¿Y los problemas conyugales serían de violencia?

**Asistente Social:** Eh... no, más que nada... eh... incompatibilidad de caracteres, de convivencia, más que... también hay violencia pero en menor grado, esos son como los menos, la mayoría se separa... llega a la separación por el hecho de tener una... mala comunicación entre ellos, no se entienden porque simplemente no tienen un vida matrimonial normal digamos entre comillas porque... la ausencia de ellos provocan esto... ahora... eh... lo otro que también se produce mucho es el sobreendeudamiento, tanto de uno, como del otro..., a veces es el mismo marino el que es desordenado en su presupuesto y en otras ocasiones es la cónyuge, solamente ella, entonces esto, desequilibra bastante el presupuesto mensual, porque generalmente cuentan con un sólo ingreso, que es el del marido, muy pocas veces cuentan con señoras que trabajan, por los niños principalmente, así es que esa también es una gran problemática. Y... lo otro que se presenta mucho es el problema de salud de algún miembro del grupo familiar, que también desequilibra mucho el presupuesto mensual, cualquier problema de salud con tratamiento largo... eh... crea mucho sobreendeudamiento.



**Entrevistador:** En el ámbito de la salud. ¿Usted que beneficios otorga?

**Asistente Social:** Hay... eh... unas pequeñas ayudas...una de ellas, se les otorga un subsidio económico, cuando el gasto es muy puntual en algún tipo de tratamiento cierto! muy oneroso...que se le otorga un subsidio para lo cual nosotros realizamos un informe social, informando la situación, ahora también se les ayuda... hace pocos años, a través de la fundación Blanca Estela que les otorga una canasta familiar que les permita suplir un poco el gasto mensual para poder acceder a la compra de medicamentos...así es que... eso también es un poco la ayuda...también cuando hay, de acuerdo a las enfermedades catastróficas, que están aquí estipuladas dentro del Hospital Naval se les bonifica un gran porcentaje del tratamiento, principalmente de los medicamentos, entre un setenta y un ochenta y cinco por ciento, se les bonifica cuando están incluidas dentro de las enfermedades consideradas catastróficas...así que eso también es una buena ayuda para ellos.

**Entrevistador:** ¿De qué depende que se les otorgue o no bonificación?

**Asistente Social:** Bueno depende de que la enfermedad que presenta algún miembro de la familia sea considerada como catastrófica dentro del protocolo de enfermedades que tiene el Hospital Naval. Si está considerada... recibe esa ayuda de la bonificación, entre en un setenta y un ochenta y cinco por ciento

**Entrevistador:** En cuanto a las problemáticas que anteriormente nombró, ¿Cómo aborda específicamente los de tipo conyugal?

**Asistente Social:** Bueno eh a ver...depende como llegue a nosotras, por ejemplo si...llega como demanda espontánea a través del servidor o a veces también directamente a través de la cónyuge...eh nosotros hacemos una primera entrevista con uno, después con el otro y después con ambos, la idea es que ellos...generalmente cuando tienen una problemática conyugal vienen con la situación ya avanzada. Entonces en ese caso yo hago una especie de comparendo, los cito a los dos, me explican la situación...y como vienen con el problema ya avanzado cierto que...prácticamente sin vuelta, generalmente a lo que vienen es a saber cuales son los derechos que les corresponde por la separación, entonces ...yo les doy a conocer a ellos cuales son sus deberes y sus derechos en esas situaciones, porque como te digo generalmente los problemas conyugales vienen ya en estado avanzado, nunca vienen inicial como para que uno pueda hacer algo por ellos. Así es que lo principal es que uno les indica cuales son los derechos, obligaciones y deberes que tiene ellos una vez que se han separado o que se vayan a separar.

**Entrevistador:** Los problemas conyugales cuando aún tienen solución... ¿los trabaja con alguna red?

**Asistente Social:** Eh ...no fijate, no porque aquí hubo inicialmente convenio con CENFA (centro nacional de la familia) , pero resulta que ese convenio igual había que cancelar un monto mínimo que ellos no están dispuestos a cancelar, porque para cada sesión debían cancelar un monto mínimo, incluso con convenio con la Armada, pero...una, que no están dispuestos y otra, que no les gusta mucho concurrir a una red externa, como quien dice a ventilar su situación, así es que como que no resulta mucho.

**Entrevistador:** ¿Usted no trabajó ninguna instancia de mediación?

**Asistente Social:** No porque no estamos todavía acreditadas ni capacitadas, ahora tenemos dos que estamos haciendo el diplomado de mediación, hay una colega que viene de Punta Arenas, ella es diplomada y de vez en cuando realiza trabajos de mediación con la gente ella atiende nomás.



**Entrevistador:** ¿Cómo trata los casos de endeudamiento?

**Asistente Social:** Bueno ahí hay algunas instancias a las cuales se puede recurrir, que ellos pueden recurrir, se les puede ayudar, por ejemplo hay convenios con entidades bancarias que les otorgan una compra de carteras para que ellos canalicen todas sus deudas, a través de esas carteras y ordenen un poco su presupuesto mensual. Esa es como una fórmula que los ayuda digamos... que los ayudamos en eso. Por ejemplo una vez fui a hacer una visita domiciliaria por situación de sobre endeudamiento y la señora me cuenta que su esposo se había comparado un celular de ochenta mil pesos, yo le dije inmediatamente que lo devolviera, todavía lo tiene, entonces en esos casos ya no insisto.

**Entrevistador:** Y en el ámbito de salud... ¿Qué conducto se sigue?

**Asistente Social:** ¿En que sentido?

**Entrevistador:** Claro se piden los exámenes.... ¿Hace alguna visita domiciliaria?

**Asistente Social:** Mira lo que pasa es que las visitas domiciliarias generalmente las hacemos cuando se solicita, cuando el mando solicita el informe social, para acceder a algún tipo de beneficio institucional, cuando...requieren un subsidio económico se les realiza una visita y un informe social. Para los asuntos de salud también si requiere un subsidio, se le hace un informe, pero por lo general no hacemos visitas que no son solicitadas vía conducto regular, ni informes sociales, ninguno que sea solicitado a través del mando, del mando del servidor al mando nuestro, no van solicitados directamente a nosotras, y ahí realizamos todos los informes...ahora para qué son los informes sociales, generalmente son para solicitud de prorrogar la vivienda fiscal, porque ellos tienen un beneficio por tres años, una vez cumplido los tres años, si existe algún motivo superior por lo que quieren prorrogar por un año por unos meses la vivienda fiscal, nosotros realizamos la visita y el informe social, que es lo que más hacemos.

**Entrevistador:** ¿Qué opina respecto de la visita domiciliaria? ¿Es siempre necesaria?

**Asistente Social:** Si yo creo que muchas veces es necesaria... ahora tal vez la podríamos hacer, pero ¿por qué no la hacemos?, por la falta de tiempo porque nosotras somos muy pocas profesionales para la cantidad de marinos que hay en esta zona., entonces necesitamos tiempo, una, para hacer más visitas domiciliarias y para hacer seguimiento a los casos que nos llegan, la mayoría de las veces les damos una primera orientación en una entrevista, máximo dos o tres y después ya no podemos seguir con el caso porque llegan otros nuevos, hay que hacer otras gestiones y no podemos seguir... y eso es por falta de tiempo, por la poca cantidad de profesionales que hay. Además existe la falta de disponibilidad de la movilización, o sea tendríamos que ir en forma particular y... a veces eso es un poco riesgoso y no existen los recursos de movilización como para hacer todos los seguimientos que queramos hacer, si por eso, igual hay problemas relacionados con los recursos.

**Entrevistador:** ¿En qué caso considera que es imprescindible realizar una visita y el correspondiente seguimiento?

**Asistente Social:** Eh... generalmente cuando hay problemas conyugales, pero problemas conyugales que se presentan entre el inicio y la mitad de la situación, no al final, porque ahí ya no hay nada que hacer, pero si sería bueno en el inicio realizar visitas, hacerles seguimiento, prestarles asesoría y hacerles apoyo permanente al matrimonio para que se mantenga bien.

**Entrevistador:** ¿Existen instancias donde ustedes y sus colegas compartan sus criterios de intervención?

**Asistente Social:** Nosotras realizamos reuniones una vez a la semana, reuniones de coordinación de servicios y ahí nosotras compartimos los criterios, todas las dudas que



tengan relación con las atenciones y con el servicio. Compartimos los casos muchas veces cuando son puntuales y muchas veces también ya han sido atendidos por las otras colegas, entonces nos facilita también el acceso a conocer más detalles del caso, así que ahí nos sirve mucho compartir casos puntuales.

**Entrevistador** ¿Qué piensa de la satisfacción de los usuarios del servicio, respecto a la atención otorgada?

**Asistente Social:** Yo creo que no están satisfechos, porque yo creo que igual se sienten un tanto desprotegidos de la parte social por la misma falta de recursos, tanto humanos como estructura, etc., pienso que ellos no se sienten muy protegidos en este aspecto de la parte social, pero también ellos están conscientes del sistema, que la responsabilidad no es directa nuestra, saben que es la falta de recursos... muchas veces también es la falta de tiempo de ellos, sus trabajos son bien complicados así que no tienen mucho tiempo como para estar concurriendo frecuentemente al servicio social y para solucionar sus situaciones.

**Entrevistador:** En cuanto a los criterios de intervención que utiliza, en temas de endeudamiento, problemas conyugales, ¿Usted considera que son similares a los de sus colegas o difieren en algunos criterios?

**Asistente Social:** Eh... no tienen que ser más o menos similares ya, precisamente para eso son las reuniones de coordinación que hacemos el lunes para aunar criterios y tratar de trabajar todas en los mismos términos porque... los mismos marinos van rotando de unas reparticiones a otras, entonces se supone que donde sean atendidos tienen que ser aplicados los mismos criterios, además que está todo reglamentado dentro de la Armada en una Directiva y nos tenemos que basar en esos criterios, no podemos salir de ahí, así que son como similares todas. Cada una comparte sus experiencias y si hay algunas dudas, entre todas nos complementamos y se nos ayuda, así que muchas diferencias no debe haber.

**Entrevistador:** Por ejemplo para entregar algún beneficio me imagino que tienen que cumplir con ciertos requisitos....

**Asistente Social:** Sí claro, que están estipulados dentro de la Directiva de la Armada, entonces en eso nos basamos. No puede haber mayores diferencias.

**Entrevistador:** ¿Qué cambios le gustaría que se implantaran en el servicio de asistencia social?

**Asistente Social:** Que hubiese más profesionales; que pudiésemos hacer más seguimientos a los casos, prestarles más apoyo; que hubiese más recursos, en la parte transporte, servicio social en general... eso.

**Entrevistador:** ¿Cree que eso aumentaría la calidad de la atención?

**Asistente Social:** Si aumentaría la calidad, si hubiera más profesionales podríamos realizar más trabajo directo con el personal y/o familia, podríamos trabajar con talleres, con más conferencias, abarcar más reparticiones a veces abarcamos pocas, hay muchos que no quedan cubiertos con este tipo de beneficios que nosotros realizamos con ellos porque, no nos da el tiempo ni tampoco los recursos.

**Entrevistador:** ¿En qué modelos basa su actuar profesional?

**Asistente Social:** Bueno el típico modelo de caso nomás. ¿Cómo? ¿A qué modelo te refieres?

**Entrevistador:** resolución de problemas, sistémico.



**Asistente Social:** No se... fijate yo creo que resolución de problemas tendría que ser porque se hace un tratamiento directo. O sea uno ve el caso por primera vez y trata de resolverlo de inmediato porque no te da opción para otra cosa por qué? Porque, una porque ellos no tienen mucho tiempo como para estar derivando o accediendo a otro tipo de soluciones y además porque ellos necesitan una resolución rápida, inclusive porque a veces lo envían sus mandos y les dicen vaya donde la asistente social, resuelve su problema y vuelve y me cuenta como le fue, entonces uno obligatoriamente tiene que resolverle la situación sea cual sea el caso que se presente.

**Entrevistador:** ¿Cómo diagnostica?

**Asistente Social:** En primera instancia directamente del que plantea el problema, ya sea el servidor o la cónyuge generalmente y luego uno busca información a través de otros mecanismos internos de la institución. Puedes buscar información a través de servicio médico o a través de sus mandos y otras veces información a través sus familiares y así uno llega al diagnóstico de la problemática que presenta.

**Entrevistador:** En cuanto al tratamiento ¿En qué se enfoca?

**Asistente Social:** En...de acuerdo a la problemática que presenta uno se enfoca directo a la situación que presentan y realiza el tratamiento directo y rápido también. O sea si viene a presentar un problema económico uno lo resuelve a través del mecanismo que

tiene la institución, y esos son varios, puede ser una ayuda o derivarlo a algún tipo de convenio que tenga la institución para resolver problema económico.

**Entrevistador:** Refiérase a los criterios que utiliza para intervenir

**Asistente Social:** Bueno principalmente los criterios están basados por lo que está reglamentado, porque la mayoría de las situaciones problemáticas están situadas dentro de la reglamentación, así es que todos los criterios están basados de acuerdo a lo que está ordenado dentro de la institución. Ahora basados en los valores de la institución que está reglamentado, basado en las ayudas institucionales.

Bueno obviamente uno aplica siempre los criterios de formación de uno, pero como te digo siempre orientado a la parte institucional, o sea por lo general uno no se sale de ese marco porque pienso que todos tenemos los mismos criterios, o sea todos los funcionarios que trabajamos en la institución, así es que de ahí no nos podemos salir.

**Entrevistador:** ¿Qué implica la atención de caso para usted?

**Asistente Social:** Implica que primero se te presenta el problema uno lo escucha, lo orienta cuando el caso no es muy grave, lo asesora o lo deriva de acuerdo a la problemática, ya sea a los distintos servicios o atenciones que tiene la institución. Cuando es un caso muy puntual uno lo trata relacionando ponte tu con la familia, se comunica con el resto de la familia con quien corresponda y le haces algún tipo de tratamiento social, algún tipo de asesoría o apoyo a la familia.

**Entrevistador:** Cuando habla de más puntual, ¿se refiere a que es mas complicado?

**Asistente Social:** Cuando es más complicado claro, entonces uno allí hace un tipo de tratamiento o realiza informes sociales y para que reciba ayuda o para que oriente su problemática a través de la institución.

**Entrevistador:** Cuando vienen a hacer consultas ¿también lo toma como atención de caso?



**Asistente Social:** No... eso lo tomo como consulta nomás porque generalmente es una asesoría o derivación y cuando es una consulta y requiere más tratamiento entonces ahí yo lo tomo y le doy la indicación para que podamos seguir apoyando la situación que el está solicitando.

**Entrevistador:**Entonces.... ¿la atención de caso sería más permanente?

**Asistente Social:** Claro.....más permanente. Ahora hay muchos casos que uno orienta, los deriva y vuelven porque quieren más asesoría, más orientación, más apoyo entonces vuelven solos sin que uno los solicite o los llame.

**Entrevistador:** ¿Con cuántos casos está ahora?

**Asistente Social:** Como con cuatro casos.

**Entrevistador:** ¿Eso es como el promedio?

**Asistente Social:** Si lo que pasa es que igual no son tan largos los tratamientos porque de un año a otro ellos cambian de repartición. Entonces el caso que estoy atendiendo este año se va a una repartición que yo no estoy atendiendo y yo pierdo el seguimiento. Entonces el seguimiento lo continúa la colega que toma la otra repartición y después con el tiempo si el vuelve a la repartición yo vuelvo a tomar el caso, porque muchas veces siguen solicitando asesoría para su problemática.

**Entrevistador:** O sea que fuera de la falta de profesionales.... ¿sería ese otro factor que influiría en la falta de seguimiento?

**Asistente Social:** Si eso es como bien importante de que ellos se están cambiando, incluso de un año para otro, entonces vuelven y uno los vuelve a tomar.



**Transcripción de las entrevistas realizadas a los usuarios del Servicio de Asistencia Social de la 1º Zona Naval, en el mes de Julio del 2007.**

**Entrevista usuario N° 1**

**Entrevistador:** ¿Cuál fue el motivo por el cual se atendió en el Servicio de Asistencia Social? Describa detalladamente la manera en que fue abordado?

**Usuario:** La asistente social fue a la casa por el asunto de postulación a la casa fiscal. Ella fue para evaluar... cuánto entra, cuánto es lo que se gasta, para ella hacer un informe de la situación económica para ver si merecíamos o no la casa fiscal. Ese fue el motivo por el cual ella fue.

Ella entró a la casa, se sentó, empezó a preguntar cuánto gastábamos en esto, ehh, locomoción, en pan, en la feria, en la luz, en el agua, cuántas camas teníamos... todo eso... ahí yo le di la información, ella empezó a sacar ehhh... a sumar y restar digamos, cuánto es lo que entra y cuánto es lo que sale y decir que la situación estaba en contra, o sea, estaba saliendo más de lo que entraba. Me preguntó cuanto gastaba en el colegio de mi hijo, me dio sugerencias, como... en mi caso yo las veo como juicio de valor, yo lo encuentro súper malo de parte de ella, para empezar ella te dice que ella no viene acá a arreglarte la vida, sino que viene a evaluar y empezó a decirme que por qué yo estudiaba, por qué yo no trabajaba, por qué yo tenía a mi hijo en un colegio donde yo pagaba, o sea a cuestionar todo lo que tenía, poco menos que tenía que ser una miserable para tener una casa, entonces, eso yo encuentro que no, que si ella va a hacer un informe que diga lo que cuenta... sumar y restar... pero ella se puso a emitir o a juzgarme por qué yo estudio o por qué no había escogido una carrera más barata.

**Entrevistador:** dejando de lado el encuentro puntual con esta asistente, ¿Tú conoces otra entrega del Servicio de Asistencia Social?

**Usuario:** No... no... o sea se que tiene que haber aparte del tema económico, con familias, redes, personas en riesgo social. Yo primera vez que tengo un encuentro con una asistente social.

**Entrevistador:** En relación al trabajo: Refiérase a la atención otorgada. En cuanto a habilidades sociales y luego al manejo teórico que presentó la profesional.

**Usuario:** Como te decía, fue ella la única asistente social con la que he estado, en la parte social, el trato... no me gustó... para nada, una porque como te digo se abocó a cosas que no tenían importancia, a lo que ella iba era a evaluar la situación socioeconómica, para que ella me diera un informe para ver si para nosotros era necesario o no que nos dieran casa, ya... como te digo se empezó a meter en otras partes que no considera que fueran apropiadas.

Y segundo, ella como profesional salió comentando cosas que no debiera haber sido; por ejemplo, yo ese día estudié toda la noche y la recibí en pijama, ella me dijo una hora y se demoró media hora más, y yo le abrí la puerta con pijama y le dije sabe que disculpe me quedé dormida estudiando toda la noche y ella lo encontró horrible, no me lo dijo directamente, pero salió comentando a los Oficiales de la Marina, cosa que se lo dijeron a mi esposo, que hasta la misma persona que a él se lo comentó le dijo que lo encontraba absurdo porque en las cosas que se andaba fijando, siendo que le pedí las disculpas pertinentes, entonces eso no era parte de su trabajo, no tenía por qué haberlo hecho, para qué, yo me sentí horrible cuando lo supe. Más encima, cuánto gastó en pan, cuánto gasto en confort, lo encuentro estúpido.

Y en cuánto a lo teórico, no encuentro ningún manejo teórico, a mi no me explicó de tal manera lo que ella iba a hacer. Ella solamente se limitó a preguntar lo que quería saber, pero en ningún caso me preguntó cómo funcionaba, yo ignorante en el tema porque nunca había estado con una asistente social. Yo encuentro que me debería haber orientado en el tema, los datos que necesito y después decir cómo lo iba a evaluar, una



explicación.... Y no solamente a preguntar cuánto gasta para que después te venga como a retar.... O sea al decir... por qué escogiste esa carrera tan larga.. por qué no trabajas en ves de estudiar.

**Entrevistador:** Mencione a lo menos tres fortalezas y tres debilidades del Servicio de Asistencia Social.

**Usuario:** Fortalezas... como te digo primera vez que tengo esta situación que una asistente social venga para acá. Además el informe social que ella emitió fue tan malo que la persona que lo leyó le dijo a mi marido...olvídate que con ese informe te van a favorecer en algo. O sea, en la parte teórico no encuentro de qué me puedo agarrar para decir sí me sirvió o por último fue claro, pero igual se que no por uno se juzgan a todo, de eso estoy conciente. Y se también que hay otras áreas abocadas al servicio social... pero mi experiencia es esa y no fue la mejor.

En cuanto a las debilidades es emitir juicios de valor que no corresponde, dar opiniones personales y la poca explicación, la poca claridad con que te dice las cosas. Ellas vienen a preguntar pero no a informar. Eso... la poca información y dejar la opinión afuera.

**Entrevistador:** ¿Qué elementos incluiría para que la atención fuera de mayor calidad?

**Usuario:** Primero yo creo que se usa mucho juzgar en lo que es Armada, se usa mucho la discriminación por rango, Cabo, Teniente, Oficial... lo que no debería hacerse. A mi misma yo creo que lo que me pasó fue porque te ven cara de cabra chica y te dicen a ésta no la pesco o le hablo como quiero. Pero yo creo que si le abre la puerta una señora de un Oficial ellas no le hacen eso, no le hubiesen dicho jamás porque está estudiando, porque cinco años y no tres. No ser discriminadora porque si estás trabajando con gente tiene que ser como generalizado. Uno sería eso. A las personas tratarlas por igual.

Y lo otro, más información, más claridad, porque no toda la gente tiene conocimiento de lo que ellas vienen a hacer, como te digo, es fome que comiencen a indagar tu vida.... Poco menos cuánto comes y sin saber por qué te preguntan eso. Más información para todos, más parcialidad, evaluar con la misma mira a todos.

## Entrevista usuario N° 2

**Entrevistador:** ¿Cuál fue el motivo por el cual se atendió en el Servicio de Asistencia Social?. Describa detalladamente la manera en que fue abordado.

**Usuario:** Para la casa. La asistente social se contactó conmigo una semana después. Me preguntaron que había pasado y mis datos. De parte del Bienestar yo recibí una casa fiscal, fue por parte del hospital no de la asistente social. El informe social se hizo un mes y tanto después de lo ocurrido aquí mismo.

**Entrevistador:** ¿Qué otra gestión se realizó en torno a eso?

**Usuario:** La Asistente Social me puso en contacto con otra Asistente Social de la Blanca Estela y ellos me mandaron la cama de mi hija, cubrecama, sábanas, pero de ahí paremos de contar, o sea, el resto ha sido para mí dolor de cabeza no más. La ayuda la he tenido por la Blanca Estela no por las asistentes sociales de acá.

**Entrevistador:** en cuanto a las habilidades sociales de la profesional, ¿Sintió que ella se puso en su lugar, fue empática?

**Usuario:** No, nada.



**Entrevistador:** Y en relación al manejo teórico ¿La profesional explica conceptos?

**Usuario:** Ella me preguntó qué fue lo que pasó y mis datos. Ahora para qué es ese informe social... no tengo idea, no sé.

**Entrevistador:** Mencione a lo menos tres fortalezas y tres debilidades del servicio de asistencia social

**Usuario:** Fortalezas: Los medios para hacer cosas. Que se basan más que nada en la organización que tienen acá, no sé muy bien del servicio, porque yo propiamente tal del servicio de asistentes sociales no conozco mucho, no he hablado con nadie.

Debilidades: No sabría decirte, porque enténdeme el caso mío fue que se me quemó la casa, no sé si es justo... estoy preocupado de otras cosas. Atiende bien o mal me da lo mismo, o, me sirva o no es cuento mío. O sea, me apoyé tanto en mi asistente social que descansé... un rotundo no.

**Entrevistador:** ¿Tiene alguna sugerencia para que la atención del Servicio sea de mayor calidad?

**Usuario:** No te voy a criticar algo que no conozco. Ahora si me dices tú que hay más asistentes sociales yo no conozco, no sé de ellas. Es lo que te digo, ella se puso en contacto conmigo por mi nombre. Así que nada. Sólo que hayan asistentes sociales que trabajen como tal. O sea, se me quema mi casa un día miércoles y te contactai el día lunes de la otra semana y te das el lujo de preguntar qué necesito!... yo le dije y la reté ahí mismo, lo que yo necesito fue el miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo y viene a preguntar el lunes .... Para mí una burla, falta de respeto, falta de C.I., no sé, pero si me preguntas abiertamente que necesito después de un incendio... o sea...dos dedos de frente para preguntar que necesitai...ahora si quieres ver el informe de bomberos... pérdidas totales... o sea, como no teni idea y te dai el lujo de llamar a mi celular para preguntarme qué necesito después que se me quemó toda la casa... apoyo... pero apoyo no lo podí dar una semana después.

### Entrevista usuario N° 3

**Entrevistador:** ¿Cuál fue el motivo por el cuál se atendió en el Servicio de Asistencia Social? Describa detalladamente la manera en que fue abordado.

**Usuario:** Directamente yo no fui, asistió el papá de mi hijo. Cuando yo estaba embarazada él quería salirse de la Armada y la asistente social fue a la casa de mi suegro y ahí yo conversé con ella. Le hizo unas preguntas al papá de él, a la señora de su papá, a mí me preguntó si estaba trabajando, me preguntó mis datos personales. La asistente social me llamó para que yo fuera a la casa de mi suegro, pero más habló con él que conmigo.

**Entrevistador:** ¿Y le hizo un informe Social?

**Usuario:** La verdad que no se. El padre de mi hijo nunca se acercó durante el embarazo, ahora recién se está acercando. Ahora me está ayudando con cosas para la guagua, que le corresponden a él como papá traerle. Pero cuando más lo necesité no estuvo conmigo.

**Entrevistador:** La situación se resolvió por la asistente social o porque ustedes llegaron a un acuerdo?

**Usuario:** Yo no llegué a ningún acuerdo con él, no se en que habrán quedado, pero después de hablar con la asistente justo comenzó a ayudar. Le trajo una frazada, un



coche que igual él no lo compró, sino que lo trajo una prima de Suiza o Suecia. Ahí él comenzó a traerle tres mudas, pañales, y ahora quedó de traerle lo que le falta... pero de ahí para de contar, yo también necesito comprarme mis cosas... además fue la mamá de él que andaba diciendo distintas versiones, o sea, andaba diciendo algunas cosas y al hijo le decía otras, a mi mamá le dijo otra, porque también hubieron problemas... y eso.

**Entrevistador:** Cuando usted conversó con la asistente social, ¿Cómo encontró sus habilidades sociales? ¿Usted se sintió cómoda? ¿Se sintió entendida?

**Usuario:** Ella me preguntó lo que había pasado y en qué situación estaba. Igual la noté como distante, como que estaba haciendo su trabajo solamente. No mostraba más interés.

**Entrevistador:** Y en cuanto a la parcialidad ¿qué opina?

**Usuario:** eh... fue imparcial...

**Entrevistador:** Y en relación al manejo teórico, es decir ¿le explicó ciertas cosas?

**Usuario:** No, eso si que no, nada. No me dijo nada de eso.

**Entrevistador:** Menciona tres fortalezas y tres debilidades del Servicio de Asistencia Social.

**Usuario:** Se podría decir que fortaleza fue imparcial, o sea, no estuvo ni con uno ni con otro. Que supo escuchar también. Igual como que habló más con la familia de él que conmigo. Eso, porque yo estoy más involucrada que los papás de él.

**Entrevistador:** ¿Antes había accedido al Servicio de Asistencia Social?

**Usuario:** No, es el primer contacto con una asistente social.

**Entrevistador:** ¿Alguna sugerencia para el Servicio para otorgar una atención de mayor calidad?

**Usuario:** Que se involucren más con la persona correspondiente, con las partes involucradas.

#### **Entrevista usuario N° 4**

**Entrevistador:** ¿Cuál fue el motivo por el cual se atendió en el Servicio de Asistencia Social?. Describa detalladamente todos los pasos a seguir.

**Usuario:** Fue solamente porque a mi marido, el jefe de él, todos los años van a visitar las casas, donde vive la esposa y el trabajador, porque yo vivo ahora separada de mi marido por cosas médicas, yo estoy enferma; entonces por eso me tuvieron que venir a entrevistar acá. Pero si yo hubiera estado en Talcahuano me habrían ido a ver allá. Me realizaron un informe social solamente para ver cómo vivíamos. Me preguntaron sobre mi situación económica, lo que pasa es que como yo tuve una enfermedad, una endometriosis y mi marido andaba navegando... entonces yo pasaba sola, yo por eso me tuve que venir para acá, y después quedé embarazada y no me iba a ir con mi guaguita chiquitita sola, entonces me quedé y ahora mi guagua tiene diez meses y mi marido se viene luego.

**Entrevistador:** En relación a la asistente social que vino... ¿Cómo encuentra que fue sus habilidades sociales?



**Usuario:** Simpática la señora, pero lo único que me molestó fue que ella calificó este sector como de alto riesgo y no me gustó porque para mí no lo es, yo digo puedes vivir en un lugar pobre o a lo mejor ella lo asimiló con la pobreza, pero yo vivo hace años... todos me conocen... para mí no es de alto riesgo... el centro es de alto riesgo porque andan asaltando... a lo mejor la Armada lo califica así... pero para mí no... eso es lo único que me molestó.

**Entrevistador:** En relación al Servicio de Asistencia Social mencione tres fortalezas y tres debilidades

**Usuario:** Es bueno, aparte la persona que vino acá fue relacionada hartito con mi familia, era buena persona. Lo único que me molestó fue lo de alto riesgo. Yo no conozco el servicio... esa vez fue el primer acercamiento con una asistente social. No te podría hablar mucho porque la asistente estuvo diez... quince minutos, entonces no te podría decir si es bueno o no, porque no he tenido ninguna ayuda de ellos. No tenía idea que uno podía ir a hablar con la asistente Social si necesita algo.

**Entrevistador:** ... y eso no encuentra que podría ser una debilidad...

**Usuario:** Sí... porque ustedes me están diciendo ahora... yo no tenía idea que ellos podían apoyarme en cualquier momento que yo estuviera con problemas... no tenía idea... yo pensaba que con mi marido solamente... o sea que él tenía no más que apoyarme... se supone que la Armada es como una familia. Me hubiese dicho si necesitaba algo... si tenía una guaguaita...

**Entrevistador:** ¿Tiene alguna sugerencia para el Servicio de Asistencia Social?

**Usuario:** Que mejor que esto que me estás diciendo... la sugerencia es que cada vez que venga una asistente social informen de eso, informen la función que cumplen ellas... o ustedes más adelante. Mi marido es del Thompson... entonces cuando él está navegando yo estoy sola... entonces a lo mejor yo me hubiese acercado a ellas... hubiese sido de otra forma, porque yo estuve en Talcahuano enferma y no tuve ningún apoyo... yo a los dos días de operada me vine porque acá está mi familia, me apoyaron... podría decir entonces que poco apoyo.

### Entrevista usuario N° 5

**Entrevistador:** ¿Cuál fue la razón que motivó su asistencia al servicio? ¿Podría detallar la forma de abordar su problemática?

**Usuario:** Yo tenía un problema con una retención judicial, yo tenía una demanda que de hecho venía arrastrándose hace mucho tiempo, fue una demanda de una ex, pero no de una ex cónyuge, bueno eh... es por un hijo reconocido que yo le estoy haciendo eh... yo le estoy dando una cantidad de dinero a través del bienestar y que en este momento se encuentra en la universidad, tiene 22 años y la mamá me está exigiendo más dinero por el tema de la universidad y lo que eso implica, usted sabe, fotocopias, locomoción, esas cosas, a pesar de que yo tengo poco contacto con él porque yo me desaparecí por mucho tiempo. Por eso me citó la asistente social, yo no fui a hablar directamente con ella. La primera citación; porque fueron varias veces que fui, porque había que ponerse de acuerdo y eso... entonces la primera vez que fue con un encuentro con la eh... la mamá del niño y ahí tuvimos un percance y bueno la asistente social eh... tuvo la gentileza de separarnos de cierta forma, porque le dijo a la mamá que esperara afuera y me preguntó a mí de que se trataba todo, así que yo le expliqué más o menos cuál era el... porque ella tenía la versión de la mamá y no la mía... entonces le conté todo, que yo no tenía mucho



contacto con ellos y que ahora tenía mi familia, tenía más hijos y que bueno a mi igual me importaba... o sea me interesaba que el estudiara también, así como mis otros hijos, porque si yo lo reconocí también tenía que dar de mi parte. Pero le expliqué que mi sueldo tampoco era tanto y tenía que mantener la familia y eso. Y bueno... ahí como que la asistente me entendió un poco, pero si yo también entiendo que él necesitaba más de mí, por el hecho de que estaba en la universidad. Así que ahí empezamos con todo lo que significaba ehh... ir al domicilio, ver todo... hacer toda la gestión social que correspondía, porque como yo le dije tengo.... Yo soy casado, tengo tres hijos, uno en la universidad también, el vendría siendo el cuarto que está reconocido, entonces... ahí empieza el trabajo de la asistente en cierta forma a preguntarme como estaba mi situación económica, la que no era... no es muy buena, entonces la gestión de ella fue esa.

**Entrevistador:** ¿Hubo alguna otra entrevista más?

**Usuario:** Sí, me citó por segunda y por tercera vez y insistentemente por cuarta vez, porque tuvimos que ir a... porque no nos pudimos juntar por problemas del trabajo mío y de ella también para ir al domicilio, porque ella tenía que ir a mi domicilio a ver mi casa... a ver todo, a ver mi situación, a hacer la visita domiciliaria, cosa que después se llevó a cabo y no hubo problema porque como yo estaba de acuerdo con que se aumentara, entonces aumentó... de hecho está en eso, no se si se habrá resuelto a favor mío en realidad porque... bueno en realidad de él también porque la idea es que sea un beneficio para él, porque no estoy en contra del beneficio para él, de aportar un porcentaje más del descuento de mi sueldo para que él estudie, o sea llegar a un acuerdo.

**Entrevistador:** En relación al equipo de trabajo: Refiérase a la atención otorgada (Habilidades sociales, manejo teórico)

**Usuario:** Bueno, yo creo que la parte profesional dentro de la asistente social, especialmente ella, es que uno tiene que llegar a la persona, tiene que llegar al afectado, no tan sólo tratarlo como un... como un cliente más eh... hablemos de cliente... no sé ... pero yo creo que es muy importante la parte humana y verificar de qué se trata, con la otra persona, tratar de ser ameno con la persona, primero la empatía... ese es un punto fundamental

**Entrevistador:** Y en este caso la asistente social ¿poseía estas habilidades?

**Usuario:** Sí, de todas maneras, tiene un carácter eh... que es muy amena. Altiro se puede decir eh... movía sus contactos para averiguar más del asunto, de mi situación económica porque había que tener papeletas de pago, la situación eh... como se llama eh... de descuento, o sea a través del bienestar, todo eso. Entonces todo eso lo manejo ella hizo una buena gestión muy buena, ella se la jugó, hizo hartas cosas para que pudiera eh... salir bien para ambas partes, todo el trámite de lo papeles... todo eso.

**Entrevistador:** ¿Y en relación al manejo del tema?

**Usuario:** Por supuesto, yo creo que sí, porque ella como que me encaminó, me ayudó, me orientó, hizo todo lo que podía, no se cuánto tiempo tiene de profesión, pero tenía muy claro lo que tenía que hacer y se notó, de hecho se resolvió, si hubiera sido antes pero por problemas de trabajo, porque no había tiempo para juntarse, yo trabajo todo el día acá y la mamá de él también, entonces igual salió rápido, creo que lo resolvió todo, ahora yo no se todavía el resultado final de todo esto, porque supuestamente a mí me tiene que legar el descuento a través de la papeleta, a través de lo que corresponde que me descuenten, del porcentaje que ella estipuló, porque se baraja en cuanto a porcentaje, así que ella saca un por ciento y que es lo que le correspondía a él para que pudiera estudiar y viendo también mis gastos y mi sueldo, las cosas que tenía que pagar, mis hijos y eso; porque yo tampoco podía descuidar mi familia, mis hijos que también estudian, bueno y así estábamos. Se suponía que evitando ir a tribunales y todo el lío que conlleva el manejo del presupuesto, pero ella lo hizo así, sin necesidad de llegar tan lejos y como le



decía aún no se el resultado, porque esto fue hace un mes o mes y medio más o menos, fue hace poco y lo importante que cuando me ve en el pasillo se acuerda de mi caso, sabe de mi caso, así que cualquier cosa me va a decir, me va a llamar si hay algo al respecto.

**Entrevistador:** ¿Y esto ha sido la única causa por la que usted ha acudido al Servicio de Asistencia Social?

**Usuario:** Al Servicio social... no la verdad es que yo no he solicitado nunca una atención, no he estado nunca con una asistente social antes, no recuerdo si cuando empezó todo este problema con eh... con la tuición del niño con el... no recuerdo haber asistido antes... no... primera vez.

**Entrevistador:** Mencione tres fortalezas y tres debilidades del Servicio de Asistencia Social

**Usuario:** No podría decir aspectos negativos, porque no, no manejo muy bien el tema de la asistente social porque no lo he solicitado, me salió solamente una vez y me atendieron bien eso yo no lo puedo negar, como le digo no creo, no por lo menos las veces en que ella me atendió, me atendió bien y algo más no sabría decirle, no me ha tocado el caso de mas solicitudes de asistente social, no he tenido otras cosas que me haya dejado mal por lo menos , no tengo.

**Entrevistador:** ¿y los aspectos favorables?

**Usuario:** la buena atención yo diría, lo ideal es tenerlo todo el día aquí a la asistente social, me imagino que aquí con la cantidad de personas, porque somos mas de mil eh... se debe, se debe utilizar harto la asistente social, no se si está la jornada completa de ocho horas que corresponde acá, no sé cual es el horario de ella, las veces que a mi me citó en la mañana temprano y estaba, no hay drama; y cuando tenía algún problema me acuerdo que me llamó por teléfono y me dijo: sabe que no voy a estar, porque se acordaba ella que teníamos una citación y no pudo por un problema y me llamó. Yo creo que lo bueno fue la disponibilidad de horario, la facilidad que nos dio para ver los momentos que podíamos, porque usted sabe por el trabajo a veces no se podía salir a cualquier hora.

Insisto no es porque este grabando pero la asistente social en este caso ...ella se la jugó por las dos personas, ella me explicó cual era la situación de mi hijo, en cierta forma de la mamá de mi hijo y la situación en que estaba yo también, porque ella me escuchó todo el problema que yo tenía, entonces maneja los dos casos y los trasformó en uno solo, que fue de bien para él y favorable también para mi, así que yo creo que hizo una buena gestión, yo quedé tranquilo conmigo mismo

**Entrevistador:** si tuviera que nombrar tres aspectos favorables del Servicio de Asistencia Social, ¿cuáles serían?

**Usuario:** bueno, el manejo de la situación, por todo lo que le decía, la gestión, el acuerdo y eso. El control, y tal vez lo que es principal... el resultado, el resultado de todo, esos serían los aspectos importantes para mi.

**Entrevistador:** ¿Podría hacer alguna sugerencia para mejorar el servicio?

**Usuario:** a lo mejor la gente de aquí del hospital creo que le falta un poco... mi critica constructiva a lo mejor constructiva sería un poco más de... como se llama... de cómo podría ser eh...mas información aquí del personal del hospital, mas información de lo que puede hacer una asistente social, porque a veces uno necesita y no accede por desconocimiento, yo creo que por ahí podríamos... a lo mejor usar la revista Vigía, que en la Armada se usa mucho, o a través de la misma instancia aquí del hospital, que se publiquen cosas a través de la asistente social, que nosotros sepamos para qué la



podemos utilizar, no solamente por cosas puntuales como el mío sino que por otros casos que a lo mejor uno ni siquiera se los imagina eh... por decir algo, por ejemplo yo tengo a mi hijo en la universidad y a lo mejor a través de ustedes se podría tramitar un crédito fiscal o un crédito bancario, cosa que yo lo conseguí, pero no a través de la asistente social, entonces a lo mejor podría ser mas información, que haya información constante y... porque la gente tiende a olvidarse, a uno siempre, constantemente hay que estarle recordando siempre las cosas, la importancia es que a través de comunicaciones nos informen de cual es la labor de este servicio, por que generalmente uno acude a ustedes cuando uno tiene un problema, pero también pueden solucionar cosas cotidianas de la vida diaria nuestro, sin llegar a que sea un problema mayor.

### **Entrevista usuario N° 6**

**Entrevistador:** ¿Cuál fue el motivo por el cuál acudió al Servicio de Asistencia Social? Describa detalladamente la forma en que fue abordado.

**Usuario:** El motivo fue, primero yo tengo casa fiscal y para necesitar una prórroga de casa fiscal, tuve que ir acompañado de un certificado de socioeconómico, el cual debía ser hecho por un asistente social, ese fue el motivo principal... digamos... porque yo acudí al servicio, porque es el único trámite o forma de poder efectuar la prórroga para un año más de casa fiscal. Por eso fue que se llegó a esa instancia.

**Entrevistador:** Y detalladamente cómo fue, ¿cómo lo abordó?

**Usuario:** Lo que pasa cuando yo solicité la primera vez casa fiscal se salió por un mensaje solicitando una asistente social. Yo concurrí, me atendió una dama y esa dama fue a mi domicilio, hizo un certificado con respecto a lo que es la situación socioeconómica e iba avalado al informe de mi repartición y se solicitó la casa por excepción, porque como la casa fiscal es por un año, en el caso por excepción mi fecha cumplía ahora en abril, entonces para yo hacer la prórroga por un año más tenía que ir nuevamente a la asistente social. Cómo se hizo... se salió con un mensaje solicitando el apoyo de la asistente social para solicitar la casa.

El Bienestar contestó el mensaje llevando fecha y hora en la cual yo debía concurrir a un... yo concurrí la hora y fecha que se señaló de acuerdo al mensaje y me atendió una señorita, conversé con ella, le expuse mi problema y le planteé que antes ya había un informe mío y ella quedó de acuerdo de ir a mi domicilio para poder estar en terreno y ver cómo era mi casa, para poder hacer todo lo que era el trámite con respecto al informe socioeconómico que yo quería

**Entrevistador:** ¿Y ella fue a su casa?

**Usuario:** Sí, si fue.

**Entrevistador:** ¿Y qué aspectos tomó?

**Usuario:** eh... ella fue a la casa, eh... conoció toda mi casa. Se detalló todo lo que consumía, en cómo se distribuía el dinero, lo que era para la casa, se tomaron los temas de salud de mi señora, porque gran parte del dinero va para su salud y se abordaron los temas en los cuales era el motivo por el cual yo le solicitaba la casa. Porque más que nada era socioeconómico porque si no tenía casa fiscal, no me va alcanzar; o me alcanzaba para arrendar o me alcanzaba para vivir correctamente.

**Entrevistador:** ¿Y se resolvió eso?

**Usuario:** Sí, por segunda vez.



**Entrevistador:** En relación al profesional que lo atendió, refiérase a sus habilidades sociales y manejo del tema.

**Usuario:** A ver... con respecto a eso, la dama que a mi me atendió tenía súper buena voluntad, siempre trató de apoyarme en todo, sabía o conocía bien lo que era el tema. Con respecto al informe socioeconómico, porque ella me pedía todo detallado y si yo tenía un problema de salud, que yo le presentara los certificados médicos y los remedios los cuales ella tomaba para ir anexándolo a lo que era el informe, entonces en ese sentido ella conocía bien lo que era el tema porque para mí era presentar la papeleta social y nada más, pero ella me guió por otros términos, también que eran para abordar el problema de la casa fiscal.

Ella me dijo que tenía que tener la papeleta del agua, la luz, gas y si tenía otros gastos, si cancelaba gastos en casas comerciales, si nosotros gastábamos en dinero, el motivo por qué el gasto de los remedios, si mi señora tenía una enfermedad grave tenía que saber cómo se trataba esa enfermedad, qué remedios ella debía tomar, por cuánto tiempo y si que mis hijos estudiaban en el colegio, lugar donde ellos estudiaban, si se gastaba dinero en pasajes, locomoción, ese tipo de cosas, todo lo que era el conjunto de gastos.

**Entrevistador:** Y con respecto al manejo de la información que tenía la profesional

**Usuario:** Bueno... yo desconocía de varias cosas que yo tenía que presentar, ella me solicitó y me pidió eso para poder mejor tratar el tema de lo que era, entonces yo lo encuentro excelente, porque yo desconocía de varias cosas que uno podía apoyarse para eso.

**Entrevistador:** ¿Cree que fue orientado de la manera adecuada?

**Usuario:** Sí, porque ella me solicitaba todo lo que ella consideraba o lo que correspondía.

**Entrevistador:** y en cuanto a las habilidades sociales...

**Usuario:** Con respecto a eso, siempre tuvo buena voluntad, si yo la llamaba ella me decía... bueno... cualquier cosa venga para acá y lo podemos solucionar de esta forma... o otra forma; y lo que es el tema de ir a mi domicilio ella se acomodó a mi horario para poder ir a mi casa, no y no acomodarme a ella, entonces yo le dije... mire... puede ser tal día y ella me dijo sí... ningún problema... o tampoco nunca quiso... siempre me escuchó... me llamaba para saber como estaba, cuál era mi situación.

Después que se emitió el informe socioeconómico y se mandaron, ella me llamaba para saber si me había llegado respuesta, entonces siguió preocupada después.

**Entrevistador:** Mencione al menos tres fortalezas y tres debilidades del Servicio de Asistencia Social

**Usuario:** Debilidad podría ser que el Servicio de asistencia Social no cuenta con un vehículo para ir a domicilio, porque la vez que quedamos de acuerdo e ir, la primera vez a ella le habían facilitado un vehículo y creo que ese vehículo fue ocupado por... para otra cosa, entonces la primera vez no se pudo ir por un problema de lo que era netamente vehículo, así que después ella se... si viajaba en tren... era más fácil, porque lo que es vehículo para las asistentes sociales creo que es complicado y no tienen un vehículo propio para movilizar a su personal y ella no pudo asistir por esa razón porque fue... pero el vehículo lo tomaron para otra cosa y tuvimos que ir en forma particular para así poder avanzar en forma más rápida en el tema de la visita porque sino se podía seguir aplazando por el tema del vehículo.

Otro aspecto no podría decirle porque yo fui a algo puntual, por eso más que nada, sólo eso del vehículo, con un vehículo que pueda trasladar a su personal, porque dependen de otras cosas para ver si tienen facilidad.

**Entrevistador:** ¿Y alguna otra debilidad?



**Usuario:** No sabría que otra debilidad decirle, porque como le digo era un tema puntual no más, y eso fue lo único que yo considere que era una falencia para el Bienestar.

**Entrevistador:** ¿Y fortalezas que pudiera destacar?

**Usuario:** Yo creo que las fortalezas del Servicio de Bienestar es que las personas, las dos personas que a mí me tocaron, porque fueron diferentes, siempre tuvieron buena voluntad, siempre estuvieron preocupadas después de haber hecho el informe de cómo iba mi situación, porque por lo menos para mí era grave porque siempre decía que el haber hecho el informe y al haber pasado el tiempo siempre igual siguieron llamando para saber como siguió el transcurso del caso.

**Entrevistador:** ¿Entonces podría decir que las dos experiencias que tuvo fueron buenas?

**Usuario:** Yo estaba contra el tiempo porque como yo le digo tenía que entregar la casa en abril, y partí haciendo los trámites a fines de febrero, no a fines de marzo, entonces la asistente social tuvo buena voluntad, buena disposición, hicimos los trámites rápido y ella buscó por otros medios como poder ir a mi casa, he hizo un informe en el cual me apoyaba y lo trató de hacer en el más corto plazo para que se pudiera emitir lo más rápido, para yo no quedar en el plazo, tan con el tope de tiempo, ella aceleró el proceso, porque yo estaba en contra del tiempo y yo sentí que ella me apoyó más todavía, me dio más apoyo a lo que era el informe.

**Entrevistador:** ¿podría hacer alguna sugerencia para que la atención sea de mayor calidad?

**Usuarios:** yo considero que la calidad en general es buena, que la atención que a mí me fue dada entonces... es difícil decir otro elemento porque las dos veces que yo he ido me han tratado... ha sido buena, nunca he tenido un problema con las dos personas que me ha tocado entrevistarme... entonces no sabría que decirle.

**Entrevistador:** ¿Pero que mejoraría aun más?

**Usuario:** No sabría decirle, porque como ya le dije hicimos todos los trámites en un corto tiempo entonces no... con respecto a eso no tuve problemas, quizá a diferencia de otras personas, no tuve problemas, y tuve mucho apoyo como le digo, buena predisposición y preocupación porque después de haberme hecho el informe, me llamaron para saber como había sido mi situación y en que había quedado.

### Entrevista usuario N° 7

**Entrevistador:** ¿Cuál fue el motivo por el cual acudió al Servicio de Asistencia Social? Describa detalladamente los pasos que siguió.

**Usuario:** bueno yo necesitaba pedir prórroga de casa fiscal para entregarla a fin de año porque mi curso de casa fiscal terminaba el mes de junio y supuestamente yo me tengo que ir transbordado, y estoy pidiendo una zona extrema, entonces una era cambiar a los niños del colegio a mitad de año y lo otro, era que en el sector donde yo vivo no hay gran cantidad de casas a disposición para llegar y arrendar, entonces incurri en muchos más gastos, esa es la verdad de las cosas y aporte que tenía el inconveniente que iba a estar seis meses arrendando y de ahí, tenía que irme o tengo que irme en teoría. Ahora los pasos que yo seguí acá en la unidad... yo salí a peticiones como corresponde para solicitar la prórroga de casa fiscal y cuando me dieron la afirmativa me dijeron que tenía que solicitar la concurrencia de la asistente social a la vivienda donde estoy morando,



para que ella hiciera una evaluación, entonces, salió con un mensaje a la asistencia social y ella me llamó por teléfono al otro día. Una vez que ella recibió el mensaje me llamó por teléfono, nos juntamos y fuimos a la casa.

**Entrevistador:** ¿Le hizo algunas preguntas?

**Usuario:** Bueno, a ver...me preguntó la parte económica, si yo incurría en mayores gastos de lo que gano, si estaba con deudas atrasadas, más que todo en la parte comercial... si es que tenía alguna deuda, y cómo estaba constituida mi familia, quiénes eran los que habitábamos la casa, más que nada, yo pienso que era lo necesario para saber quiénes eran los que moraban la casa.

**Entrevistador:** Con respecto al equipo de trabajo, refiérase a la atención otorgada en cuanto a las habilidades sociales y al manejo teórico.

**Usuario:** Mire... a mi me causó una muy buena impresión, la forma en que ella me planteó las cosas, porque no fue la típica cosa que a uno parten tratando de darle mejoral, sino que ella me dijo las posibilidades que tenemos son éstas y de acuerdo a la evaluación que ellas hicieran me iba a decir los porcentajes, que yo tuviera una afirmativa en todo lo que estuviera solicitando. Me dijo que en realidad por la forma en que estaba constituida mi familia yo no debería tener problemas en este aspecto y por suerte me fue bien, o sea fue para mí impecable.

**Entrevistador:** ¿No hubo ningún problema en la orientación?

**Usuario:** No, para nada porque ella me explicó todos los pasos a seguir, una vez que ella terminaba hacía su evaluación, lo enviaba al sistema de asistencia social y de ahí recién, se enviaba una copia que llegaba acá a mi unidad y de aquí se les adjuntaba los demás documentos y se iba a PRIZONA, y en realidad ella una vez que envió el documento a la asistencia social, allá en Valparaíso fue ahí más que todo la demora... los pasos de los días.

**Entrevistador:** Con respecto a la asistencia que se le dio, podría mencionar tres fortalezas y tres debilidades

**Usuario:** Mire, yo pienso que la principal debilidad que tienen es el poco conocimiento de nosotros, de los servidores, de la gente en general, yo creo que mi caso personal, yo hasta el momento siempre la asistente social..., pero yo nunca había tenido las intenciones de saber, ni tampoco lo había necesitado, yo creo que una de las falencias grandes que tienen es que la gente en general tiene poco conocimiento, falta de información sobre todo, ahora lo otro, yo creo que es la cantidad, porque aquí nosotros contamos con una asistente social que me parece que es para todo el sector de Viña y la señora anda para allá y para acá, yo creo que si hubiera mayor cantidad se evita de que muchas veces uno tiene demora por el hecho de que la asistente social está ocupada en otro lado, entonces esa yo creo que es otra de las falencias que tiene. Lo otro es la burocracia, porque ellos hacen su documento, se va allá a Valparaíso y ahí el papel, no sé si serán tantos los que llegan que demora tanto tiempo en tener una respuesta, ya sea positiva o negativa, pero... yo creo que es mucho el tiempo que se demora a lo mejor la cantidad de gente que trabaja allá es muy poca por eso entre revisar uno y otro caso se demoran tanto.

Y las fortalezas en mi caso personal fue la predisposición de la señorita que a mí me atendió en este caso.

**Entrevistador:** ¿Qué podría decir respecto de la predisposición de la profesional?

**Usuario:** Es que a ver... mira, yo recibí tu mensaje como las 16:00 horas, traté de comunicarme para allá, pero no me pude comunicar y ella a primera hora en la mañana me llamó, me dijo en estos momentos, usted ¿qué es lo que tiene que hacer?, ¿puede ir ahora, al mediodía?, lo paso yo a buscar.... O nos juntamos allá, eso para mí habla bien,



o sea es una persona que está totalmente preocupada de su trabajo. Yo le digo sabe que yo estoy de guardia en estos momentos, pero puedo pedir permiso para ir a mediodía, ella me dijo entonces yo lo paso a buscar y después yo lo vengo a dejar para que no tenga problemas, entonces yo creo que habla muy bien de ella, por su forma de trabajar. Yo creo que mi caso personal fue la calidad humana de la señora que me atendió.

**Entrevistador:** ¿Alguna sugerencia para mejorar la calidad del Servicio?

**Usuario:** Yo creo que sería ver la factibilidad de hacer pequeñas charlas o un documento informativo a todas las unidades y a todas las reparticiones para que la gente en general tenga el conocimiento, porque no siempre todos tienen el conocimiento y por lo general, el conocimiento uno lo puede adquirir por la necesidad, o sea, yo necesito algo y recién me trato de informar, sino que decirle a la gente: tú tienes una asistente social y te puede ayudar en éste y éste punto y ahora como estamos, que todos los días la gente se está separando.

**Entrevistador:** ¿Usted cómo se enteró del Servicio?

**Usuario:** Mire yo, llevo muchos años entonces ya sabía que siempre había un sistema de asistentes sociales, pero nunca lo ocupé, porque cuando era soltero para qué lo iba a ocupar, así que no lo necesité, entonces como no lo necesitaba, no necesitaba saber en qué consistía... bueno y ahora se presentó la oportunidad que lo necesitara y dije ya... voy averiguar cómo es. Ahora yo de repente veía que venía la asistente social antes, una vez a la semana, pero muchas veces venía y podía estar conversando toda la tarde con personas o con la gente que ya conocía, pero nadie la tomaba en cuenta para ir a hacer una pregunta.

**Entrevistador:** ¿por qué?

**Usuario:** Porque el desconocimiento, ya uno dice o lo normal es... ah... si yo hablo con la asistente social en algún problema estoy metido y voy a andar en la retina de todo el resto, entonces yo creo que generalmente el marino por eso no lo hace, no va cuando desea saber o cuando tiene algún problema, ellos muchas veces esperan que los problemas estallen recién para presentar su problema. Ahora yo en mi caso personal, el sistema de asistencia social fue más que todo porque yo lo necesité, o sea fue específico respecto a la casa, pero también desconozco otros sistemas que puedan tener.

**Entrevistador:** ¿Usted nunca a participado en alguna instancia dónde se de a conocer el servicio?

**Usuario:** En general no, o sea yo por lo que he escuchado de repente uno lee en qué puede ayudar la asistente social, pero de ahí a conocer más, no tanto, ni tampoco ha habido preocupación por mi parte. He visto a través de boletines que hay en el portal de Internet de la Armada, ahí uno se mete y lee asistencia social o los centros de ayuda que hay y a donde asisten las personas que trabajan todo lo que es el sistema de asistencia social, pero no que yo vaya a conversar con la asistente social y preguntar en qué consiste su trabajo.

Otra debilidad podrías ser la poca cantidad de gente, el tiempo de demora y... bueno... eh... no le sabría decir algo más porque no tengo mucho conocimiento.

Existe también la reticencia de ir a hablar con la asistente social porque llegas con un problema y sales "maquiniado" por otro, porque a ella le informaron, usted cometió algunas faltas y le corresponde esta sanción... y sería todo, entonces, eso también es otra parte negativa de porque la gente no va a la asistencia social.



## **Programación de Actividades**

### *"Primer Taller de Discusión"*

22 de agosto

- ❖ 14: 30 a 14: 40 hrs.: Bienvenida e introducción al taller.
- ❖ 14:40 a 14:55 hrs.: Exposición marco de referencia.
  - Calidad del servicio
  - Atención al cliente
  - Situaciones profesionales
  - Criterios
- ❖ 14:55 a 15:05 hrs.: Discusión
- ❖ 15:05 a 15:25 hrs.: Entrega de resultados de los cuestionarios aplicados a los usuarios.
  - Caracterización de los beneficiarios y usuarios.
  - Vinculación con el servicio.
  - Tiempo.
  - Atención integral.
  - Condiciones de infraestructura y ambiente.
  - Atención integral
  - Eficacia
- ❖ 15:25 a 15:35 hrs.: Discusión
- ❖ 15:35 a 15:50 hrs.: Café
- ❖ 15:50 a 16: 20 hrs.: Entrega de resultados de las entrevistas realizadas a las profesionales.
  - Situaciones profesionales
  - Criterios de intervención
  - Modelos de intervención
  - Trabajo en equipo
- ❖ 16:20 a 16: 50 hrs.: Discusión
- ❖ 16:50 a 17: 00 hrs.: Cierre



## Crónica N° 1

### Taller de entrega de resultados

**Fecha:** 22 de agosto, 2007

**Lugar:** Sala de profesores, Escuela de Trabajo Social, universidad de Valparaíso

**Hora:** 14:30 hrs. a 17:00 hrs.

**Encargada de la sesión:** Alumnas seminaristas

**Participantes:** Srta. Marcela Mena

Sra. Patricia Hernández

Sra. Patricia Molina

Sra. Lorente Pereira

Srta. Bárbara Gaete

Srta. Marisela Sandoval

**Objetivo general:** Levantar propuestas de mejora en relación a la calidad del Servicio de Asistencia Social, a partir de la entrega y discusión de los resultados obtenidos en la investigación.

#### Objetivo específicos:

- 1- Presentar mapa conceptual de los contenidos presentes en el estudio.
- 2- Presentar los resultados arrojados por las encuestas aplicadas a usuarios y beneficiarios del servicio de asistencia social.
- 3- Presentar los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los usuarios del servicio de asistencia social.
- 4- Generar un espacio de discusión en torno a los resultados presentados.

#### Temas a tratar:

- Marco de referencia seminario:
  - Calidad del servicio
  - Atención al cliente
  - Situaciones profesionales
  - Criterios
- Resultados encuestas usuarios:
  - Caracterización de los beneficiarios y usuarios.
  - Vinculación con el servicio.
  - Tiempo.
  - Atención integral.
  - Condiciones de infraestructura y ambiente.
  - Atención integral
  - Eficacia
- Resultados entrevistas profesionales: -Situaciones profesionales



- Criterios de intervención
- Modelos de intervención
- Trabajo en equipo

**Descripción:**

Se comenzó el taller con 10 minutos después de lo previsto, debido a un leve retraso de las profesionales, ya que el taller estaba programado inmediatamente después de su horario de colación.

Durante el momento de bienvenida, se les explicó a las profesionales la finalidad de los talleres, con el fin de que tuvieran claridad de los objetivos, así como también de optimizar el tiempo, no desviándose del tema central.

El primer momento expositivo, que hacía referencia a la entrega de información de los temas centrales del marco de referencia, fue abordado por medio de una síntesis de algunos temas, la cual daba una base temática para tener claridad y homogenizar los términos tratados en la exposición. Cabe señalar que la discusión que estaba programada para el momento posterior a la exposición se fue realizando paralela a esta, lo cual permitió hacer más dinámica la exposición.

Luego de esta, se realizó un break, con el fin de generar un espacio de distensión.

Siguiendo con lo programado se retomó la exposición con la entrega de los resultados obtenidos en la entrevista realizada a las profesionales, la cual generó mucha discusión entre las participantes, ya que la exposición constaba con frases textuales de las mismas, lo que en algunas ocasiones generó discrepancia frente a algunos temas.

**Recursos:**Humanos:

- ✓ alumnas seminaristas

Materiales

- ✓ Dependencia Escuela Trabajo Social U.V
- ✓ Data Show
- ✓ Carpetas de contenidos del taller.
- ✓ Comestibles

Financieros:

- ✓ Compra de materiales para realizar el taller.



## **Programación de Actividades**

### *“Segundo Taller de Discusión”*

10 de septiembre

- ❖ 14: 30 a 14: 35 hrs.: Bienvenida e introducción al taller.
- ❖ 14:35 a 14:45 hrs.: Síntesis del taller anterior
- ❖ 14:45 a 15:10 hrs.: Entrega de resultados entrevistas usuarios
  - Fortalezas del servicio
  - Debilidades del servicio
  - Habilidades teóricas de las profesionales
  - Habilidades sociales de las profesionales
  - Sugerencias para mejorar el servicio
- ❖ 15:10 a 15:25 hrs.: Propuestas de mejoras
  - Carta de servicio
  - Recepción de propuestas e las profesionales
- ❖ 15:25 a 15: 30 hrs.: conclusión y Cierre



## Crónica Nº 2

### Taller de entrega de resultados

**Fecha:** 10 de Septiembre, 2007

**Lugar:** Dependencias del Servicio de Asistencia social, Prat 773

**Hora:** 14:30 hrs. a 15:30 hrs.

**Encargada de la sesión:** Alumnas seminaristas

**Participantes:** Srta. Marcela Mena

Sra. Patricia Hernández

Sra. Patricia Molina

Sra. Lorente Pereira

Sra. Bárbara Gaete

Sra. Claudia Suárez

Sra. Milka Galleguillos

**Objetivo general:** Levantar propuestas de mejora en relación a la calidad del Servicio de Asistencia Social, a partir de la entrega y discusión de los resultados obtenidos en la investigación.

**Objetivo específicos:**

- 1- Presentar a las profesionales, los resultados de las entrevistas realizadas a los usuarios.
- 2- Generar una instancia de reflexión y discusión en torno a los resultados expuestos en el taller.
- 3- generar propuestas de mejora de la calidad de la atención del Servicio de Asistencia Social.

**Temas a tratar:**

- Conclusiones y resumen sesión anterior
- Resultados entrevistas usuarios: Fortalezas del servicio
  - Debilidades del servicio
  - Habilidades sociales y teóricas
  - Sugerencias de mejoras
- Propuestas:
  - Carta de servicio

**Descripción:**

Cabe señalar que esta taller fue realizado con posterioridad a lo programado, ya que la fecha estipulada muchas de las profesionales no podían asistir, ante lo cual las seminaristas decidieron suspender la sesión, ya que en este se recogería las propuestas de mejoras, por lo cual era de real importancia que estuvieran todas presentes.

En el primer momento se hizo un resumen de la sesión anterior, con el fin de poner al tanto a las dos profesionales que no habían asistido con anterioridad, así como también de recordar a las demás los temas tratados. También durante este momento se hizo una síntesis de las conclusiones a las cuales las seminaristas pudieron llegar por medio de la retroalimentación del taller anterior.

Posterior a esto se entregó la información de las entrevistas a los usuarios tomando las variables de fortalezas y debilidades del servicio, habilidades de las profesionales y sugerencias.

Para finalizar se expuso sobre una de las propuestas de mejoras por parte de las seminaristas; la carta de servicio, explicando sus ventajas, forma de realizarlas y lo que debe incluir. También se recogieron ideas y sugerencias de parte de las profesionales.

**Recursos:**Humanos:

- ✓ alumnas seminaristas

Materiales

- ✓ Dependencia del servicio de asistencia social Armada
- ✓ Data Show
- ✓ Carpetas de contenidos del taller.

Financieros:

- ✓ Compra de materiales para realizar el taller.



### 5.2.2 Sugerencias para la mejora del servicio, desde la perspectiva de los usuarios

Dado que la calidad de un servicio estará definida por quien lo percibe, en este caso por el usuario, se puede invertir sabiamente en mejorar el servicio a través del conocimiento permanente de las expectativas y percepciones de éstos, acogiendo a su vez las sugerencias que desde su perspectiva pueden aportar.

A partir de las sugerencias planteadas por lo usuarios a través de las entrevistas y cuestionarios se puede establecer lo siguiente:

### 5.2.3 En cuanto al desconocimiento respecto del servicio

➤ Que exista **mayor difusión** respecto al Servicio de Asistencia Social. Los usuarios señalan que ante eventuales problemáticas no acuden al servicio, debido al desconocimiento que poseen en cuanto al tipo de atenciones y prestaciones que pueden recibir de parte del servicio. Situación atribuible a diversos factores, entre éstos, la reticencia que existe por parte de los servidores para realizar consultas a dichas profesionales. Los usuarios expresan no conocer a cabalidad el rol que realiza la asistente social al interior del servicio, por lo que se propone entregar mayor información al respecto.

*"...más información de lo que puede hacer una asistente social, porque a veces uno necesita y no accede por desconocimiento, yo creo que por ahí podríamos... a lo mejor usar la revista Vigía, que en la Armada se usa mucho o a través de la misma instancia aquí del hospital, que se publiquen cosas a través de la asistente social, que nosotros sepamos para que la podemos utilizar, no solamente por cosas puntuales como el mío sino que por otros casos. que a lo mejor uno ni si quiera se los imagina eh..." (E.U.Nº5)*

*"...Porque el desconocimiento, ya uno dice o lo normal es... ah... si yo hablo con la asistente social en algún problema estoy metido y voy a andar en la retina de todo el resto, entonces yo creo que generalmente el marino por eso no lo hace, no va cuando desea saber o cuando tiene algún problema, ellos muchas veces esperan que los problemas estallen recién para presentar su problema..." (E.U.Nº7)*

➤ Que la **Información** sea **accesible**. Se propone utilizar medios de difusión de fácil acceso, dentro de su horario de trabajo.

*"...Tratar de difundir por otros medios más accesibles de los servicios prestados por la asistente social, en horario de trabajo no todos tienen acceso a la intranet para poder conocer estos servicios.."(E.U.Nº7)*



Que se informe respecto a la **intervención profesional**. Que se informe a los usuarios en relación a la **finalidad de las acciones que realiza la profesional**.

*"...Y lo otro, más información, más claridad, porque no toda la gente tiene conocimiento de lo que ellas vienen a hacer, como te digo, es fome que comiencen a indagar tu vida.... Poco menos cuánto comes y sin saber por qué te preguntan eso..." (E.U.Nº1)*

➤ Que exista **constancia** en la **entrega de información** respecto del servicio. Los usuarios sugieren ser informados constantemente respecto al servicio, a través de la realización de charlas informativas en todas las unidades y reparticiones, así como también por medio de la entrega de folletos informativos.

*"...Yo creo que sería ver la factibilidad de hacer pequeñas charlas o un documento informativo a todas las unidades y a todas las reparticiones para que la gente en general tenga el conocimiento, porque no siempre todos tienen el conocimiento y por lo general, el conocimiento uno lo puede adquirir por la necesidad..." (E.U.Nº7)*

*"...a lo mejor podría ser mas información, que haya información constante y... porque la gente tiende a olvidarse, a uno siempre, constantemente hay que estarle recordando siempre las cosas la importancia es que a través de comunicaciones nos informen de cual es la labor de este servicio, por que generalmente uno acude a ustedes cuando uno tiene un problema, pero también pueden solucionar cosas cotidianas..." (E.U.Nº5)*

*"...Que se realicen charlas a las unidades y reparticiones correspondientes, para orientación del personal..." (Cuestionario)*

#### **5.2.4 En cuanto a la atención efectuada por las profesionales del servicio**

➤ Que exista **mayor igualdad en la atención**: En este aspecto los usuarios perciben que la atención es diferenciada en cuanto al trato, por lo que señalan que la atención que realice el servicio sea homogénea.

*"...Primero yo creo que se usa mucho juzgar lo que es Armada, se usa mucho la discriminación por rango, Cabo, Teniente, Oficial.... No ser discriminadora porque si estás trabajando con gente, tiene que ser como generalizado. Uno sería eso. A las personas tratarlas por igual evaluar con la misma mira a todos..." (E.U.Nº1).*

*"...Sería bueno recordar siempre que todo el personal de la institución tiene derecho a todas las prestaciones y no solo algunos.... (Cuestionarios)*



➤ Que la **atención sea más oportuna**. Se sugiere agilizar el proceso de **solución de la problemática** que le aqueja, en especial en los temas relacionados con la salud. Además frente a la necesidad de problemáticas tipo sería recomendable que las profesionales posean un mecanismo de registro con soluciones previas para resolver dichos eventos. que contengan soluciones preestablecidas para resolver dichos eventos.

*“...Sólo que hayan asistentes sociales que trabajen como tal. Osea, se me quema mi casa un día miércoles y te contactai el día lunes de la otra semana y te dai el lujo de preguntar qué necesito!... yo le dije y la reté ahí mismo, lo que yo necesito fue el miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo y viene a preguntar el lunes .... Para mí una burla, falta de respeto...” (E.U.Nº2)*

*“...Debe ser un poco más expedito el trámite y las solicitudes, ya que en caso de salud, el tiempo es lo importante...” (Cuestionario).*

*“...Que las personas se preparen para solucionar los problemas, es decir, crear algún escenario de un problema social, objeto, cuando ocurra, la solución sea rápida y efectiva y no improvisada...” (Cuestionario).*

*“...Que trate de dominar el máximo de soluciones respecto al tema planteado, tener quizás una tarjeta de chequeo para diferentes tipos de situaciones...” (Cuestionario).*

➤ Que la profesional sea más **empática**. Se expresa la necesidad de que esta habilidad se profundice, es decir, que la atención se centre en el sujeto que consulta.

*“...Que el profesional que atiende en el servicio se ponga más en el lugar del servidor que en el de otras personas...” (Cuestionario).*

➤ Que exista mayor **compromiso con los casos**. Es importante que el profesional demuestre alto nivel de comprensión con las personas involucradas en la situación problema y al mismo tiempo genere instancias que trasciendan las entrevistas.

*“...Que se involucren más con la persona correspondiente, con las partes involucradas...” (E.U.Nº3)*

*“...Que se haga un seguimiento de los casos y no solo recibirlos en la oficina y escucharlos...” (Cuestionario).*

➤ Que se enfatice la **prevención social**. La labor preventiva debe ser fomentada para educar y concientizar a las personas, a modo de evitar futuros problemas.

*“...Sería de mucha importancia darle más importancia a la labor social en la institución y practicar la prevención social, para corregir los futuros problemas de los usuarios...” (Cuestionario).*



### **5.2.5 En cuanto al recurso humano existente en el servicio de asistencia social.**

➤ **Que se aumente el número de asistentes sociales.** Se sugiere la contratación de más personal con el fin de cubrir la alta demanda.

*“...Tal vez sería conveniente aumentar la cantidad de profesionales acorde a las necesidades y demandas de la gente...” (Cuestionario).*

*“Solamente que la asistencia social debería contar con más personal.” (Cuestionario).*

*“Si, que sea necesario contar con más profesionales en terreno acercándose al personal y a las reparticiones”. (Cuestionario).*