

M
V718
1988

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL

**Servicio Social de Empresa: Un Enfoque Moderno a
través de la Aplicación de un Estudio Habitacional
a los Trabajadores de Southern Shipmanagement
(Chile) Ltda.**

SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL
TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
SERVICIO SOCIAL

Alumna:
CECILIA VILLANUEVA ALVAREZ

Supervisor:
Sr PATRICIO GARCIA LETELIER



1988



REF.: INFORMA SEMINARIO DE TITULO ALUMNA
CECILIA VILLANUEVA ALVAREZ.-

VALPARAISO, 6 de Mayo de 1988.-

SEÑOR DECANO :

En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes, informo a Ud. sobre el Seminario de Título presentado por la Srta. CECILIA VILLANUEVA ALVAREZ, de nominado "SERVICIO SOCIAL DE EMPRESA : UN ENFOQUE MODERNO A TRAVES DE LA APLICACION DE UN ESTUDIO HABITACIONAL A LOS TRABAJADORES DE SOUTHERN SHIPMANAGEMENT (CHILE) LTDA."

El estudio realizado en la Empresa mencionada contiene una descripción de la misma en lo referente a funciones, estructura organizacional, composición socio-demográfica de los trabajadores (550 personas) y caracterización de las viviendas en que estos últimos habitan.-

Los antecedentes del diagnóstico orientan la acción profesional hacia la programación y ejecución de un proyecto para reestructurar el Departamento de Bienestar y otro orientado a satisfacer necesidades habitacionales de los trabajadores, presentando ambos, un buen nivel de logros.-

Sin embargo, en lo que respecta a la reestructuración del Departamento de Bienestar, no queda claramente especificado si como resultado del análisis de la información obtenida en el diagnóstico se proponen nuevos beneficios acordes a una empresa moderna y que mejoren los actualmente existentes y/o los amplíen.-

La metodología utilizada, está claramente definida, se utilizan en cada etapa elementos teóricos, técnicas y estrategias concordantes con las situaciones sociales tratadas.-

Se evidencia buen manejo del lenguaje técnico, precisión en la definición de conceptos, capacidad de síntesis, claridad en la exposición de los antecedentes y racionalidad en la acción.-

La bibliografía correctamente seleccionada en función de la temática analizada.-

En consideración a los antecedentes expuestos, se califica el Seminario con Nota 6.0 (seis punto cero).-

Saluda atentamente al señor Decano,


MARTA BUSTOS DIAZ
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS
JURIDICAS, ECONOMICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
DON ITALO PAOLINELLI MONTI
P R E S E N T E.-
MBD/lcj.



REF.: INFORMA SEMINARIO DE TITULO
ALUMNA SRTA. CECILIA VILLANUEVA
ALVAREZ.-

VALPARAISO, 4 DE MAYO DE 1988.-

SEÑOR DECANO :

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, me es grato informar a Ud. la evaluación y calificación del Seminario de Título realizado por la alumna de esta Escuela Srta. CECILIA VILLANUEVA ALVAREZ.-

El trabajo realizado por la alumna lleva por título "SERVICIO SOCIAL DE EMPRESA : UN ENFOQUE MODERNO A TRAVES DE LA APLICACION DE UN ESTUDIO HABITACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SOUTHERN SHIPMANAGEMENT (CHILE) LTDA".-

El informe contiene una introducción, cuatro capítulos que corresponden a la aplicación del proceso metodológico y seis anexos, correspondientes éstos a instrumentos de trabajo social utilizados.-

Como Profesor Guía del trabajo, sistematizado en el informe adjunto, puedo señalar que se trata de una experiencia de aplicación de elementos teóricos y prácticos adquiridos durante la formación profesional.-

Si bien, en un comienzo, el problema objeto de estudio estaba circunscrito a una supuesta necesidad habitacional de los trabajadores de la Empresa aludida, la exploración del amplio campo de estudio, dió lugar a que la autora extendiera la observación hacia el conjunto de variables socio-laborales, que en su totalidad, resumen la problemática del bienestar social en la Empresa, labor que implicó un denodado esfuerzo de la autora en orden a demostrar los beneficios que, tanto para el trabajador como para la propia empresa, se obtienen mediante la aplicación de una política de bienestar eficiente, fundamentada en un riguroso diagnóstico.-

En relación a los aspectos técnicos, la autora utilizó racionalmente tanto elementos cuantitativos como cualitativos para la observación empírica de los distintos componentes de la problemática en estudio. Por su parte, la programación fue elaborada sobre la base del diagnóstico del que se deriva la necesidad de llevar a cabo la organización y funcionamiento de una Unidad o Departamento Administrativo del Bienestar Social en el que se encuentren subsumidos los diversos proyectos de beneficio socio-laboral.



- 2 -

No obstante lo anterior, en relación al estudio y análisis de la variable "ingreso económico" de los trabajadores, faltó profundizar en la identificación y medición de los indicadores, particularmente en el sector "tripulantes" del conjunto de trabajadores de la empresa, lo que dejó un cierto vacío al respecto.-

En su conjunto, el trabajo es plenamente funcional a los objetivos propuestos, por lo que no agrega nada ornamental. Fue planeado y ejecutado mediante una adecuada dirección de su propia autora, reflejándose en éste, con toda claridad, el modelo tecnológico de Servicio Social.

En cuanto a los aspectos formales, el Informe Final está bien sistematizado, encontrándose en él, además, ilustraciones y cuadros estadísticos que describen, a-mena y adecuadamente, el contenido temático.-

Como Profesor Guía, debo expresar además que, en relación al desempeño de la alumna, puedo observar un muy elevado nivel de responsabilidad y capacidad para el desempeño profesional y muy relevantes condiciones personales expresadas en una rigurosa sujeción a la Etica Profesional y en su marcado don de gentes que auguran una excelente y talentosa profesional, como ya lo fue en su trayectoria de alumna, donde se destacó como primum inter pares, en el contexto de su promoción.-

Considerando las razones expuestas, vengo en calificar el trabajo realizado por la alumna con nota seis punto cinco (6.5).-

Saluda atentamente a Ud.,

PATRICIO GARCIA LETELIER
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS
JURIDICAS, ECONOMICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
DON ITALO PAOLINELLI MONTI
P R E S E N T E.-
PGL/lcj.

Padre Nuestro que estás en el cielo
Bendito sea tu nombre ...

Al hombre,
artesano de comprensión y amor,
Mi padre.

A mi madre,
bendita entre las mujeres.

A Ximena, Osvaldo, Pamela y Felipe

A Gustavo, por su lejana
pero constante compañía.
Una historia de recuerdos
transparentes.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., y a todo su personal, tanto terrestre como embarcado.

En forma especial, a su departamento de Personal Flota, por la calidez y valor humano de las personas que allí laboran.

Agradezco asimismo, a los docentes y funcionarios de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

Al maestro, docente supervisor, señor Patricio García Letelier. Un homenaje al estudio conciente y responsable.

I N D I C E

Pág.

INTRODUCCION

I. PARTE: INVESTIGACION

1.	Formulación del Problema	1
2.	Objetivos del Seminario	4
3.	Objetivos de la Investigación	5
3.1.	Objetivo General	5
3.2.	Objetivos Específicos	5
3.2.1.	Respecto de la Empresa	5
3.2.2.	Respecto de los trabajadores	6
4.	Marco de Referencia	7
5.	Conceptualización Básica	19
6.	Operacionalización de Variables	24
6.1.	Variable: Función de la Empresa ...	24
6.2.	Variable: Estructura organizacional.	25
6.3.	Variable: Composición socio-demográfica	27
6.4.	Variable: Vivienda	27
6.5.	Variable: Condiciones de vivienda ..	29
6.6.	Variable: Tenencia de la vivienda ..	31
7.	Formas de Medición de las Variables	31
7.1.	Variable: Funciones de la Empresa ..	31
7.2.	Variable: Estructura organizacional.	32
7.3.	Variable: Composición socio-demográfica	33
7.4.	Variable: Vivienda	34
7.5.	Variable: Condiciones de la vivienda	34
7.6.	Variable: Tenencia de la vivienda ..	35

II. PARTE: DIAGNOSTICO

1.	Antecedentes de la Empresa	36
1.1.	Southern Shipmanagement (Chile)Ltda.	36
1.2.	Ubicación	36
1.3.	Origen y Evolución histórica	36
1.4.	Objetivos y Política General	39
1.5.	Estructura organizacional	44
1.5.1.	Gerencia	45
1.5.2.	Sub-Gerencia	45
1.5.3.	Jefe Administrativo	45
1.5.4.	Prevención de Riesgos	46
1.5.5.	Departamento Técnico	46
1.5.6.	Departamento de Contabilidad y Finan zas	48
1.5.7.	Departamento Personal Flota	48
1.5.8.	Departamento de Remuneraciones	49
1.5.9.	Departamento de Capacitación	49
1.5.10.	Departamento de Bienestar	51
1.6.	Canales de Comunicación entre los De partamentos	60
2.	Análisis e Interpretación de los Datos	61
2.1.	Funciones de la Empresa	62
2.2.	Variable: Estructura organizacional.	69
2.3.	Variable: Composición socio-demográ- fica	72
2.4.	Variable: Vivienda	100
2.5.	Variable: Condiciones Habitacionales	107
2.6.	Variable: Tenencia de la vivienda .	115
3.	Conclusiones de la Investigación	120

III. PARTE: PROGRAMACION

1.	Fundamentación del Programa	124
2.	Diseño de Proyectos	127
2.1.1.	Proyecto N° 1	127
2.1.2.	Fundamentación	127
2.1.3.	Formulación de objetivos	128
2.1.4.	Dependencia Administrativa	129
2.1.5.	Características Generales del Proyecto	129
2.1.6.	Etapas y acciones	130
2.1.7.	Técnicas	131
2.1.8.	Recursos	131
2.1.9.	Tiempo	132
2.1.10.	Procedimientos de Evaluación	132
2.2.1.	Proyecto N° 2	135
2.2.2.	Fundamentación	135
2.2.3.	Formulación de objetivos	136
2.2.4.	Dependencia Administrativa	137
2.2.5.	Características Generales del Proyecto	137
2.2.6.	Etapas -acciones y actividades	138
2.2.7.	Técnicas	140
2.2.8.	Recursos	140
2.2.9.	Tiempo	141
2.2.10.	Procedimientos de Evaluación	141

IV. PARTE: EJECUCION Y EVALUACION

A. Del Proyecto N° 1.

1.	Ejecución	144
1.1.	Organización y Desarrollo del Proyecto	144
2.	Evaluación de la Situación Final	146
2.1.	Análisis de los resultados obtenidos	146
2.1.1.	Cumplimiento de objetivos	147
2.2.	Aplicación de criterios evaluativos	153
2.2.1.	Logros	153
2.2.2.	Eficiencia	156
2.3.	Análisis de la Eficacia de las técnicas empleadas	159

B. Del Proyecto N° 2.

1.	Ejecución	163
1.1.	Organización y Desarrollo del Proyecto	163
2.	Evaluación de la Situación Final	166
2.1.	Análisis de los resultados obtenidos	166
2.1.1.	Cumplimiento de los objetivos	167
2.2.	Aplicación de criterios evaluativos	172
2.2.1.	Logros	172
2.2.2.	Eficiencia	173
2.3.	Análisis de la Eficacia de las técnicas empleadas	175

	<u>Pág.</u>
BIBLIOGRAFIA	178
ANEXOS	
ANEXO 1: Reglamento Interno de Trabajo a bordo	181
ANEXO 2: Tabla Gantt (Proyecto N° 1)	194
ANEXO 3: Tabla Gantt (Proyecto N° 2)	195
ANEXO 4: Política de Bienestar S.S.M.	196
ANEXO 5: Reglamento Interno del Servicio de Bienestar S.S.M.	198
ANEXO 6: Alternativas de solución para los trabajadores S.S.M. con problema habitacional	202

INTRODUCCION

Si miramos retrospectivamente en el tiempo, podremos ver que, ya en el año 1930, el Servicio Social profesional estaba presente en la empresa privada chilena. En efecto, en aquella época encontramos en las oficinas salitreras y cupríferas un, aunque incipiente, "Servicio de Bienestar Social", destinado a dar respuesta a las necesidades insatisfechas de los trabajadores.

La metodología de trabajo utilizada era la casuística y se dirigía principalmente a abordar problemas de relaciones conyugales y familiares. Se atendía a cada persona en forma aislada, sin llegar a establecer generalidades que derivaran en proyectos de acción social.

Pero no por ello debemos dejar de reconocer la riqueza de la experiencia de antaño. Fueron aquellas profesionales las que abrieron las puertas para esta importante área del quehacer del Servicio Social profesional.

En la actualidad, dados los avances científicos-tecnológicos dentro de todos los ámbitos del saber, y los progresos propios de la profesión, exigen que la metodología, objetivo, técnicas y procedimientos del Servicio Social se adecúen a la realidad dinámica y compleja.

Hoy el Servicio Social profesional de Empresa debe utilizar una metodología de trabajo específica, y especialmente, requiere que los profesionales tengan a su haber una preparación adecuada en materias tales como administración, planificación, psicología social e industrial, derecho laboral y economía, entre otros.

También es importante que los profesionales que se desempeñan en esta área de trabajo realicen su trabajo en forma rigurosa y, sobre todo, que todos los proyectos ejecutados sean evaluables, de tal forma, que las instancias superiores puedan apreciar los resultados obtenidos con la gestión.

No podemos dejar de mencionar la trascendencia que adquiere el estar vigente en materias relacionadas con el recurso humano, racionalidad y eficiencia en la administración de recursos (financieros, materiales y humanos), satisfacción laboral, aumento de la productividad, bienestar moderno, etc.

El estudio que a continuación presentamos, contiene precisamente una experiencia de Servicio Social profesional en una empresa moderna.

En él se plantea una reestructuración de un Departamento de Bienestar bajo un enfoque actual, cuya principal característica radica en lograr un verdadero punto de encuentro entre los trabajadores y los empleadores.

En su primera parte se muestra una etapa de investigación, la cual a su vez contempla la definición del problema, objetivos de la investigación, Marco de Referencia, operacionalización de variables y métodos de investigación de las mismas.

La segunda parte, denominada Diagnóstico, nos muestra los resultados obtenidos a través de la investigación, tanto en lo que se refiere a la Empresa como estructura organizacional, su departamento de Bienestar, como así también, en lo que se refiere a las características demográficas del colectivo de trabajadores. Respecto a éstos últimos queremos mencionar que se hizo especial énfasis al aspecto de la realidad habitacional.

Luego, se incluye la etapa denominada Programación. Esta contiene dos proyectos complementarios. El proyecto N° 1 estará dirigido a planificar las tareas necesarias para reestructuración del departamento de Bienestar propiamente tal. El proyecto N° 2 está referido a abordar la problemática habitacional de los trabajadores. Este último se fundamenta en una necesidad de los trabajadores, interés de la empresa por atender a esta necesidad y, obviamente, en un criterio profesional, el que además de corresponder a una problemática real, servirá de medio para demostrar en la práctica la forma moderna como debe operar la profesión desde un punto de vista tecnológico.

Finalmente, el estudio considera una etapa de Ejecución y Evaluación. En ella se da a conocer la forma cómo se desarrollaron ambos proyectos, entregando un detalle de las actividades, técnica, recursos y procedimientos utilizados. Seguidamente, se podrá encontrar la evaluación. Ella implica entregar una sistematización de los resultados y logros obtenidos con la aplicación de los proyectos en función de criterios profesionales de evaluación (logro, eficiencia, persistencia).

I PARTE

INVESTIGACION

1.- FORMULACION DEL PROBLEMA

Dentro del conjunto de empresas públicas y privadas que en la ciudad de Valparaíso realizan su quehacer en el sector naviero, encontramos la empresa administradora de naves "Southern Shipmanagement Chile Ltda.".

Siendo el objetivo principal de esta Empresa el otorgar servicios en la administración de naves, una de sus tareas está centrada en propender a un mejor y mayor bienestar real del personal administrado, tanto terrestre como embarcado. En efecto, es de interés de la Empresa el conocer la realidad habitacional de sus trabajadores, con miras a formular aquella alternativa o solución que resultare ser la más adecuada. Para ello se encargó a la "Unidad de Bienestar" realizar el estudio pertinente.

Luego de haber realizado sucesivas aproximaciones dentro de la Empresa -mediante el desarrollo de una investigación exploratoria, entrevistas, la observación directa y el análisis bibliográfico de diversos textos y documentos- se pudo concluir que en esta Empresa se verifica la inexistencia de un Departamento y la Unidad de Bienestar encontrándose si la presencia de una profesional Asistente Social.

En consecuencia y en razón de lo anterior la problemática social a estudiar se ha definido en los siguientes términos:

La influencia de la inexistencia de un Departamento y/o Unidad de Bienestar Social impide establecer políticas sociales y, por lo tanto, programas y proyectos sociales destinados a satisfacer las necesidades de los trabajadores, tanto terrestres como embarcados al carecer de la información técnica y sistemática que se requiere para tales efectos.

El Servicio de Bienestar Social se define como uno de los subsistemas de la Empresa que se ubica dentro del ámbito de los servicios (mediador funcional), que apoya la mantención y desarrollo del recurso humano de la organización. Este subsistema centra su acción en el bienestar del trabajador y su grupo familiar, contribuyendo a la satisfacción de necesidades y aspiraciones. Generalmente los Servicios de Bienestar están orientados a cubrir riesgos no contemplados en los regímenes previsionales o son una complementación de éstos.

Se concibe como Política Social al conjunto de objetivos, estrategias y acciones orientadas al desarrollo de los sectores sociales y a la participación laboral. Es la doctrina que fija la acción a seguir; está referida al proceso de toma de decisiones por medio del cual se determina, formula y promueve un camino de acción social a seguir, el cual debe tender al logro de las metas de desarrollo y bienestar social.

Se entiende por Programa Social el conjunto coordinado de proyectos que se orientan a logro de objetivos. Es más que un mero paquete de proyectos. Supone las vinculaciones entre ellos, ya que muchas veces la realización de un proyecto es requisito para la viabilidad de otro, y en todo caso, se afectan y relacionan mutuamente (1).

Proyecto Social es la unidad elemental del proceso sistemático de planificación y programación. Está constituido por un conjunto de actividades complementarias que es necesario realizar para alcanzar uno o varios objetivos. Los proyectos son instrumentos para ordenar y racionalizar el trabajo, dando una secuencia lógica a las acciones tendientes a alcanzar los objetivos y en base a la utilización adecuada de recursos (2).

Una necesidad es la ausencia de recursos para satisfacer aquello que se considera indispensable para vivir. Es todo aquello a lo que es imposible substraerse o faltar o resistir.

(1) Enfoque operativo de la Metodología de Trabajo Social. Nidia Aylwin de Barros. Escuela de Trabajo Social. Universidad Católica de Chile.

(2) Ob. cit.

Trabajador es aquella persona natural que presta servicios personales, materiales o intelectuales, bajo dependencia o subordinación y en virtud de un contrato de trabajo.

Se entiende por trabajador embarcado o gente de mar aquel que, mediante contrato de embarco, ejerce profesiones, oficios u ocupaciones a bordo de naves o artefactos navales.

La información técnica y sistemática está referida a aquel tipo de datos que se consideran indispensables para la planificación de cualquier programa y/o proyecto; que se recopila mediante los instrumentos o técnicas más apropiadas, en las fuentes, también más adecuadas, volcándolos en registros que permitan su análisis y comprensión por personal calificado.

2.- OBJETIVOS DE SEMINARIO

Considerando la problemática ya planteada, para el presente Seminario se han definido los siguientes objetivos:

1. Realizar un diagnóstico descriptivo acerca de las características socio-demográficas del colectivo de trabajadores que componen la empresa; así como también, la función que asume el Servicio de Bienestar frente a la problemática de éstos.

2. Implementar un programa social tendiente a racionalizar la acción del Bienestar Social frente a las problemáticas sociales sentidas por los trabajadores.

Los objetivos enunciados, implican el diagnosticar, programar, ejecutar y evaluar las acciones y medidas que demanden las situaciones detectadas.

3.- OBJETIVOS DE INVESTIGACION

3.1. Objetivo General

"Describir las características organizacionales de la empresa, así como las características socio-demográficas del colectivo de trabajadores que la componen".

3.2. Objetivos Específicos

3.2.1. Respecto de la Empresa:

- a) Conocer el origen y evolución histórica de la empresa.
- b) Conocer los objetivos y política general de la empresa.
- c) Conocer la estructura organizacional de la empresa.
- d) Identificar la forma cómo se concibe al Servicio de Bienestar dentro de la empresa.

3.2.2. Respecto de los trabajadores:

- a) Conocer las características socio-demográficas de los trabajadores en cuanto a:
- Número total de trabajadores
 - Distribución por plaza (oficiales, tripulantes, administrativos)
 - Distribución por sexo
 - Distribución por edad
 - Distribución por estado civil
- b) Conocer los atributos de los trabajadores en el ámbito de su situación laboral, identificando su distribución de acuerdo a:
- Nivel de ingresos
 - Estabilidad e inestabilidad laboral
 - Nivel de especialización
 - Antigüedad en la empresa
- c) Caracterizar al colectivo de trabajadores de acuerdo a la composición de sus grupos familiares en términos de:
- Situación legal de la familia
 - Número de miembros que la componen
 - Peculiaridades que presenta la familia como institución social
- d) Conocer la situación de Salud y Sistemas de previsión de la misma que utilizan los trabajadores de la empresa.

- e) Identificar las condiciones de vivienda que presentan los trabajadores en cuanto a:
- Calidad de tenencia de la vivienda
 - Servicios básicos con que cuentan
 - Ubicación geográfica en las viviendas
- f) Identificar el colectivo de trabajadores que carecen de vivienda propia y su situación en cuanto a:
- Calidad de ocupantes que actualmente poseen
 - Capacidad de ahorro
 - Intereses de solución habitacional

4.- MARCO DE REFERENCIA

Si bien el presente estudio está abocado, fundamentalmente, a intentar elevar el nivel de bienestar de los trabajadores a través de programas destinados a satisfacer las necesidades de los mismos; estimamos que es necesario previamente, determinar cuál o cuáles son las perspectivas con que la empresa privada concibe su capital humano. Dentro de esta definición un punto fundamental lo constituye la concepción y el rol que se le asigna al Servicio de Bienestar dentro de la organización.

En razón de lo anterior, y para comprender cuál es la compleja realidad económica y social que vive una empresa moderna con los diversos elementos que la componen, se ha elaborado este marco teórico,

el cual está construido en base a diversos elementos, tanto teóricos como empíricos, que tratan sobre la empresa, su recurso humano y el bienestar social dentro de ella.

Empresa: una función económica y una función social.

Empresa, según el profesor José Florencio Guzmán (1) es una comunidad de personas que trabajan manualmente y/o intelectualmente (trabajadores) en la búsqueda de un objetivo común (permanente en el tiempo) que es entregar bienes y/o servicios a la comunidad, utilizando instrumentos de producción (capitales) extraídos del medio en el cual ésta se desenvuelve y asumiendo los trabajadores el capital y la sociedad los riesgos y responsabilidades derivados de su participación, obteniendo por ello una retribución.

Por lo tanto, la empresa es la resultante de los aportes que realizan hombres de capital y trabajo, y sin ellos no existiría la empresa.

Pero la empresa no se encuentra en el vacío, está inserta en un sistema mayor que es la sociedad.

En este sentido, la empresa debe ser vista como una organización social, como un sistema social.

(1) Florencio Guzmán, José. Apuntes de Derecho Económico. Depto. de Administración. Fac. de Cs. Económicas y Administrativas, U. de Chile, Stgo. de Chile, 1976.

Esta organización está en interacción constante con el medio ambiente que la rodea, y posee muchos subsistemas relacionados entre sí por flujos de entrada (insumos) y de salida (producto).

El medio le pide efectividad y eficiencia, le exige que cumpla los objetivos con calidad y cantidad, utilizando para ello un mínimo de recursos.

La empresa también debe cumplir funciones y dentro de éstas encontramos la función económica y la función social.

Función económica: La empresa cumple una función económica cuando una vez logrados sus objetivos en el tiempo, alcanza utilidades o incrementos patrimoniales.

Dentro de un sistema económico de Mercado se reconoce que una empresa enfrentada con varias alternativas de producción y/o servicios, siempre elegirá aquella que prometa la máxima rentabilidad.

La premisa de la maximización de la ganancia permite deducir que si el precio de un bien sube cada vez más en relación a otros precios, las empresas estarán interesadas en producir y ofrecer en venta cada vez más ese bien y menos de otros con el objeto de aumentar sus ganancias.

En la teoría económica generalmente se supone que al empresario le interesa obtener ganancias y, aún más, le interesa maximizar el beneficio que pueda obtener en cada período de operación, convirtiéndose esto en el objetivo de la empresa. Por maximización de beneficios se entiende el hacer lo más grande posible la diferencia entre los ingresos que obtiene la empresa por la venta de su producto y los costos en que se incurrió para producirlo (2).

Una empresa, al tener este objetivo, dispone de un criterio para poder elegir una alternativa de combinación de los factores, productivos entre las múltiples que se presentan. Para alcanzar un determinado nivel de producción a un precio dado del bien, se elegirá aquella combinación de factores productivos que implique el menor costo.

Si bien es cierto que la maximización de beneficios es el objetivo más común que podemos encontrar, no es el que siempre mueve a los individuos o instituciones a emprender una empresa.

Así, por ejemplo, podemos pensar en una empresa que le interesa ganar la simpatía del mercado, o aumentar su prestigio logrando, por ejemplo,

(2) Alvaro Bardón y otros. Manual de Economía, Editorial Andrés Bello. Stgo. de Chile, 1983.

dimensiones muy grandes en su planta, no importando el costo que esto requiera.

Por otra parte, a la sociedad le interesa alcanzar el máximo de productos, con los recursos que tiene a su alcance. De ocurrir ésto, se dice que le sociedad está asignando sus recursos en forma eficiente.

Para que la sociedad esté aprovechando lo mejor posible sus recursos deben cumplirse algunas condiciones. Se puede demostrar que dadas ciertas condiciones en la economía, los recursos se aprovechan mejor cuando cada empresa está maximizando sus beneficios.

Como decíamos anteriormente, la empresa se compone, entre otros factores, por el recurso humano. Ahora bien, para que ésta pueda cumplir su función económica, es conveniente que tenga presente, respecto a su recurso humano, los siguientes principios básicos (3):

- Seleccionar los mejores hombres para el trabajo.
- Instruirlos en los métodos más eficientes y los movimientos más económicos, que deban aplicar a su trabajo.
- Conceder incentivos para los mejores trabajadores.

(3) J.A.C. Brown. La Psicología Social de la Industria. Fondo de Cultura Económica. México, 1973.

Como no es el objeto de este marco teórico el analizar en profundidad la cuestión económica, estudiaremos más detalladamente lo que compete al ámbito de la función social de la empresa, el trabajo, recurso humano y finalmente el bienestar social dentro de la organización:

Función Social de la Empresa: Trabajo y trabajadores.

Dentro de lo que es la función social de la empresa, la estudiaremos como sinónimo del grado de bienestar que ésta puede ofrecer a la sociedad en la cual se inserta.

Recordemos que la meta esencial de toda empresa es producir y/o distribuir bienes y prestar servicios, y no, como a veces se supone, otorgar bienestar; sin embargo, el bienestar colabora activamente para que la empresa pueda cumplir sus objetivos.

El trabajo es fundamentalmente una actividad social que cumple dos funciones principales: producir los bienes que la sociedad necesita e integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen la sociedad.

Si pensáramos que la única motivación que posee el individuo para trabajar es el dinero, estaríamos frente a una falacia (3).

(3) Ob. cit.

Los motivos para trabajar no pueden restringirse a las necesidades económicas, porque los individuos pueden seguir trabajando aunque no necesiten más bienes materiales. Incluso si está garantizada su seguridad y la de sus hijos, continúan trabajando. Esto se debe a que las recompensas que obtienen de su trabajo son sociales, tales como el respeto o la admiración de sus compañeros. Para algunos el trabajo es un manantial de satisfacciones para el ego, que lograr ganar poder y ejercerlo sobre otros. Para todos el trabajo brinda compañía y vida social.

La empresa es la fuente principal de posición social, tanto en el sentido formal como informal (derivado o intrínseco) en las culturas occidentales.

En vista de esto, apreciamos que la empresa tiene una misión tan importante como mantener la eficiencia y elevar la producción: debe ser la institución que determina la condición social de la mayoría de los hombres y mujeres en las culturas modernas.

Existen muchos trabajos que no son muy interesantes ni muy satisfactorios socialmente; sin embargo, pocos trabajadores están frustrados hasta el punto de considerar su trabajo completamente inútil. Los individuos trabajan tanto para vivir, como para sentirse útiles, solicitados y para obtener una posición social.

Se puede gustar del trabajo porque proporciona camaradería, ascensos y estatura social, todo lo cual, sin discusión, forma parte del trabajo. En otros individuos la actitud hacia el trabajo se basa en intereses genuinamente extrínsecos; algunos por ejemplo, tratan de obtener tanto dinero como sea posible, con el objeto de entregarse en su casa o en otra parte a algunas afición absorbente. Estas son personas socialmente indiferentes y autosuficientes, pero sólo constituyen una porción muy pequeña de la población trabajadora.

En razón de lo expuesto, la función social de la empresa, en su calidad de comunidad de personas, es permitir el máximo desarrollo de cada uno de los miembros, que en ella participan. Para lograr lo anterior, la empresa debe integrar a los trabajadores, hacia ella misma, como una fuerza que es propia y no como algo ajeno que se contrata, que se usa y se paga. Debe involucrarlos profundamente en la misión emprendida, de tal modo que su trabajo no sea solamente como un modo de ganarse la vida con un esfuerzo razonable y digno, sino también una ocasión para desarrollar su iniciativa, superarse en lo que hacen y valer más como persona.

En otra dimensión, la unidad económica cumple una función social al prestar servicios, pues por definición de objetivo o razón social, ella debe atender la satisfacción de legítimas necesidades de los consumidores.

Finalmente también se evidencia que la función social de la empresa está dada por la obligación que tiene de proporcionar a la comunidad, un beneficio equivalente al gasto en recursos humanos y materiales que le ocasiona, recursos que deben ser utilizados en su mejor uso alternativo a nivel social.

Bienestar Social en la Empresa:

Si quisieramos expresar como vemos la realidad del bienestar en la empresa tendríamos, en primer lugar, que reconocer que en general bajo el concepto de bienestar se ubica únicamente la satisfacción de necesidades fisiológicas, vale decir, de alimentación, salud, vivienda y vestuario del trabajador y su grupo familiar, lo que se logra a través de la administración de beneficios y de proyectos específicos.

En algunas empresas el concepto es más amplio y se define también como área de competencia del bienestar, la satisfacción de necesidades de pertenencia, es decir, se solicita a la unidad de bienestar que organice actividades de grupo para fortalecer en el trabajador el sentimiento de incorporación a la empresa.

Lo segundo que debemos anotar es que, en general, en las empresas no se habla de una política de bienestar en sentido amplio que le dé cobertura a todas las necesidades humanas. Al referirse a Bienestar,

se circunscribe el término a la unidad de bienestar, unidad que es administrada por un Asistente Social y cuya área de competencia está reducida a un sector de las necesidades del trabajador.

En tercer lugar, se ha observado en las empresas un bajo nivel de conciencia en relación a las necesidades que el trabajador tiene y debe satisfacer dentro de ellas. Los empresarios y los técnicos del área, salvo excepciones, no han profundizado en el conocimiento de temas tales como necesidades humanas, satisfacción laboral, mantención y desarrollo del recurso humano, etc. Esta realidad repercute negativamente en la prioridad que se le debería asignar a este subsistema dentro de la empresa.

En cuarto lugar, las empresas no conciben el trabajo en el área de "bienestar" (o de la Política Social o de Relaciones Industriales) como un trabajo en equipo a nivel de Servicio Social. El Asistente Social no es ni se siente incorporado al equipo de Recursos Humanos, no informa, no se evalúa su trabajo, no incorpora sus programas al conjunto mayor llamado Política Social (4).

(4) Mónica Jiménez de Barros. Revista Escuela de T. Social Universidad Católica de Chile. Stgo. de Chile, 1978.

Por lo tanto, si se tomara conciencia de lo que significa el concepto de bienestar, no cabe duda que en toda empresa debería haber una política destinada a satisfacer las necesidades humanas del trabajador y que ella debería llamarse Política de Bienestar en la Empresa. He aquí la urgencia de una política de Desarrollo Social de la Organización y del Recurso Humano, de amplia cobertura y que permita, a través de diversos programas, la mantención y desarrollo de los trabajadores en la empresa:

Esta política debería considerar:

- 1.- Un diagnóstico de las necesidades de los trabajadores y de la empresa en tanto organización.
- 2.- Programas y proyectos en relación a:
 - Necesidades fisiológicas (salud, vivienda, vestuario, alimentación)
 - Necesidades de pertenencia (grupos deportivos, sociales y recreativos en general, grupos para fomentar relaciones interpersonales. Creación de mecanismos de información, comunicación y participación)
 - Necesidad de estima (supervisión educativa, estímulo y reconocimiento de logros, incentivos a la responsabilidad en el trabajo, etc.)
 - Necesidades de actualización (desarrollo del espíritu creativo, capacitación y perfeccionamiento profesional, ascenso y progreso personal, etc.)

3.- Un sistema de mantención y evaluación de la política de desarrollo social de la organización y del recurso humano.

Este sistema debería estar destinado a medir la efectividad y relevancia de los proyectos en relación a las necesidades, a crear habilidades para enfrentar los problemas de desajuste entre lo programado y lo realizado, y a asegurar que se cumplan los objetivos esperado de desarrollo personal y organizacional.

Pero el servicio de bienestar no sólo debe preocuparse por atender a los trabajadores, aún cuando sea creado con tal propósito, sino que también debe estar al servicio de los intereses de la empresa. En tal sentido, corresponde a este departamento actuar como mediador funcional entre empleadores y trabajadores, cuando por circunstancias coyunturales existen fricciones entre ambas partes, el bienestar social puede ser un punto de apoyo para el empleador con el fin de disminuir o eliminar la presión de los trabajadores. Así podemos hablar por ejemplo, de servicios financieros tales como préstamos, créditos, bonificaciones, ahorros, economatos, etc., y de servicios no financieros como actividades deportivas, culturales y de recreación, convenios colectivos de salud, soluciones habitacionales, etc., a cambio de una mantención en las condiciones contractuales de trabajo.

En consecuencia, para trabajar en la perspectiva que proponemos, debe disponerse de una metodología que permita:

- Identificar los conflictos y buscar las estrategias para abordarlos.
- Preparar y reunir información del área social para confeccionar lo que podríamos llamar "balance social", "diagnóstico social", "auditoría social".
- Confeccionar planes y programas de gestión social.
- Trabajar en equipos con todas las personas del área de recurso humano de la empresa.
- Visualizar al trabajador como una totalidad compleja, en la que los sentimientos y percepciones tienen gran importancia.
- Respetar las expectativas y sentimientos del grupo y sus formas de concebir soluciones.
- Concebir el desarrollo personal y organizacional como un todo integrado.
- Actuar como facilitador, como agente que desencadena situaciones de ayuda.
- Evaluar mediante indicadores, la gestión social de la empresa.

5.- CONCEPTUALIZACION BASICA

- a) Empresa : Es una comunidad de personas que trabajan manualmente y/o intelectualmente (trabajadores) en la búsqueda de un objetivo común (permanente en el tiempo)

que es el entregar bienes y/o servicios a la comunidad, utilizando instrumentos de producción (capitales) extraídos del medio en el cual ésta se desenvuelve y asumiendo los trabajadores, el capital y la sociedad; los riesgos y responsabilidades derivados de su participación; obteniendo por ello una retribución. La empresa debe cumplir una función económica y una función social.

- b) Funciones de la Empresa: Están referidas a las tareas que la sociedad espera de una unidad económica, para que éstas cumpla los objetivos de eficiencia y eficacia en relación a las productividad de bienes y/o servicios que le es propia, como también en relación a los requerimientos directa o indirectamente planteados por la sociedad.
- c) Función económica de la empresa: La empresa cumple una función económica cuando, una vez logrados los objetivos en el tiempo, alcanza utilidades o incrementos económicos.
- d) Función social de la empresa: Cumple esta función cuando contribuye efectivamente al Bienestar de los trabajadores y de la comunidad en general en la que se haya inserta.

- e) Trabajo : Es el esfuerzo humano, intencional, aplicado no solo a la producción de riquezas sino también a las aspiraciones de desarrollo personal y de ascenso social.
- f) Trabajador : Se entiende por trabajador toda aquella persona natural que presta servicios personales, materiales o intelectuales, bajo dependencia o subordinación y en virtud de un contrato de trabajo.
- g) Recurso Humano: Es el contingente de personas que realizan labores materiales o intelectuales en una organización o en forma independiente con el fin de lograr un objetivo común predeterminado.
- h) Mantenimiento del Recurso Humano: Es la permanencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Ello se logra proporcionando oportunidades para que el trabajador se realice y se sienta satisfecho en su trabajo, y otorgando servicios de bienestar para la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, de seguridad, pertenencia, estima y actualización o autorrealización.

- i) Actividad económica: Es la gestión que se realiza, desde el sector público y/o privado, destinada a la producción de bienes y/o servicios, con el propósito de incrementar el erario del Estado General y de la Comunidad particular.
- j) Iniciativa Privada: Es aquel sector de la economía que paralelamente o en forma independiente del Estado, realiza gestiones tendientes a la producción de bienes y/o servicios.
- k) Bienestar Social: Se define como el estado de satisfacción de las necesidades bio-síquicas, culturales y sociales del hombre, que le posibilita o permite el desarrollo de actitudes para lograr una participación conciente, responsable y solidaria en el proceso de transformación que la sociedad requiere; o simplemente, como la suma de todas las necesidades satisfechas para la total realización del individuo y de su grupo familiar.
- l) Unidad de Bienestar: Es uno de los subsistemas de la empresa que se ubica dentro del ámbito de los servicios (mediador funcional) que apoya la mantención y desarrollo del recurso humano de la organización. Este subsistema centra su atención y acción en el bienestar del trabajador y su famili

lia, contribuyendo a la satisfacción de necesidades y aspiraciones. Generalmente los servicios de Bienestar están orientados a cubrir riesgos y prestaciones no contemplados en los regímenes previsionales o son una complementación de éstos.

- m) Política Social: Se concibe como un conjunto de objetivos, estrategias y acciones orientadas al desarrollo de los sectores sociales y a la participación laboral. Es la doctrina que fija la acción a seguir; está referida al proceso de toma de decisiones por medio del cual se determina, formula y promueve un camino de acción social.

- n) Política de Personal: Constituyen una guía para el pensamiento, orientan la acción de los ejecutivos a cargo del personal o departamento de Bienestar. Son verdaderos compromisos que adquiere la empresa en su trato con los trabajadores.

Los conceptos antes enunciados no serán objeto de operacionalización, pero consideramos trascendente explicitar dentro de qué términos se concibe cada uno por la importancia que tienen y por la frecuencia con que los utilizaremos dentro del presente estudio.

6.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Las variables a considerar son las siguientes:

6.1. Variable: Funciones de la Empresa.

a) Concepto: Son las actividades que realiza una unidad económica para alcanzar sus fines. La empresa debe cumplir una función económica y una función social.

b) Dimensiones:

- Función económica de la Empresa: La empresa cumple una función económica o ella es económicamente eficiente en forma absoluta, cuando al término de un período de gestión, y una vez efectuado el pago de salarios, impuestos, amortización de deudas y deducidas las inversiones de capital; logra obtener ganancias. La empresa cumplirá una función económica en forma relativa, cuando al término de un período de gestión no logra obtener ganancias, pero si cubre el pago de salarios, impuestos, amortización de deudas e inversiones de capital.

b.1) Indicadores:

- En el último período de gestión se efectuó el pago de débito y se obtuvieron ganancias.
- En el último período de gestión se efectuó el pago de débitos sin alcanzar a obtener

ganancias.

c) Función Social de la empresa: La empresa cumple una función social cuando contribuye en forma directa a la satisfacción de necesidades del trabajador, al otorgamiento de subsidios económicos y cuando, al mismo tiempo, realiza contribuciones a la comunidad en forma de servicios o contribuciones económicas.

c.1) Indicadores:

- Otorga una determinada capacidad de consumo a los trabajadores
- Efectúa programas sociales destinados a cubrir la satisfacción de necesidades de los trabajadores.
- Se otorgan subsidios económicos a los trabajadores.
- Proporciona servicios o ayudas económicas a algún sector de la comunidad en la que está inserta.

6.2. Variable: Estructura organizacional.

a) Concepto: Se entienden por tal, el orden y disposición jerárquico acerca de la forma como se componen y relacionan los diversos departamentos y/o secciones que integran una organización. Incluye, además los canales de la comunicación,

niveles de autoridad y de dirección. Se representa en forma gráfica a través del organigrama.

b) Dimensiones:

- Orden y disposición jerárquica: Es la ubicación que se le da a cada persona, de acuerdo a la naturaleza de las tareas que le corresponden, quedando unos como jefes y otros como subalternos.
- Departamentos y/o secciones: Son unidades administrativas que en conjunto forman un todo llamado organización.
- Canales de comunicación: Son las diferentes vías a través de las cuales se transmite información dentro y fuera de la organización.

b.1) Indicadores:

- Vía escrita formal
- Vía escrita informal
- Vía oral formal
- Vía oral informal
- Niveles de autoridad y dirección: Son los distintos niveles de jerarquía que existen en la organización en el que cada ocupante sabe y reconoce la autoridad que le cabe, así como las responsabilidades y atribuciones que emanan de dicha autoridad.

6.3. Variable: Composición socio-demográfica.

a) Concepto: Entenderemos por composición socio-demográfica, las características censales que determinan un perfil de población.

b) Indicadores:

- Número total de trabajadores
- Distribución por sexo
- Distribución por estado civil
- Distribución por edad
- Distribución por nivel de instrucción
- Distribución por labor realizada - empleados
 - oficiales
 - tripulantes
- Distribución por nivel de ingresos
- Distribución por antigüedad en la empresa
- Distribución por legalidad en la unión de la pareja
- Distribución por número de miembros del grupo familiar
- Distribución por número de cargas
- Distribución por sistemas de previsión en salud

6.4. Variable: Vivienda.

a) Concepto: La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como "medio residencial", señalando que este concepto engloba además de la estructura material que el hombre utiliza para cobijarse, sus dependencias, es decir, todos los servi-

cios o dispositivos necesarios y convenientes para el bienestar social y la salud física y mental del individuo y su grupo familiar.

Para efectos de esta operacionalización, sólo consideraremos algunas de las dimensiones contenidas en el concepto.

b) Dimensiones:

b.1) Tipo de vivienda: Se refiere a las categorías habitacionales existentes:

Indicadores:

- Casa
- Departamento
- Mediagua
- Conventillo
- Rancho
- Choza
- Pieza
- Otros

b.2) Servicios básicos: Implica el suministro de agua, luz y sistema de eliminación de aguas servidas.

Indicadores:

- Suministro de agua - agua potable intradomiciliaria
 - agua potable cañería pública
 - agua de pilón
 - agua de camión algibes
 - agua de vertiente o noria
 - otros

- Suministro de luz - luz eléctrica
 - luz con velas
 - luz con parafina
 - otros

- Eliminación de aguas servidas - W.C. conectado a alcantarillado
 - W.C. conectado a acequia o fosa séptica
 - letrina sanitaria
 - pozo negro
 - baño campo abierto

6.5. Variable: Condiciones de Vivienda.

- a) Concepto: Está referido al grado de adecuación que ofrece la vivienda en relación a los requerimientos, de sus usuarios, es decir, al grado de comodidad que ofrece lo habitacional ().

() Mc Donald, Joan. "La situación Habitacional Precaria"
Documento N° 173. U. de Chile. Santiago de Chile.

b) Dimensiones:

b.1) Ubicación de la vivienda: es el lugar geográfico en que se sitúa la vivienda en relación al lugar de trabajo.

b.1.1.) Indicadores:

- Sector urbano cerca del lugar de trabajo
- Sector urbano lejos del lugar de trabajo
- Sector rural cerca del lugar de trabajo
- Sector rural lejos del lugar de trabajo

b.2) Estado de Conservación: Se refiere a las condiciones materiales en que se encuentra la vivienda.

b.2.1.) Indicadores:

- Estructura gruesa y revestimientos en buen estado.
- Estructura gruesa y revestimientos en regular estado
- Estructura gruesa y revestimientos en mal estado.

b.3) Número de piezas

b.4) Número de personas por dormitorio

6.6. Variable: Tenencia de la vivienda.

a) Concepto: Es la calidad en que un usuario ocupa una vivienda, en relación a la propiedad o no propiedad de ésta.

b) Indicadores:

- Propietario
- Propietario pagando dividendos
- Arrendatario
- Sub arrendatario
- Cedida
- Usufructuario
- Cuidador
- Allegado
- Otros

7.- FORMAS DE MEDICION DE LAS VARIABLES

7.1. Variable: Funciones de la Empresa.

Técnica: Estudio de caso. Esta técnica consiste operacionalmente, en la aplicación de una situación total, definida así teóricamente, de un conjunto combinado en técnicas y procedimientos de investigación, todos los cuales son necesarios para abordar, desde diversas perspectivas pero con simultaneidad, la situación total en toda su riqueza. Para ello, existen diversas técnicas y procedimientos,

cada uno de los cuales será utilizado según la adecuación que ofrezca a las dimensiones e indicadores de la variable que se quiere investigar.

Dimensiones	Procedimientos
- Función económica de la empresa	- Entrevista estructurada
- Función social de la empresa	
Indicadores:	
- Otorga capacidad de consumo a los trabajadores	- Documentos personales - Entrevistas informales focalizadas
- Programas sociales destinados a la satisfacción de necesidades del trabajador	- Archivos o registros Institucionales - Observación directa - Entrevistas estructuradas
- Otorgación de subsidios económicos al trabajador	- Entrevistas estructuradas - Archivos o registros Institucionales
- Servicios o ayudas económicas a la comunidad	- Entrevistas estructuradas

7.2. Variable: Estructura organizacional.

Dimensión	Procedimientos
Dimensión:	
- Orden y disposición jerárquica	- Entrevistas estructuradas - Uso de informantes claves

Dimensión	Procedimiento
- Departamento y/o secciones	- Entrevistas estructuradas - Uso de informantes claves - Observación directa

Dimensión	Procedimientos
Canales de Comunicación	- Archivos institucionales - Entrevistas informales - Observación directa

Dimensión	Procedimientos
Niveles de autoridad y dirección	- Entrevistas estructuradas - Documentos personales - Observación directa

7.3. Variable: Composición Socio-demográfica.

Indicadores	Procedimientos
- N° total de trabajadores	- Registros institucionales
- Distribución por sexo	- Registros institucionales
- Distribución por edad	- Registros institucionales
- Distribución por estado civil	- Registros institucionales
- Distribución por labor realizada	- Registros institucionales
- Distribución por nivel de ingresos	- Registros institucionales
- Distribución por antigüedad en la empresa	- Registros institucionales
- Distribución por legalidad en la unión de la pareja	- Registros institucionales
- Distribución por número de miembros del grupo familiar	- Registros institucionales
- Distribución por cargas familiares	- Registros institucionales
- Distribución por sistemas de previsión en salud	- Registros institucionales

7.4. Variable: Vivienda

Dimensión: Tipo de Vivienda

Indicadores	Procedimiento	Instrumento
Casa	Entrevista estructurada	Cuestionario
Departamento	Entrevista estructurada	Cuestionario
Mediagua	Entrevista estructurada	Cuestionario
Conventillo	Entrevista estructurada	Cuestionario
Rancho	Entrevista estructurada	Cuestionario
Choza	Entrevista estructurada	Cuestionario
Pieza	Entrevista estructurada	Cuestionario
Otros	Entrevista estructurada	Cuestionario

Dimensión: Servicios Básicos

Indicadores	Procedimiento	Instrumento
Suministro de agua	Entrevista estructurada	Cuestionario
Suministro de luz	Entrevista estructurada	Cuestionario
Eliminación de aguas servidas	Entrevista estructurada	Cuestionario y Observación <u>di</u> recta

7.5. Variable: Condiciones de Vivienda.

Dimensión: Ubicación de la vivienda

Indicadores	Procedimiento	Instrumento
Sector urbano cerca	Entrevista estructurada	Cuestionario
Sector urbano lejos ...	Entrevista estructurada	Cuestionario
Sector rural cerca ...	Entrevista estructurada	Cuestionario
Sector rural lejos ...	Entrevista estructurada	Cuestionario

Dimensión: Estado de conservación.

Indicadores	Procedimiento	Instrumento
Buen estado	Entrevista estructurada	Cuestionario
Regular estado	Entrevista estructurada	Cuestionario
Mal estado	Entrevista estructurada	Cuestionario y Observación <u>di</u> recta.

Dimensión	Procedimiento	Instrumento
Nº de piezas	Entrevista estructurada	Cuestionario y Observación <u>di</u> recta.

Dimensión	Procedimiento	Instrumento
Nº personas por dormitorio	Entrevista estructurada	Cuestionario

7.6. Variable: Tenencia de la Vivienda.

Indicadores	Procedimiento	Instrumento
Propia	Entrevista estructurada	Cuestionario
Propia pagando dividendos	Entrevista estructurada	Cuestionario
Arrendatario	Entrevista estructurada	Cuestionario
Sub arrendatario	Entrevista estructurada	Cuestionario
Cedida	Entrevista estrucutrada	Cuestionario
Usufructuario	Entrevista estructurada	Cuestionario
Cuidador	Entrevista estructurada	Cuestionario
Allegado	Entrevista estructurada	Cuestionario
Otros	Entrevista estructurada	Cuestionario

II PARTE

DIAGNOSTICO

1.- ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Uno de nuestros objetivos generales, planteaba el describir las características organizacionales de la Empresa. Veremos, a continuación, algunos antecedentes generales de ésta, para luego detallar sus funciones, departamento y/o secciones que la constituyen, canales de comunicación, organigrama, etc.

1.1. Southern Shipmanagement (Chile) Ltda.

Es la razón con la cual se denomina jurídicamente la empresa.

1.2. Ubicación

Las oficinas y domicilio legal de la empresa se ubica en Cochrane N° 867, 3° piso, Valparaíso.

1.3. Origen y evolución histórica

La crisis económica que debió enfrentar el país a inicios de la década del 80, condujo a innumerables trastornos y modificaciones en todos los sectores del quehacer nacional.

Específicamente, el sector laboral fue quién más fuerte recibió este impacto, por cuanto las empresas en general, comenzaron a ver disminuídas sus ganancias, aumentadas sus deudas en forma desmesurada y, no fueron pocas las que desaparecieron por falta de rentabilidad o simplemente porque la quiebra era inminente.

A objeto de paliar en parte la situación caótica que económicamente se estaba viviendo, tanto el sector pública como privado debió asumir diversas medidas de ajuste, con el propósito de salvaguardar los capitales, por una parte, y la fuente de ingreso de innumerables trabajadores por otra.

La empresa nacional armadora de naves Compañía Sudamericana de Vapores S.A., no es ajena a esta realidad, y en una visión futurista vé que los servicios que demanda la administración de sus naves, le deportan un costo oneroso, por lo que éstos deberán ser asumidos por otra empresa.

Por su parte, otras compañías armadoras, también ven afectados sus capitales, aunque en mayor proporción que la Compañía Sudamericana de Vapores, razón por la cual se ven obligados a prescindir de los departamentos de personal. La administración, por lo tanto, ya no la podrán asumir.

Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., surge el 22 de Abril de 1981 como una Sociedad Limitada,

constituída por el aporte de capitales nacionales y extranjeros.

El objetivo principal de esta Empresa es el realizar tareas en la administración de naves, asumiendo, en relación a la Compañía Sudamericana de Vapores, una función subsidiaria en la labor que requiere la administración del personal embarcado, y respecto de la Sociedad Nacional de Navegación Petrolera adquiere toda la responsabilidad en lo que se refiere a la selección, contratación y administración del personal que navegará en los buques de ésta.

Por lo tanto, a partir de la fecha de su constitución, Southern Shipmanagement (Chile) Ltda. venderá a las compañías armadoras sus servicios para la administración de naves, asumiendo con ello no sólo la selección y contratación del personal que se requiera, sino que también deberá velar porque las compañías armadoras no vean obstaculizadas sus empresas por razones inherentemente administrativas.

En la actualidad Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., cuenta con la siguiente flota de naves bajo su administración:

- 1) Motonave Maipo de C.S.A.V.
- 2) Motonave Chillán de C.S.A.V.
- 3) Motonave Toltén de C.S.A.V.
- 4) Motonave Tubul de C.S.A.V.
- 5) Motonave Rubens de C.S.A.V.

- 6) Motonave Andalién de C.S.A.V.
- 7) Motonave Imperial de C.S.A.V.
- 8) Motonave Aconcagua de C.S.A.V.
- 9) Motonave Copiapó de C.S.A.V.
- 10) Motonave Maullín de C.S.A.V.
- 11) Motonave Malleco de C.S.A.V.
- 12) Motonave Laja de C.S.A.V.
- 13) Motonave de Lircay de C.S.A.V.
- 14) Motonave Choapa de C.S.A.V.
- 15) Buque Tanque Makedonia Star de SONAP
- 16) Buque Tanque Cabo Pilar de SONAP

Para cumplir sus objetivos la empresa cuenta con una completa estructura administrativa, la cual analizaremos en detalle más adelante.

De acuerdo al volúmen de los capitales que conforman la empresa, ésta queda clasificada como mediana empresa.

Según el área de la economía, ésta puede ser categorizada como una empresa de Transporte, aún cuando su tarea específica la enmarque dentro del ámbito de los servicios.

1.4. Objetivos y Política General

Como ya habíamos dicho anteriormente, el objetivo principal de esta empresa es el otorgar servicios en la administración de naves, procurando

para ello, el contar con el personal más idóneo para cada cargo, sea éste terrestre o embarcado.

También es objetivo de la empresa, el hacer el mejor uso alternativo de los recursos de que dispone, sean éstos financieros, materiales o humanos, de forma tal que la combinación de sus recursos implique el menor costo.

Se agrega también, el procurar el mejor ambiente de trabajo, a fin de que las tareas encomendadas a cada trabajador no se vean entorpecidas por factores intra y/o extralaborales, entregando para ello servicios de apoyo a través de su Departamento de Personal Flota.

Por otra parte, en relación al sistema de contratación de personal, se han establecido políticas específicas según se trate de personal embarcado (oficiales y tripulantes) o personal terrestre (administrativo), cada una de las cuales se ha formulado conforme a las disposiciones legales vigentes.

El personal terrestre o administrativo cuenta en su gran mayoría con Contrato Indefinido (personal de planta), con un horario de 48 horas semanales, sin perjuicio de las horas extraordinarias, las cuales, según la ley se pagan con un 50% de recargo en relación al valor de la hora ordinaria de trabajo.

Dentro de este mismo estamento de trabajadores encontramos otro grupo de funcionarios que,

por no ser permanentemente indispensables las labores que realizan, están contratados bajo el sistema "a honorarios", es decir, pago de los servicios profesionales prestados, contra presentación de Boleta por el período correspondiente.

Las remuneraciones de este sector de trabajadores está constituida por los items que a continuación se señalan:

- a) Sueldo Base: que es el estipendio fijo en dinero, pagado por períodos iguales de tiempo, determinados en el Contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios.
- b) Sobresueldo: que consiste en la remuneración de las horas extraordinarias de trabajo.
- c) Gratificación: que corresponde a la parte de las utilidades con que el empleador beneficia el sueldo del trabajador.

El personal flota o embarcado (oficiales y tripulantes) laboran, en su gran mayoría, bajo el sistema de contrato a plazo fijo, el que, por Ley, no puede tener una duración superior a dos años, razón por la cual éste se prolonga por el tiempo que dure el viaje o ruta de la nave.

Dentro del estamento de personal flota, éste se divide entre oficiales y tripulantes, cada

uno de los cuales a su vez posee plazas o cargos bien definidos.

Oficial es la persona que está en posesión del título profesional o permiso de embarco, otorgado por la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante.

Dentro de los oficiales se distinguen las siguientes plazas o cargos:

- Master (Capitán)
- Chief Officer (1er. Piloto)
- 2nd. Officer (2º Piloto)
- 3rd. Officer (3º Piloto)
- Radio Officer (Radiotelegrafista)
- Radio Officer/Chief Steward (Comisario/Practicante)
- Chief Engineer (Jefe Máquina)
- 1st. Engineer (1º Ingeniero)
- 2nd. Engineer (2º Ingeniero)
- 3rd. Engineer (3º Ingeniero)
- Reefer Engineer (Frigorista)
- Electrician (Electricista)
- Chief Steward (Comisario)

En la actualidad y dada la trascendencia de sus funciones, existe un número estimado de 60 oficiales, los que están contratados con Contrato Indefinido (Master, Chief Officer y Chief Engineer). El resto de la dotación permanece bajo el sistema de Contrato a Plazo fijo.

El Decreto Ley N° 2.222, dice que el Tripulante es un trabajador que presta, a bordo de naves de la Marina Mercante Nacional, servicios propios de navegación marítima (1).

La dotación de tripulantes se divide en las plazas que a continuación se señalan:

- Bosun (Contramaestre)
- A/B (Marinero Timonel)
- O/S (Marinero 2°)
- Fitter (Reparador)
- Motor Man (Ayudante mecánico)
- Wiper (Limpiador)
- Chief Cook (Cocinero 1°)
- Crew Cook (Cocinero 2°)
- Messman (Muchacho de Rancho)

Los tripulantes en su totalidad prestan servicios bajo Contrato a Plazo fijo.

Respecto al sistema de trabajo propiamente tal, la política dada por la Compañía, se traduce en el documento "Reglamento Interno de Trabajo a Bordo" (Ver Anexo N° 1).

Este Reglamento contempla entre sus disposiciones, las siguientes:

(1) Decreto Ley N° 2.222. "Ley de Navegación del Ministerio de Defensa Nacional, del 21.5.1978.

- Requisitos de Ingreso e individualización de la dotación.
- Contrato de trabajo: modalidad de Contrato, formalidad que éste debe reunir.
- Jornada de Trabajo: su duración, horas extraordinarias, festivos y descansos.
- Obligaciones normales de Trabajo: Respeto y obediencia al Capitán de la nave, ejecutar las labores necesarias, cuidar el material, usar elementos de seguridad e higiene, etc.
- Remuneraciones: elementos que la constituyen.
- Protección de las Remuneraciones
- Los Descansos
- Los Feriados
- Las prohibiciones del Trabajo
- Sanciones a las infracciones del Reglamento
- Reclamos
- Normas de Prevención, Seguridad e Higiene
- Documentos que se deben entregar al trabajador al término del Contrato

1.5. Estructura Organizacional

Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., para cumplir sus objetivos y funciones administrativas se estructura en los departamentos de: Gerencia, Capaci-

tación y Prevención de Riesgos, Personal Flota, Técnico y Contabilidad y Finanzas.

1.5.1. Gerencia:

La gerencia se constituye por Gerencia General.

Esta está a cargo de un Ingeniero de la Marina Mercante Nacional. Sus funciones están dirigidas a velar por el buen funcionamiento de la Compañía en general, tanto en lo que se refiere a la flota de naves administradas, como en lo referente a las decisiones directrices de aspectos administrativos.

1.5.2. Sub-gerencia:

El puesto lo asume un Ingeniero en Ejecución Mecánica. Es el representante legal de la Compañía y quien atiende en forma permanente y directa los asuntos de su competencia. A él deben responder los jefes de los diferentes departamentos, como asimismo, los Capitanes de las naves cuando así lo requiera.

1.5.3. Jefe Administrativo:

El responsable del cargo es un Oficial de la Marina Mercante Nacional (Ingeniero Naval).

Sus funciones están dirigidas a atender todos los aspectos administrativos de la Compañía, incluida la jefatura directa del personal terrestre. Se incluye dentro de sus responsabilidades el normal y correcto funcionamiento de los equipos del telex.

1.5.4. Prevención de Riesgos:

Es responsable de este cargo un 2º piloto de Marina Mercante Nacional. Su función es de asesoría directa a la Gerencia en materias relacionadas con el uso de equipos de trabajo, mantención e higiene de las naves. Especial importancia tiene la elaboración de videos educativos para la tripulación, así como la planificación, organización, coordinación y evaluación de cursos especiales relacionados con el tema.

1.5.5. Departamento Técnico:

Este Departamento, para su funcionamiento, se divide en dos gerencias técnicas:

a) Gerencia Técnica flota "A": comprende las siguientes naves:

- M/V Rubens
- M/V Maipo
- M/V Chillán
- M/V Toltén
- M/V Andalién

La Jefatura de esta división, está a cargo de un Gerente, el cual cuenta a su vez con dos superintendentes. La función de los superintendentes está dirigida a supervisar y controlar el correcto funcionamiento de las naves en su parte técnica. Cuentan con el apoyo de asistentes técnicos (profesionales Ingenieros Mercantes).

b) Gerencia Técnica flota "B": Incluye la responsabilidad por las siguientes naves:

- M/V Imperial

M/V Aconcagua

M/V Copiapó

M/V Maullín

M/V Malleco

M/V Laja

M/V Lircay

M/V Choapa

M/V Chaitén

B/T Cabo Pilar

B/T Makedonia Star

La gerencia flota "B", cuenta a su vez con tres superintendentes, los que a su vez trabajan con dos asistentes técnicos.

La Gerencia Técnica, además del personal ya enunciado, cuenta también con apoyo administrativo.

1.5.6. Departamento de Contabilidad y Finanzas:

Este Departamento funciona bajo la responsabilidad de un Contador General. Se estructura, funcionalmente, en tres sub-divisiones:

- Contabilidad naves
- Tesorería
- Contabilidad S.S.M.

Cuenta con un total de 10 funcionarios, entre los cuales se han delegado las diferentes tareas que competen a este Departamento.

1.5.7. Departamento Personal Flota:

El Departamento Personal Flota es el encargado de la selección, contratación y mantención del personal embarcado (oficiales y tripulantes), así como también tiene bajo su alero los servicios de bienestar que ofrece la Compañía, tanto al trabajador como a sus grupos familiares.

La Jefatura de este Departamento recae en un Ingeniero Mercante, el que a su vez delega algunas tareas específicas a un coordinador de oficiales y un coordinador de tripulantes.

Para ello cuenta con la colaboración de personal de la Cía. Sudamericana de Vapores, quienes se desempeñan en South. Ship. en comisión de servicios.

Hay también personal para el desempeño de tareas administrativas y de secretariado.

1.5.8. Departamento de Remuneraciones:

Este Departamento trabaja en coordinación directa con el Depto. de Contabilidad y Finanzas. Se divide a su vez en remuneraciones Flota y remuneraciones Terrestre.

Además de ser el encargado directo del pago de salarios de los trabajadores, también es su responsabilidad el pago de asignaciones familiares, cotizaciones de salud y cotizaciones previsionales.

1.5.9. Departamento de Capacitación:

El Departamento de Capacitación se encuentra ubicado en el Organigrama de la Compañía como una Unidad Asesora de la Gerencia.

Sus funciones son las de identificar, planificar, ejecutar y controlar los Programas de Capacitación Ocupacional de acuerdo a la Política de Capacitación y lograr las metas estipuladas en sus objetivos.

El Depto. se encuentra a cargo de un Piloto de la Marina Mercante Nacional. Para labores

administrativas cuenta con una ayudante egresada de contabilidad. Además, cuenta con la asesoría de capitanes y jefes de máquina, con el fin de actualizar los contenidos de los cursos.

Cuenta con las siguientes instalaciones y equipamiento:

- Sala de Capacitación de 65 m² con capacidad para 32 alumnos sentados en mesas para 4
- Retroproyector de transparencias
- Episcopio de láminas opacas
- Proyector de diapositivas
- Proyector de películas 16 mm
- Reproductor de videos V.H.S.-N.T.S.C.
- Televisor color 20 pulgadas
- Simulador de Gobierno
- Simulador de repetidor Giro Compás
- maqueta de circuitos de líneas de carga -descarga de un buque-tanque
- Instrumentos en corte (Explosímetros)
- 16 cursos de Seguridad en diapositivas
- 62 videos para entrenamientos

Política de Capacitación:

El avance tecnológico experimentado por el transporte marítimo, en las últimas décadas, requiere de Oficiales y Tripulantes con un alto nivel de conocimientos que les permita desempeñarse a bordo, con profesionalismo, eficiencia y seguridad.

Para alcanzar esos niveles, la Gerencia determina desarrollar la Capacitación Ocupacional con el fin de lograr la mejor orientación, formación, actualización y especialización de las dotaciones que deben tripular las naves de las empresas armadoras bajo la administración de South. Ship.

La mayor inversión que una empresa puede efectuar se encuentra en la calidad humana y profesional de su personal.

1.5.10. Departamento de Bienestar:

Este departamento lo analizaremos en detalle más adelante.

Antes de entrar a la descripción del "Departamento de Bienestar" South. Ship., creemos que es pertinente consignar que, al margen de que éste coincida o no con los preceptos que la teoría señala para el concepto de Bienestar, detallaremos la realidad que dicho Departamento presentaba durante el año 1987.

Asimismo, consideramos procedente anotar brevemente una pequeña hojeada histórica, de modo de contar con algunos antecedentes que justifiquen la situación que sigue.

Hasta finales de la década del 70 e inicios de la década de los 80, las Compañías Armadoras

gozaron de una buena producción económica, lo que les permitía contar con "Servicios de Bienestar" dotados de cuantiosos recursos, especialmente en cuanto a prestaciones económicas se refiere.

Posteriormente, y una vez que se produjo la crisis económica, estas Compañías se vieron en la obligación de terminar con dichos Servicios, por lo oneroso que resultaba su funcionamiento; además, de la "mala administración" y mal utilización que se hizo de ellos por parte de los usuarios a quienes iban dirigidos (excesos de solicitudes de préstamos pecunarios no justificados, visión paternalista, exceso de beneficios económicos, etc.)

En razón de los antecedentes propuestos, Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., inició sus servicios de administración, ofreciendo a sus trabajadores sólo una remuneración a cambio de los servicios prestados. Paulatinamente, y a medida que las posibilidades de la Empresa así lo permitían, se fueron ofreciendo nuevos beneficios, hasta que a mediados de 1986 estuvo en condiciones de contratar una profesional Asistente Social.

Se inicia así el funcionamiento del "Departamento de Bienestar S.S.M."

La jefatura (y único funcionario) es tá a cargo de una Asistente Social. Para las tareas administrativas estaba el apoyo de dos alumnas en

práctica del Liceo Técnico de Valparaíso, el que luego fue reducido a una alumna.

En cuanto a la Política, objetivos, programas y proyectos, éstos no estaban establecidos.

La labor que realiza el Departamento de Bienestar se puede enunciar en los siguientes términos:

- a) Asignaciones Familiares: Es responsabilidad de este Departamento coordinar y controlar el correcto pago de las asignaciones familiares a través de la C.C.A.F. Javiera Carrera.

- b) Licencias Médicas: Corresponde la recepción, verificación de datos y tramitación de las Licencias Médicas. En caso de atraso en la presentación se deben hacer las gestiones correspondientes para que la entidad pagadora la recepcione.

- c) Convenio Colectivo de Salud Isapre "Colmena Golden Cross": South. Ship. mantiene, desde Junio de 1986 un Convenio Colectivo en Salud con una Isapre, correspondiéndole al Servicio de Bienestar el control de dicho Convenio en cuanto al número de bonos consulta solicitados por cada trabajador, considerando el bajo arancel que ellos tienen, como así también, la verificación de los antecedentes de la situación frente a Licencias Médicas sospechosas.

Los beneficios que ofrece este Convenio, cuenta entre los más importantes:

- 100% bonificación por gastos de hospitalización en Clínicas y Hospitales con Convenio.
- 100% bonificación bonos consulta con un tope de 0,65 U.F.
- 35% bonificación para tención oftalmológica y lentes ópticos
- 80% bonificación de exámenes de laboratorio y rayos X (cuando no son practicados en período de hospitalización del paciente).

Las prestaciones pueden obtenerlas los usuarios a través de bonos, o bien contra presentación de boleta, en cuyo caso la Isapre reembolsa el monto gastado (médico, hospitalización, exámenes, radiografías, medicamentos).

- d) Convenio Sermedyd: Corresponde a Bienestar la entrega de credenciales para la obtención de rebajas en los aranceles del Servicio Médico y Dental Sermedyd.
- e) Onces esposas de Oficiales y Tripulantes: Una vez al año la Gerencia de la Compañía realiza un té de convivencia con las esposas de los trabajadores embarcados, habiéndosele asignado a Bienestar la organización y coordinación de actividades para la ejecución de estos eventos.
- f) Vacaciones Centro Recreativo Maitencillo: Entre los beneficios que ofrece la C.C.A.F. Javiera Carrera

se cuenta un Centro Recreativo en Maitencillo, él es ofrecido a South Ship, para que los hijos de trabajadores que así lo deseen puedan gozar de 10 días de vacaciones en el Centro. Le corresponde a Bienestar la inscripción de los menores y la organización y coordinación de gestiones para que éste se lleve a cabo. El financiamiento es de 50% con cargo a la empresa y 50% con cargo al trabajador.

g) Paseo fin de año personal administrativo: Anualmente, corresponde a Bienestar organizar un paseo recreativo al personal administrativo. Las tareas específicas son delegadas a diversas comisiones conformadas por los mismos funcionarios S.S.M.

h) Obsequio de Navidad: La compañía entrega en donación a cada uno de sus trabajadores para las Fiestas de Navidad, un obsequio consistente en un pavo y mercaderías. Bienestar debe elaborar las nóminas del personal que recibirá este obsequio en conjunto con los coordinadores de tripulantes y oficiales. También le corresponde hacer entrega de los tickets a cada uno de los beneficiados a objeto de que retiren de los Centros Comerciales con convenio los obsequios señalados.

La Gerencia también le ha asignado al Servicio de Bienestar la responsabilidad en la organización frente a actividades destinadas al esparcimiento de los trabajadores y sus grupos familiares.

Por último, depende del Servicio de Bienestar, el Servicio Médico de Southern Shipmanagement (Chile) Ltda.

Este Servicio Médico funciona bajo el siguiente plan de trabajo:

Objetivo: Velar por la salud del personal de la Flota y del personal terrestre de las Compañías del Sistema.

Para el cumplimiento de los objetivos, Servicio Médico realiza las siguientes actividades:

Atención en Tierra:

- 1) Controles preembarco: Se efectúan en las siguientes circunstancias:
 - 1.1.) Previo a la firma del Contrato de embarco, como requisito el Oficial o Tripulante será sometido a exámen médico.
 - 1.2.) Cuando un Oficial o Tripulante hubiese sido desembarcado por enfermedad, por indicación de Médico u Oficial de Sanidad de la nave.
 - 1.3.) Al ser dado de alta cuando hubiese estado con licencia médica, debiendo concurrir con los antecedentes pertinentes.

El exámen de preembarco, consiste en un interrogatorio con el fin de descartar enfermedad, el exámen físico, agudeza visual, visión de colores y exámenes de laboratorio si fuese pertinente. En caso de existir enfermedad, es derivado al sistema previsional correspondiente (Servicio de Salud, Isapre) para atención definitiva.

Para aquellos trabajadores mayores de 50 años, y que sean fumadores, se solicitará radiografía de torax y electrocardiograma, según criterio del médico examinador. El costos de estos exámenes será por cuenta de su Sistema Previsional correspondiente.

Serán causales de no otorgar pase de embarco y además serán motivo de desembarco, las siguientes afecciones debidamente ponderadas por el médico:

- Tuberculosis pulmonar
- Cualquier enfermedad infecto-contagiosa
- Sinusitis, mastoiditis, otitis
- Efisema pulmonar
- Asma bronquial
- Ulcera gastroduodenal
- Hernias de la pared abdominal
- Hipertiroidismo
- Diabetes Mellitus controlada con insulina
- Colecistitis crónica calculosa
- Hipertensión arterial rebelde
- Infarto de miocardio
- Epilepsia no controlada

- Síndrome vertiginoso
- Glaucoma, iridociclitis, retinopatías
- Psoriasis no controlable
- Artrosis, lumbago, artritis reumatoidea
- Afecciones mentales, esquizofrenia, psicosis maniaco depresivas, formas de neurosis
- Alcoholismo crónico
- Drogadicción

Vigencias:

La otorgación de certificados para la vigencia de matrícula es una obligación individual y no corresponde a la sección médica, sin embargo, ésta dejará constancia en la ficha clínica de los exámenes efectuados para este objetivo.

Licencias Extranjeras:

Se otorgan los Certificados Médicos requeridos por las legislaciones Panameña o Liberiana, cumpliendo con los requisitos que indican los formularios correspondientes. Los exámenes de laboratorio que se soliciten para la Licencia, serán de cargo del oficial o tripulante.

Exámenes Post-embarco:

Serán atendidos aquellos Oficiales o Tripulantes que hubieren presentado problemas médicos en navegación y próximos a acogerse a Licencia Médica.

Atención Médica embarcado:

Será efectuado por el Oficial Primeros Auxilios (O.P.A.) de la nave quién solicitará la interconsulta a médico en puertos, al no poder solucionar la situación.

Las interconsultas en puertos extranjeros serán solicitadas en formularios, llenando con claridad los datos.

La Empresa cancelará estas consultas, tratándose de enfermedades que ha hecho su aparición a bordo, o agudizaciones de enfermedades crónicas.

Será de cargo del interesado la cancelación de consultas por enfermedades crónicas, adquisición de lentes ópticos, enfermedades venéreas y atenciones dentales; a excepción de las extracciones.

Otras Funciones:

- Control y Supervisión de los dispensarios o enfermerías con visitas inspectivas a las naves.
- Asesoría médica a los Oficiales de Sanidad de las naves por Radiotelefonía cuando ello sea requerido.
- Supervisión de gastos médicos por consultas en el extranjero y puertos del litoral que no sea Valparaíso.

- Actualizar los conocimientos del Personal Primeros Auxilios a través de su entrenamiento en el Policlínico, charlas, etc.

- Verificar las altas médicas presentadas por el personal al término de licencias Médicas.

2) Personal Terrestre (Casos de Urgencia)

Recibirá atención médica de urgencia, correspondiendo la atención definitiva al Sistema Previsional al cual esté acogido el paciente.

Tratamientos inyectables y curaciones indicadas por el médico tratante.

1.6. Canales de Comunicación entre los Departamentos

- a) Vía escrita formal: Esta es utilizada para toda aquella información oficial que es emitida por la Compañía, ya sea hacia cualquier personal natural o jurídica del exterior, como también hacia los propios trabajadores.

Asimismo, este tipo de vía es manejada bajo la modalidad de "memorandum" en forma muy frecuente entre los departamentos.

- b) Vía escrita informal: Se estila entre los funcionarios administrativos, especialmente, cuando se requiere de información precisa breve, como asimismo cuando la información se precisa en forma urgente. La modalidad más frecuente son las "notas manuscritas" al margen de los textos de documentos oficiales.
- c) Vía oral formal: Es utilizada cada vez que la gerencia así lo requiere y en modalidad está dada por las reuniones. También se estila entre la jefatura del Depto. Personal Flota y la tripulación.
- d) Vía oral informal: Es la vía mayormente utilizada, especialmente entre el personal administrativo (subalterno - subalterno; jefes - jefes). Los medios son la palabra oral cara a cara y el teléfono.

2.- ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS

En este estudio de Caso, muchos de los antecedentes sólo podrán ser objeto de análisis cualitativo, ya que precisamente es el Estudio de Casos el que se base por excelencia en el análisis cualitativo.

Y es este tipo de análisis el que más se adecúa para entrar en la interpretación de los datos verificados en las variables que se plantearon respecto de la Empresa como organización.

2.1. Funciones de la Empresa

Función económica:

Decíamos que la Empresa cumple con esta función en forma absoluta o relativa toda vez que reúne requisitos determinados.

En efecto, podemos afirmar que Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., durante su año de gestión 1987 ha cumplido en forma absoluta su función económica.

Para ello, consideramos los siguientes antecedentes:

- Utilidades: las ganancias medidas en términos económicos, luego de realizado el balance, fueron satisfactorias.
- Pago de salarios: Durante el año 1987, el pago de remuneraciones, así como las gratificaciones y horas extraordinarias fueron realizadas oportunamente a cada trabajador, según lo pactado en el Contrato de Trabajo. Asimismo, el pago de finiquitos a que hubo lugar fueron llevados a cabo en su oportunidad.

Además, durante este año también se otorgaron dos reajustes a los trabajadores de 8% cada uno, como así también los viáticos de alimentación asignados al personal terrestre fueron reajustados periódicamente.

- Amortización de deudas: Dado que South. Ship. es una empresa cuyo objetivo son los servicios, no se vé en la obligación de invertir cuantiosamente en materias primas y/o grandes infraestructuras. De consiguiente, la Compañía no observa deuda a acreedor alguno por estos conceptos.

- Impuestos: Conforme a lo que señala la Ley, el pago de Impuestos se efectuó en forma normal, sin que este ítem fuese causante de desajustes económicos a la Compañía.

- Inversiones: La gran inversión de South. Ship. por política propia, está constituida por su recurso humano.

Desde esta perspectiva, podemos afirmar que la inversión correspondiente al año 1987 se realizó, principalmente, a través de una continua capacitación al personal en los más variados niveles. Asimismo, en este respecto, se produjeron nuevas plazas en el estamento administrativo.

Función Social de la Empresa:

En relación a esta dimensión de la variable y dados los indicadores, podemos concluir lo que sigue.

Capacidad de consumo a los trabajadores: Considerando el nivel de salarios que actualmente exhibe el país, ya sea en el sector públicos o privado, en las más diversas áreas de la economía; podemos decir que South Ship, otorga un salario tal a sus trabajadores de modo que éstos pueden contar, generalmente, con los medios económicos indispensables para dar respuesta a sus necesidades.

Así distribuidos los salarios en tres niveles, observamos los siguientes resultados:

NIVEL DE SALARIO	%
MUY BUENO	51 %
BUENO	48.2%
REGULAR	0.8%

Debemos señalar que, por tratarse de una empresa privada, los datos de remuneraciones constituyen un dato confidencial de la Empresa.

Sin embargo, no obstante lo anterior, entenderemos por:

a) Ingreso muy bueno: Aquel que permite al trabajador tener:

a.1. Vivienda propia de por lo menos 140 m² y/o arrendar una equivalente.

- a.2. Tener automovil propio
- a.3. Tener a sus hijos con educación particular
- a.4. Vacacionar fuera de la región o en el extranjero
- a.5. Cuenta Bancarai
- a.6. Tener acceso a Centros de diversión destinados a la clase media alta
- a.7. Contar con teléfono y servicio doméstico

b) Ingreso Bueno: Permite:

- b.1. Tener casa propia de 80 m² y/o arrendar una equivalente.
- b.2. Proporcionar a los hijos educación particular o semi-fiscal
- b.3. Tener acceso a centros de diversión destinados a la clase media
- b.4. Vacacionar fuera de la región

c) Ingreso Regular:

- c.1. Permite vivir en viviendas propias de 60 m² y/o arrendar una equivalente
- c.2. Proporcionar a los hijos educación subvencionada y/o municipal
- c.3. Vacacionar dentro de la región
- c.4. Idas esporádicas al cine y/o football y/o paseos

Podemos apreciar que practicamente el 100% de los trabajadores perciben salario por sobre los regular. Los parámetros están dados por un estudio de marketing a nivel nacional.

El 0.8% lo constituye una proporción de trabajadores que, en razón de las calificaciones obtenidas por su desempeño no están regularmente con Contrato vigente, por lo que la distribución proporcional de sus ingresos en un año los convierten en regular.

En lo relativo a los Programas Sociales destinados a los trabajadores, South. Ship. cumple su rol fundamentalmente a través de su Servicio de Bienestar.

Si bien es cierto que no podemos hablar de programas sociales propiamente tales, tampoco podemos desconocer las actividades que se realizan en pos del bienestar de los trabajadores.

Así hablamos de un Convenio Colectivo de Salud con beneficios inmejorables para los trabajadores. Cabe mencionar que ello se logra a través de los aportes solidarios de administrativos, oficiales y tripulantes. Si bien las remuneraciones de los dos primeros hacen que sus cotizaciones sean mayores que las que pueden efectuar los tripulantes, éstos últimos también consumen menos. Así, veamos por ejemplo el costo que tiene para la Isapre cubrir una Licencia Médica de un oficial y la de un tripulante. Por las remuneraciones de aquellos, el costo es muy superior. Es decir, los aportes son proporcionales al consumo.

También contamos con un Servicio Médico propio para la dotación; beneficios obtenidos de una

Caja de Compensación, tales como: vacaciones para los hijos del personal, centros recreativos, Club de Campo, bonos de natalidad y nupcialidad, becas escolares, etc.

Por otra parte, también se efectúan actividades destinadas al esparcimiento y recreación del personal, como también de su grupo familiar. Entre éstas se efectuaron el año 1987:

- Paseo anual de Tripulantes (Parque El Edén/Quillota)
- Paseo anual Administrativos (Quinta SONAP/Olmué)
- Club de Campo Chacra Montecarmelo (C.S.A.V. para Oficiales)
- Fiesta de Navidad para hijos del personal administrativo
- Onces convivencia señoras de tripulantes (Club Español)
- Onces de convivencia señoras de oficiales (Hotel Miramar)
- Obsequio de Navidad para todo el personal
- Cocktail de integración personal administrativo
- Club deportivo personal administrativo
- Becas escolares para personal fallecido a bordo
- Cobertura frente a gastos médicos onerosos por enfermedad grave declarada en el extranjero a través de un Seguro Internacional.

Subsidios económicos:

Considerando el nivel de sueldos que poseen la gran mayoría de los trabajadores del sistema, se fundamenta la premisa que éste es suficiente para

llevar un standard de vida aceptable, por lo tanto, no se justifican la solicitud de préstamos o similares. Pero aún así, no podemos dejar de considerar las emergencias o casos fortuitos como catástrofes, muertes y enfermedades que demandan gastos no previstos. Frente a estas situaciones, se estudia cada caso en particular y se resuelve si procede o no autorizar la solicitud de préstamo excepcionalmente.

Servicios o ayudas a la Comunidad:

A este respecto South. Ship, pese a ser una Empresa relativamente nueva ya se ha comprometido con la Comunidad, y dicho compromiso trasciende el responder a requerimientos directos de la sociedad, tales como el otorgar trabajos o satisfacer una demanda económica.

La empresa ha apadrinado una Escuela Básica del Cerro Las Cañas de Valparaíso, lo que implica proporcionar ayuda en materiales para la mantención del establecimiento educacional, como también proporcionar algunos útiles de estudio a los alumnos de más escasos recursos.

Por otra parte, con ocasión del terremoto del 3 de Marzo de 1985 que afectara a Valparaíso, la Compañía hizo entrega de 15 mediaguas a la I. Municipalidad de este puerto para ir en ayuda de los damnificados. Con este mismo motivo, en aquella oportunidad

también, se entregó atención al personal afectado a través de profesionales especialmente contratados para tal efecto.

Como vemos, South. Ship. se encuentra comprometida con la comunidad. Si bien pudiese parecer que las acciones no son muy numerosas, no se debe dejar de considerar que se trata de una empresa privada cuyo objetivo principal son las ganancias y, por tanto, cualquier ayuda a la comunidad es realizada graciosamente.

2.2. Variable: Estructura organizacional.

Southern Shipmanagement (Chile) Ltda. exhibe una estructura organizativa bien definida, la cual se constituye por Departamentos:

- Gerencia
- Departamento Técnico
- Departamento de Contabilidad y Finanzas
- Departamento Personal Flota
- Departamento Administrativo

Cada uno de los departamentos enunciados y, anteriormente descritos, posee una línea de trabajo clara y definida, en donde destaca el respeto a la autoridad y la responsabilidad frente a las tareas asignadas.

Debemos señalar sí que el Organigrama funcional, considerado como base para que cada trabajador sepa y reconozca los niveles de jerarquía dentro de su sistema de trabajo, no está considerado como fundamental para que todos los funcionarios lo conozcan.

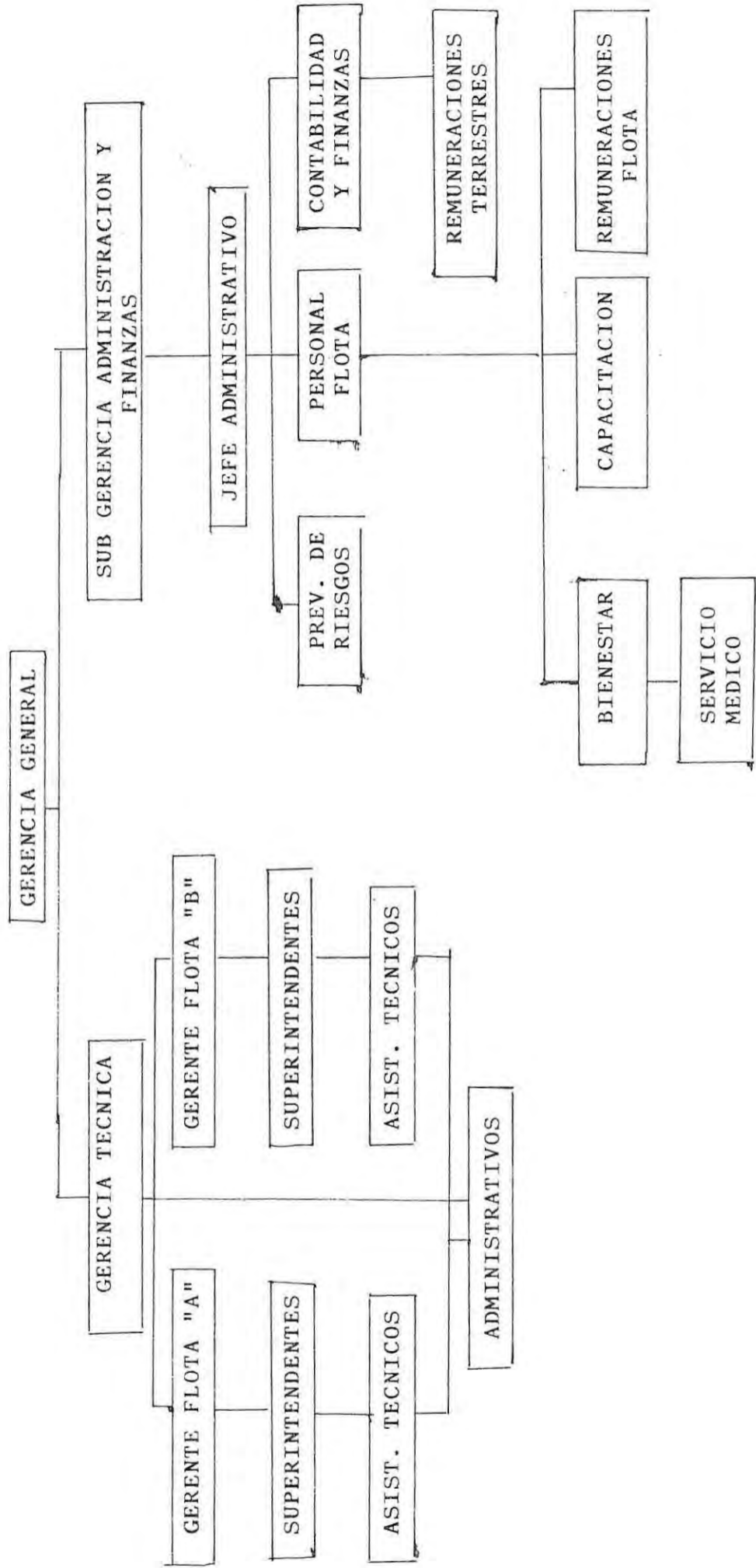
Tampoco son divulgadas herramientas básicas de la administración, tales como Reglamento Interno de Trabajo, Manual de funciones y Manual de descripción de cargos.

En lo que respecta a canales de comunicación, son ampliamente utilizados los canales escritos y orales, ya sea a nivel formal e informal. Especial importancia adquiere el hecho de expedita llegada a las instancias superiores, bastando tener un motivo plausible para hacerse oír (cualquiera sea la ubicación dentro de la escala de jerarquía).

En cuanto a la dirección, podemos señalar que se desarrolla en forma muy eficiente, descansando la dirección principal en manos del Gerente General, quien además cuenta con un adecuado grupo de asesores que le colaboran en la atención de todas las materias y asuntos que así lo requieren, pudiendo ser delegada en uno de ellos cuando el caso así lo amerita.

SOUTHERN SHIPMANAGEMENT (CHILE) LTDA.

ORGANIGRAMA



2.3. Variable: Composición socio-demográfica.

Para la medición de esta variable, se utilizó fundamentalmente el Cuestionario, ello por cuanto era el instrumento que mayores facilidades otorga para la necesario codificación y tabulación de los indicadores de esta variable.

Debemos señalar que además, la información fue complementada con registros institucionales.

La tabulación de los datos fue hecha a través de un sistema computacional, dado el volumen de la información, lo que obligó a la alumna a aprender a digitar y procesar información bajo el sistema "Lotus 1-2-3".

De los datos procesados, obtuvimos los siguientes resultados:

Antes de cualquier información, necesitamos saber cual es el universo de trabajadores que conforman el sistema Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., (ahora en adelante S.S.M.)

TABLA 1:

PLAZA	Nº	%
Oficiales	237	43.1 %
Administ.	30	5.5 %
Tripulantes	283	51.4 %
T O T A L	550	100.0 %

Dentro del sistema de contratación S.S.M. se estipula el Contrato a plazo fijo, por lo tanto, el número de trabajadores de la Compañía es variable, a excepción del 5.5% que lo conforman el estamento administrativo y 60 oficiales (25.3% de ellos) que poseen contrato indefinido. Sin embargo, y no obstante lo anterior, siempre se mantiene un promedio total de 550 trabajadores.

En relación a la distribución por sexo, la Tabla Nº 2 nos muestra que prácticamente el 100% de los trabajadores son varones.

TABLA 2:

SEXO	Nº	%
Masculino	541	98.4%
Femenino	9	1.6 %
T O T A L	550	100.0 %

El personal femenino sólo se distribuye dentro de los cargos administrativos, de la siguiente forma:

- 1 Asistente Social
- 1 Contadora
- 7 Secretarías
- 1 Administrativa

Nos parece interesante mencionar que, hace algunos años, dentro del personal embarcado de la Compañía se intentó integrar personal femenino a la dotación dentro de la plaza de "muchacha de Cámara". Dicha experiencia no se habría resultado porque ni las trabajadoras embarcadas ni el personal masculino tuvieron una preparación previa para manejar adecuada y satisfactoriamente la situación.

En lo que respecta a la labor realizada, para cualquier efecto dentro del Sistema S.S.M., excepto para las remuneraciones; se distinguen tres estamentos, a saber: Administrativos, Oficiales y Tripulantes. La distribución del personal en estos estamentos, ya la vimos en la Tabla 1.

La distribución según el estado civil, nos muestra los siguientes resultados:

TABLA 3:

ESTADO CIVIL	%
Soltero	10.3%
Casado	89.7%
T O T A L	100.0%

Del total de trabajadores, el 89.7% está casado, mientras que el 10.3% son solteros. Pero además del estado civil, podremos ver que además se presentan otras situaciones, en relación a la unión de la pareja como se presentan en la Tabla N° 4 y N° 5.

TABLA 4:

TIPO DE PAREJA	%
Cónyuge	78.5%
Conviviente	13.9%
No corresponde	7.6%
T O T A L	100.0%

Entre los trabajadores casados sólo el 78,5% vive con su cónyuge, mientras que el 13.9% mantiene convivencia con otra persona. El 7.6% lleva una vida sin pareja permanente, es decir, no forma parte de una familia estable; esta situación sólo

se da entre tripulantes. Todos estos casos tienen un matrimonio vigente, existiendo separaciones sólo de hecho.

TABLA 5:

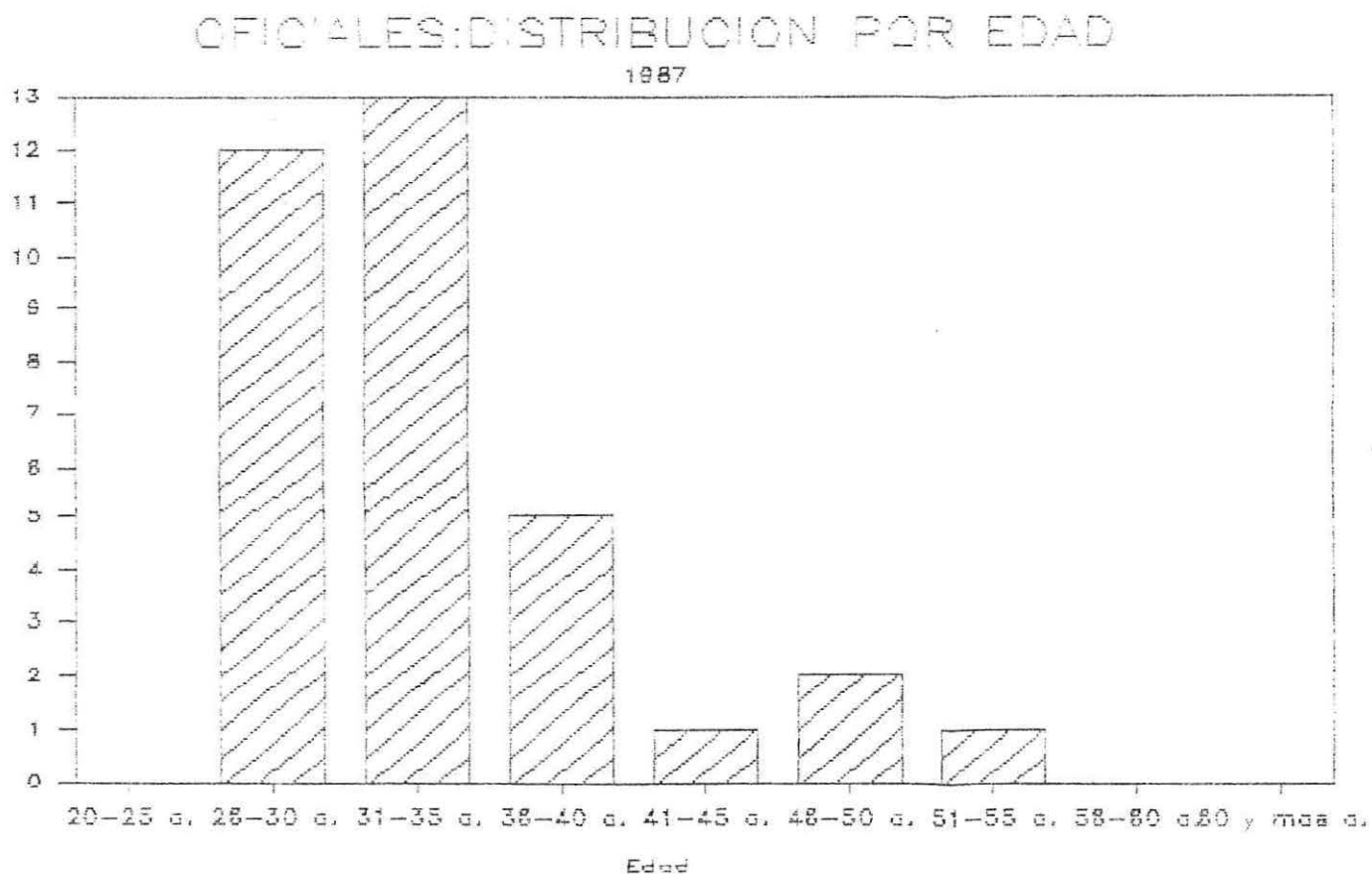
TIPO DE PAREJA	%
Conviviente	8,1%
Vive solo	91,9%
T O T A L	100.0%

Los trabajadores que nunca se han casado o que estuvieron casado alguna vez y que actualmente no tienen pareja conforman un total de 91.9%, mientras que la inversa representa el 8.1. Esto nos hace pensar que mientras el trabajador no decida casarse tampoco es la tendencia formar una unión consensual de pareja.

Destaca el hecho que no se presenta ningún caso en que el matrimonio haya sido anulado, es decir, la modalidad en la disolución de la pareja es la separación de hecho.

Para conocer la distribución etárea de la población S.S.M. observemos el Gráfico N° 1, el cual nos representa las edades entre Oficiales.

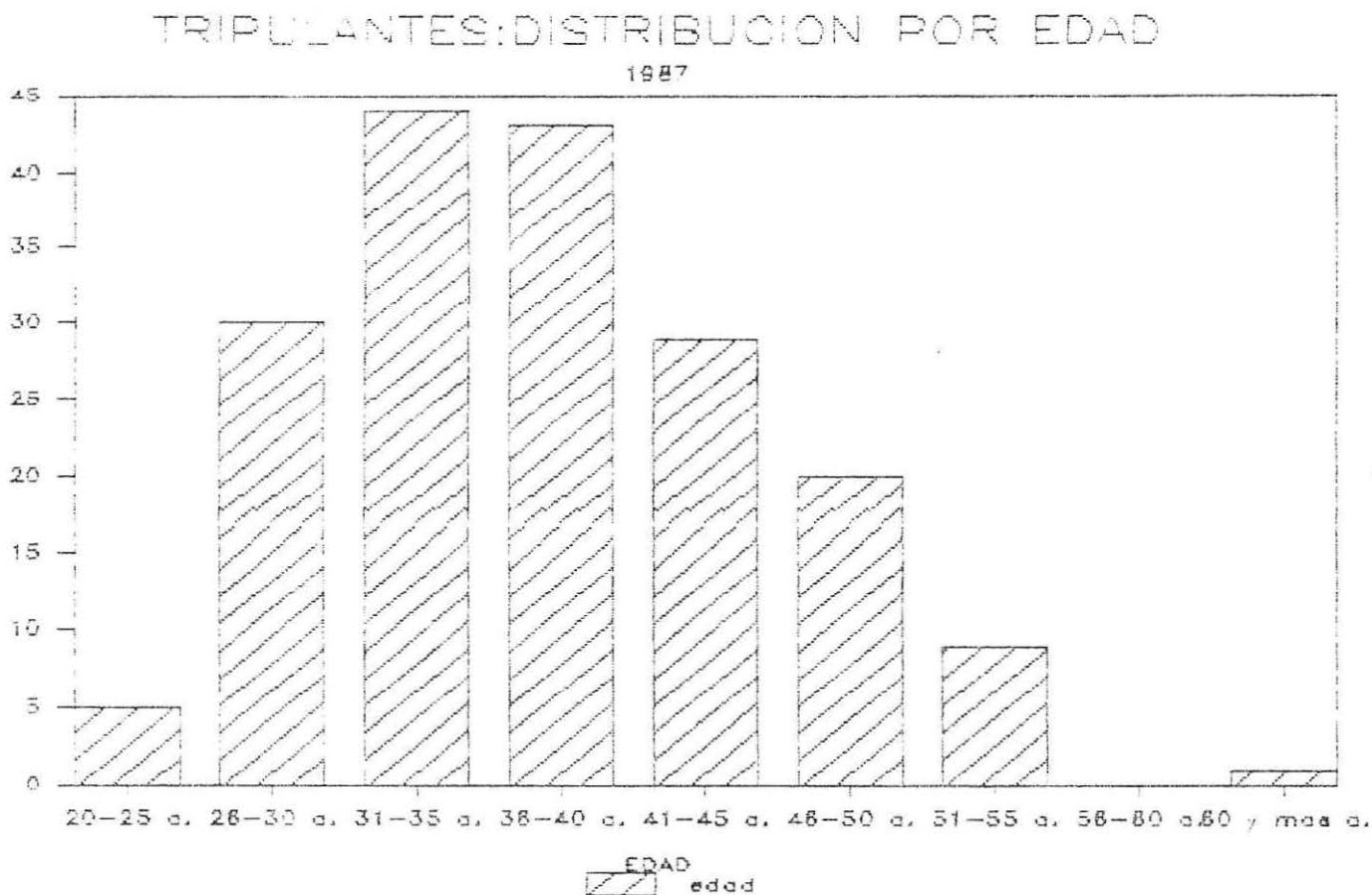
GRAFICO N° 1:



El gráfico nos muestra que la mayoría de los Oficiales son jóvenes, entre 20 y 35 años de edad, mientras que la menos proporción se concentra entre los 41 y 45 años de edad.

El Gráfico N° 2, nos muestra la distribución por edad entre los tripulantes.

GRAFICO N° 2:



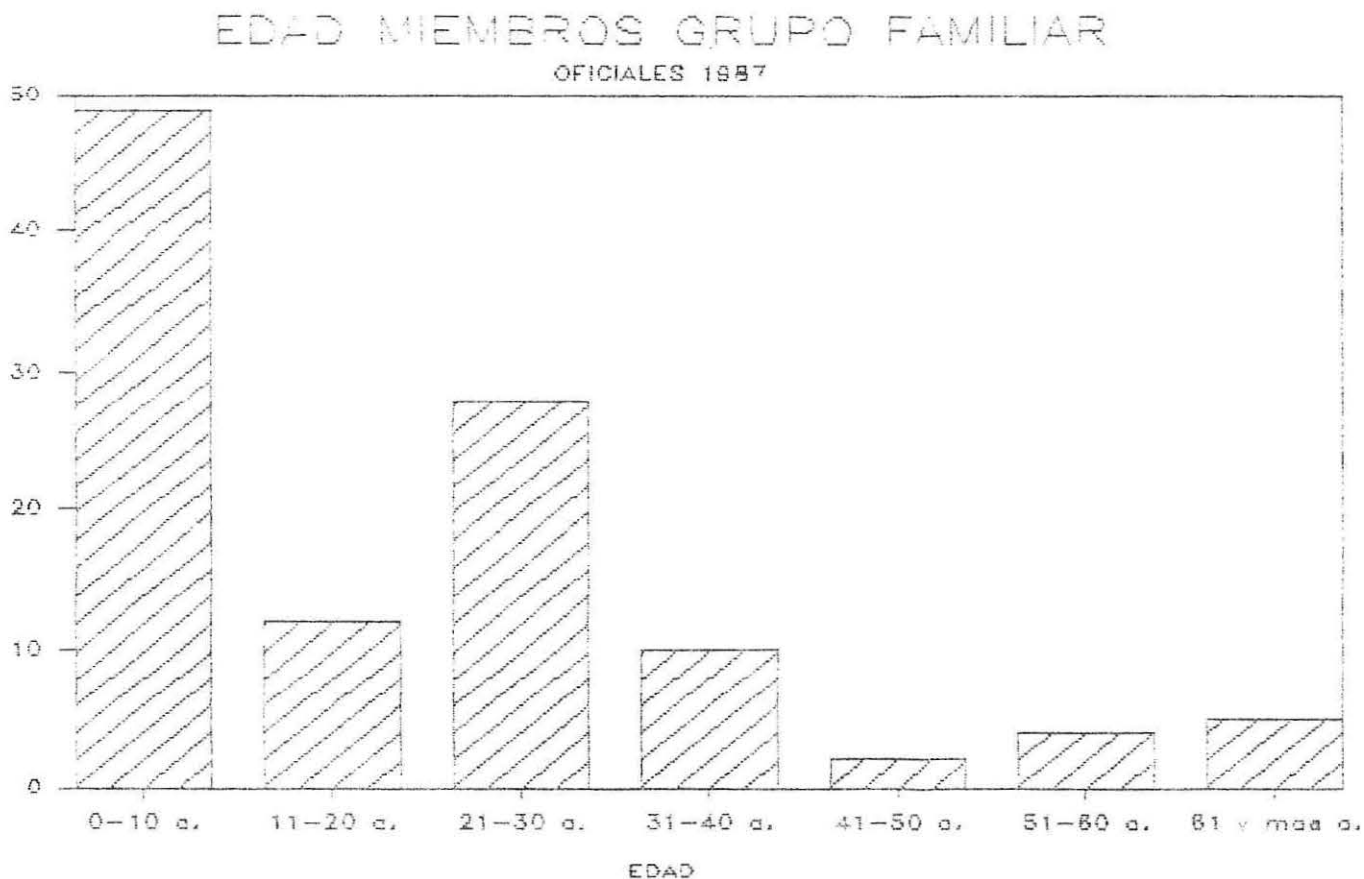
Al igual que entre los oficiales, la mayor cantidad de tripulantes se concentra entre los 31 y 35 años de edad, luego le sigue el grupo de los que tienen entre 38 y 40 años de edad. En su conjunto representan el 37% del total; por lo tanto, se puede decir que una parte importante de los trabajadores están en la mejor edad productiva.

El tripulante de menos edad cuenta con 20 años, mientras que el mayor es de 60 años.

En el tramo entre 55 y 60 años no hay ningún caso entre los tripulantes. Ello nos lleva pensar que el retiro, voluntario u obligatorio de esta actividad, es antes de la edad legal para jubilar (65 años).

Analizando la temprana retirada de los trabajadores de su trabajo, en términos de edad, importa conocer las edades promedio de los demás miembros del grupo familiar. Ello con el objeto de prever situaciones por falta de ingreso dentro de familia siendo ese el caso, sería importante saber cuantas son las personas que inevitablemente dependen de este ingreso.

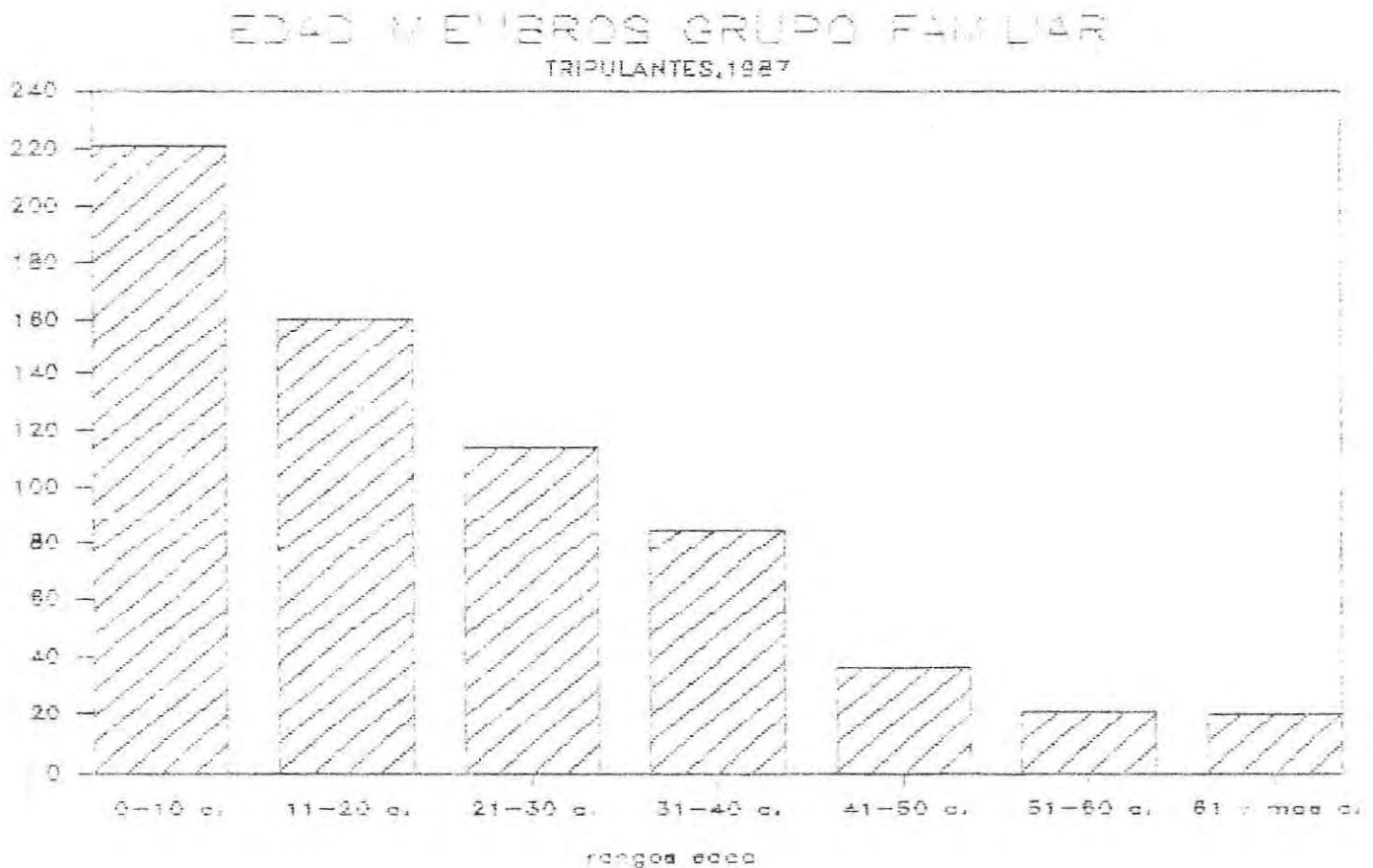
GRAFICO N° 3:



En el Gráfico N° 3 podemos observar la edad de los miembros del grupo familiar de oficiales. El nos muestra que la mayoría de las personas se ubica entre los 0 y 10 años de edad, en decir, los hijos de los oficiales. Este dato es directamente proporcional con la edad de los funcionarios, es decir, se trata de familias que, en promedio, tienen pocos años de vida, por lo tanto, los hijos dependen del sueldo del trabajador.

La segunda gran mayoría está representada por personas entre 21 y 30 años de edad. Estos casos corresponden, en promedio, a los cónyuges de los oficiales.

GRAFICO N° 4:



En el Gráfico N° 4 podemos ver que la edad de la familia de los tripulantes, entre 0 y 10 años sigue la misma tendencia que en las familias de los oficiales.

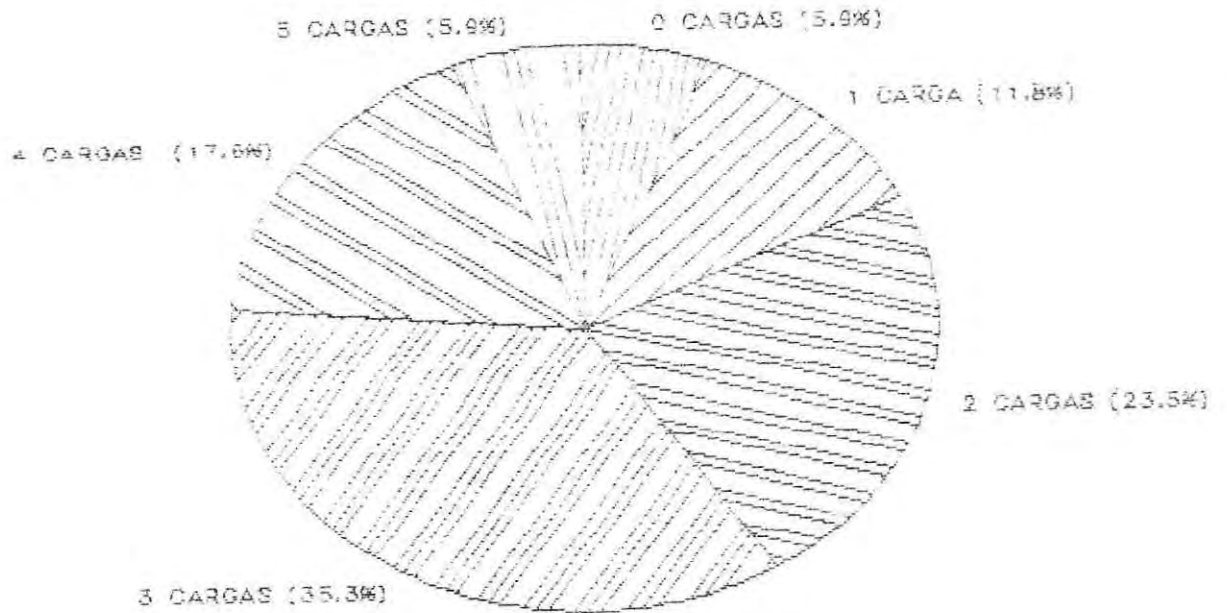
En este estamento tenemos 223 menores de 10 años, en su mayoría estudiantes, como veremos en el Gráfico N° , por lo tanto, también ellos dependen en forma absoluta del ingreso del trabajador.

Entre los tripulantes, también podemos observar que la edad de las cónyuges es menor, aunque en estas familias son más numerosas las mujeres que trabajan fuera del hogar, como decíamos anteriormente, quizás motivadas por la inestabilidad del trabajo del cónyuge.

Analicemos ahora el comportamiento que muestra el Gráfico N° 5 de cargas familiares correspondiente a oficiales y tripulantes.

GRAFICO N° 5:

OFICIALES: NPO. CARGAS FAMILIARES
1987



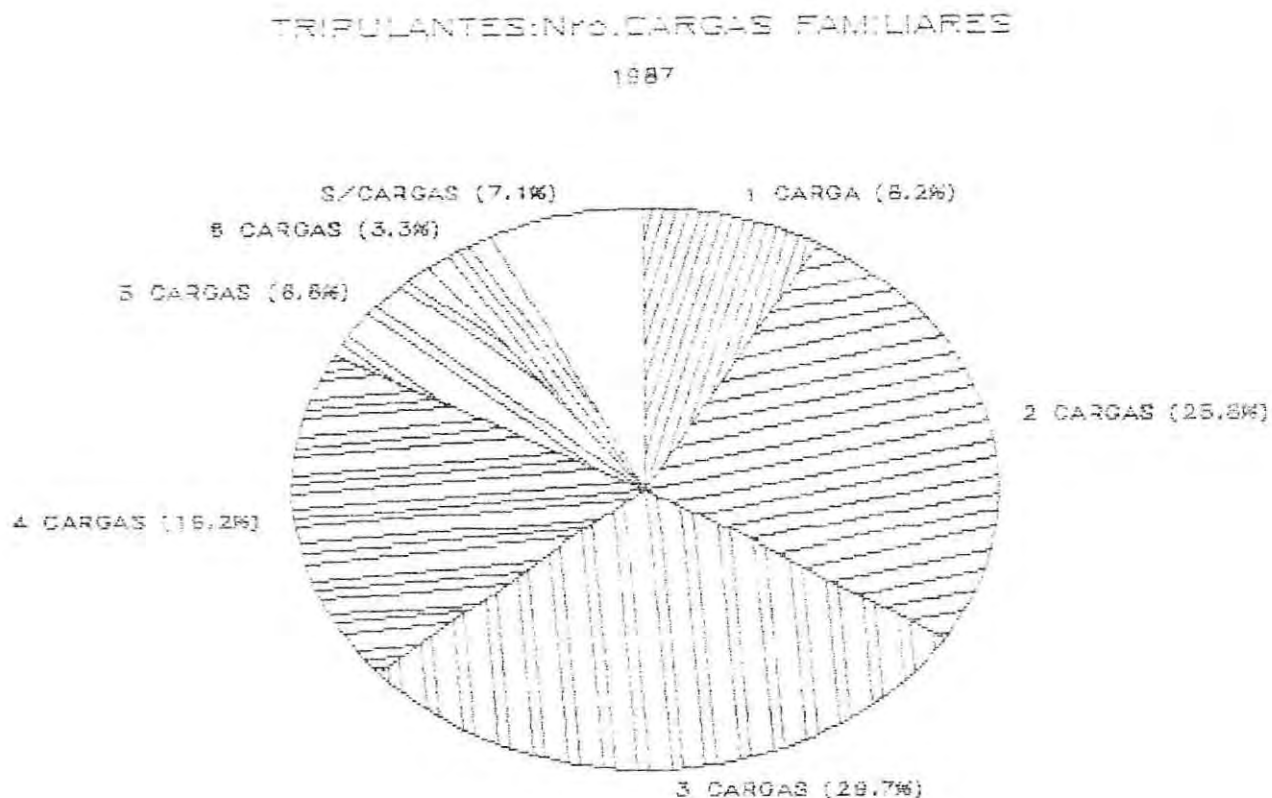
Podemos observar que, dentro de las plazas de oficiales el 5,9% no tiene cargas familiares; el 11,8% tiene una carga; el 23,5% cuenta con 2 cargas; el 35,3% (la mayor proporción) tiene 3 cargas; el 17,6% 4 cargas y el 5,9% 5 cargas.

El hecho que la mayor proporción de cargas familiares se concentre en 3 personas, nos demuestra que la familia tipo de los oficiales está conformada por el trabajador, la cónyuge y 2 hijos menores. Esta cifra permitiría al Servicio de Bienestar programar actividades teniendo como base que, en general,

el grupo familiar de oficiales posee hijos estudiantes.

Los tripulantes, en tanto, presentan la siguiente realidad en cuanto a asignaciones familiares.

GRAFICO N° 6:



Este gráfico nos muestra que el número de cargas familiares sigue la misma tendencia que en el caso de los oficiales, concentrándose la mayor proporción en 3 cargas familiares con un 28,7%. La menor proporción está dada por aquellos casos que no tienen cargas familiares con un 7,7%.

Pero el grupo familiar, no siempre está compuesto por el total de cargas familiares, así encontramos que también hay otras personas que se integran a la familia, como lo es el caso de los allegados, hermanos, otros parientes, etc.. Esta realidad la veremos en las siguientes tablas:

TABLA 6:

OFICIALES

PARIENTES	%
Cónyuge/conviv.	30 %
Hijos	52.7 %
Padres	3.6 %
Hermanos	2.7 %
Otros parientes	10.9 %
Allegados	-
T O T A L	100.0 %

TABLA N° 7:

TRIPULANTES

PARIENTES	%
Cónyuge/Conviv.	26.7%
Hijos	58.6%
Padres	3.2%
Hermanos	2.1%
Otros parientes	5.3%
Allegados	4.0%
T O T A L	100.0%

En las Tablas N°s. 6 y 7 podemos ver que en ambos casos la mayor proporción del total de parientes que integran el grupo familiar, está dada por la cónyuge y los hijos, representando en el caso de los oficiales un 30% las cónyuges y el 52.7% los hijos; mientras, que entre los tripulantes, las cónyuges constituyen el 26.7% del total de personas que constituyen estas familias y los hijos representan el 58.6%.

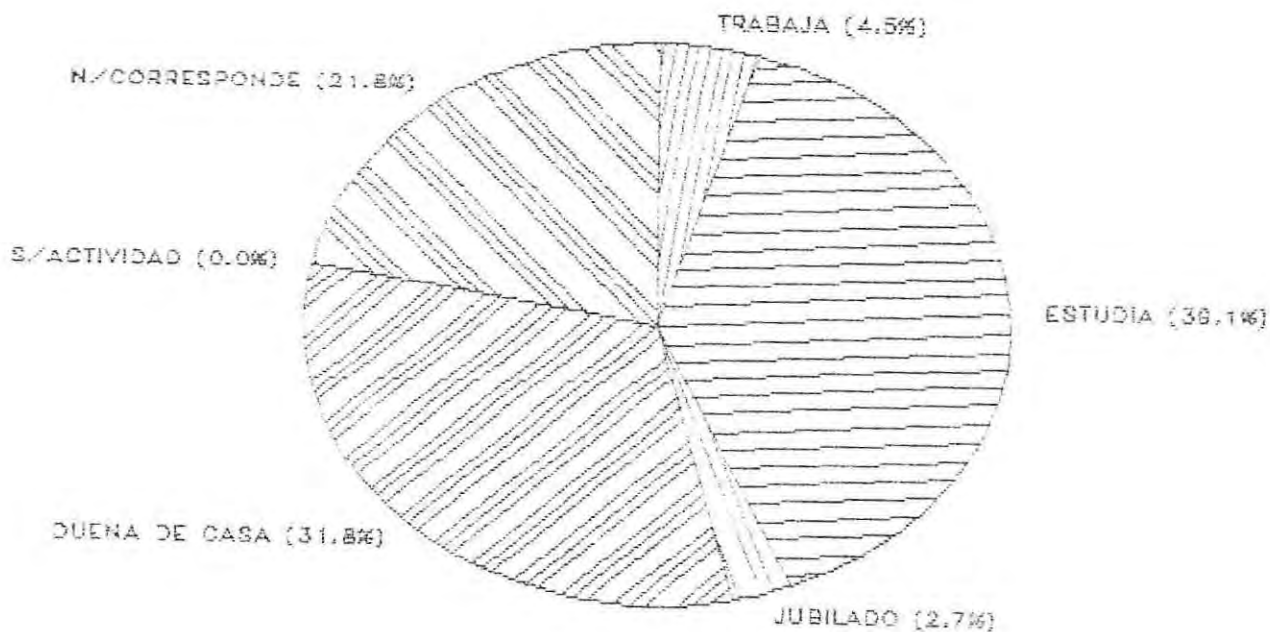
Los padres y hermanos, en ambos casos, representan una cifra menor (entre 3 y 2% respectivamente).

Otros parientes (suegros, cuñadas, etc.), en el caso de los oficiales duplican la proporción, con un 10.9% respecto de los tripulantes, quienes solo constituyen un 5.3%.

Entre las familias de los oficiales no hay allegados, mientras que entre los tripulantes los allegados constituyen el 4.0% del total de personas del grupo familiar en promedio.

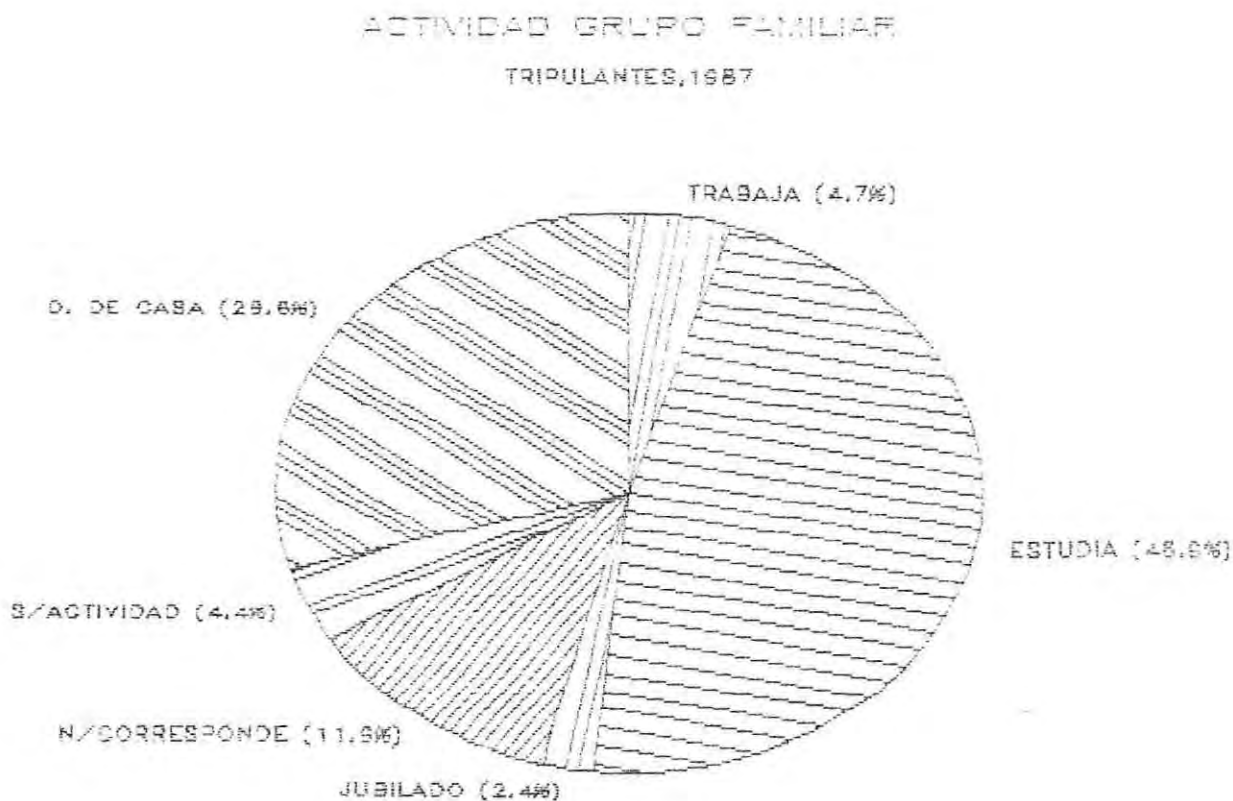
GRAFICO N° 7:

ACTIVIDAD GRUPO FAMILIAR
OFICIALES 1987



El Gráfico N° 7 nos muestra las actividades que desarrollan los miembros del grupo familiar. En él podemos apreciar que el 38.1% son estudiantes, el 31,8% dueñas de casa y el 21,8% corresponden a párvulos (niños menores de 5 años). Por tanto, podemos inferir que el 91,7% de los miembros del grupo familiar de los oficiales estarían dependiendo directamente del ingreso del trabajador. El 8,3% restante están constituido por personas que trabajan (4,5%) y jubilados (2,7%).

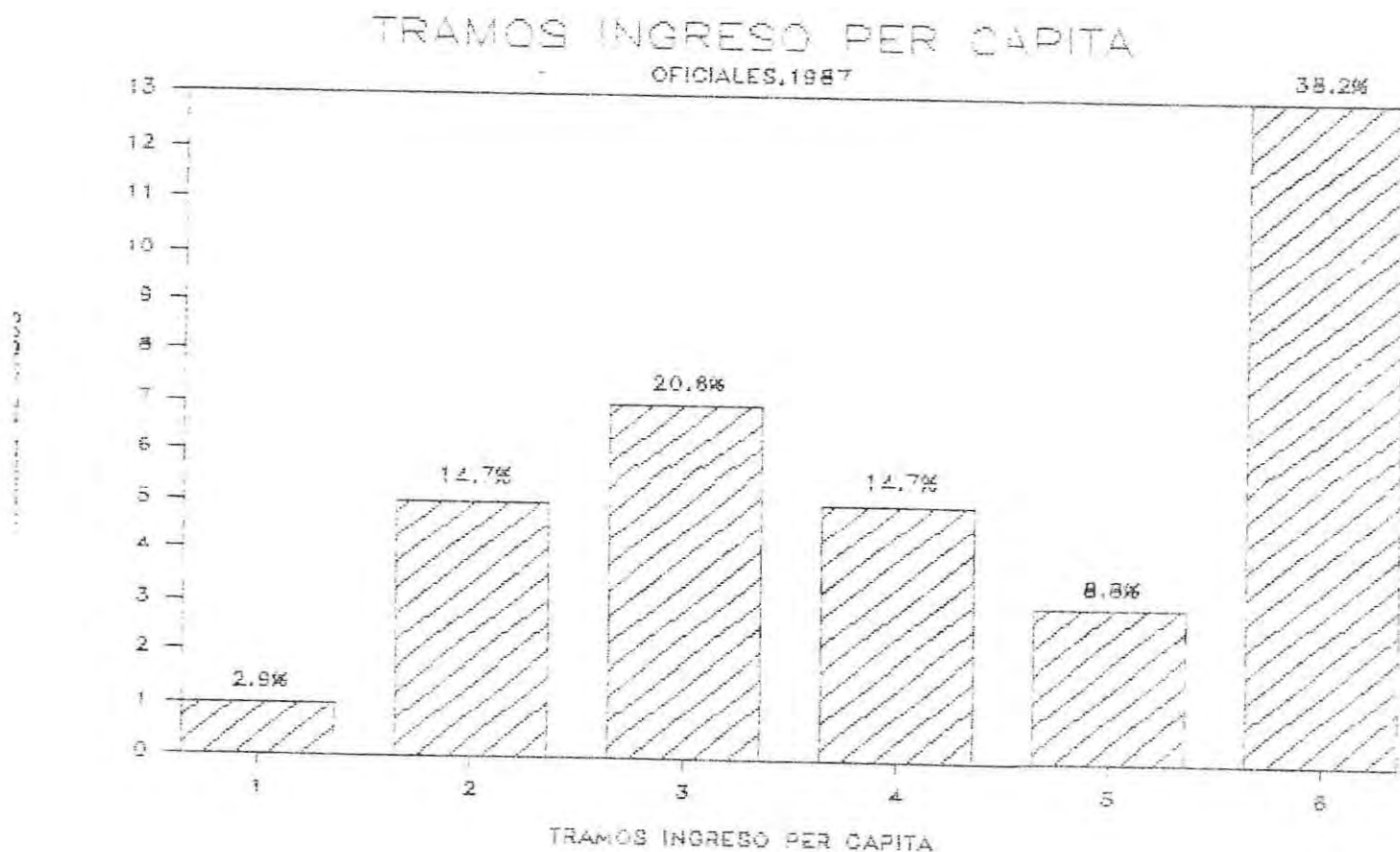
GRAFICO N° 8:



En el Gráfico N° 8 podemos apreciar actividades que desempeñan los miembros de las familias de los tripulantes. Un 88.4% del total de personas dependen en forma absoluta del ingreso del trabajador, distribuidos de la siguiente forma: 46,9% mediante, 29,6% dueñas de casa y 11,9% párvulos. Con otro ingreso un 4,7% que trabaja y un 2,4% son jubilados. Hay un 4,4% del total de personas que se encuentran sin actividad. Esta cifra nos lleva a pensar que la necesidad del trabajo es más urgente entre los tripulantes que entre los oficiales.

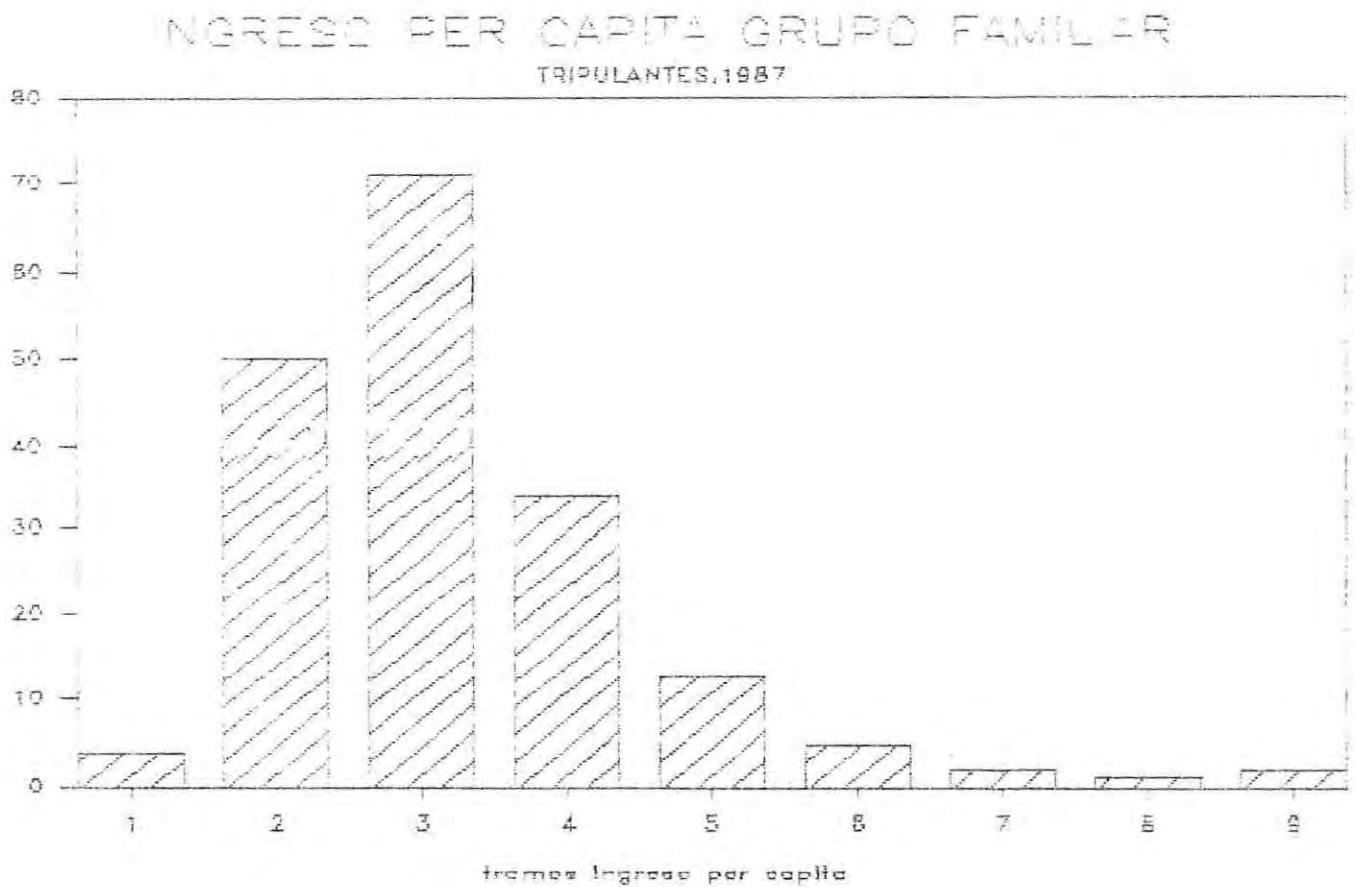
Para comprender más acabadamente la realidad económica de las familias de estos trabajadores estudiemos un poco los ingresos per-cápitas.

ICO N° 9:



Como vemos en el Gráfico N° 9, si bien la proporción de personas que dependen del ingreso del trabajador es alta, también es real que el ingreso per-cápita en promedio es alto, con 61,7% de los casos que están entre los ingresos per-cápita bueno y muy bueno, siendo el superior equivalente a \$ 83.055.- y el inferior igual a \$ 17.940.-

GRAFICO N° 10:



El gráfico correspondiente al ingreso per-cápita de los grupos familiares de los tripulantes, muestra una realidad muy diferente a la de los oficiales.

En efecto, mientras que en el caso anterior, la mayor proporción de ingreso per-cápita se ubica en los tramos superiores, en el caso de los tripulantes a medida que se eleva el monto de este ingreso, disminuye también el número de casos que pueden alcanzarlo. Ello se explica porque las remuneraciones de los tripulantes son inferiores.

Es por esto que creemos que los proyectos del Servicio de Bienestar deberían considerar entre sus prioridades el atender a quienes más lo necesitan, en nuestro caso, el colectivo de tripulantes, ya que también hay que considerar que estos ingresos no se perciben mensualmente, sino que sólo durante los períodos de embarco.

En directa relación con la distribución anterior, se diferencian las escalas de ingresos de los trabajadores. Al respecto, podemos observar el siguiente resultado:

TABLA 8:

NIVEL INGRESO	%
Regular	10.2%
Bueno	44.9%
Muy bueno	36 %
Excelente	8.9%
T O T A L	100.0%

Por constituir datos confidenciales de la Empresa, no es posible especificar los montos a los cuales equivalen los tramos señalados.

Debemos señalar que cada uno de los tramos fueron establecidos en relación al ingreso promedio mensual, ya que éste varía dependiendo de las horas extraordinarias, bono de cabotaje, asignación en viáticos y, por supuesto, el número de meses efectivamente trabajados en que correspondió percibir sueldos.

Como ya habíamos dicho anteriormente, un total de 90 trabajadores poseen contrato indefinido, y por tanto, perciben ingresos mensualmente. Entre éstos tenemos al personal administrativo y oficiales superiores (Master, Chief, Officer y 1st. Officer). En términos generales, entre estas plazas se distribuyen los ingresos superiores.

Los tramos intermedios (Bueno y Muy bueno) están distribuidos entre administrativos de menos jerarquía, oficiales y aquellos tripulantes que, en razón de sus calificaciones y desempeño laboral, habitualmente permanecen embarcados. Consideramos necesario señalar que los períodos de embarco fluctúan entre 2 y 6 meses.

El tramo de más bajos ingresos incluye a aquellos tripulantes que esporádicamente son embarcados y sólo en naves que recorren el litoral.

Los ingresos percibidos por los trabajadores, además, son en algunos incrementados por otros ingresos del grupo familiar, los cuales distribuidos entre oficiales y tripulantes nos arroja el resultado que podemos apreciar en la Tabla N° 9:

TABLA 9:

Ingreso Trabajador / Otros Ingresos	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
EXCELENTE	-	-	4	2
MUY BUENO	10	21	1	-
BUENO	-	-	32	10
REGULAR	-	-	16	8

De la Tabla N° 9 podemos inferir que en tanto el sueldo del trabajador sea más alto, en menos casos se da la situación que exista otro aporte en el hogar.

En el segundo tramo de ingresos de los trabajadores S.S.M. en que hay mayores cantidades de aporte provenientes de otros ingresos, corresponden a los casos del personal femenino en general, en que los cónyuges tienen también un muy buen nivel de ingresos.

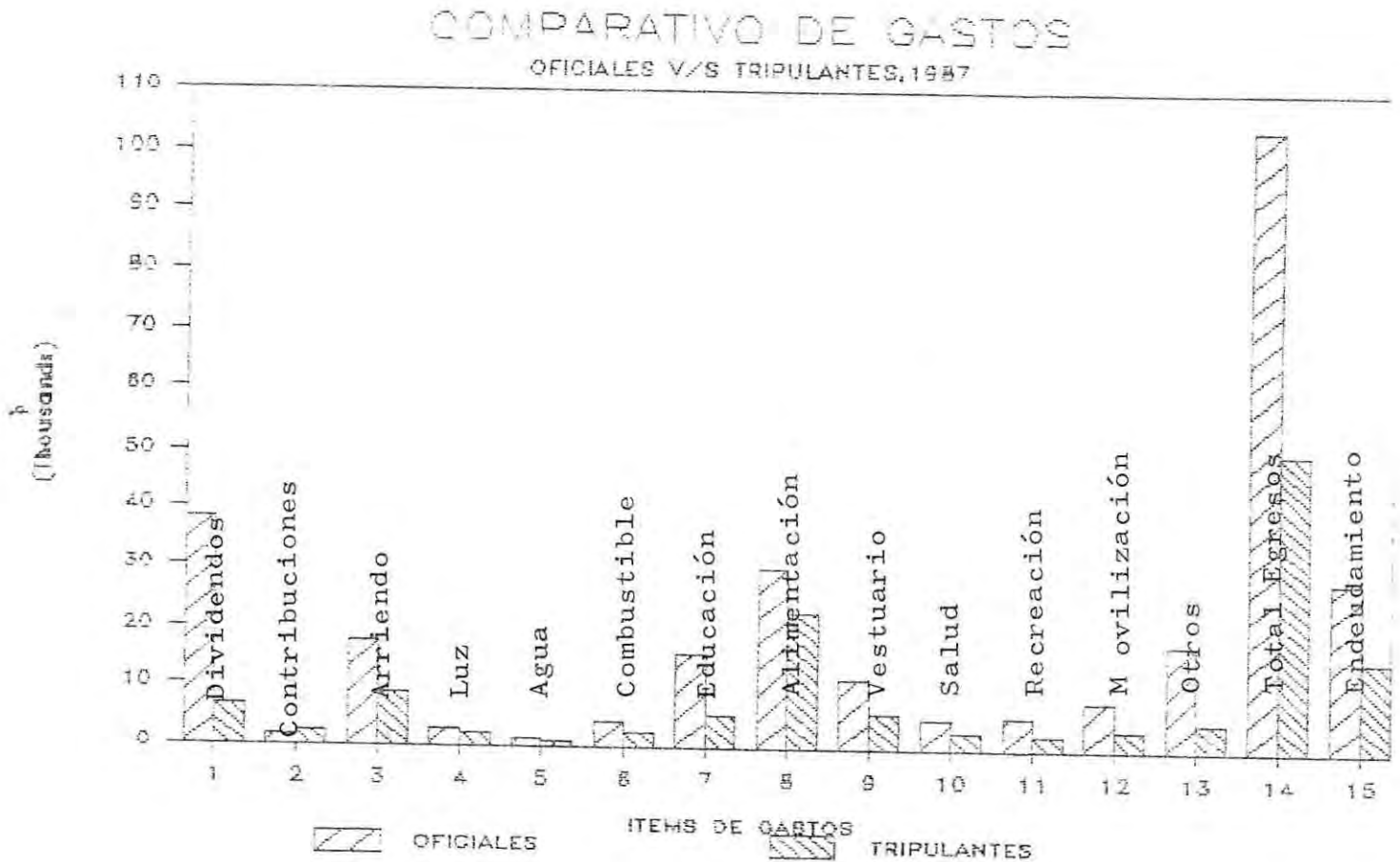
La mayor equivalencia se da en aquel tramo en que si bien el ingreso del trabajador es bueno, la cónyuge estaría trabajando debido a la inestabilidad laboral de su esposo (determinada por el Contrato a plazo fijo).

La situación de los menos favorecidos económicamente en S.S.M. se ve atenuada por el trabajo de otros miembros del grupo familiar, los que suman un total de 24 casos, es decir, en estas familias, aún cuando el trabajador esté desembarcado, siempre habría algún tipo de ingreso.

Habiendo analizado la situación de ingresos dentro del grupo familiar de los trabajadores, veremos ahora como se da la situación frente a los egresos o gastos del grupo familiar.

En el Gráfico N° 11 podemos observar comparativamente, el comportamiento que sigue el nivel y distribución de gastos entre oficiales y tripulantes.

GRAFICO N° 11:



Así vemos que los oficiales tienen monto más elevado de gastos en arriendo que los tripulantes. Se explica esto por el "status" de cada uno que su posición les determina.

En cambio, los tripulantes, en promedio, por concepto de contribuciones, tienen un gasto más elevado que los oficiales, ello considerando sobre todo, que son menos los casos en que los tripulantes deben pagar contribuciones. El promedio de pago de contribuciones entre oficiales es de \$ 1.502.- mensuales, mientras que entre los tripulantes que deben realizar este pago el promedio es de \$ 2.516.-

El dividendo en cambio, obedece al status de cada estamento y, así, el promedio de oficiales que pagan dividendo lo hacen por un monto equivalente a \$ 38.485.-, mientras que los tripulantes lo hacen por un valor promedio de \$ 6.528.-

El gasto por luz no tiene grandes variaciones entre unos y otros, siendo los promedios los siguientes: \$ 2.638.- mensuales los oficiales y, \$ 1.913.- mensuales los tripulantes.

El agua representa el egreso mínimo entre ambos estamentos de trabajadores: \$ 1.092.- mensuales los oficiales y, \$ 682.- mensuales los tripulantes.

En relación al gasto por combustible, éste corresponde al utilizado para cocinar alimentos y para calefont y calefacción. Los oficiales exhiben un promedio de \$ 4.024.- mensuales, en tanto que los tripulantes, un promedio de \$ 2.595.-, vale decir, menos de un cilindro de 15 Kg de gas licuado mensual.

La educación representa un gasto importante para estos grupos de trabajadores. En el caso de los oficiales corresponde a un promedio de \$ 15.763.- mensual, y los tripulantes con un promedio de \$ 5.383.- mensual.

De estos promedios podemos deducir que el gasto en educación es directamente proporcional

a los ingresos del grupo familiar. Asimismo, los hijos de oficiales estarían en su mayoría, con acceso a la educación particular, mientras que los hijos de tripulantes se estarían educando en colegios municipalizados y los subvencionados.

En cuando a alimentación, los promedios no arrojan resultados notoriamente diferentes, entre oficiales y tripulantes. El gasto mensual por este concepto equivale en los oficiales a un promedio estimado de \$ 30.048.-, en tanto que los tripulantes gastan un promedio de \$ 23.122.- mensuales.

A diferencia del item anterior, el vestuario sí representa un gasto diferenciado entre oficiales y tripulantes. Oficiales con un promedio mensual de \$ 11.515.-; tripulantes con \$ 5.896.- mensuales en promedio. Esta diferencia de gastos estaría determinada tanto por los ingresos, como por el status y estilo de vida que llevan las familias de estos trabajadores.

La salud proporcionalmente es uno de los gastos que menos peso tiene dentro de los egresos totales. Ello se explica por cuanto los trabajadores S.S.M. están adscritos a un Convenio Colectivo de Salud, el cual les proporciona bajos aranceles y gratuidades en atenciones médicas y hospitalarias. El gasto promedio mensual en salud equivale a las siguientes cifras: Oficiales \$ 4.941.- y tripulantes \$ 2.853.-.

En cuanto al gasto en recreación, éste implicaba considerar egresos por compra de diarios y revistas, cine, football y paseos. Los oficiales tienen un gasto promedio mensual de \$ 5.350.- y los tripulantes de \$ 2.195.- mensuales en promedio.

El gasto por movilización señaló un promedio mensual de \$ 7.828.- para los oficiales y \$ 3.264.- para los tripulantes. Dentro de este ítem, además de los pasajes, también se consideró el gasto en combustible para automóvil particular.

Dentro del ítem otros, los oficiales señalaron un promedio mensual de \$ 17.726.- y los tripulantes de \$ 4.781.-. Entre las especificaciones se señaló con mayor frecuencia teléfono y servicio doméstico.

La sumatoria del promedio mensual del total de egresos, es quizás la cifra más representativa respecto al standard de vida que llevan los trabajadores. Así, tenemos que los oficiales exhiben \$ 103.961.- de gastos totales en promedio mensual, mientras que los tripulantes reducen la cifra a \$ 50.283.-

En cuanto al endeudamiento, los oficiales señalaron una deuda de \$ 28.500.- promedio mensual y los tripulantes \$ 15.402.-. Dentro del endeudamiento se consideró aquellos bienes que los trabajadores no podrán adquirir de una vez (pagados en cuotas o a través de abonos). Se excluyó el pago de dividendo

de vivienda.

En la Tabla N° 10 podremos apreciar un resumen de los gastos promedio mensuales:

TABLA 10:

I T E M	M O N T O	
	OFICIALES	TRIPULANTES
DIVIDENDO	\$ 38.485.-	\$ 6.529.-
CONTRIBUCIONES	\$ 1.502.-	\$ 2.516.-
ARRIENDO	\$ 17.666.-	\$ 9.043.-
LUZ	\$ 2.638.-	\$ 1.913.-
AGUA	\$ 1.092.-	\$ 682.-
COMBUSTIBLE	\$ 4.204.-	\$ 2.595.-
EDUCACION	\$ 15.763.-	\$ 5.383.-
ALIMENTACION	\$ 30.048.-	\$ 23.122.-
VESTUARIO	\$ 11.515.-	\$ 5.896.-
SALUD	\$ 4.941.-	\$ 2.853.-
RECREACION	\$ 5.350.-	\$ 2.195.-
MOVILIZACION	\$ 7.828.-	\$ 3.264.-
OTROS	\$ 17.726.-	\$ 4.781.-
TOTAL EGRESOS	\$ 103.961.-	\$ 50.283.-
ENDEUDAMIENTO	\$ 28.500.-	\$ 15.402.-

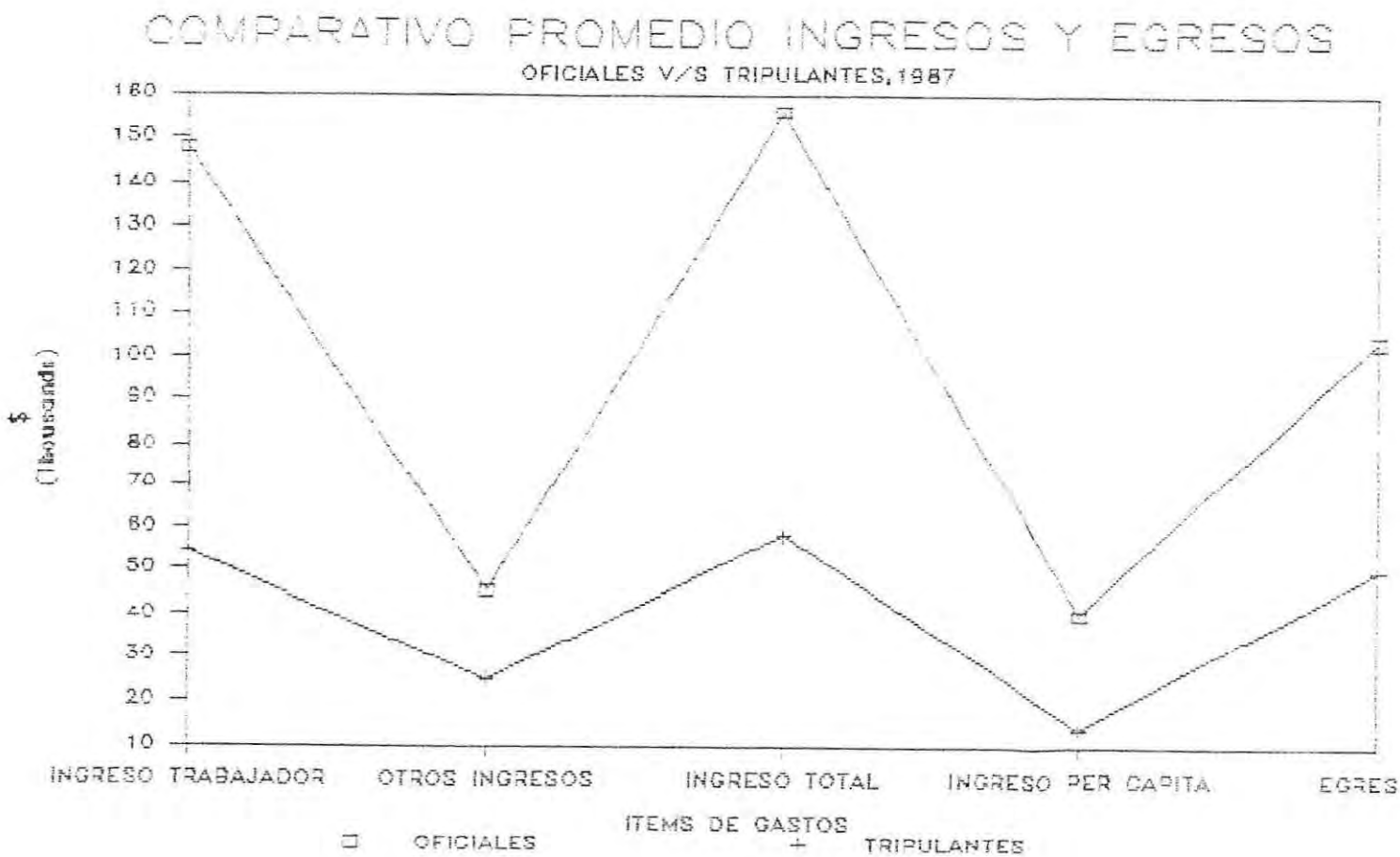
Un resumen de los ingresos y egresos mensuales en las familias de nuestros trabajadores, lo encontramos en la Tabla N° 11.

TABLA 11:

PROMEDIOS MENSUALES	M O N T O	
	OFICIALES	TRIPULANTES
INGRESOS TRABAJADOR	\$ 147.927.-	\$ 53.808.-
OTROS INGRESOS	\$ 45.500.-	\$ 25.132.-
INGRESO TOTAL	\$ 155.956.-	\$ 57.951.-
ING. PER-CAPITA	\$ 40.000.-	\$ 13.871.-
EGRESOS	\$ 103.961.-	\$ 50.283.-

La representación gráfica de la Tabla N° 11 la podemos ver en el Gráfico N° 12.

GRAFICO N° 12:



El gráfico nos muestra claramente que el ingreso del trabajador es levemente más alto que los egresos, en tanto que otros ingresos del grupo familiar son menores que el ingreso del trabajador. El ingreso per-cápita es claramente superior en los oficiales respecto a los tripulantes como así también, la suma del ingreso total del grupo familiar.

En el análisis del Gráfico N° 11 cuando vimos el gasto en salud, decíamos que éste, por la importancia relativa que posee dentro del presupuesto familiar, representa una baja incidencia. También señalamos que ello obedece a que los trabajadores S.S.M. cuentan con un buen sistema de previsión en salud, a través de un Convenio Colectivo con una Isapre.

En la Tabla N° 12 vemos la distribución de los trabajadores en los sistemas de previsión en salud.

TABLA 12:

SISTEMA DE PREVISION	%
ISAPRE C/ CONVENIO S.S.M.	79.1%
OTRAS ISAPRE	7.6%
FONASA	13.3%
T O T A L	100.0%

La Tabla nos muestra que el 79.1% de los trabajadores se encuentra incorporado al Convenio Colectivo de Salud S.S.M. con la Isapre. El 20.9% restante se divide entre otras Isapre y Fonasa. Creemos necesario señalar que la afiliación y desafiliación del Colectivo generalmente es voluntario, salvo aquellos casos en que hay abuso del sistema y, con el fin de que el resto de los trabajadores no se vean perjudicados, se solicita al afectado, previa investigación del caso, se retire del Colectivo. Durante el año 1987 se produjeron 8 renunciaciones al Colectivo por haberse producido un sobre exceso en el consumo respecto a las cotizaciones realizadas.

2.4. Variable: Vivienda

En nuestra formulación del problema así como en el Marco de Referencia, decíamos que era requisito para la existencia de un Servicio de Bienestar, el responder a las necesidades sentidas por nuestros beneficiarios. Por otra parte, el quehacer profesional también debe adecuarse a los requerimientos institucionales.

A Gerencia S.S.M. se le presentó la inquietud de conocer la realidad habitacional de sus trabajadores, motivada principalmente por las emergencias que le correspondió enfrentar a propósito de catástrofes habidas en el pasado, las que debieron ser abordadas sin información sistemática y en forma

imprevista a medida que llegaban los requerimientos demandados por los trabajadores afectados.

Consideramos procedente por tanto, a la luz de los antecedentes expuestos, estudiar en profundidad la variable "Vivienda", ya que por una parte es un problema real y por otra, si deseamos reestructurar un Departamento de Bienestar de modo tal que funcione eficaz y eficientemente, siguiendo el ciclo tecnológico de Servicio Social y ajustándose a las etapas del proceso administrativo.

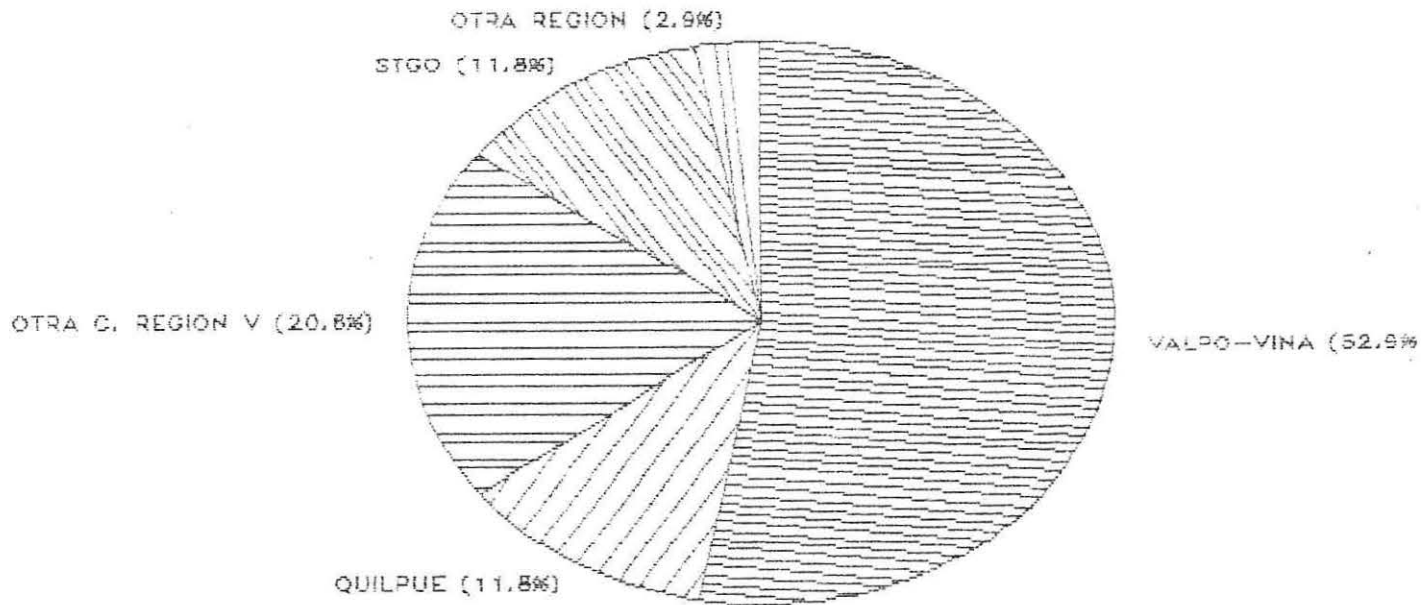
El estudio de la situación habitacional particular de los trabajadores S.S.M., reúne los requisitos para implementar un proyecto social, emanado del depto. de Bienestar, en su primera etapa.

A continuación, analizaremos la información al respecto.

El Gráfico N° 13 nos muestra la distribución de oficiales y administrativos, según su ciudad de residencia.

GRAFICO N° 13:

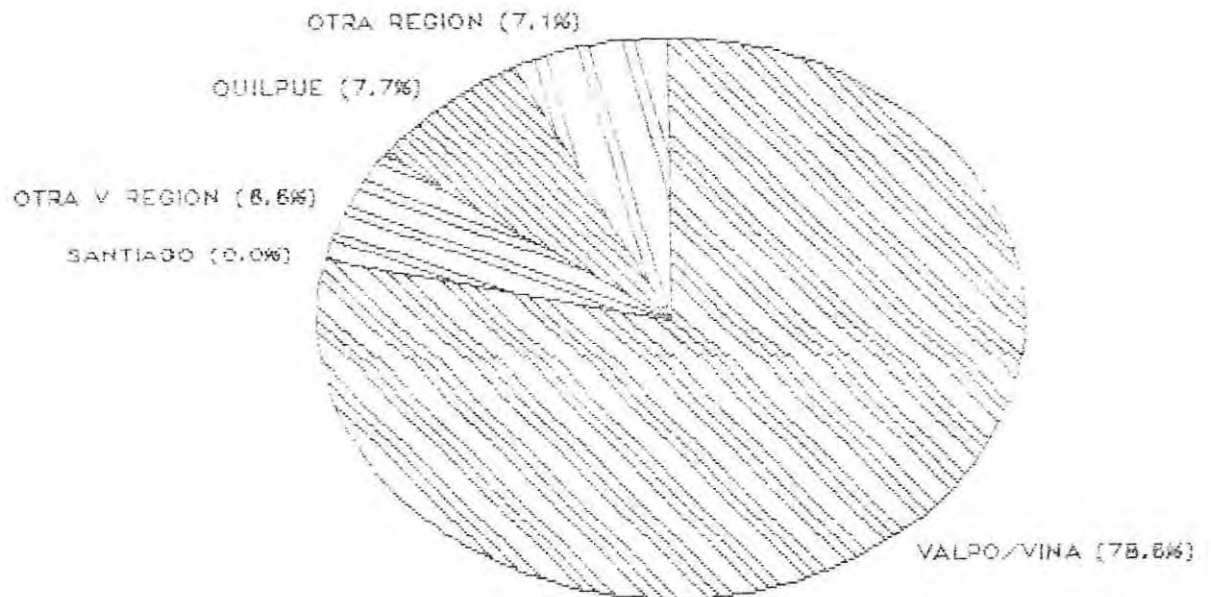
DISTRIBUCION DE OFICIALES
SEGUN CIUDAD DE RESIDENCIA - 1987



En él podemos ver que el 52.9% tiene su residencia entre Valparaíso y Viña del Mar; en Quilpué el 11.8%; en otra ciudad de la Va. Región se concentra el 20.6%; en Santiago y la Región Metropolitana el 11.8% y en otras regiones el 2.9%.

GRAFICO N° 14:

DISTRIBUCION DE TRIPULANTES
SEGUN CIUDAD DE RESIDENCIA, 1987



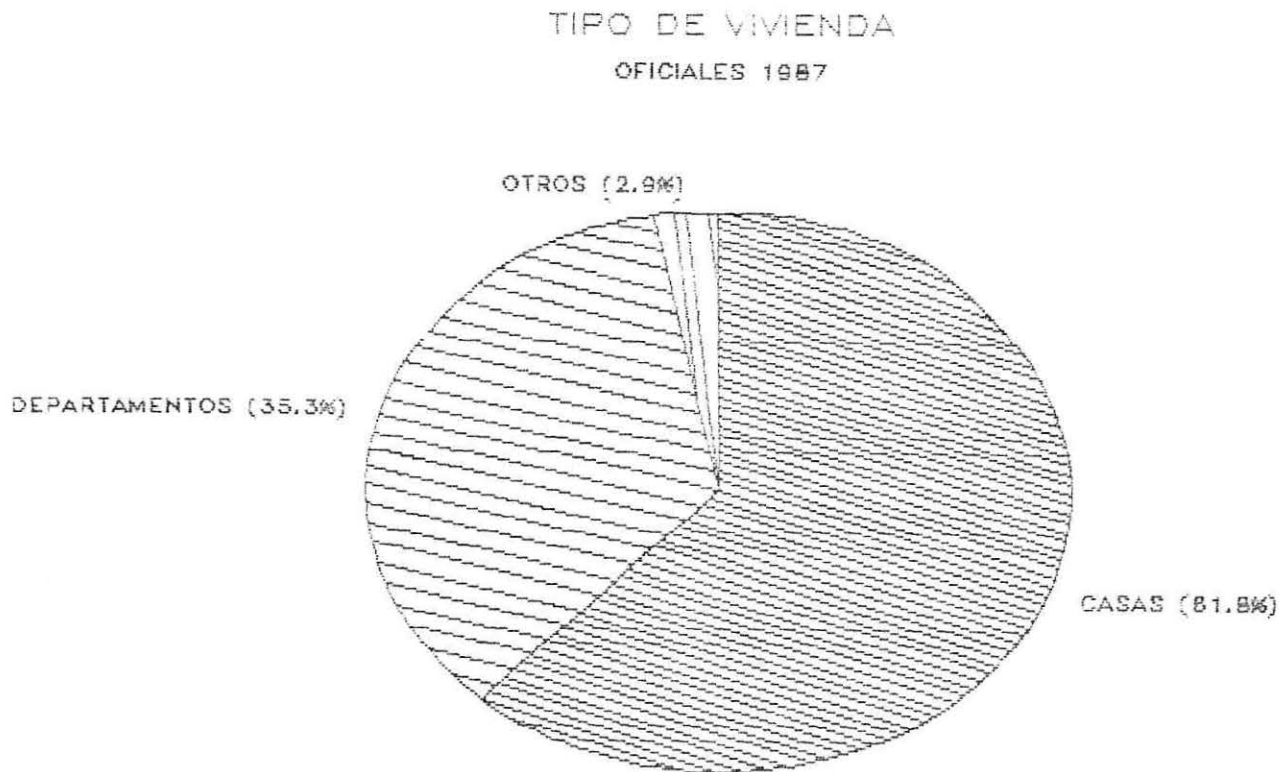
En el Gráfico N° 14 podemos apreciar la distribución de tripulantes según su ciudad de residencia. El 78.6% ubica su domicilio en las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar; el 7.7% en Quilpué; el 6.6% en otras ciudades de la Va. Región, no hay tripulantes con domicilio en la Región Metropolitana y el 7.1% tiene domicilio en otras regiones. Respecto a este último porcentaje, debemos señalar que es mayor, por cuanto en los documentos de la Compañía figuran más tripulantes con domicilio en Lota, Talcahuano y Punta Arenas principalmente, pero por problemas

de ubicación geográfica y porque se encontraban navegando no fue posible obtener de todos ellos la información. El margen de omisión se consideró del orden del 7.5%.

considerando la inmensa proporción de trabajadores que ubican su domicilio en Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué y otras ciudades de la Va. Región, inferimos que por esta homogeneidad territorial sería más factible trabajar un proyecto destinado a la solución habitacional de quienes carezcan de vivienda.

En cuanto al tipo de vivienda en la cual habitan, observemos los gráficos que presentamos a continuación.

GRAFICO N° 15:



Podemos apreciar que el 61.8% habita en casas, el 35.3% en departamentos, mientras que el 2.9% habita en otro tipo de viviendas, entre éstas, se corresponden a parcelas y fundos. De los resultados podemos concluir que en el 97.1% de los casos habitan en el tipo de vivienda más convencionales y las que se consideran más adecuadas.

La realidad de los tripulantes, en cuanto a tipo de vivienda que habitan, la podemos apreciar en la Tabla N° 13.

TABLA 13:

TIPO DE VIVIENDA	%
CASA	93.4%
DEPARTAMENTO	32.5%
MEDIAGUA	2.2%
CONVENTILLO	0.8%
RANCHO	-
CHOZA	-
PIEZA	12 %
OTROS	9.1%
T O T A L	100.0%

La Tabla N° 13 nos muestra una realidad muy diferente a la del personal administrativo y oficiales.

El 43.4% está habitando una casa; el 32.5% lo hace en departamento. Pese a que los ingresos no son bajos, el 2.2% habita en mediaguas, el 12% en piezas y el 9.1% en otro tipo de viviendas (especialmente parcelas).

Podemos deducir que el 11.2% de los tripulantes habita en malas condiciones, pues al reducido espacio que ofrecen las mediaguas y las piezas, hay que agregar que el número promedio del grupo familiar es de 5 personas. Ello nos ratifica que sólo con los trabajadores que habitan en mediaguas y piezas ya hay un problema habitacional importante.

Pese a que una importante parte de los trabajadores habita en casas y departamentos, no conocemos las condiciones sanitarias con que éstas cuentan. Remitámonos pues, a las Tabla N° 14.

TABLA 14:

SERVICIOS BASICOS	PORCENTAJE	
	ADMINISTR. OFICIALES	TRIPULANTES
AGUA POTABLE	100%	100%
LUZ ELECTRICA	100%	100%
ALCANTARILLADO	100%	100%
T O T A L	100%	100%

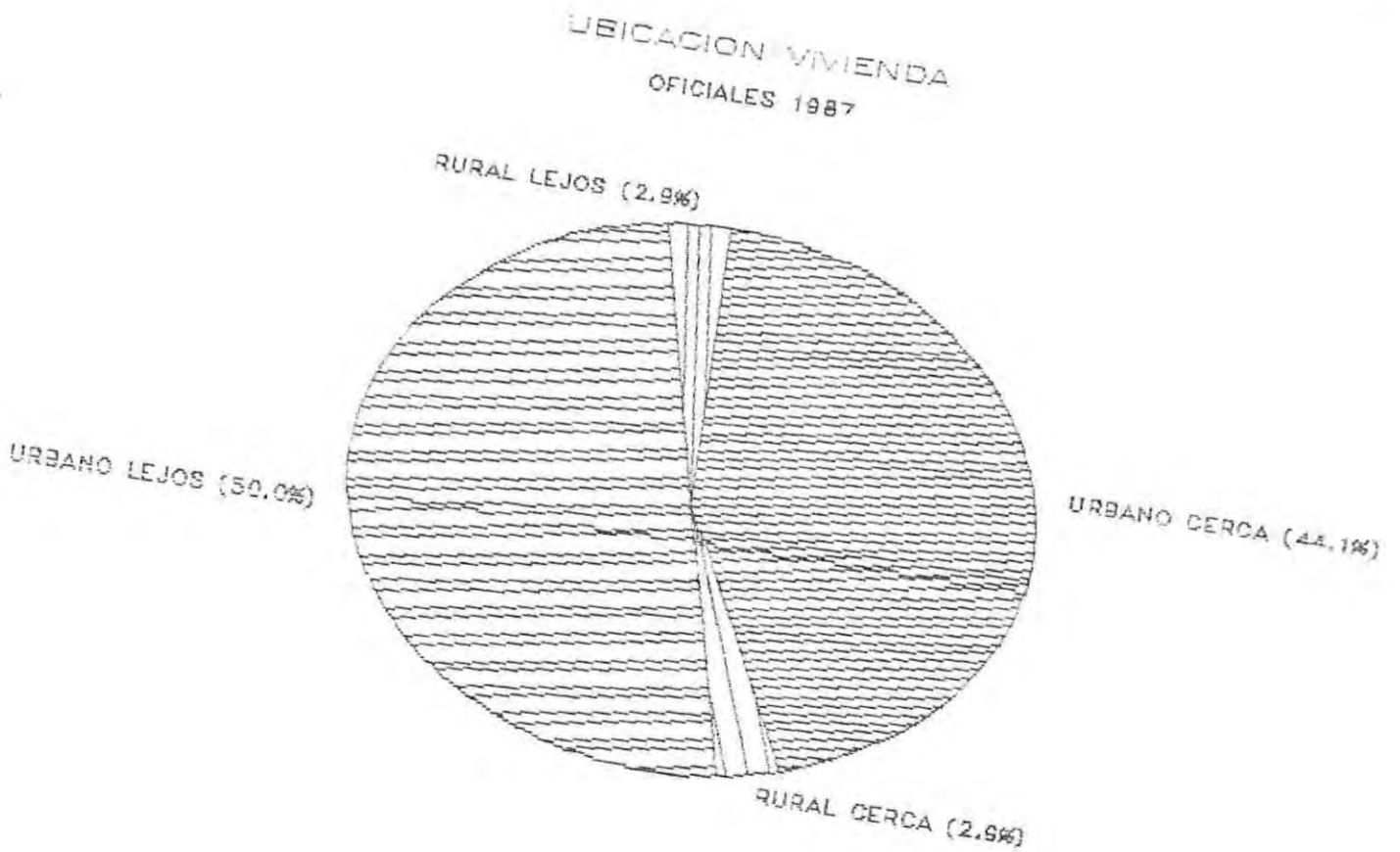
Observamos claramente que todas las viviendas cuentan con los servicios básicos adecuados, registrándose el 100% en el total de los casos.

Sin embargo, necesitamos más antecedentes para verificar la situación habitacional como veremos en la siguiente variable.

2.5. Variable: Condiciones Habitacionales.

A través de esta variable analizaremos las condiciones reales en que vive el personal S.S.M.

GRAFICO N° 16:



La ubicación de la vivienda la consideramos respecto al lugar de trabajo, como tal se definió las oficinas S.S.M. en Valparaíso. Debemos señalar que la respuesta quedó a criterio de los trabajadores, ya que son ellos quienes deben trasladarse. Optamos, además, por esta alternativa ya que nos sirve de referencia para saber como resulta la ubicación del Departamento de Bienestar respecto al traslado de los trabajadores y sus grupos familiares hasta él.

Así, tenemos que el 44.1% de administrativos se ubican en el sector urbano cerca del lugar de trabajo, el 50.0% en el sector urbano lejos del lugar de trabajo. En el sector rural cerca del lugar del trabajo viven el 2.9% y en el sector rural lejos del lugar de trabajo también reside el 2.9%.

Respecto a la ubicación del domicilio de los tripulantes, observemos la Tabla N° 15.

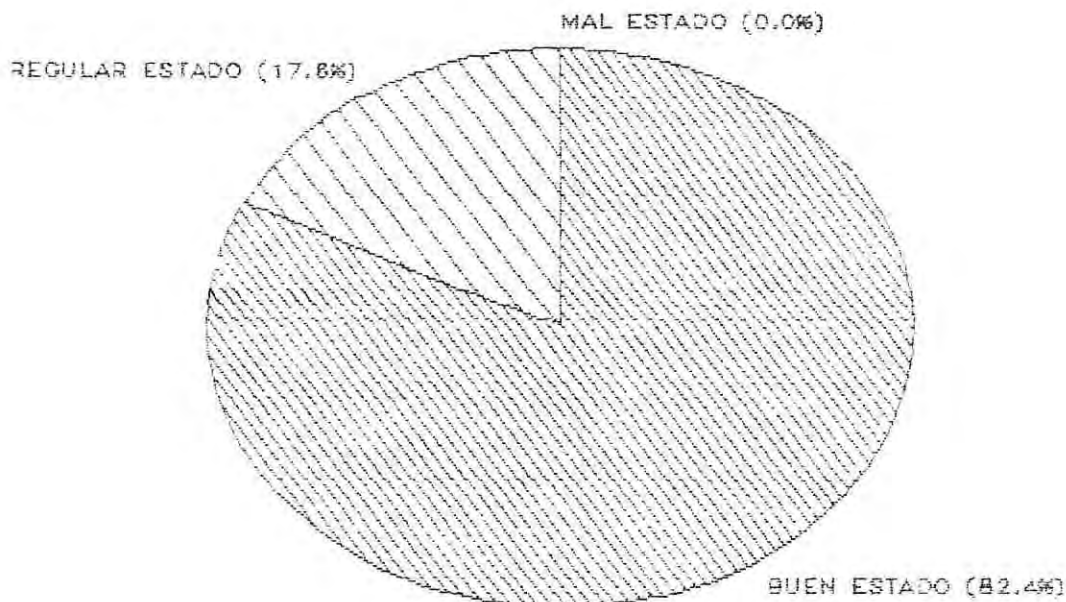
TABLA 15:

UBICACION	%
S. URBANO CERCA	31.0%
S. URBANO LEJOS	52.3%
S. RURAL CERCA	0.8%
S. RURAL LEJOS	15.9%
T O T A L	100 %

Ella nos muestra que el 31.0% vive en el sector urbano cerca del lugar de trabajo, el 52.3% en el sector urbano lejos del lugar del trabajo; el 0.8% se ubica en el sector rural pero cerca del lugar de trabajo, mientras que el 15.9% en el mismo sector pero lejos del lugar de trabajo.

GRAFICO N° 17:

ESTADO CONSERVACION VIVIENDA
OFICIALES 1987



Como vemos en este gráfico, el estado de conservación de la vivienda entre administrativos y oficiales es en términos generales bueno. Un 82.4% declaró tener su vivienda en buen estado de conservación,

es decir, con muros, estructura gruesa y revestimientos en buenas condiciones; el 17.1% señaló tener su vivienda en regular estado con alguna deficiencia en uno o más de los elementos señalados. No se detectaron casos en que la vivienda estuviese manifiestamente en mal estado de conservación.

TABLA 18:

ESTADO DE CONSERV.	%
BUENA	23 %
REGULAR	58.5%
MALA	18.5%
T O T A L	100 %

Como podemos apreciar, el 23% de los tripulantes opina que su vivienda está en buen estado de conservación; el 58.5% estima que está en regulares condiciones y el 18.5% declara que está en mal estado de conservación. Ello nos hace deducir que el problema es efectivo y real principalmente entre los tripulantes.

Para poder apreciar mejor la magnitud del problema, veamos la relación que hay entre el tipo de vivienda y su estado de conservación.

TABLA 19:

TIPO VIVIENDA	ESTADO DE CONSERVACION		
	BUENA	REGULAR	MALA
CASA	35.8%	49.9%	14.3%
DEPTO.	69.1%	27.1%	3.8%
MEDIAGUA	1.4%	13.3%	85.4%
PIEZA	7.8%	40.0%	52.2%
OTROS	3.3%	28.2%	68.5%

La Tabla N° 19 nos ratifica que efectivamente entre los tripulantes existe un problema determinado por el estado de conservación de la vivienda. El 14.3% de los tripulantes que habitan en casa la tienen en mal estado, igual estado lo presentan 3.8% de los que habitan departamento; el 85.4% de los que habitan en mediagua; el 52.2% de los que habitan en pieza y el 68.5% de los que habitan en otro tipo de vivienda.

En regular estado de conservación se encuentra el 49.9% de las casas; 27.1% de los departamentos; 13.3% de las mediaguas; 40% de las piezas y 28.2% de otro tipo de viviendas.

Las viviendas que se encuentran en buen estado son: casas con un 35.8%; departamentos con un 69.1%; mediaguas con un 1.4%; piezas con un

7.8% y otros tipo de viviendas con un 3.3.%.

Este solo hecho nos confirma que es necesario que el Departamento de Bienestar S.S.M. proponga proyectos destinados a abordar el problema habitacional. En cuanto al número de trabajadores que carecen de vivienda propia lo veremos más adelante.

TABLA 20:

OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS

Nº PIEZAS	%
1 - 2	-
3 - 4	12.8%
5 - 6	62.6%
7 - 8	10,4%
9 y más	14.2%
T O T A L	100.0%

La Tabla N° 20, en términos generales no muestra problemas en cuanto al número total de dependencias con que cuentan las viviendas de oficiales y administrativos. La mayor proporción 62,6% cuenta entre 5 a 6 dependencias, en tanto que las proporciones extremas son de 12.8% entre 3 y 4 piezas; y, 10.4% entre 7 y 8 dependencias dentro la vivienda.

Veamos ahora la realidad de los tripulantes en la Tabla N° 21.

TABLA N° 21:

TRIPULANTES

N° PIEZAS	%
1 - 2	27.4%
3 - 4	18.9%
5 - 6	39.4%
7 - 8	8.3%
9 y más	6.0%
T O T A L	100 %

Como podemos observar, entre los tripulantes se dan problemas de hacinamiento con un 27.4% de ellos que habitan en "viviendas" con un máximo de 2 dependencias. La mayor proporción (39.4%) habita en viviendas que poseen entre 5 y 6 dependencias. Pese a que es alto el porcentaje de quienes viven en espacios reducidos, el 6% posee vivienda con 9 y más dependencias.

A continuación procederemos a analizar el número de personas por dormitorio, a objeto de medir el nivel de hacinamiento real.

TABLA 22:

N° PERSONAS POR DORMITORIO	%	
	OFIC. - ADMIN.	TRIPULANTES
1 - 2	87.9%	79.4%
3 - 4	12.1%	13.0%
5 - 6	-	7.6%
7 y más	-	-
T O T A L	100 %	100 %

Analizada la tabla, tenemos que entre los oficiales y administrativos no se observan niveles de hacinamiento, con un 87.9% de familias en que en los dormitorios hay entre 1 y 2 personas.

En tanto, entre los tripulantes llama la atención que un 7.6% de familias tengan entre 5 y 6 personas por dormitorio. Vista esta situación desde una perspectiva hipotética, podríamos pensar que ello induciría a innumerables problemas intrafamiliares como por ejemplo la falla de espacio vital para cada miembro de la familia, falta de privacidad, problemas en cuanto a las condiciones de higiene, etc.

2.6. Variable: Tenencia de la vivienda

Hemos dejado esta variable para el final del análisis, y no por ser menos importante, sino porque constituye la variable más trascendente respecto a las conclusiones que luego señalaremos.

La realidad en cuanto a la tenencia de la vivienda entre los trabajadores S.S.M., es la siguiente:

TABLA 23:

TENENCIA DE LA VIVIENDA	%	
	OFIC. - ADMIN.	TRIPULANTES
PROPIA	43.4%	27.5%
PROPIA C/DIVIDENDOS	10.1%	7.4%
ARRENDADA	38.2%	50.3%
SUB ARRENDADA	-	-
CEDIDA	0.8%	1.2%
USUFRUCTO	-	1.2%
CUIDADOR	-	-
ALLEGADO	5.5%	12.4%
OTROS	2.0%	-
T O T A L	100 %	100 %

Podemos observar que el número de arrendatarios, en el caso de los tripulantes, sobrepasa al número de propietarios.

En tanto, entre los oficiales y administrativos un 43.4% es propietario; el 10.1% se encuentra cancelando dividendos y el 38.2% son arrendatarios.

Merece especial atención que en el caso de los tripulantes haya un 12.4% de allegados. Veremos en la Tabla N° 24 la relación que existe entre la antigüedad en la empresa y la calidad de allegados.

TABLA 24:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	% DE ALLEGADOS
+ 6 años	12.1%
5 años	15.9%
4 años	15.7%
3 años	28.4%
2 años	16.2%
1 año	11.7%
- 1 año	-
T O T A L	100. %

Podemos ahora señalar que, del total de tripulantes allegados, el 12.1% tiene más de 6 años

de antigüedad en la empresa; 28.4% tiene 3 años de antigüedad en este trabajo y con un año de trabajo está el 11.7% de los allegados.

Estas proporciones nos demuestran que no hay relación entre la calidad de allegados y la antigüedad en la empresa. Podría tratarse, en los casos de mayor antigüedad, de desorganización en el presupuesto familiar. También necesitaríamos saber el tiempo desde que data esta calidad para poder hacer mayores inferencias. Pero nuestro objetivo es conocer descriptivamente la situación habitacional de estos trabajadores.

A objeto de poder planificar alternativas de solución para quienes no poseen vivienda, necesitamos conocer antecedentes respecto a sus intereses de solución habitacional y/o gestiones que estén o hayan realizado para tal efecto.

TABLA 25:

POSTULANTES SOLUC. HABIT.	%
Subsidio Habitac.	31.6%
Cooperativa	-
Programa BHIF	-
Otros	5.1%
No Postula	73.3%
T O T A L	100 %

La Tabla nos muestra que sólo el 31.6% se encuentra postulando al Subsidio Habitacional, en tanto, que el 5.1% de los no propietarios realiza gestiones particulares con vías de adquirir su vivienda. El 73.3% de quienes no poseen vivienda propia no se encuentran realizando esfuerzo alguno con vías a solucionar su problema. Ello nos indica que están enfrentando la situación con cierta pasividad. Hipotetizando que podría deberse por temor al sistema de endeudamiento actual (U.F.) y por la inestabilidad en el trabajo (Contrato a plazo fijo).

Además de lo anterior, interesa también conocer la capacidad de ahorro de estos trabajadores, con el fin de saber aproximadamente cual podría ser su aporte directo y relativamente inmediato frente a una posible solución.

La veremos en la Tabla N° 26.

TABLA 26:

CAPACIDAD DE AHORRO MENSUAL	%
\$ 01 - \$ 5.000	7.8%
\$ 5.001 - \$ 10.000	38.3%
\$ 10.001 - \$ 15.000	30.2%
\$ 15.001 - \$ 20.000	10.6%
\$ 20.001 - \$ 25.000	7.4%
\$ 25.001 - \$ 30.000	1.2%
\$ 30.001 - \$ 35.000	3.3%
\$ 35.000 y más	1.2%
T O T A L	100 %

Vemos que, en el tramo 1, el 7.8% de los no propietarios está dispuesto a ahorrar esa cantidad de dinero mensual; entre \$ 5.001 y \$ 10.000.- el 38.3% está en condiciones y dispuesto a hacerlo, proporción que resulta ser la más alta. Luego, en el tercer tramo, se ubica el 30.2% de trabajadores dispuestos a realizar ese ahorro mensual. El 10.6% podría ahorrar entre \$ 15.001 y \$ 20.000.- mensuales; el 7.4% entre \$ 20.001 - \$ 25.000.-; el 1.2 entre \$ 25.001 y \$ 30.000.-; la misma proporción de trabajadores considera que puede ahorrar entre \$ 35.001 y más. El 3.3% cree que puede ahorrar entre \$ 30.001 y \$ 35.000.- No hubieron casos de no propietarios en que señalaran que no podrían ahorrar nada. Esto nos indica que hay buena disposición y que están dispuestos a hacer un ajuste a su presupuesto familiar con el fin de obtener la casa propia.

Las motivaciones que los inducirían a querer una solución habitacional supervisada u orientada por la empresa, son las siguientes:

TABLA 27:

TIPO MOTIVACION	%
- SERIEDAD DE LA EMPRESA	58.4%
- APOYO DE LA EMPRESA	31.2%
- MAS POSIBILIDADES	10.4%
T O T A L	100 %

El 58.4% de los trabajadores que no poseen vivienda, señaló que le gustaría incorporarse a un programa habitacional por la seriedad de la empresa.

El 31.2% contestó que le gustaría integrarse por el apoyo que le podría brindar la Compañía.

El 10.4% indicó como alternativa las mayores posibilidades que cree tendría por el apoyo y orientación que le podría brindar la Compañía a través de su Departamento de Bienestar.

3.- CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION

Del análisis de datos realizado, hemos podido obtener una serie de conclusiones, tanto respecto al Departamento de Bienestar en tanto un subsistema de la Empresa, como de la realidad socio-habitacional que presentan sus trabajadores.

- 1.- En Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., no existe un Departamento de Bienestar. Sólo se verifica la existencia de una profesional Asistente Social quién se encarga de administrar una serie de beneficios dirigidos al personal terrestre y embarcado provenientes de organismos intra y extra empresa.
 - 2.- El trabajo profesional de Servicio Social no considera dentro de su quehacer la planificación
-

y por tanto, la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos. Pese a tener sólo un año de existencia esta unidad, no se cuenta con la elaboración de una visión diagnóstica que permita establecer generalidades.

- 3.- Como decíamos en nuestro Marco Referencial, el Servicio de Bienestar debe constituirse en una unidad de apoyo y mantención del recurso humano. Dentro del sistema S.S.M., Servicio Social realiza su labor en forma aislada, sin que exista un trabajo interdisciplinario o en equipo con los otros departamentos de la Empresa.
- 4.- Los datos analizados, relativos a las características socio-demográficas del colectivo de trabajadores nos revelan que entre administrativos y oficiales se distribuyen los mejores ingresos, mejorado ésto con el hecho de contar en su mayoría con Contratos de Trabajo indefinidos. Los tripulantes, en cambio, tienen los ingresos más bajos y sistema de contratación a plazo fijo, lo que les da una cierta inestabilidad laboral.
- 5.- La gran mayoría de los trabajadores son casados, por tanto, los programas del Depto. de Bienestar debieran considerar al trabajador y su grupo familiar.
- 6.- Asimismo, en general, la edad promedio de los trabajadores y de sus grupos familiares, es

bajo, por tanto se cuenta con una población joven.

- 7.- En la mayoría de los casos el ingreso familiar proviene del trabajo del jefe de hogar (perteneciente a S.S.M.) y éste es, en términos generales, distribuído racionalmente. Sólo en algunos casos de tripulantes no se toman las providencias necesarias para los períodos de cesantía involuntaria, lo que les obliga a solicitar préstamos y/o anticipos a la Compañía u otro organismo. Asimismo, el ingreso les alcanza para cubrir relativamente bien la satisfacción de sus necesidades. Entre administrativos, oficiales y tripulantes, la distribución en la curva de gastos sigue un mismo comportamiento.
- 8.- Casi el 80% del colectivo de trabajadores S.S.M. tiene un muy buen sistema de previsión en Salud.
- 9.- Decíamos que entre administrativos y oficiales se distribuyen los mejores ingresos, sin embargo, entre éstos aún hay casos en que no son propietarios de una vivienda propia. Entre los tripulantes la situación es más grave, ya que, inclusive, hay casos de allegados. Esta última calidad no tiene relación alguna con la antigüedad como trabajador.
- 10.- La mayoría de los trabajadores no propietarios no se encuentran adscritos a ningún sistema

con vías a solucionar su problema habitacional.

11.- La totalidad de trabajadores no propietarios de vivienda propia, desean ingresar a un programa orientado y/o supervisado por la empresa, dada la seriedad y apoyo que ésta les pueda brindar. Esto demuestra la confianza que los trabajadores tienen en la Empresa.

12.- Los trabajadores no propietarios están dispuestos a realizar un ahorro mensual de sus ingresos con el fin de destinarlo a la adquisición de una vivienda propia.

III PARTE

PROGRAMACION

1. FUNDAMENTACION DEL PROGRAMA:

Habiéndonos insertado en la Compañía administradora de naves Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., con el objeto de responder a una inquietud en la Gerencia respecto a la situación habitacional de sus trabajadores, se detectó, a través de la Investigación, que efectivamente, dentro de la Compañía hay una proporción importante de trabajadores que carecen de vivienda propia.

Ahora bien, decíamos en la primera parte de nuestro estudio que el problema habitacional constituía una demanda institucional; pero considerando la realidad y contrastándola con los criterios profesionales, nos encontramos con que, para poder responder a una necesidad o demanda institucional a través de proyectos de acción social, era necesario previamente clasificar la doctrina, objetivos, proyectos, metodología de trabajo y criterios con que trabajaba el Departamento de Bienestar del cual dependería administrativamente el estudio solicitado.

La realidad nos demostró que en esta Empresa no existe un Departamento de Bienestar, sólo una profesional Asistente Social, la cual tenía bajo su responsabilidad la administración, y más específicamente, el control de determinados beneficios como los son el Convenio Colectivo de Salud y asignaciones familiares, correspondiéndolo además, cuando la Gerencia así lo solicitaba, la organización de ciertas actividades

destinadas a la recreación y esparcimiento, especialmente del personal administrativo.

En razón de lo anterior, era difícil abocarse directamente al estudio y planificación de un proyecto concreto, ya de partida, no se contaba con un conocimiento sistemático y científico acerca de los problemas que afectan a los trabajadores.

Luego de realizar el diagnóstico, concluimos que era primordial clasificar primero la situación del Departamento de Bienestar al interior de la Empresa, para luego planificar proyectos sociales específicos que atendieran las necesidades de los trabajadores.

Por lo tanto, y a la luz de los antecedentes propuestos, el diagnóstico nos arrojó las siguientes conclusiones que apoyan la programación que a continuación planteamos.

- 1.- La necesidad de estructurar un Departamento de Bienestar, con documentación técnica, con programas y proyectos definidos establecidos en base a un diagnóstico de las necesidades de los trabajadores y cuyo trabajo pudiese ser evaluado.
- 2.- Una importante proporción de trabajadores (59,4%) no son propietarios de vivienda propia, encontrándose el 12,4% (tripulantes) en calidad de allegados.
- 3.- El 100% de los trabajadores que carecen de vivienda

propia desean incorporarse a un proyecto destinado a solucionar este problema que sea orientado y/o supervisado por la empresa.

4.- El 100% de los trabajadores no propietarios están dispuestos a destinar una parte de sus ingresos a ahorro para la adquisición de una vivienda.

5.- El momento histórico nacional sugiere que es la oportunidad en que empleadores deben trabajar en pro de un mejor y mayor bienestar de sus trabajadores, por una parte para mejorar la calidad de vida de los mismos y por otra, para anticiparse frente a posibles presiones que pudiesen surgir desde el sector laboral.

Por tanto, planteamos la realización de dos proyectos complementarios. Uno dirigido a la reestructuración del Departamento de Bienestar; y otro destinado a medir y solucionar una real necesidad de los trabajadores y que servirá de medio para probar y demostrar la forma como debiera operar este Departamento en la práctica.

2.- DISEÑO DE PROYECTOS

2.1.1. Proyecto N° 1: Reestructuración del Departamento de Bienestar SSM.

2.1.2. **Fundamentación:**

Para que se puedan elaborar proyectos destinados a dar respuesta a necesidades de las personas y/o instituciones, es necesario que se defina claramente el funcionamiento de la Unidad del departamento responsable de su implementación.

En consecuencia, en SSM es urgente el establecimiento de una política para el Departamento de Bienestar, definir objetivos, programas de trabajo, a quienes se atenderá, bajo cual metodología de trabajo, con qué instrumentos se trabajará; es decir, definir claramente el funcionamiento de un departamento.

El Servicio Social profesional orienta su acción a la atención de las necesidades básicas y sociales del hombre, lo que hace que en definitiva tenga como meta elevar el grado de bienestar social de los individuos objeto de acción. El Servicio Social de empresa moderna, exige a su vez conciliar este rol, con un rol de mediador funcional dentro de la organización, esto equivale a servir por una parte al empleador pero siempre teniendo como meta final el bienestar de la mayoría y no de unos pocos.

El diagnóstico nos señaló que en el Departamento de Bienestar SSM, actualmente se administran algunos beneficios dirigidos hacia los trabajadores, por lo que se plantea la necesidad de establecer criterios y generalidades en base a los cuales se pueda hacer una óptima utilización de los recursos y lo que es menos importante, cuya gestión pueda ser objetivamente evaluable.

Por último, dadas las emergencias que habitualmente le corresponde enfrentar al profesional, es necesario sistematizar la información de modo tal que éste permita preveer, en alguna medida, la aparición de situaciones problema.

2.1.3. Formulación de objetivos:

a) Objetivo General:

"Lograr un planteamiento lógico y sólido para la reestructuración del Departamento de Bienestar SSM., en un plazo de 3 meses.

b) Objetivos específicos:

1. Elaborar un Plan de trabajo, con su política, objetivos, proyectos; para el futuro funcionamiento de este departamento.

2. Definir la estructura y dependencia administrativa que deberá tener el Departamento de Bienestar SSM.

3. Determinar los recursos que necesitará el departamento para su funcionamiento.

4. Establecer una coordinación con los otros departamentos de la Compañía, a objeto de planificar un trabajo en equipo.

4. Evaluar las gestiones y los proyectos de acción social implementados por el Departamento de Bienestar S.S.M.

2.1.4. Dependencia administrativa:

Este proyecto cuenta para su cumplimiento con el respaldo administrativo de Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., a través de su actual Departamento de Bienestar.

Para efectos de apoyo técnico y metodológico se cuenta con el respaldo de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, a través del Docente Supervisor.

2.1.5 Características Generales del Proyecto:

La propuesta de reestructuración del Departamento de Bienestar SSM., estará dirigido a lograr eficaz y eficiente atención de los trabajadores y sus grupos familiares, como asimismo constituirse en un real punto de apoyo a la mantención y satisfacción laboral del recurso humano dentro de la empresa.

En su primera etapa, este proyecto tendrá una duración de 18 semanas, a contar del 1º de Julio de 1987, con la inserción de la alumna seminarista en el Departamento de Bienestar de la Compañía a objeto de conocer directa y objetivamente la realidad. La responsable de este proyecto será la alumna seminarista.

2.1.6. Etapas y Acciones

Para el cumplimiento del presente proyecto se desarrollarán las siguientes etapas con sus acciones (Ver diagrama Gantt en Anexo N° 2)

ETAPAS	ACCIONES
Organización de la información	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones de trabajo con Asistente Social- Revisión de documentos institucionales- Entrevistas con Jefes de Departamento de la Compañía- Entrevistas a trabajadores- Atención de público
Ejecución del Proyecto	<ul style="list-style-type: none">- Ejecución propiamente tal de la propuesta de reestructuración
Evaluación	<ul style="list-style-type: none">- Entrevistas con fines evaluativos- Informes parciales a las instancias superiores- Evaluación y control del proyecto

2.1.7. Técnicas

Para el desarrollo de las acciones mencionadas anteriormente, se emplearán preferentemente técnicas de administración con el fin de reestructurar el Departamento de Bienestar y coordinar con los otros funcionarios de la Empresa. Además, en la atención de público, se empleará la observación y la entrevista en sus diversas modalidades: Investigación, coordinación y tratamiento.

2.1.8. Recursos

a) Humanos

- Alumna Seminarista
- Asistente Social S.S.M.
- Subgerente S.S.M.
- Jefe Personal Flota S.S.M.
- Funcionarios de la Compañía
- Administrativos, Oficial y tripulantes S.S.M.
- Docente Supervisor

b) Materiales

- Oficina Servicio de Bienestar
- Escritorio
- Máquina de escribir
- Material fungible de oficina
- Kárdex
- Fotocopiadora

c) Institucionales

- Southern Schipmanagement (Chile) Ltda:

Oficina, Sala de Capacitación

- U. de Valparaíso, Carrera de Servicio Social.

Asesoría profesional

d) Financieros

El desarrollo del proyecto tendrá un costo aproximado de \$ 34.600.-, distribuidos de la siguiente manera:

Estudiante Seminarista a \$ 600.- diarios	\$ 27.600.-
Material de oficina y varios	\$ <u>7.000.-</u>
Total	\$ 34.600.-

2.1.9. Tiempo

Si bien la alumna se encuentra trabajando desde el mes de Marzo en la Empresa, se considera un tiempo total de implementación del proyecto de 18 semanas, a contar del 1º de Julio de 1987 y hasta el 31 de Octubre del mismo año.

2.1.10 Procedimientos de Evaluación

Para la evaluación de este proyecto se utilizarán los siguientes mecanismos:

a) Reuniones de Supervisión:

Estarán orientadas a informar de las actividades al docente supervisor y a recibir de éste apoyo técnico y metodológico. Se desarrollará una reunión semanal.

b) Informes periódicos de control:

Se emitirán dichos informes cada tres semanas, a objeto de informar el estado de arancel y conclusiones del proyecto.

c) Informe de Evaluación general:

En este informe se evaluará la conducción del yecto, los objetivos logrados, las técnicas empleadas, recursos y tiempo; para lo cual se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación.

- Informes parciales de evaluación
- Cuaderno diario de atención de público

Del informe de evaluación final, se elaborará un documento evaluativo final.

C U A D R O R E S U M E N

ETAPAS	ACCIONES	TECNICAS	RESPONSABLE	TIEMPO
Organización de la <u>in</u> formación empírica y documental	- Reuniones de tra <u>ta</u> bajo personal S. S.M. - Atención público - Revisión documen <u>to</u> tos	Reunión Entrevista Observación	Alumna	1º Julio 1987 en adelante
Ejecución del proyec <u>to</u>	-Confec <u>ci</u> ón políti <u>ca</u> de Bienestar -Formulac <u>ión</u> de ob <u>jet</u> ivos -Propuesta de pro <u>y</u> ectos específicos -Elaboración de Re <u>gl</u> amento -Dependencia Admi <u>n</u> istrativa -Recursos	Técnicas Adminis <u>tr</u> ativas	Alumna	3 Agosto 1987 al 31 Octubre 1987.
Evaluación	-Entrevistas de con <u>tro</u> l -Elaboración de In <u>fo</u> rmes parciales		Alumna	Permanente y evalua <u>ci</u> ón final a partir del 31 de Octubre de 1987.

2.2.1 Proyecto N° 2.-

Proyecto promocional destinado a abordar el problema habitacional de los trabajadores S.S.M.

2.2.2. Fundamentación:

En el diagnóstico social de las características socio-demográficas y habitacional del personal S.S.M., se precisaba que un alto porcentaje de trabajadores no contaba con casa propia.

Esta carencia de vivienda se agudiza y hace particularmente grave, ya que, además de este problema, hay que agregar que éstos no tienen trabajo estable por estar bajo un sistema de contrato a plazo fijo. Por otra parte, el 12,4% de estos tripulantes viven en calidad de allegados y otra proporción de ellos sólo vive en piezas.

Hay que hacer notar que la totalidad de los trabajadores que no poseen una vivienda propia han tomado clara conciencia del problema y tienen la mejor disposición para ingresar a algún plan y para iniciar sus ahorros con este fin.

Por otra parte, señalábamos que una mínima proporción de ellos se encuentra actualmente adscrito a algún tipo de sistema destinado a solucionar su problema habitacional.

Considerando una serie de factores, tales como: tiempo, objetivos de la institución, cobertura, características del trabajo del tripulante; de decidió implementar un proyecto socio-educativo, tendiente a cubrir la primera etapa de una solución habitacional definitiva.

Por la envergadura que implica el acceder a la vivienda propia, por razones de tiempo, fundamentalmente, este proyecto está destinado a detectar el N° de casos afectados por el problema en forma real para proceder a la sensibilización y educación pertinente que la solución exige.

2.2.3. Formulación de objetivos:

a) Objetivo General:

Establecer un sistema de solución habitacional que favorezca al mayor número de trabajadores que carecen de vivienda propia.

b) Objetivos Específicos:

1.- Lograr que los trabajadores conozcan todos los requisitos para postular a los subsidios habitacionales otorgados a través del Serviu.

2.- Lograr que los trabajadores que estén en condiciones económicas, reúnan toda la documentación necesaria para postular al sistema en

el próximo período de postulación.

3.- Lograr que los trabajadores que carecen de vivienda propia, inicien su ahorro destinado a solucionar este problema.

4.- Detectar las alternativas de solución que actualmente ofrece el mercado.

5.- Proponer a la empresa un estudio de alternativas de solución para los trabajadores que se ven afectados por este problema.

2.2.4. Dependencia Administrativa:

La implementación de este proyecto dependerá directamente del Departamento de Bienestar de Southern Shipmanagement (Chile) Ltda.

Se contará además con la asesoría técnica de empresas que ya tienen experiencia en esta materia (R.P.C.), del Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU); y con la asesoría técnica y metodológica de la Carrera de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, a través del Docente Supervisor.

2.2.5. Características Generales del Proyecto:

Este proyecto estará dirigido a aquellos trabajadores que careciendo de vivienda propia, anhelan la obtención de ella. Se tenderá a que este grupo

se organice y reuna la documentación y requisitos necesarios, a objeto de intentar una solución en forma colectiva.

El proyecto tendrá una duración aproximada de 14 semanas, desde el 1º de Julio de 1987, y se tenderá a la sensibilización del 100% de los trabajadores afectados, para que, al finalizar el proyecto, al menos el 80% tengan su libreta de ahorro para la vivienda.

El proyecto por otra parte, está destinado a proporcionar a la Gerencia de la Empresa, un estudio de alternativas de solución frente a este problema, a objeto que pueda optar por la que considere como más óptima para sus trabajadores.

La responsabilidad de este proyecto reacerá en la alumna seminarista.

2.2.6. Etapas - Acciones y Actividades:

Para el logro de los objetivos señalados anteriormente, se desarrollarán las siguientes etapas, acciones y actividades (Ver Diagrama Gantt. Anexo 2).

ETAPAS	ACCIONES	ACTIVIDADES
1) Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Información a trabajadores - Recolección ofertas del mercado - Verificación de información en terreno 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas con trabajadores - Entrevistas con Empresarios - Entrevista A.S. SERVIU - Lectura documentos - Entrevistas Bancos - Visitas domiciliarias
2) Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Información a trabajadores y sus cónyuges 	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de informativos - Entrevistas grupales - Charlas - Supervisión en la realización de gestiones en Bancos
3)	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión y estudio de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas con corredores de propiedades y empresarios - Entrevistas de coordinación y asesoría con A.S. R.P.C. - Ordenación de la información
4) Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación y control 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes parciales de avance del proyecto - Reuniones de control A.S. / S.S.M.

2.2.7. Técnicas

Las técnicas a utilizar en el desarrollo del presente proyecto serán las siguientes:

- Entrevistas de coordinación
- Entrevistas de información a los trabajadores
- Entrevistas de orientación a los trabajadores
- Charla
- Técnicas Administrativas

2.2.8. Recursos:

Humanos:

- Alumna
- Docente Supervisor
- Asistente Social Southern Ship
- Asistente Social Serviu
- Encargado de servicios habitacionales R.P.C.
- Propietarios y empresarios de inmobiliarias
- Funcionarios de Bancos
- Trabajadores sin vivienda

Materiales:

- Oficina de Bienestar S.S.M.
- Material de Oficina
- Sala de Capacitaciones S.S.M.
- Audiovisuales (retroproyector)
- Vehículo para V.D.

Institucionales:

- Southern Shipmanagement (Chile) Ltda.: recursos materiales y financieros
- Refinería de Petróleo Con Con: Asesoría técnica
- Serviu: Asesoría técnica
- Carrera Servicio Social U. de Valparaíso: Asesoría profesional.

Financieros:

El costo del presente proyecto considera, además de los \$ 600.- costo/alumna señalados en el proyecto N° 1, un costo de aproximadamente \$ 7.000.- por concepto de movilización alumna para realización de visitas domiciliarias y traslado a entrevistas en Con Con.

2.2.9 Tiempo:

El presente proyecto tendrá una duración aproximada de 14 semanas a contar del 1° de Julio de 1987.

2.2.10. Procedimientos de Evaluación

A objeto de evaluar el proyecto se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- a) Registro de personas que inicien la apertura de su libreta de ahorro (análisis porcentual en relación al número de trabajadores que carecen de

vivienda propia).

b) Actas de reuniones periódicas de control

c) Registro de las ofertas ofrecidas por el mercado

d) Informes de datos verificados a través de visitas domiciliarias.

e) Informes parciales de avance del proyecto

Al final de proyecto se evacuará un documento evaluativo final, donde se evaluarán los resultados obtenidos en base a los siguientes criterios de evaluación: logros, eficiencia, persistencia, cobertura y magnitud.

C U A D R O R E S U M E N

ETAPAS	ACCIONES	TECNICAS	RESPONSABLE	TIEMPO
1) Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Información a <u>tra</u> bajadores - <u>R</u>ecolección <u>o</u>fer<u>t</u>as del mercado 	<ul style="list-style-type: none"> - Charla - Entrevista 	Alumna	1º de Julio al 14 de Septiembre de 1987
2) Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Información a <u>tra</u> bajadores y/o sus <u>c</u>ónyuges 	<ul style="list-style-type: none"> - Charlas-Entrevis<u>t</u>as 	Alumna	3 de Agosto de 1987 al 9 de Octubre de 1987
3) Selección ofertas del mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones y <u>estu</u>dio de la <u>infor</u>mación 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas 	Alumna	14 de Septiembre de 1987 al 30 de Octu <u>b</u> re de 1987.
4) Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas de <u>control</u> - Informes <u>parcia</u>les estado de <u>avance</u> del <u>pro</u>yecto 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas 	Alumna	Permanente y <u>evalua</u> ción final a partir del 30 de Octubre de 1987.

IV PARTE

EJECUCION Y EVALUACION

A.- DEL PROYECTO N° 1

1.- EJECUCION

1.1.- Organización y desarrollo del Proyecto

La aplicación del presente proyecto tenía por finalidad primordial formular una proposición para la reestructuración del actual departamento de Bienestar S.S.M. Esta proposición, se dijo, debía estar basada en la metodología general de Servicio Social, utilizando en la aplicación de ésta, las técnicas más recomendadas para el quehacer profesional de Empresa. Desde este punto de vista, en forma previa a la proposición de reestructuración del Departamento de Bienestar propiamente tal, se hizo necesario que la alumna seminarista organizase el trabajo.

Esta etapa de organización del trabajo a realizar, tenía por objetivo informar a la Asistente Social a cargo del Departamento acerca de los resultados obtenidos en el diagnóstico, así como también al Jefe personal flota, Jefe Administrativo y Subgerente; según lo señala el conducto regular a seguir.

Además esta etapa tenía por objetivo, señalar las funciones que le correspondería asumir a la Asistente Social a cargo del Departamento y a la alumna seminarista. Es así que, con posterioridad a la reunión efectuada entre ambas el día 1° de Julio, se definió que la proposición para la reestructuración

del Departamento quedaría únicamente bajo la responsabilidad de la alumna.

Con posterioridad a esta etapa de organización del trabajo, se procedió a la ejecución propiamente tal del proyecto. Para ello la alumna se insertó dentro del funcionamiento diario del Departamento de Bienestar S.S.M. con un horario completo, es decir, Lunes a Viernes de 09,00 hrs. a 18,00 hrs. esto permitió por una parte, la atención de público a objeto de estar en contacto directo con los trabajadores y sus necesidades, y por otra parte también permitió basar la proposición en la política administrativa general de la Empresa.

Una vez pesquisados los requerimientos y necesidades comunes manifestadas por los trabajadores, visualizadas por la alumna a través de la aplicación de criterios profesionales se procedió a la confección de una política general de Bienestar (Ver anexo N° 3), la cual señala los términos bajo los cuales debería funcionar el Departamento de Bienestar.

Conforme a la política elaborada, también se formularon los objetivos para esa política y los proyectos a través de los cuales se deberían cumplir dichos objetivos.

Finalmente, esta etapa concluyó con la elaboración del Reglamento Interno que debería tener el Servicio de Bienestar, su dependencia

administrativa, así como los recursos humanos, materiales y financieros mínimos con los cuales debería contar.

Durante dicha etapa se utilizaron preferentemente técnicas administrativas, entrevistas y la observación.

A objeto de tener un permanente control del desarrollo del proyecto, se realizaron entrevistas de control con la Asistente Social a cargo del Bienestar periódicamente. Como instrumento de control se utilizó esencialmente el diagrama Gantt.

2.- EVALUACION DE LA SITUACION FINAL

2.1. Análisis de los resultados obtenidos:

Sabemos que el Servicio Social profesional, como tecnología, tiene por objeto el conocer para transformar, y que dicho proceso de transformación debe ser evaluable para permitir la retroalimentación.

También es cierto que dicho proceso de transformación debe ser acorde a la realidad, es decir, adecuarse a ésta.

Es así como los resultados de este proyecto, si bien es cierto no revelan un proceso de transformación cuyos resultados sean concretos, si se adecúan cabalmente a los objetivos propuestos para él.

Decíamos en nuestro diagnóstico, que el actual Departamento de Bienestar S.S.M., no se apreciaba una metodología de trabajo definida, en la cual se utilizaron técnicas e instrumentos de aplicación profesional. Tampoco se trabajaba en pos de objetivos definidos y sin un plan de trabajo.

En razón del tiempo, y fundamentalmente, en obediencia a nuestro Código de Etica Profesional no fué posible cambiar dentro de los plazos señalados todo el esquema de trabajo del Departamento de Bienestar; no obstante lo anterior, sí fué posible realizar una acción transformadora objetiva que se tradujese en primera instancia, en una proposición de reestructuración de este Departamento.

Analizaremos a continuación los resultados obtenidos en cuanto al logro de objetivos.

2.1.1. Cumplimiento de objetivos

El objetivo general perseguido a través de la implementación de este proyecto se señalaba en la etapa de programación de la siguiente forma: formular una proposición para la reestructuración del actual Departamento de Bienestar, basada en la metodología y técnica del Servicio Social de Empresa, en un plazo de 3 meses.

En relación a la consecución de este objetivo se puede señalar que fué cumplido en forma

óptima, por cuanto efectivamente, fué posible elaborar una proposición concreta y objetiva en base a la cual debería funcionar a futuro el Departamento de Bienestar, proposición que fué aprobada por la nueva Asistente Social contratada para el cargo y la cual comenzó a implementarse en la práctica a partir del mes de Marzo de 1988.

Debemos mencionar que, si bien nos planteamos un plazo de 3 meses para la consecución de este objetivo general, dicho plazo debió ampliarse debido a cambios administrativos que se efectuaron en la Empresa.

La razón fundamental del cumplimiento de este objetivo en forma óptima radica en el logro de los objetivos específicos formulados en la etapa de programación, ya que a través de ellos fué posible concluir una proposición de reestructuración del Departamento de Bienestar que contase con la aprobación de la Empresa. Desde este punto de vista se hace necesario analizar los logros alcanzados en relación a dichos objetivos.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 1.-

Elaborar un Plan de Trabajo, con su política, objetivos y proyectos; para el futuro funcionamiento de este Departamento.

El cumplimiento de este objetivo implicó

la realización de entrevistas con las autoridades administrativas (Subgerente, Jefe Administrativo, Jefe Personal Flota, Asistente Social) y el análisis de la política y objetivos generales de la Empresa, a objeto de poder precisar en buena forma la política específica para bienestar, sus objetivos y Reglamento. (Ver anexo N° 3).

En lo concreto, este objetivo se tradujo en la formulación de los siguientes documentos:

- Política General de Bienestar
- Reglamento del Servicio de Bienestar

Cabe hacer notar que dichos documentos cuentan con la aprobación de la Asistente Social S.S.M.

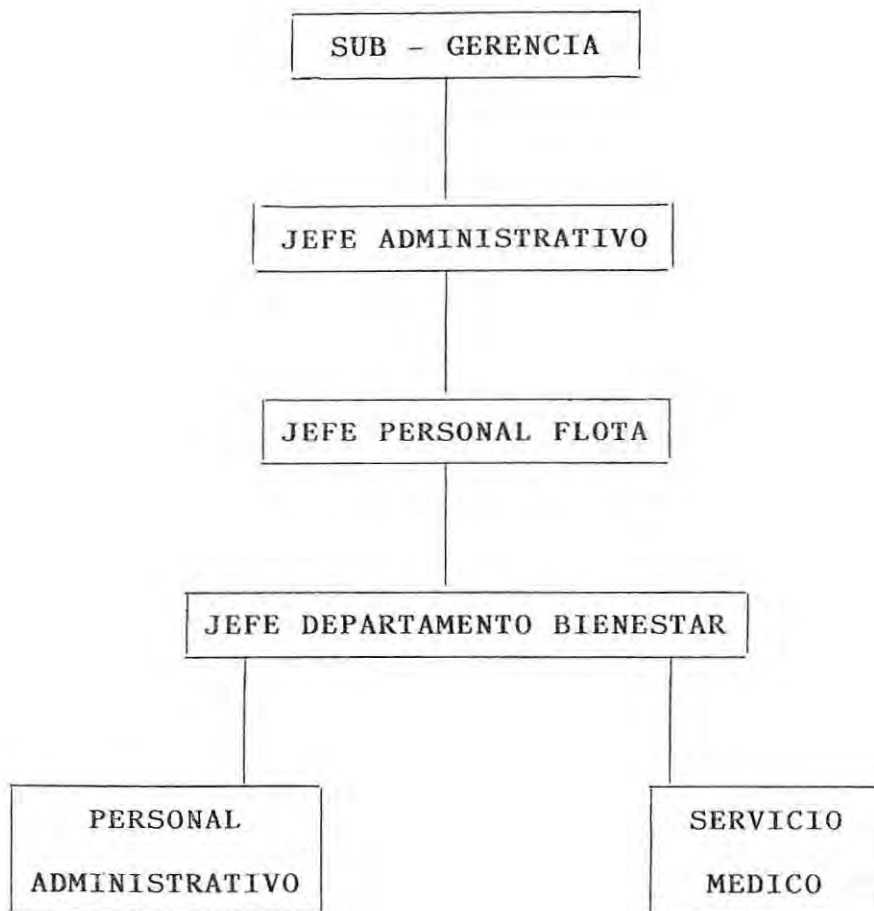
OBJETIVO ESPECIFICO N° 2.-

Definir la estructura y dependencia administrativa que deberá tener el Departamento de Bienestar S.S.M.

Tendríamos que decir que éste fué uno de los primeros objetivos en ser logrado, puesto que, en forma previa a elaborar cualquier proposición de trabajo, era necesario definir la o las instancias inmediatas de la cual dependería el Departamento de Bienestar.

La ubicación concreta propuesta para

la ubicación del Departamento de Bienestar es la siguiente:



Debemos señalar que dicha ubicación, tal como lo indica el Organigrama, es en cuanto a nivel de autoridad, sin perjuicio que la jefatura del Departamento de Bienestar pueda actuar, en determinados momentos, como una unidad de la Subgerencia ^{auxiliar} en materias que sean propias de su competencia.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 3.-

Determinar los recursos que necesitará el Departamento para su funcionamiento.

Al igual que los dos objetivos anteriores, este objetivo también fué cumplido en forma óptima y ello se traduce por lo pronto, en la contratación de más personal para este Departamento, en un mejoramiento en cuanto a los recursos materiales.

La proposición concreta formulada, consistió en los siguientes recursos:

Recursos Humanos:

- Asistente Social Jefe del Departamento
- Asistente Social subalterno
- Secretaria

Recursos materiales:

- Oficina
- Máquina de escribir
- Kárdex
- Archivadores
- Automóvil para trabajo de terreno
- Material de escritorio
- Teléfono

OBJETIVO ESPECIFICO N° 4.-

Establecer una coordinación con los otros Departamentos de la Compañía, a objeto de planificar un trabajo en equipo.

Este objetivo fué cumplido parcialmente, ya que si bien se dió la coordinación con otros

Departamentos de la Empresa, no se puede hablar de una planificación en equipo propiamente tal. Esta situación, además de la gran cantidad de trabajos urgentes que se dan a diario en cada Departamento, se vió influenciada por la ubicación física del Departamento de Bienestar. Este se ubica en conjunto con el Departamento de Personal Flota y Capacitación en el 4° piso del Edificio, en tanto que los otros Departamentos restantes lo hacen en el 3er. piso.

La mayor coordinación en consecuencia, se produjo con el Departamento de Personal Flota, a través de su Jefe y los coordinadores de oficiales y tripulantes respectivamente.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 5.-

Evaluar las gestiones y/o proyectos de acción social implementados por el actual Departamento de Bienestar S.S.M.

El cumplimiento de este objetivo se tradujo en un informe oficial emitido a la Gerencia de la Compañía, y del cual se obtuvo como resultado la resolución de reestructurar radicalmente el actual Departamento de Bienestar.

Debemos mencionar que la emisión de tal informe fué hecho a solicitud expresa de la Gerencia, y su contenido versó exclusivamente en aspectos técnicos tales como política del Departamento, objetivos,

proyectos, formas de evaluación, técnicas utilizadas, instrumentos para la sistematización de la información, etc.

2.2. Aplicación de criterios evaluativos.

2.2.1. Logros:

Este criterio de análisis de los resultados obtenidos mediante la implementación del proyecto, se preocupa de la efectividad alcanzada desde un punto de vista esencialmente cuantitativo.

A pesar que el proyecto objeto de análisis es esencialmente de orden administrativo -por cuanto implica la reestructuración de una unidad (Departamento de Bienestar S.S.M.), de ahí que las acciones emprendidas se caracterizaron por tender a fundamentar la necesidad de reestructuración de dicha estructura se hace posible emplear este criterio en la medición del proceso de transformación obtenido, fundamentalmente en lo que dice relación con la modalidad de trabajo propuesta.

De ahí que se presenten algunos indicadores cuantitativos como: número de entrevistas sostenidas, número de documentos técnicos evacuados, número de fichas sociales realizadas.

a) Número de entrevistas realizadas:

Este indicador dice relación con el número de entrevistas que se sostuvieron con personal de la Empresa, a objeto de emitir la proposición de reestructuración del Departamento de Bienestar S.S.M., independiente del resultado de dichas entrevistas.

El cuadro siguiente nos indica el número de entrevistas realizadas y las materias en ellas tratadas.

Cuadro N° 1.- Entrevistas realizadas para la reestructuración del Departamento de Bienestar S.S.M.

FINALIDAD	NUMERO	%
Información	11	45,8
Coordinación	9	37,5
Evaluación	4	16,7
Total	24	100

Estos porcentajes si bien no tienen mucha trascendencia en cuanto al número de entrevistas realizadas, cobran importancia por cuanto representan una primera sistematización objetiva del trabajo que se realiza en el Departamento de Bienestar S.S.M. y ello con el sólo propósito de presentar ante la Gerencia de la Compañía indicadores concretos que permitan evaluar el quehacer de este Departamento.

b) Número de instrumentos técnicos evacuados:

Este es otro indicador a través del

cual podemos medir cuantitativamente los logros obtenidos.

Decíamos anteriormente que no se apreciaba dentro del actual Departamento de Bienestar la rutina profesional de emitir informes técnicos. Ello producía una subvaloración de la acción de este Departamento, ya que no existían instrumentos que pudiesen hacer evaluable el quehacer del profesional.

A continuación presentamos un cuadro a través del cual se resumen los informes emitidos. El cuadro no presenta una diferenciación de las instancias a las cuales se emitieron dichos informes

Cuadro N° 2.- Número de Informes Técnicos:

Número de Informes Técnicos	08
-----------------------------	----

El análisis de este indicador, como el del mencionado anteriormente, nos permite apreciar cuáles fueron los logros obtenidos con la aplicación del proyecto desde una perspectiva eminentemente cuantitativa.

c) Número de Fichas Sociales realizadas:

Este indicador también permite medir los logros de este proyecto, ya que nos entrega una evaluación del trabajo realizado en términos de datos

de los trabajadores.

El cuadro N° 3 nos muestra los resultados obtenidos:

Cuadro N° 3.- Número de Fichas Sociales realizadas.

SITUACION INICIAL		SITUACION FINAL	
% de trabajadores con Ficha Social	0 %	% de trabajadores con Ficha Social	94 %

En el cuadro N° 3 podemos ver que, una vez aplicado el proyecto, el Departamento de Bienestar cuenta con información sistemática del 94% de los trabajadores. Del 6% restante no se tuvo información ya que se encontraban navegando y sus familias tienen domicilio fuera de la zona.

2.2.2. Eficiencia:

Este criterio evaluativo relaciona los logros obtenidos por los recursos empleados en la consecución de los mismos; además es posible incluir como elemento de análisis el factor tiempo en el cual se alcanzaron dichos logros.

a) Recursos;

Humanos: La implementación de este proyecto estuvo a cargo de una alumna de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, siendo ésta el principal

recurso humano, se puede acotar al respecto que la preparación técnica en materias de planificación y administración social por parte de la alumna permitió alcanzar el objetivo de formular una proposición para la reestructuración del Departamento de Bienestar S.S.M., sin ningún obstáculo desde el punto de vista de los recursos humanos.

De acuerdo a lo señalado, podemos decir que el recurso humano con que se contó para la implementación de este proyecto fué suficiente y eficaz.

Hay que hacer notar que la alumna recibió el apoyo técnico y metodológico necesario de parte del Docente Supervisor.

En relación al uso de otros recursos humanos, no podemos dejar de mencionar la Asistente Social del Departamento de Bienestar, Jefe Personal Flota, Jefe Capacitación, Coordinador de Oficiales, y tripulantes, aún cuando a ninguno de ellos les cupo responsabilidad en el proyecto.

Materiales: La proposición de reestructuración del Departamento de Bienestar S.S.M., requería de un mínimo de recursos materiales, pero indispensables, tales como máquina de escribir, papel, fotocopidora, etc. Desde este punto de vista la alumna contó con todos estos recursos, siendo ellos de óptima calidad.

En efecto, la Empresa brindó a la alumna

los recursos ya mencionados a objeto de ser utilizados en el presente proyecto.

Financieros: De acuerdo a las acciones llevadas a cabo en el desarrollo de este proyecto, vemos que no se hizo necesaria la utilización de grandes recursos financieros. Cabe hacer notar que la Institución otorgó a la alumna un viático ascendente a \$ 600.- diarios, dando un total aproximado de \$ 120.000.- por este concepto durante el transcurso del año. La alumna no debió hacer uso de ese dinero para gastos propios de la implementación del proyecto.

En resumen podemos señalar que la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros fué muy positiva, guardando una estrecha relación con los logros obtenidos en la aplicación del proyecto.

b) Tiempo:

El tiempo programado para la implementación de este proyecto fué de tres meses, estimando que fué suficiente por cuanto en este lapso de tiempo se lograron la mayoría de los objetivos. Sin embargo, debemos señalar que esto implicó un esfuerzo mayor para la alumna que si se hubiere contado con un período de tiempo más prolongado para la ejecución del proyecto, ya que también debió cumplir prácticamente jornadas completas de trabajo propio del Departamento de Bienestar. Una mayor precisión respecto del tiempo

empleado en la ejecución de las acciones desarrolladas se logra analizando el diagrama Gantt (Ver anexo N° 1).

2.3.- Análisis de la Eficacia de las Técnicas empleadas:

A objeto de señalar las características más importantes y la eficacia de las técnicas empleadas en el desarrollo del proyecto, se hace el análisis de algunas de ellas, lo que posibilita además precisar su importancia dentro del proceso metodológico.

Si bien la ejecución de un proyecto es considerado fundamentalmente un problema de administración, en el caso de la aplicación del proyecto que se analiza esta afirmación es más elocuente, por cuanto por las características del mismo vemos que se constituyó en un proyecto eminentemente administrativo. De ahí que en relación a las técnicas empleadas, éstas hayan sido de preferencia administrativas.

Los instrumentos administrativos empleados en esta fase fueron:

a) Reglamento Interno del Departamento de Bienestar:

Entendido como un manual, este reglamento sirvió para especificar los objetivos, funciones y recursos del Departamento de Bienestar.

b) Organigrama:

Este instrumento es una representación gráfica de la relación jerárquica asistente entre Departamentos o secciones de una institución. El uso de este instrumento permitió clarificar la dependencia administrativa que debería tener el Departamento de Bienestar en Southern Shipmanagement (Chile) Ltda.

Los instrumentos antes mencionados fueron utilizados principalmente en la etapa de organización del proceso administrativo.

La Dirección como fase de la administración fué utilizada para guiar la acción en pos de la consecución de los objetivos planteados; es decir, de acuerdo a las características del proyecto, entendemos la dirección como sinónimo de ejecución. En esta etapa se utilizó fundamentalmente la coordinación.

a) Entrevista de Coordinación:

Entendemos a esta técnica como la experiencia interpersonal previamente planificada, para lograr determinados propósitos. El empleo de esta técnica fué muy importante por cuanto su uso abarcó todo el desarrollo del proyecto. Se utilizó fundamentalmente a nivel intrainstitucional a fin de que la proposición de reestructuración del Departamento de Bienestar S.S.M. se ajustara cabalmente

a la política, objetivos y realidad de la Empresa tuvo validez inmejorable, especialmente en las entrevistas sostenidas con los Jefes de Departamentos y Subgerencia.

El control, como fase del proceso administrativo, se entiende como el conjunto de actividades destinadas a medir y examinar los resultados obtenidos en períodos de tiempo determinados, a objeto de poder introducir las modificaciones pertinentes.

Como medio de control se realizaron reuniones de control en forma periódica, en total se efectuaron 4 reuniones con un total de ocho horas invertidas. Como instrumento de evaluación se utilizaron los siguientes:

a) Actas de Control:

Entendemos por tal, aquel documento de registro que permite anotar las observaciones más importantes en relación a la marcha del proyecto. Cabe hacer notar que este instrumento fué muy importante para poder efectuar la evaluación final del proyecto; por cuanto estas actas contenían los antecedentes fundamentales en relación al desarrollo del proyecto, vale decir: tiempo invertido, uso de técnicas, recursos, etc.

b) Diagrama Gantt:

Este instrumento de control permite visualizar las actividades que contempla un proyecto y el

tiempo invertido en el desarrollo de cada una de ellas. El uso de este instrumento implicó una serie de adecuaciones del mismo, por lo que el Diagrama Gantt además de permitir un control del tiempo, posibilitó un control de los recursos empleados, de las técnicas, de los objetivos perseguidos en cada etapa y de las reuniones de control efectuadas durante el transcurso del proyecto.

EJECUCION Y EVALUACION

PROYECTO N° 2)

B. DEL PROYECTO N° 2

1.- Ejecución.

1.1. Organización y desarrollo del proyecto:

La implementación de este proyecto se constituyó en una respuesta a la inquietud manifestada por la empresa por un lado, y a las necesidades habitacionales de los trabajadores, por otro. El trabajo desarrollado, dado los límites de tiempo, estuvo orientado fundamentalmente a informar y a lograr que los trabajadores conociesen, a lo menos, el sistema de subsidios habitacionales SERVIU, entendiendo que debido a las características que ofrece el mercado actual, este sistema se presenta como el más factible para lograr la adquisición de la vivienda.

La responsabilidad directa en el desarrollo del proyecto recayó en la alumna seminarista, por lo que le correspondió a ésta las tareas de dirección y control del mismo.

La etapa de organización, según lo programado, consistió básicamente, en comunicar a los trabajadores y/o sus cónyuges acerca de las características del proyecto; por otro lado, contactarse con empresarios de inmobiliarias y/o empresas constructoras a objeto de conocer las ofertas existentes en el mercado, y además, en documentarse respecto al sistema de subsidios habitacionales SERVIU.

Con el fin de lograr un conocimiento preciso, acerca de las principales características y formas como opera el sistema de subsidios habitacionales SERVIU, se sostuvieron diversas entrevistas con el Departamento de Operaciones del Servicio de Vivienda y Urbanismo Va. Región, así como también con diversas entidades bancarias que ofrecían las mejores condiciones para realizar este tipo de operaciones y finalmente con empresarios que en la Región ofrecen viviendas con Subsidio.

Posteriormente, ya en la etapa de motivación, se procedió a informar a los trabajadores y sus cónyuges, mediante el envío de circulares, acerca de la implementación del proyecto tendiente a abordar la atención de problema habitacional manifestado por los trabajadores S.S.M. Esta etapa se llevó a cabo entre el 20 y el 31 de Julio de 1987.

Habiéndose realizado la etapa de motivación en la forma descrita anteriormente, se procedió a llevar a cabo la promoción propiamente tal acerca de los medios y/o mecanismos para poder acceder a la vivienda propia. Para tal efecto, se realizaron un total de 6 reuniones con una participación promedio de 32 personas, a través de las cuales la alumna, mediante la técnica de las charlas y la discusión grupal, expuso las características y requisitos con los cuales opera el subsidio habitacional.

A partir de estas reuniones, se constituyó en una actividad importante la atención individualizada, en cuanto a la situación particular de cada trabajador en torno al problema habitacional.

Otra acción importante, dentro del proceso educativo a los trabajadores, la constituyó el fomento del ahorro individual. Esta labor tenía como propósito fundamental crear conciencia en los trabajadores acerca de la importancia de contar con ahorro previo, lo que posibilitaría un aumento en las posibilidades, para obtener subsidio habitacional o acceder a la vivienda propia a través de cualquier otro sistema. Respecto al sistema de subsidio habitacional, se recalcó la importancia del ahorro previo y la antigüedad de dichos ahorros (mínimo 6 meses al momento de realizar la postulación y siempre que se hubiese mantenido el saldo pactado con el Banco en el cual se abrió la Libreta de Ahorro para vivienda).

Con posterioridad a estas charlas la alumna procedió a orientar a cada uno de los trabajadores y/o su cónyuge, acerca del tipo de subsidio al cual le convenía postular dadas las características económicas familiares de cada uno de ellos; y, por tanto, el monto en U.F. que debía pactar con la entidad bancaria.

Considerando que, por razones de tiempo, la información socio-habitacional de cada trabajador se obtuvo a través de un Cuestionario que fue contestado

por cada uno de ellos en sus domicilios, en esta etapa del trabajo, la alumna también procedió a verificar dicha información en terreno, a través 50 visitas domiciliarias, realizadas entre el 7 de Septiembre y el 16 de Octubre de 1987.

Por último, cabe hacer notar que se realizó un control permanente de la marcha del proyecto, utilizando como mecanismos de control el diagrama Gantt, informes de estado de avance, reuniones de control, etc.

2.- Evaluación de la Situación Final.

2.1. Análisis de los resultados obtenidos:

Con el objeto de transformar la realidad presentada por los trabajadores S.S.M., en lo referente al problema habitacional que los afecta, se hizo necesario introducir una variable interviniente constituida por el presente proyecto. Ahora bien, para medir la eficacia de dicho proceso de transformación se hace mención a la consecución de los objetivos perseguidos y a las acciones emprendidas con ese fin.

2.1.1. Cumplimiento de objetivos:

El objetivo central formulado en este proyecto se señalaba de la siguiente forma: "Establecer un sistema de solución habitacional que favorezca al mayor número de trabajadores que carecen de vivienda propia".

En relación al logro de este objetivo podemos que fue cumplido en buena forma. Para precisar el alcance de esta afirmación debemos señalar que, luego de analizar las diferentes vías a través de las cuales se puede optar a una vivienda propia, se concluyó que el sistema de subsidio habitacional resulta ser el más factible para la realidad de los trabajadores y de la empresa. Debemos señalar que 41 trabajadores pudieron postular al subsidio habitacional en el año 1987, siendo trascendente para la realización de esta gestión, la orientación otorgada por el Departamento de Bienestar S.S.M. a través de la alumna seminarista.

La importancia que adquiere la cifra antes mencionada, será analizada más adelante cuando se evalúen los resultados desde el punto de vista de los logros del proyecto.

Para lograr el cumplimiento de este óptimo general, fue necesario la consecución de una serie de objetivos específicos, los cuales coayudaron al establecimiento de un sistema de solución habita-

cional. De ahí que sea necesario detenerse en el análisis respecto del cumplimiento de dichos objetivos específicos.

Objetivo Específico N° 1:

"Lograr que los trabajadores conozcan todos los requisitos para postular a los Subsidios Habitacionales otorgados a través del SERVIU".

Este objetivo fue logrado en forma óptima, por cuanto se puede precisar que actualmente el 100% de los postulantes actuales y futuros postulantes conoce los requisitos y posibilidades de obtener un subsidio. Frente al cumplimiento de este objetivo, debemos señalar que en los inicios del proyecto, del total de trabajadores S.S.M. no propietarios de vivienda, sólo el 11,3% conocían las características del sistema. El siguiente cuadro nos muestra la variación habida entre la situación inicial y final respecto a la variable conocimiento del sistema.

CUADRO N°1:

SITUACION ACTUAL		SITUACION FINAL	
% de postulantes que conocían el sistema	11.3%	% de postulantes que conocen el sistema	88.6%

El desconocimiento de los trabajadores acerca del sistema de subsidios habitacionales, se explica si se considera que el trabajador embarcado o gente de mar permanece ajeno a los acontecimientos que ocurren en tierra, por lo tanto, si bien sabe los beneficios a los cuales puede optar, no está informado en forma acabada acerca de los requisitos que debe reunir y características que presenta el sistema.

Para lograr este objetivo se realizaron 6 charlas, con la participación total de 201 trabajadores y/o sus cónyuges; además, de entrevistas individuales con los interesados. Esto permitió que cada trabajador conociese las características del sistema, y más aún, pudiesen prever en forma objetiva las posibilidades de obtención de un subsidio.

Objetivo Específico N° 2:

"Lograr que los trabajadores que estén en condiciones económicas, reúnan toda la documentación necesaria para postular al sistema en el próximo período de postulación".

En lo que se refiere a este objetivo hay que señalar que fue cumplido sólo en forma parcial; en efecto, actualmente del total de trabajadores que ya tienen su ahorro previo, el 20.1% de ellos no reúne toda la documentación necesaria, entre éstos se trata especialmente de propietarios de terrenos sin escritura,

por lo que se han dedicado a legalizar dichos documentos. El 88.9% restantes al momento de finalizar la aplicación del proyecto, se encontraba con todos los requisitos para postular al primer llamado de 1988.

Objetivo Específico N° 3:

"Lograr que los trabajadores que carecen de vivienda propia, inicien su ahorro previo destinado a solucionar este problema".

Al igual que el objetivo específico N° 2, este objetivo fue logrado en forma parcial. Los resultados los podemos apreciar en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 2:

SITUACION INICIAL		SITUACION FINAL	
Contaban con ahorro previo para la vivienda.	16.4%	Cuentan con ahorro previo para la vivienda.	80.1%

En efecto, del total de trabajadores que carecen de vivienda propia, el 80.1% ya abrió su Libreta de Ahorro para vivienda; el 19.9% que aún no realiza esta gestión, principalmente, se trata

de tripulantes que, en razón de la situación económica por los reducidos períodos de embarco, no se encontraban en condiciones de iniciar el ahorro sistemático que se requiere. Debemos mencionar que los trabajadores que abrieron su Libreta de Ahorro para la vivienda durante la aplicación del proyecto (63.7%), lo hizo bajo la orientación y supervisión de la alumna seminarista.

Objetivo Específico N° 4:

"Detectar las alternativas de solución que actualmente ofrece el mercado".

En relación a este objetivo, podemos señalar que se cumplió en forma óptima. Su realización implicó diversas gestiones para la alumna, las que consideran entrevistas con dueños y/o representantes de empresas constructoras e inmobiliarias, visitas en terreno a las construcciones, entrevistas en bancos, etc.

Los resultados concretos de este objetivo se traducen en una proposición de alternativas de solución para la gerencia de la empresa. (Ver anexo N° 4).

2.2. Aplicación de criterios evaluativos.

2.2.1. Logros:

Al igual que en la evaluación del proyecto N° 1, este criterio evaluativo tiene por finalidad analizar los resultados obtenidos desde un punto de vista eminentemente cuantitativo.

Con este fin, nos preocuparemos fundamentalmente de la cantidad de personas que ya se encuentran con todos los requisitos indispensables para postular a subsidio habitacional, y de quienes iniciaron la apertura de sus Libretas de Ahorro para la Vivienda.

En el diagnóstico social se precisaba que del total de trabajadores S.S.M. el 38% carecía de vivienda propia, encontrándose sólo el 11,3% postulando al sistema de subsidio habitacional.

A través del proyecto de asesoría profesional impulsado por la alumna, se logró que un 88.6% de los tripulantes conociera cómo opera el sistema, y del total, que un 80.1% iniciara su ahorro previo destinado a la adquisición de la vivienda propia.

Si consideramos las dificultades que se producen para comunicarse con el personal embarcado, atendiendo a las características de su trabajo, el porcentaje que se incorporó al proyecto adquiere mayor importancia.

2.2.2. Eficiencia:

Este criterio evaluativo se preocupa de la productividad de un proyecto, por lo que relaciona los esfuerzos o recursos empleados en la implementación del mismo (humanos, materiales, financieros, tiempo, etc.) con los resultados logrados. Primeramente nos detendremos en el análisis de los recursos que se dispusieron para el desarrollo del proyecto, para enseguida preocuparnos del tiempo empleado.

a. Recursos:

Humanos: Tanto la dirección como el control del proyecto estuvo bajo la responsabilidad de la alumna seminarista.

Se constituyó en un importante recurso para el apoyo metodológico especialmente el docente supervisor de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

Debemos señalar la trascendencia que cobraron el Jefe del Departamento de Operaciones del SERVIU, en cuanto a asesoría técnica, así como también, profesionales de empresas que ya tienen experiencia en esta área.

Materiales: Para el desarrollo de este proyecto, se dispuso de recursos materiales suficientes y óptimos otorgados por Southern Shipmanagement

(Chile) Ltda. Es así que se dispuso de oficina, material de oficina, sala de reuniones, máquina de escribir, movilización, etc., elementos todos indispensables para la implementación del proyecto.

Financieros: El proyecto en mención tuvo un costo aproximado de \$ 10.000.- invertidos en pasajes de visitas domiciliarias y correspondencia enviada a los trabajadores. No se hizo necesario el empleo de mayores recursos financieros.

De acuerdo a lo expresado hasta aquí, en relación al uso de recursos, podemos concluir que éstos fueron óptimos y económicos. De acuerdo a los resultados obtenidos vemos que se logró una alta productividad, lo que quedaría ampliamente ratificado si los trabajadores salieran beneficiados con algún tipo de subsidio habitacional.

b. Tiempo:

La inversión en tiempo para la ejecución del proyecto fue de 14 semanas. De acuerdo a los objetivos formulados en la programación y a los resultados alcanzados, vemos que el tiempo se hizo suficiente, aún cuando en oportunidades éste se hizo apremiante para la alumna, dada la diversidad de actividades que se debían cumplir. A objeto de visualizar con mayor cla-

ridad la distribución del tiempo empleado, se puede ver el diagrama Gantt del proyecto (Anexo N°)

2.3. Análisis de la Eficacia en las técnicas empleadas:

Lo mismo que en relación al proyecto N° 1 las técnicas empleadas fueron preferentemente de carácter administrativo. Entre éstas tenemos:

- a) Citaciones: Este medio de comunicación escrita está dirigida a un receptor en particular. En el presente proyecto tuvo por objetivo citar a los trabajadores que necesitan la realización de gestiones concretas respecto a su postulación al subsidio habitacional. Respecto al resultado obtenido con la aplicación de este instrumento, podemos decir que fue muy bueno, ya que el 100% de las personas citadas acudieron al departamento de Bienestar.

 - b) Actas de Reuniones de Control: Este instrumento de registro de las reuniones efectuadas con fines de control, se convirtió en el principal instrumento para realizar la evaluación final del proyecto, de ahí la importancia que tuvo su aplicación.
-

- c) Diagrama Gantt: Este instrumento, al igual que en el caso del proyecto N° 1, fue objeto de modificaciones por parte de la alumna, por lo que su uso, además de permitir visualizar las actividades que contempla el proyecto y el tiempo invertido en la realización de dichas actividades, permitió un control acerca de las técnicas, recursos y reuniones de control desarrolladas durante la aplicación del proyecto.

Otras técnicas utilizadas fueron:

- a) Entrevistas de coordinación: Se efectuaron fundamentalmente a nivel interinstitucional, específicamente con el Servicio de la Vivienda y Urbanismo Va. Región, empresas constructoras, bancos y empresas privadas que ya tenían experiencia en abordar esta problemática de sus trabajadores. El uso de esta técnica resultó ser muy eficaz, por cuanto se pudo establecer una excelente relación con los profesionales y recibir el apoyo técnico indispensable para la buena implementación del proyecto.
- b) Charla: Esta técnica fue utilizada por la alumna a objeto de informar sobre las características del sistema de subsidios, y con el fin de incentivar en los trabajadores el ahorro individual. El resultado de la aplicación de esta técnica fue satisfactoria, ya que casi la totalidad de
-

los trabajadores no propietarios pudieron conocer las características y requisitos con que opera este sistema.

- c) Debate Grupal: Técnica a través de la cual un grupo trata un tema en forma libre e informal, conducido por un coordinador.

Esta técnica fue utilizada en cada una de las reuniones, resultando muy satisfactorio su uso, pues permitió que los asistentes manifestaran libremente sus dudas e inquietudes, produciéndose la aclaración pertinente por parte de la conductora.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- ANDER-EGG, E. 1968. Planificación del Bienestar Social.
Editorial Humanitas. Buenos Aires.
- ARDELA, R. 1973. "Psicología del Trabajo". Editorial
Universitaria.
- ARTHUR SMITH, E. 1971. "Teoría del Bienestar Social".
Editorial Humanitas. Buenos Aires.
- AYLWIN DE BARROS N. 1977. "Un enfoque operativo de
la metodología de Trabajo Social". Escuela
de Trabajo Social de la Universidad Católica
de Chile. Santiago.
- BARDON Y OTROS, A. 1983. "Manual de Economía". Editorial
Andrés Bello. Santiago de Chile.
- BROWN, J..A. 1973. "Psicología Social de la Industria".
Fondo de Cultura Económica. México.
- BARROS, G. 1976. "Problemáticas y Políticas Sociales".
Escuela de Trabajo Social, Universidad
Católica de Chile. Santiago.
- FLORENCIO, G.J. 1976. "Apuntes de Derecho Económico".
Universidad de Chile. Santiago.
-

MAIER, N. 1960. "Psicología Industrial". Ediciones Rialps S.A., Madrid.

SELLTIZ C. Y OTROS. 1974. "Métodos de Investigación de las Relaciones Sociales". Edit. Rialps.

SOULAPRE I. "Apuntes de Transporte Marítimo".

VELIZ, C. 1973. "Historia de la Marina Mercante de Chile". Editorial Universitaria. Santiago.

TESIS

BONILLA B., M. 1978. "La Empresa y el Bienestar Social". Análisis de una experiencia en la Cámara Marítima de Chile. Escuela de Servicio Social. Universidad de Chile - Valparaíso.

RODRIGUEZ, M. 1977. "Algunos aspectos de la realidad de la esposa del tripulante en el desempeño de los roles conyugales y parentales". Escuela de Servicio Social. Universidad Católica de Valparaíso.

VALLEJOS, P. Y OTROS. 1978. "Organización del Departamento de Servicio Social en la Federación de Tripulantes de Chile". Escuela de Servicio Social. Universidad de Chile-Valparaíso.

A N E X O S

ANEXO N° 1

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO A BORDO.

I. Del Ingreso e Individualización.

Art. 1°: El postulante seleccionado para desempeñarse a bordo de las naves administradas por Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., deberá poseer los siguientes documentos:

- a) Solicitud de empleo, en formulario que proporcionará la Empresa.
- b) Certificado de Nacimiento
- c) Certificado de Matrimonio, si es casado
- d) Certificado de Nacimiento de los hijos que sean cargas familiares
- e) Título, Licencia o Matrícula vigente, según proceda, otorgada por la Dirección General de Territorio Marítimo y Marina Mercante Nacional
- f) Certificado que acredite haber cumplido con las exigencias del Servicio Militar
- g) Cuatro fotografías tamaño carnet a color con nombre y número de cédula de Identidad
- h) Certificado de Cesación de Servicios extendido por la última Empresa o Institución en que se haya desempeñado.

Art. 2°: El postulante deberá someterse a un exámen de Salud con los médicos o entidades que la Empresa designe; la autorización médica y la verificación de la exactitud de todos los antece-

dentes personales del postulantes constituyen requisitos previos para la contratación y embarco.

II. Del Contrato de Trabajo.

Art. 3° : Todo hombre de mar deberá haber suscrito previamente, además de su Contrato de Trabajo, su contrato de Embarco ante la Autoridad Marítima para estar en condiciones de desempeñarse a bordo, debiendo haber sido registrado en el rol de la nave.

Art. 4° : El Capitán sólo aceptará Oficiales y Tripulantes que en sus Libretas de Embarco tengan anotado el desembarco de la nave en que hubieren servido anteriormente. Esta anotación deberá llevar la firma de la Autoridad Marítima y del Cónsul respectivo o del Capitán de la nave si el embarco hubiese acaecido en el extranjero.

Art. 5° : El Contrato podrá pactarse a plazo fijo, constituyendo una modalidad de éste el estipulado por viaje redondo.

Art. 6° : Habla de las estipulaciones que, a lo menos deberá contener el Contrato de Trabajo.

TITULO III. Con su único art. especifica la composición de la dotación.

IV. De la Jornada de Trabajo.

Art. 8° : En general, la jornada ordinaria de trabajo a bordo será de 56 horas semanales, mientras la nave se encuentre en Servicio de Mar, y de 48 horas semanales durante el Servicio de Puerto, distribuidos en 8 horas diarias.

Lo anterior, no obstante, no es aplicable a las personas señaladas en el art. 192 del Código del Trabajo cuyas funciones se consideran como de labor continua y sostenidas mientras permanezcan a bordo.

Art. 9° : Trabajos en día Domingos y Festivos: no será obligatorio el trabajo en días Domingos o Festivos, cuando la nave se encuentre fondeada en Puerto. La duración de la jornada ordinaria de trabajo en la semana correspondiente no podrá, en este caso, exceder de 48 horas.

En los días Domingos o Festivos no se exigirá a la dotación otros trabajos que aquellos que no puedan postergarse y que sean indispensables para el servicio, seguridad, higiene y limpieza de la nave, como es el caso de personal de cubierta o de máquina que deba cubrir turno de guardia o turno de servicio, el cual deberá desempeñar funciones eminentemente de Supervisión y/o vigilancia de acuerdo con el rol aprobado

por el Capitán.

El descanso dominical que se establece por el inciso anterior, no tendrá efecto en los días Domingos o Festivos en que la nave entre a Puerto o salga de él, en los casos de fuerza mayor que el Capitán calificará, ni respecto del personal encargado de la atención de pasajeros o de los trabajadores que permanezcan a bordo de la nave.

Art. 10° : Da especificaciones acerca de la forma como se distribuye la jornada ordinaria de trabajo.

Art. 11° : Señala la distribución de la jornada de al 13° trabajo del Personal Guardiero o de Servicio en Navegación.

Art. 14° : Jornada Extraordinaria: con la salvedad dicha en el art. 8°, inciso 2° de este Reglamento, los trabajos efectivos realizados por la Dotación fuera de los turnos de Guardia o Servicio y de la jornada ordinaria de trabajo, serán considerados como sobretiempo, con excepción de los trabajos ordenados por el Capitán para seguridad de la nave bajo circunstancias de fuerza mayor y las situaciones específicamente contempladas en los arts. 192, 201 y 202

del texto modificado del Contrato de Embarco de Oficiales y Tripulantes de las naves de la Marina Mercante Nacional. El trabajo que se ejecute a bordo los días Domingos y Festivos, salvo los turnos de guardia, en los cuales la nave que se encuentre fondeada en Puerto y en régimen de Guardia de Puerto será considerado como trabajo extraordinario.

V. De las obligaciones normales de Trabajo.

Art. 18° : Los oficiales y tripulantes que conforman la Dotación de la nave se encuentran bajo la autoridad del Capitán, en la forma que establece la Ley de Navegación, debiendo cumplir todas las órdenes e instrucciones que éste les imparta, con prontitud, dedicación y esmero.

Art. 19° : Se entenderán como obligaciones normales de todo integrante de la dotación, según su especialidad y sin perjuicio de lo que dispongan los Contratos de Trabajo y de Embarco al respecto, las siguientes:

- a) Tener su residencia a bordo y permanecer a las órdenes del Capitán, sin poder bajar a tierra antes de obtener el permiso expreso del Jefe del Departamento o Servicio en el cual se desempeñe preferentemente, y sin haber notificado el desem-

barco al Oficial de Guardia de Cubierta.

- b) Ejecutar cualquier labor que fuera necesaria para la debida administración, prevención, operación, mantención, reparación de las máquinas, instalaciones y equipos de la nave.
- c) Ejecutar las faenas de amarre, desamarre y fondeo; de embarque y descarga; manejo de la maniobra; trinca, destrinca, movilización y estiba de la carga que transporte toda, y otra faena que se relacione con estas operaciones.
- d) Recepcionar el material, repuestos, víveres, agua, combustibles y lubricantes; inventariarlos, distribuirlo y almacenarlo en los pañoles, stores o estanques que corresponda.
- e) Cuidar los materiales, herramientas y equipos de la nave, y guardarlos después de finalizar los trabajos.
- f) Cubrir las Guardias y/o Servicios de mar, en la forma ordenada por el Capitán.
- g) Usar durante todos aquellos trabajos, faenas o zafarranchos que conlleven un riesgo o peligro para la seguridad o salud del personal, todos los medios

o elementos de seguridad y de protección que le sean entregados a bordo.

h) Conservar y mantener en buen estado todos los elementos que componen la habitabilidad de sus respectivos camarotes.

i) Permitir el libre acceso a sus camarotes durante las revistas e inspecciones ordenadas por el Capitán, debiendo abrir cajones, maletas, roperos y otros sitios donde guarde efectos personales, herramientas, etc.

j) Notificar a la Empresa todo cambio de domicilio dentro de las 48 horas de efectuado éste.

k) Mantener permanentemente al día su documentación personal (Pasaporte, Libreta Embarco, Matrícula, etc.)

l) En general, todas aquellas funciones que señale el Capitán para asegurar la higiene, y funcionamiento de las máquinas, del aparejo y del material.

VI. De las Remuneraciones:

Art. 21° : Son constituyentes de las remuneraciones, los items que a continuación se señalan:

- a) Sueldo Base, que es el estipendio fijo en dinero, pagado por períodos iguales de tiempo, determinados en el Contrato, que recibe el trabajador por el desarrollo de las funciones que debe ejecutar a bordo.
- b) Recargo de embarcado, que es un porcentaje del sueldo base que se otorga dependiendo de las condiciones de embarco.
- c) Sobretiempo
- d) Gratificaciones
- e) Bono de servicios contínuos, que es una compensación en dinero que se hace a aquellas plazas que, por la naturaleza de sus funciones, exigen permanencia en el puesto de trabajo y que no contemplan el pago de horas extraordinarias.

VII. De la Protección de las Remuneraciones.

VIII. De los Descansos.

Art. 27° : El Trabajo a bordo de las naves mercantes. Por ser una labor exceptuada del descanso dominical, en compensación al término de cada contrato de Embarco, los trabajadores tendrán derecho a un día de descanso por cada día Domingo o Festivo navegado, y/o

efectivamente trabajados estando la nave en Puerto.

Art. 28° : Se considerarán como Festivos, aquellos días declarados oficialmente como tales por el Gobierno de Chile.

IX. De los Feriados.

X. De las Prohibiciones.

Art. 33° : No obstante lo establecido por la Autoridad Marítima o la legislación vigente, y para que en ningún caso pueda argumentarse desconocimiento de estas disposiciones, se prohíbe:

- a) Presentarse en estado de intemperancia a bordo, en los vehículos que disponga la Empresa; en sus oficinas o a cubrir un turno de guardia o servicio.
- b) Abandonar el trabajo antes de ser relevado o de haber terminado la jornada ordinaria de trabajo, según corresponda.
- c) Practicar juegos de azar a bordo de las naves, o bien, ejecutar actividades o negocios que entran el normal desarrollo de las actividades comerciales de la Compañía o que afectan en su prestigio o patrimonio.

d) No denunciar, esconder o encubrir pasajeros clandestinos, robos de carga o drogas desde la enfermería, contrabando, actos de indisciplinas u otras irregularidades.

No se admitirá que este silencio haya sido guiado por temor o venganza, solidaridad o compañerismo mal entendido.

En caso de incurrir en uno de estas infracciones y sin perjuicio de las sanciones que le fueran impuestas por la Autoridad, el valor de la multa que por esta causa deba cancelar la Compañía, le será descontada al responsable directo.

e) Transportar encargos, cualquiera sea su tamaño, contenido o destinatario sin haber obtenido el consentimiento previo del Capitán o burlado la vigilancia del Oficial de Guardia.

f) Transportar mercaderías manifestadas afuera de los sitios habilitados como pañol de aduana. Todo integrante de la dotación deberá entregar al Capitán y/o al Oficial a quién el designe, dentro de las 24 horas de su llegada a bordo, la relación de toda mercadería comprada para efectos personales y que esté permitida su internación de acuerdo a las disposiciones aduaneras.

La Compañía se reserva el derecho de limitar su transporte cuando las especies sean excesivas en volúmen y/o peso, o bien, pongan en peligro la seguridad de la nave.

g) Teniendo en cuenta que los víveres son para ser consumidos a bordo, se prohíbe acumularlos en beneficio propio, regalarlos, trocarlos, sacarlos a tierra, venderlos, arrojarlos al mar o esconderlos.

h) Dar informaciones a la prensa o al público, sin la debida autorización, que comprometan o involucren a la Empresa.

XI. De las Sanciones por Infracciones al Reglamento.

XII. Del Procedimiento de Reclamos.

XIII. De las normas de Prevención, Seguridad e Higiene.

Art. 40° : Normas de Prevención y Seguridad:

a) Zafarranchos: el Capitán dispondrá periódicamente, la instrucción y práctica por todo el personal de los zafarranchos de abandono e incendio en la forma aprobada por la Conferencia Internacional sobre Seguridad de la Vida Humana en el mar, 1974.

Es la obligación de cada integrante de la dotación, conocer totalmente las funciones que le corresponderá desempeñar en cada una de estas situaciones.

b) Prueba de equipos: Antes de cada zarpe deberá inspeccionar el funcionamiento correcto de todos los equipos de salvataje y contra incendio, y se deberá revisar el buen funcionamiento del timón, de las alarmas de los servomotores, sistemas de intercomunicación, equipos de ayuda en la navegación, telégrafo de órdenes, batería y luces de emergencia y funcionamiento de la máquina principal, dejando constancia de ello en el Diario de Navegación.

c) Medidas de Seguridad: En aquellos trabajos que conllevan riesgos, es obligación de la dotación utilizar los equipos de seguridad y protección personal entregados por la Compañía. Durante las faenas de combustible estará prohibido fumar en cubierta, usar llama desnuda y efectuar trabajos de soldadura.

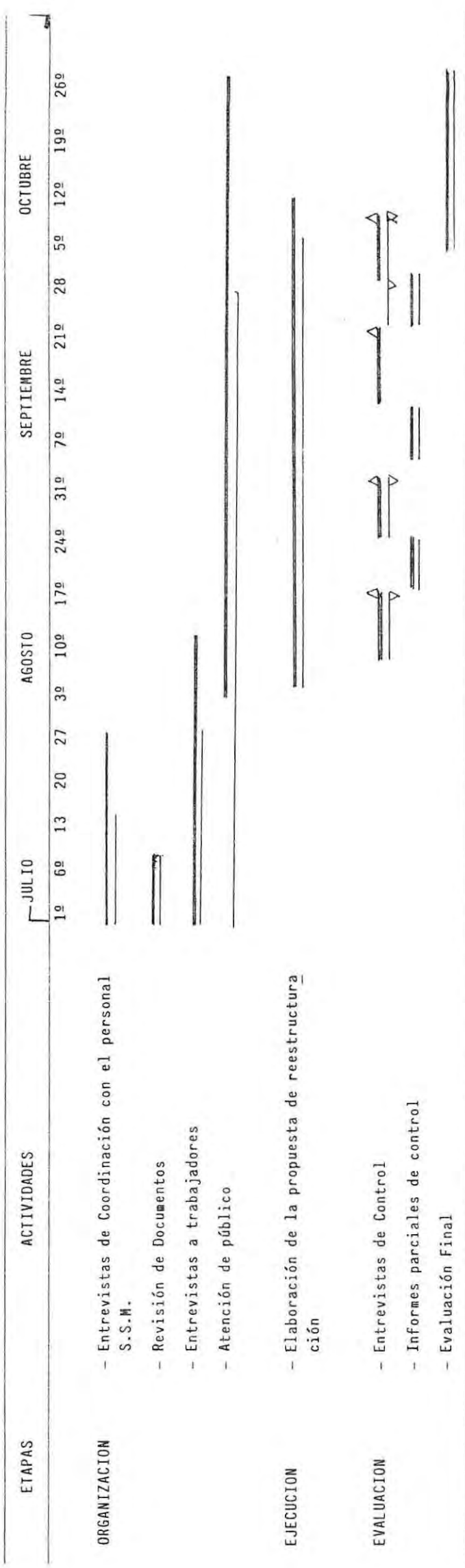
Art. 41° : Higiene: Los espacios habitables, y en especial los servicios higiénicos y las instalaciones destinadas a almacenar, preparar o servir los alimentos, deberán encontrarse

perfectamente limpios, desinfectados y ventilados. El cumplimiento de estas disposiciones deberá verificarlo el Primer Piloto a través de una inspección diaria.

XIV. De los documentos entregados al trabajador al término del Contrato.

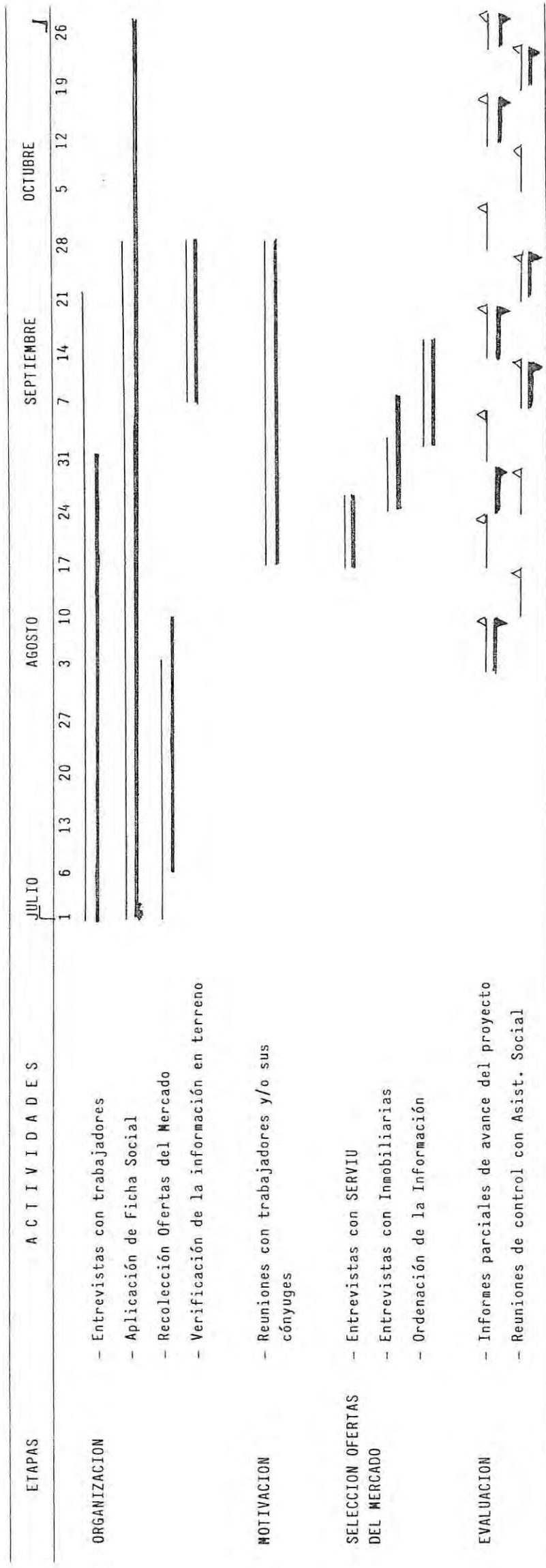
ANEXO Nº 2

TABLA GANTT (PROYECTO Nº 1)



SIMBOLOGIA:

- ┌ = Tiempo Inicial
- └ = Tiempo Final
- ▬ = Tiempo Programado
- △ = Reuniones de control programadas
- ▽ = Reuniones de control efectuadas
- = Tiempo Empleado



SIMBOLOGIA:

- ┌ = Tiempo Inicial
- └ = Tiempo Final
- = Tiempo Programado
- = Tiempo Empleado
- △ = Control Programado
- ▲ = Control Empleado

ANEXO N° 4

POLITICA DE BIENESTAR S.S.M.

Dentro de la Política General de Southern Shipmanagement (Chile) Ltda., el personal es considerado como un recurso fundamental de la Compañía para alcanzar los objetivos propuestos por ésta.

Desde esta perspectiva, el Departamento de Bienestar deberá realizar una labor de apoyo y mantención del recurso humano de la Empresa, es decir, el personal administrativo y personal flota, actuando como mediador funcional entre el empleador y trabajadores, entendido el término de mediador funcional como un agente o un intercesor de alternativas prácticas de solución, ante situaciones de carácter preventivo o problemas que de hecho ya se presentan.

Los beneficiarios directos de las acciones de Bienestar, serán el personal flota y administrativo que pertenezcan a S.S.M., incluidos sus grupos familiares, considerados éstos como las cargas familiares reconocidas y/o personas debidamente justificadas ante Bienestar.

El trabajo se realizará bajo la perspectiva de que este departamento trabajará "con" y no "por" el recurso humano, es decir, los programas que se ejecuten serán orientados al apoyo del trabajador para que satisfaga sus necesidades, pero no tendrán

como objetivo crear lazos de dependencia de éstas con respecto a la Compañía.

Dentro de Bienestar se abordarán necesidades de carácter bío-psico-social, tanto intra como extra-laboral, y que estén afectando el desempeño del trabajador al interior de la empresa.

Inherente a las acciones emanadas de Bienestar estará el diagnosticar situaciones problemas que afecten al recurso humano, programar, ejecutar y evaluar las actividades que se desarrollen.

ANEXO N° 5

REGLAMENTO INTERNO DEL SERVICIO DE BIENESTAR S.S.M.

TITULO I : Generalidades.

Art. N° 1 : El Departamento de Bienestar S.S.M. constituye una unidad administrativa orientada a brindar apoyo en la tarea de personal, a través de la entrega de atención profesional a todos los trabajadores del sistema.

Art. N° 2 : El Departamento deberá estar bajo la jefatura y administración de un Asistente Social titulado, quién podrá, de acuerdo a las normas generales de este Reglamento, complementarlo con normas específicas a objeto de lograr un mejor funcionamiento del mismo.

TITULO II : De los Beneficiarios.

Art. N° 3 : Serán beneficiarios los trabajadores, sus grupos familiares y cargas reconocidas.

TITULO III : De la Administración.

Art. N° 4 : El departamento de Bienestar S.S.M., deberá estar integrado por Asistentes Sociales y personal administrativo.

Art. N° 5 : El departamento de Bienestar S.S.M. deberá funcionar en las mismas dependencias

del local donde la Empresa fije su domicilio legal.

Art. N° 6 : Corresponderá al profesional Asistente Social velar por el funcionamiento administrativo del Departamento de Bienestar, debiendo dar cuenta de la gestión en forma directa al Jefe de Personal Flota, y cuando proceda a la Sub-Gerencia.

Art. 7° : La profesional del Departamento de Bienestar podrá distribuir su horario de oficina y terreno de acuerdo a las necesidades del servicio.

Art. 8° : El Departamento de Bienestar, coordinará su labor con todos los departamentos de la empresa que sea necesario, pero especialmente con el departamento Personal Flota y Jefe Administrativo .

TITULO IV : De los Objetivos y Funciones.

Art. 9° : Los objetivos que tendrá el departamento de Bienestar, serán los mismos que los formulados para la profesión de Servicio Social, y en la institución se materializarán con el propósito de tender a lograr un mayor grado de satisfacción laboral y de bienestar social, de los trabajadores S.S.M., a través del otorgamiento de atención

integral al trabajador y familiar que requieran servicios profesionales para la superación de sus problemas y de la elaboración y ejecución de proyectos de bienestar social que posibiliten la solución de problemas manifestados por los tripulantes.

Art. N° 10 : Las funciones específicas que desarrollará el departamento de Bienestar serán:

- Realización de diagnósticos permanentes acerca de las problemáticas de los trabajadores.
- Formulación de proyectos destinados a abordar dichas problemáticas.
- Asesoramiento a la Gerencia en materias propias de su competencia.
- Coordinación a nivel intrainstitucional y extrainstitucional.
- Evaluación parcial y final de todos y cada uno de los proyectos implementados, así como de la gestión general del departamento.

TITULO V : De los Recursos.

Art. N° 11 : El departamento de Bienestar presentará un presupuesto anual, de acuerdo a los programas a desarrollar durante el mismo

período.

Art. N° 12 : El financiamiento sería otorgado por
Southern Shipmanagement (Chile) Ltda.

ANEXO N° 6

ALTERNATIVAS DE SOLUCION PARA LOS TRABAJADORES S.S.M. CON
PROBLEMA HABITACIONAL

Las presentes alternativas de solución sugeridas en torno al problema habitacional de los trabajadores S.S.M., se basan principalmente en la realidad de la empresa y las posibilidades que ofrece el mercado.

Alternativa "A".

Adquisición de terrenos por parte de la Compañía, los cuales serían asignados a trabajadores que carecen de vivienda propia para que, con cargo a éstos, se construyan sus viviendas. Los trabajadores beneficiarios deberían reunir los siguientes requisitos:

- Mínimo 3 años de antigüedad en la empresa.
- Ahorro previo mínimo de 50 U.F.
- Tener a lo menos 3 cargas familiares.
- Condiciones de salud óptimas para continuar prestando servicios en la Compañía.

La selección y superficie de los terrenos quedaría supeditada a la decisión de la Gerencia de la Compañía.

En la selección de beneficiarios debería trabajar una comisión conformada por las siguientes personas:

- Sub Gerente
- Jefe Personal Flota
- Coordinador Oficiales
- Coordinador Tripulantes
- Asistente Social

Alternativa "B".

La Compañía proporcionará asesoría técnica profesional a aquellos trabajadores que deseen postular al sistema de subsidio habitacional vigente, resultando esta gestión como un trámite absolutamente particular del trabajador postulante.

Alternativa "B-1".

Complementa la Alternativa "B", con un préstamo en dinero a aquellos trabajadores destacados por su buen desempeño laboral y, que requieran de un máximo de 30 U.F. para completar el ahorro previo que les permita ser acreedores del subsidio habitacional.

Las situaciones deberían ser calificadas por una Comisión conformada por:

- Asistente Social
- Sub-Gerente
- Jefe Personal Flota

Alternativa "C".

Contempla un sistema mixto, en el cual deberían estar presentes:

- Estado: Subsidio Habitacional
- Trabajador: Ahorro previo
- Empresa: Aporte en dinero que supliría parte del Crédito Hipotecario que el trabajador requeriría solicitar a una entidad bancaria.

Esta alternativa estaría dirigida a aquellos trabajadores que hubiesen ganado el Subsidio Habitacional y que, además acredite un buen desempeño profesional.

El aporte máximo a entregar por la empresa sería de 10 U.F.

Alternativa "D".

Esta alternativa no contemplaría un aporte directo de solución habitacional a los trabajadores por parte de la empresa, sino que sería una solución indirecta.

Se trataría de recompensa a los 2 mejores trabajadores (oficial y tripulante) quienes en razón de su desempeño laboral, condición económica y antigüedad en la empresa, se harían acreedores a una vivienda de un valor máximo de 600 U.F.
