

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.**  
**Escuela de Auditoría.**

**Evaluación de las Prestaciones que otorga el Servicio de Bienestar Social de la Municipalidad de Viña del Mar en función del conocimiento y la calidad de vida que poseen sus afiliados.**

**Tesis para optar al título de Contador Público Auditor y al grado de Licenciado en Sistemas de Información y Control de Gestión.**

**Alumnas:** Maria José Cañete Tapia.  
Patricia Feild Sir Garrido.

**Profesor Guía:** Jaime Reyes Montenegro.  
Universidad de Valparaíso.

**Valparaíso, noviembre de 2005.**

## ÍNDICE.

Índice.....	2
Resumen .....	3
Marco Teórico:.....	4
- Introducción.....	4
- Necesidades de las personas.....	5
- Calidad de Vida .....	9
- De la Caridad al Estado de Bienestar.....	11
- Bienestar Social y Servicios Públicos.....	16
- Antecedentes del dep. de Bienestar Social de la I Municipalidad de Viña del Mar.....	20
Problema.....	22
Objetivos.....	23
Metodología.....	24
Variables e indicadores.....	25
Obtención de índice de calidad de vida según beneficios aportados por el bienestar .....	27
Determinación de la muestra.....	28
Resultados y Discusión.....	29
Conclusiones.....	51
Bibliografía.....	53
Anexos.....	55
- Anexo 1: Glosario.....	55
- Anexo 2: Derechos y beneficios de beneficiarios.....	58
- Anexo 3: Ley 19.754 Bienestar municipal.....	60
- Anexo 4: Pauta de entrevista semi-estructurada.....	65
- Anexo 5: Encuesta.....	66

## **RESUMEN.**

Los Servicios de Bienestar Institucionales son entidades creadas para contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su familia. En este sentido los Servicios de Bienestar Municipales otorgan beneficios, orientados a satisfacer las necesidades de sus afiliados, abarcando áreas de educación, salud, recreación etc, en forma continua, igualitaria y eficiente.

El proyecto hace un análisis de la red de beneficios que existe en el municipio de Viña del Mar y el conocimiento que poseen sus afiliados respecto del Servicio. Los antecedentes se obtendrán de información de archivos, entrevistas con directivos y encuestas a los trabajadores.

Se espera contribuir a fortalecer el Servicio y promover la participación de los trabajadores mejorando la calidad de vida de sus afiliados.

# MARCO TEORICO.

## INTRODUCCIÓN.

Hoy mas que nunca las personas entienden que ya no es una solo frase eso de que lo mas importante en toda empresa son las personas. Donde uno esté siempre hay alguien que entrega un servicio, que elabora, que produce, que esta aportando algo, más aún, si hablamos de servicios públicos, si esta persona no se siente bien es imposible que sea productiva. Es así como nació la necesidad de crear dentro de una entidad un ente que sirva para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias.

Así nace la necesidad de canalizar las necesidades del trabajador a través de una unidad de Bienestar del Personal, la cual centrada en los beneficios de ella, se orienta a evitar perturbaciones y sentimientos de insatisfacción en el trabajador. El Bienestar colabora en la motivación y desarrollo del Recurso Humano a través de la atención de las dificultades socio económicas del funcionario, es decir, elevando la calidad de vida de sus beneficiarios, mediante la formulación de políticas sociales de la empresa, de los que surgen proyectos de acción como atención de salud, prestamos, becas, actividades culturales, recreativas, etc. contribuyendo al desarrollo del funcionario, propendiendo motivar a este en el desempeño de sus funciones laborales.

El viernes 21 de septiembre de 2001 se publica en el diario oficial de la República de Chile la ley N° 19.754, la cual autoriza a las municipalidades a otorgar prestaciones de Bienestar a sus funcionarios a contrata y de planta de servicios de salud, educación, y demás incorporados a la gestión municipal con el objeto de propender al mejoramiento de las condiciones de vida personal y sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano del mismo.

En la actualidad existen más de un 90% de los trabajadores municipales afiliados al Bienestar Municipal, el cual les proporciona beneficios, pero existe un gran número de ellos que no hacen uso de dichos beneficios, ya sea por falta de conocimiento, o por poco interés en los beneficios existentes.

## **NECESIDADES DE LAS PERSONAS.**

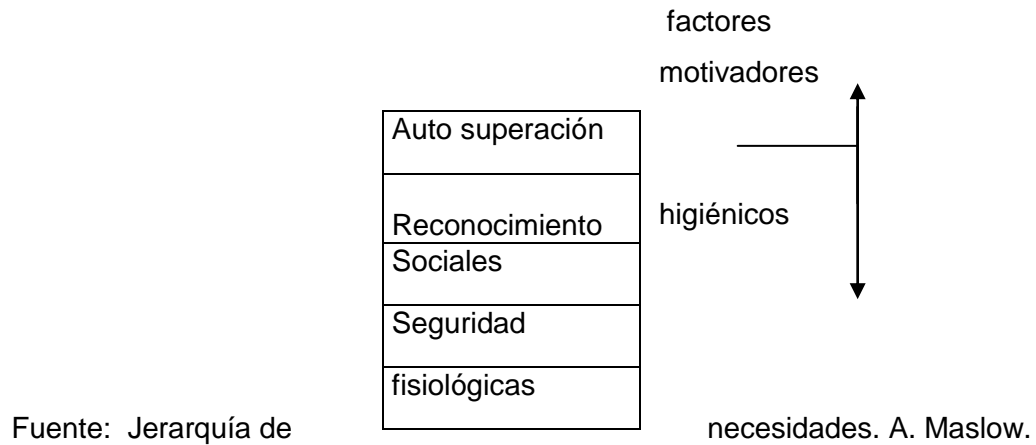
Las necesidades del hombre, son la causa del actuar del hombre que se dirige siempre a alcanzar un mayor grado de plenitud, es por esto que en siglo XXI lo que el hombre desea no es sobrevivir como hace unos años atrás sino vivir dignamente.

El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow, planteado dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural, de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

Así, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza. Cuando un hombre sufre de hambre lo más normal es que tome riesgos muy grandes para obtener alimento, una vez que ha conseguido alimentarse y sabe que no morirá de hambre se preocupará por estar a salvo, al sentirse seguro querrá encontrar un amor, etc.,

El punto ideal de la teoría de Maslow sería aquel en el cual el hombre se sienta "autorrealizado" pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización.

### Cuadro N°1: Jerarquía de necesidades de las personas



De acuerdo con la estructura ya comentada, las necesidades identificadas por Maslow son:

- **NECESIDADES FISIOLÓGICAS:** estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas.
- **NECESIDADES DE SEGURIDAD:** con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía..
- **NECESIDADES SOCIALES:** una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con

otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

- **NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO:** también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.
- **NECESIDADES DE AUTO SUPERACIÓN:** también conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.(1)

Es así como toma importancia aquí el concepto de calidad de vida, pues esta va a depender de las posibilidades reales que tengan las personas para satisfacer adecuadamente sus necesidades. Las personas tienen variadas necesidades que representan un sistema donde éstas interactúan y se relacionan; por ejemplo cuando hablamos de las necesidad primera de subsistir estamos hablando también de las necesidad de tener acceso a salud y a la alimentación. Por tanto podemos decir que las necesidades básicas del hombre consta de salud, alimentación, vivienda y educación; luego vienen las de poseer un trabajo, vestimenta, seguridad social, y recreación.

Para los trabajadores es imprescindible contar en su ambiente laboral con beneficios que promuevan el mejorar sus condiciones de vida, entre ella podemos destacar: salud, vivienda, seguridad social y recreación entre otras.

- **Salud:** Es reconocida como el elemento básico para el desarrollo legítimo del hombre, por tanto es indispensable contar con le medios necesarios para la atención de dificultades tanto físicas como psíquicas.
- **Vivienda:** Desde siempre se ha considerado como el refugio de las personas, es decir, el ambiente donde realizan la convivencia íntima y placentera de las familias, en general el hombre siempre busca los medios para desarrollar su vida personal y familiar de forma armónica.

- Seguridad social: Ésta puede ser definida de variadas formas pero lo fundamental es que constituye respuestas de la organización social con el fin de hacer frente a diversos estados que provocan necesidades, es decir, de aquellas eventualidades que impiden el buen desempeño del hombre tanto en su vida activa como pasiva.
- Recreación: La recreación es tiempo libre es cada día mas fundamental en la vida de los hombres, permitiendo cultivar relaciones humanas, sanas y solidarias que tienen como fin promover el desarrollo físico y intelectual además de hacer sentir placentero al hombre.

Estas actividades pueden ser físicas, culturales, social y artísticas entre otras. Es imprescindible en nuestros tiempos contar con estos espacios a forma de prever posibles enfermedades psicológicas o físicas que se producen mayoritariamente por el agotamiento laboral y el sedentarismo. (2)

## CALIDAD DE VIDA

El término calidad de vida refleja el nivel de aspiraciones y anhelos del hombre, es decir, es la realización y desarrollo integral de este. Va más allá de una remuneración conveniente, un nivel y estándar de vida cómodo, incluyendo conceptos del ser, poder y proyectarse se relaciona con la vida creativa abarcando todos los factores vitales como el trabajo, la cultura, la religión, deportes, tiempo libre etc..

La calidad de vida ha recuperado protagonismo a nivel mundial. Surgen nuevos enfoques sobre el desarrollo de los países, que agregan a la tradicional preocupación por el crecimiento y la competitividad económica, un énfasis en la necesidad de equidad, cohesión social y mecanismos de resguardo de la condición de ciudadanos de las personas.

Esta preocupación se manifiesta tanto a nivel general macro-social como en ámbitos particulares o micro-sociales, entre ellos el de las relaciones de trabajo.

La recuperación del concepto de calidad de vida surge a partir de la crítica a los enfoques economistas sólo centrados en el bienestar material de las sociedades a nivel agregado y que dejan de lado los componentes subjetivos y sociológicos relacionados con el bienestar integral de las personas en su diversidad. De hecho, la calidad de vida es un concepto subjetivo, que está relacionado con la percepción que tienen las personas acerca de su vida, en el sentido de si se sienten realizadas con sus propias expectativas y proyectos.

Una de las formulaciones explícitas que recoge este tipo de mirada se puede hallar en el enfoque de "desarrollo humano" elaborado por el PNUD, que enfatiza los efectos sociales, culturales y ambientales que puede acarrear el exceso de desarrollo entendido sólo económicamente(3).

Desde esta mirada, el bienestar de una sociedad y de las personas que la habitan no se juega sólo en su capacidad de producir más bienes y servicios, sino especialmente en la manera en que ella se hace cargo de las consecuencias de un determinado patrón de crecimiento económico sobre la percepción subjetiva de felicidad de las personas.

En el ámbito del trabajo, se expresa también esta dualidad entre lo económicamente rentable y lo subjetivamente agradable. A nivel mundial, se han producido durante las últimas décadas profundas transformaciones en la estructura productiva y en las formas de organización de la producción, innovaciones que produjeron aumentos importantes de productividad y una mayor competitividad de las empresas. Sin embargo, ello sólo se llevó a cabo junto con una hiper-flexibilización de la fuerza de trabajo, acarreando efectos negativos para una gran parte de los trabajadores, reconvertidos hacia empleos precarios, inestables y desprotegidos. La pregunta ahora es hasta qué punto dicha flexibilidad no afecta a la motivación, la satisfacción subjetiva y el bienestar de los trabajadores, y cómo ello puede jugar en contra de la propia competitividad de las empresas ya alcanzada.(4)

Frente a estas preguntas, cobra vigencia nuevamente la noción de "calidad de vida en el trabajo", como un intento de señalar que la competitividad no necesariamente debe elevarse a costa de empleos insatisfactorios para los trabajadores, y que deben tomarse medidas para, entre otros aspectos, disminuir los niveles de estrés y mejorar los ambientes laborales en las empresas.

En la empresa la calidad de vida se refiere a la realización del hombre en el trabajo y el desarrollo integral del ser humano. La empresa tiene la responsabilidad de llevar al personal a su realización en el trabajo, esta responsabilidades tanto de la autoridad máxima, como de cada uno de los integrantes de ella. Esto porque le personal dedica o pasa la mayor parte de su tiempo en ella. Para los funcionarios la empresa constituye el marco de su trabajo y parte importante de sus aspiraciones en la vida, por ello el lugar de trabajo es fundamental para la realización de la persona. (5)

El termino Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), ha sido definido por diversos autores en distintos sentidos. De acuerdo con French, "la Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal".(6) Gibson, agrega que "la Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional".(7)

Por lo tanto, se puede decir que la calidad de vida en el trabajo, desde estos enfoques, busca el desarrollo personal del trabajador, como medio para elevar la eficiencia empresarial.

Los programas de calidad de vida en el trabajo implementados por los consultores en desarrollo organizacional siguiendo estos enfoques, intentan mejorar el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la empresa, articulándose estrechamente con los programas de mejoramiento y cambio organizacional.(8)

En síntesis, la noción de calidad de vida ligada al desarrollo humano parte de un modelo explícitamente normativo, que se establece a partir de una concepción determinada y que señala la manera de alcanzar esta meta. Supone la capacidad en el hombre para aspirar a configurar el futuro, asumiendo que el desarrollo tiene un carácter global. Sus dimensiones ecológicas, culturales, sociales, económicas, institucionales y políticas se entienden como un sistema de relaciones. Las necesidades no pueden disociarse unas de otras: la satisfacción de una es al mismo tiempo condición y resultado de la satisfacción de todas las otras.

### **DE LA CARIDAD AL ESTADO DE BIENESTAR.**

En la edad media la ayuda era a través de la familia denominado para entonces como relaciones de buena vecindad. (9) Otra forma de protección, típica de esta época, no basada en las relaciones de buena vecindad o familiares, son los gremios. Estos eran corporaciones formadas por los maestros, oficiales y aprendices de una misma profesión u oficio, regidos por unos estatutos u ordenanzas especiales. Los gremios establecían mecanismos de protección a los afiliados ante situaciones de necesidad por medio de cuotas aportadas por los miembros. Sólo tenían derecho a beneficiarse de estas prestaciones sus miembros, que contribuían al mantenimiento del gremio. Es la forma que se conoce como previsión.

Pero, en este periodo, debemos destacar especialmente las acciones caritativas, cuyos beneficiarios no eran los miembros de una familia, un feudo o un gremio, sino los excluidos que no estaban sujetos a la protección de los sistemas anteriores. La caridad

era ejercida por los ciudadanos dando limosna, los ayuntamientos mediante albergues y casas de misericordia, o las organizaciones religiosas con sus hospitales eclesiásticos.  
(10)

En la edad moderna progresivamente comienza a tomar cuerpo la beneficencia pública. La beneficencia pública, a diferencia de la caridad, no es ejercida por la Iglesia o por ciudadanos con medios económicos, el protagonismo principal pasa a ser ocupado por los ayuntamientos. Esta acción pública tiene dos caras, por un lado trata de reprimir la pobreza y la mendicidad ampliándose la legislación represora de épocas anteriores; por otro, se comienza a pensar que el hombre desvalido no puede quedar a merced de las ayudas de sus semejantes, ni de las instituciones y, por tanto, se necesita establecer una ayuda social pública que pueda cubrir las situaciones de necesidad. Este interés cristaliza en las leyes de beneficencia, siendo el ayuntamiento de Brujas en 1526 el primer organismo público que convierte la asistencia caritativa a los pobres en el primer plan municipal de beneficencia pública.(11)

La beneficencia supone una forma de superación de la caridad, ahora bien, no podemos olvidar que la beneficencia está basada en el simple altruismo o generosidad del benefactor, este carácter altruista implica discrecionalidad de la ayuda solicitada, continuando la asistencia sin ser un derecho propio del ciudadano y manteniéndose como una acción graciable.

En la edad contemporánea a partir de la Revolución Francesa, con la nueva sociedad que surge desde los principios de igualdad, fraternidad y libertad comienza a considerarse al marginado como un ciudadano más con derechos y deberes. Aparece la Asistencia Social como segundo sistema de protección social. El Estado empieza a ocuparse de los problemas de los pobres y marginados como una obligación inherente a su propia concepción y no como una tarea residual. Esto provoca que progresivamente se vaya desplazando la acción de la Iglesia - omnipresente hasta ese momento - en beneficio de la acción pública.

La asistencia social aparece como un conjunto, más o menos sistematizado, de principios, normas y procedimientos para ayudar a individuos, grupos y comunidades, para que satisfagan sus necesidades y resuelvan sus problemas. La consolidación del

concepto de asistencia social es parejo al nacimiento del Estado liberal y a la introducción del capitalismo industrial, y plasma el inicio de la preocupación de los poderes públicos por la acción social.

Nos encontramos en este momento mayoritariamente una acción benéfico-asistencial que da respuesta a necesidades de tipo material de primera necesidad. No intenta mejorar la situación de amplios sectores marginados, ni cambiar estructuras para que abandonen su marginación. Por ello, estas ayudas eran graciabes, dependían de la bondad de quien las ofrecía - bien sea particular o institución - y, por tanto, podían ser retiradas a voluntad. Como consideran que la marginación y la pobreza son una situación inevitable y que siempre existirá, ya que depende de cuestiones personales, no ataca a los factores que la provocan, sino sólo sus síntomas visibles, dando soluciones individuales y personales a problemas estructurales. Se pretende en definitiva mantener a las masas de pobres en un nivel mínimo de subsistencia que permita su utilización como mano de obra y que preserve a la Sociedad y al Estado de los elementos no deseables. (12)

En definitiva, es un medio de control y de asegurar la dependencia de aquellos a los que se da asistencia, se espera, por tanto, que la persona que recibe la asistencia desarrolle un comportamiento adaptado a las normas y valores de la clase media benefactora, sin tener acceso a la situación de privilegio del grupo social que le es puesto como referencia, como modelo a alcanzar pero... inalcanzable. Por el contrario, si el sujeto que recibe asistencia desarrolla un comportamiento que no sigue aquel que le es puesto como modelo a imitar, dejará de recibir asistencia y se tomarán medias represivas para reconducir su comportamiento.

#### HACIA UN ESTADO DE BIENESTAR:

Progresivamente se va produciendo un cambio cualitativo importante, paulatinamente comienzan ha aparecer valores de solidaridad. Este cambio de la caridad a la solidaridad, de la beneficencia a los servicios sociales es fundamental en la evolución histórica de la atención a los ciudadanos.

Además de los sistemas públicos, la iniciativa social del movimiento obrero, genera una forma propia de protección social para los trabajadores, basada en el principio de previsión social frente a los riesgos de enfermedad, paro, invalidez, etc. Surgen así los seguros sociales, y con ellos, posteriormente, el Sistema de Seguridad Social.

Se considera que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos a lograr unas determinadas cotas de bienestar, por ello, cuando existen colectivos que no pueden acceder a esas cotas, se ponen en marcha mecanismos correctores que tratan de solucionar esta situación. Se interviene para modificar el medio social y mejorar las condiciones de vida que resultan negativas o perjudiciales para determinados grupos humanos. No sólo se actúa sobre las necesidades, sino sobre todos aquellos aspectos que las generan. Son acciones que pretenden hacer realidad el bienestar social poniendo en marcha una acción transformadora, de un modo sistemático y técnico. Se asume que son problemas sociales y por tanto afectan a grupos y comunidades, su forma de actuación es en la sociedad en general. También debemos considerar que es fundamental la participación activa de los ciudadanos.

Las preocupaciones de los Estados en torno al bienestar social se centran en:

Actuaciones generales: tendentes a conseguir un impacto global, que mejore la situación colectiva en el empleo, recursos disponibles, distribución de los recursos, etc.

Actuaciones específicas dirigidas:

- a) Resolver determinados problemas concretos (pobreza, paro...)
- b) Organizar la satisfacción de determinadas necesidades (educación, vivienda, sanidad, información...)
- c) Atender a los colectivos de población en razón de su edad, sexo, etnia, situación laboral, minusvalía.
- d) Incidir en determinados ámbitos territoriales (barrios, pueblos comunidades).

Con la política de bienestar social se desarrollan los principios de prevención, promoción de la autonomía personal e integración social, con medidas de acción positiva para la igualdad de oportunidades.

## TRES PASOS EN LA EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL.

### 1.-Paso de la acción puntual a la acción continua y ordenada:

- Es la evolución de la beneficencia a la asistencia social.
- De la visión aristocrática a la burguesa.
- De la intervención desde instancias exclusivamente religiosas a la progresiva secularización.
- De la pareja aristócrata-pobre a la de burgués-obrero.

### 2.-Paso de la acción continua a la acción sistemática institucionalizada:

- De la asistencia social al servicio social.
- De la visión burguesa decimonónica al reconocimiento democrático de los derechos sociales por parte del Estado.
- De la pareja burgués-obrero al usuario de cualquier clase social.

### 3.-Paso de la acción sistemática institucionalizada a la acción transformadora y participativa, integral e integrada en el resto de las acciones:

- Del servicio social al trabajo social.
- De la acción compensatoria del Estado democrático a una concepción de intervención social participativa.
- De la figura del usuario a la del ciudadano.(13)

Un punto importante y crucial en muchos casos será mantener una estructura y organización adecuada para poder alcanzar los objetivos fijados. El desarrollo asociativo está directamente vinculado a una estructura funcional de la organización y al itinerario consistente en definir con claridad unos objetivos, establecer una definición de la audiencia de los mismos y a la asociación como medio de vinculación entre unos y otros.

## **BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS PUBLICOS.**

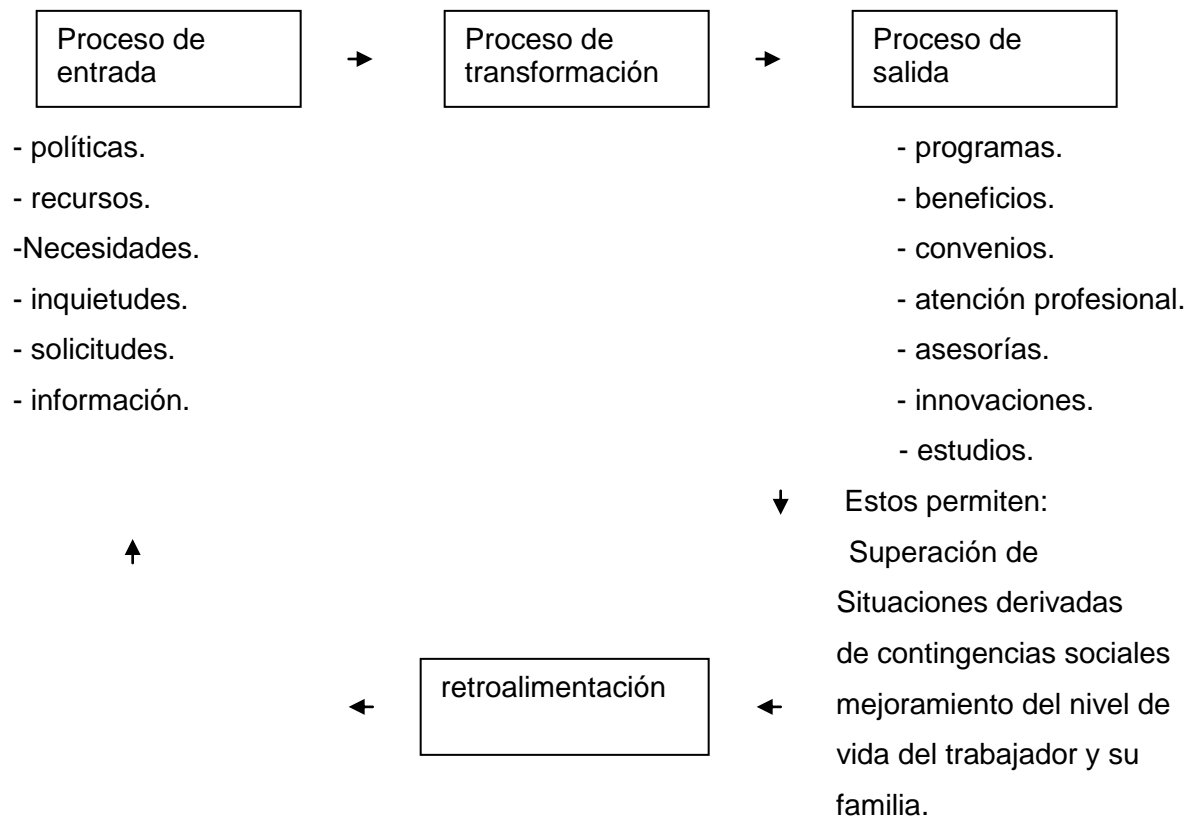
### **SERVICIO DE BIENESTAR:**

Los servicios de bienestar se ven como un subsistema que busca contribuir en la satisfacción de las necesidades mas urgentes de los beneficiarios de los programas de bienestar, cubriendo en la mayoría de los casos los riesgos no contemplados en los regímenes previsionales y, en general, en las políticas sociales del país e implementando sus propias políticas de bienestar dentro del servicio de manera que sean utilizadas en forma expedita por el beneficiario. Estas políticas deberían considerar los siguientes aspectos:

- 1- Un diagnóstico de las necesidades de los beneficiarios.
  
- 2- Programas y proyectos en relación a :
  - a) necesidades fisiológicas (salud, vivienda, vestuario, alimentación).
  - b) Necesidades de seguridad (condiciones de trabajo, salario, seguridad física y social).
  - c) Necesidad de pertenencia ( grupos deportivos, sociales y recreativos).
  - d) Necesidad de estima ( estímulos y reconocimiento de logros, incentivos a la responsabilidad en el trabajo).
  - e) Necesidades de autorrealización (desarrollo del espíritu creativo, capacitación y perfeccionamiento personal y profesional).(14)

Desde el punto de vista sistémico, la labor que realiza el servicio, departamento o unidad de bienestar como subsistema puede ser graficado de la siguiente forma:

## Cuadro N° 2: Sistematización de la labor del Servicio de Bienestar.



Fuente: Programa de especialización diplomado en administración de recursos humanos. Escuela de Auditoría, Universidad de Valparaíso.

## TEORIAS SOBRE EL CONCEPTO DE SERVICIO PUBLICO.

- Una actividad realizada directamente por una persona pública establece la presunción de que constituye un servicio público, mientras que se establece la presunción inversa para las actividades ejercidas por entidades privadas.

Los principios básicos del servicio público según L. Rolland son:

- 1- principio de continuidad: un servicio público no puede declararse en quiebra ni embargarse.
- 2- Principio de igualdad: prohíbe la discriminación entre los usuarios.

- 3- Principio de adaptación a las necesidades del momento: explica la ausencia de derechos adquiridos para el mantenimiento de la reglamentación que rige el servicio público, así como la mutabilidad de los contratos administrativos.

A estos principios se puede añadir el de neutralidad política, que deben observar las personas que colaboran con un servicio público, para preservar la Administración de, los vaivenes políticos, y el de reserva, que deben guardar sobre sus asuntos profesionales.

- Los servicios públicos, desde el punto de vista social, están constituidos por un conjunto de actividades que tienen como objetivo el de cubrir determinadas necesidades y garantizar el ejercicio de derechos y libertades de los ciudadanos, según los distintos marcos jurídicos de los países, además, en su conjunto, conforman un cierto modelo de sociedad.

- La existencia de los servicios públicos responde a valores comunes de cohesión social y económica, su régimen de prestación puede ser público o privado, en función de sus características, si bien necesariamente debe contar con una intervención pública de Estados en su regulación y articulación, en orden a garantizar determinados principios de funcionamiento como son los de continuidad, estabilidad, igualdad de acceso, adaptación a las necesidades, neutralidad política y no discriminación.(15)

## BIENESTAR SOCIAL.

El bienestar social es un elemento que define el modelo social europeo, su origen deriva del pacto entre distintos sectores sociales y políticos con posterioridad a la segunda guerra mundial con el fin de eliminar riesgos de conflictos sociales y para hacer frente a las posibles crisis cíclicas de la economía.

Estos sistemas surgen para disminuir la falta de aporte real del estado para hacer efectivo el derecho de seguridad social que consagra la Constitución política del Estado. Los departamentos de bienestar al interior de las empresas o instituciones fiscales son organismos de carácter económicos, que se financian con aportes de la empresa o fisco en su caso, y con el aporte de sus afiliados. Los departamentos de bienestar tienen como

fin otorgar una serie de beneficios o prestaciones material social o profesional que se traduzca en el bienestar para su personal. Con respecto a lo antes mencionados la organización de las naciones unidas define el bienestar al interior de una organización:” toda la gama de programas, operaciones y actividades realizadas a cualquier nivel que este encaminado a fomentar el bienestar de los trabajadores y a proteger a ellos y sus familias de las contingencias del proceso y ambiente laboral”.

Esto es claramente significativo si consideramos que el hombre siempre forma parte de una familia o comunidad, por tanto su bienestar también depende de la condición de los q lo rodean, por esto los beneficios deben ir dirigidos a los afiliados y a sus familias.

Las necesidades mas comunes y las mas recurrentes son : salud, vivienda, alimentación y vestuario entre otras. Pero puede que estas necesidades sean extracurricular como lo son: la cultura el esparcimiento, y lo espiritual.

## **ANTECEDENTES DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR.**

En el año 1982, se constituye el Servicio de Bienestar, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos, regido por un Anteproyecto de Reglamento de Prestaciones de Salud.

Las prestaciones de bienestar que otorga la Municipalidad de Viña del Mar desde el año 2001 a la fecha se origina conforme a la Ley N° 19754 de Bienestar Social, con inclusión de su respectivo reglamento, y tiene por objetivo propender al mejoramiento de las condiciones de vida del personal y de sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano del mismo. Las prestaciones indicadas se fundamentan en los siguientes valores y principios: solidaridad, respeto por la persona, equidad, universalidad de los beneficios, orientación pro-activa y participación

El Servicio de Bienestar otorga y administra una red de beneficios y servicios complementarios a la Seguridad Social, orientados a la satisfacción de las necesidades de bienestar del trabajador municipal y su grupo familiar, en las áreas de salud, educación, asistencia y recreación, entre otras, mediante una atención eficiente, atenta, igualitaria y continua.

Para el financiamiento de las actividades de bienestar social, la municipalidad determina anualmente el aporte que realizarán por cada afiliado activo, considerándose los correspondientes recursos en el presupuesto municipal. El aporte que se establezca no podrá ser inferior a 2,5 unidades tributarias mensuales (UTM.) ni superior a 4,0 unidades tributarias mensuales (UTM.).

Además, las prestaciones de bienestar se financian con los siguientes recursos: la cuota de incorporación y el aporte mensual de los afiliados activos y pasivos. Que serán fijados en la forma que se establezca en el respectivo reglamento de bienestar; los aportes extraordinarios de los afiliados, determinados según cada municipio, las comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados; los intereses que se generen por préstamos concedidos a las afiliados; los que se obtengan por herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias para fines de bienestar de los afiliados, y los demás ingresos que

deriven de acciones vinculadas a las prestaciones de bienestar. Los recursos correspondientes a bienestar deberán considerarse en registros contables especiales dentro del respectivo presupuesto municipal y mantenerse en cuenta corriente bancaria separada. (ANEXO N ° 3)

## BENEFICIOS VIGENTES

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| En Materia de salud            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bonificaciones.</li><li>- Prestamos médicos.</li><li>- Centro de salud.</li><li>- Grupo de alto riesgo.</li><li>- Enfermedades de alto costo.</li></ul> |
| En Materia de educación        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Premiación rendimiento escolar.</li><li>- Jardín infantil.</li><li>- Ayuda útiles escolares.</li></ul>  |
| En Materia de seguridad social | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ayudas sociales (nacimiento, matrimonio, fallecimiento).</li><li>- Prestamos sociales.</li><li>- Aporte al seguro de salud-</li></ul>                   |
| En Materia de recreación       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Celebración navidad.</li><li>- Programa de verano.</li></ul>  |

## CONVENIOS:

- Odontología:
- Medicina especializada y laboratorio
- Farmacia
- Ópticas
- Centro de hospitalización y clínicas privadas

## **PROBLEMA.**

La calidad de vida de los trabajadores y su completo estado de Bienestar físico y mental son factores directamente relacionados con el rendimiento y comportamiento laboral, por esto que en el año 2001 el gobierno de Chile creó la ley N° 19.754 de bienestar municipal que permite la existencia de los departamentos de bienestar al interior de los municipios a objeto de prestar beneficios a los funcionarios y así mejorar la calidad de vida de estos junto a sus familias.

La información adecuada respecto de los beneficios a que pueda optar un trabajador, es también un factor determinante para el acceso a estos beneficios cuando le sea necesario, contribuyendo así a su bienestar. Sin embargo, no siempre estos beneficios ayudan a todos sus afiliados ya sea por un asunto de desconocimiento o porque los beneficios otorgados no se corresponden con las necesidades reales de sus afiliados.

El presente proyecto de tesis hace un análisis de los factores involucrados en la utilización del servicio de Bienestar de la Municipalidad de Viña del Mar, en el marco de la legislación vigente.

## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVOS GENERALES:**

Contribuir a optimizar la labor del Servicio de Bienestar Social al interior de la Municipalidad de Viña del Mar.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- 1.- Recopilar antecedentes respecto de la estructura y funcionamiento del servicio de bienestar de la Municipalidad de Viña del Mar .
- 2.- Medir el nivel de conocimiento que poseen los funcionarios de esta municipalidad, en relación a los beneficios otorgados por el servicio de Bienestar.
- 3.- Evaluar el uso que hacen los trabajadores de los beneficios otorgados por el servicio de Bienestar Municipal.
- 4.- Medir el grado de satisfacción que poseen los afiliados respecto a su servicio de bienestar.
- 5.- Proponer alternativas para optimizar las prestaciones vigentes e incorporar acciones que complementen los beneficios existentes en el servicio de bienestar en estudio.

## METODOLOGÍA.

La propuesta se desarrolla en cuatro etapas, cuyas acciones correspondientes se indican a continuación :

### Etapa 1: Recopilación de antecedentes.

#### *Acciones:*

- Recopilar antecedentes: leyes de Bienestar social municipal, ley orgánica constitucional de municipalidades, documentos sobre calidad de vida etc.
- Entrevista semi-estructurada al director del Comité de Bienestar y directivos del departamentos de bienestar de la municipalidad de Viña del Mar, para interiorizarnos de su organización, reglamentos, beneficios y funcionamiento. (anexo N ° 4)
- Revisión del reglamento interno del municipio junto con sus respectivos beneficios.
- Recopilar antecedentes personales de los afiliados principalmente planta municipal a la que pertenece el funcionario.

### Etapa 2: Sistematización de la información recopilada.

#### *Acciones:*

- Confección de tablas resúmenes de los beneficios existentes en la municipalidad de Viña del Mar. (anexo N ° 5)
- Confección de tablas resúmenes de los afiliados por planta, edad y sexo.

### Etapa 3: Diseño y aplicación de encuesta a los trabajadores:

#### *Acciones:*

- Determinación del tamaño de la muestra y procedimientos de muestreo.
- Elaboración de encuesta estructurada. (anexo N ° 5)
- Aplicación de la encuesta.

### Etapa 4: Análisis de resultados y redacción de informe de tesis

#### *Acciones:*

- Tabulación de la información obtenida.
- Interpretación de la información obtenida en función de los objetivos propuestos.
- Elaboración de informe escrito de tesis de acuerdo a formato establecido.

## VARIABLES E INDICADORES.

La tabla N° 1 y N° 2 muestran las variables y los correspondientes indicadores aplicados en el presente estudio.

TABLA N° 1:

Título: Variables e indicadores de carácter general.

Información general	
variable	Indicador
Edad	Entre 20 y 30 años Entre 31 y 40 años Entre 41 y 50 años Mas de 51 años
Sexo	Femenino Masculino
Planta la que pertenece	Administrativo Auxiliar Directivo Jefatura Profesional Técnico Vigilante Adscrito
Grado académico que posee.(nivel de estudios)	Media incompleta Media completa Tec. Profesional incompleta Tec. Profesional completa Universitaria incompleta Universitaria completa Otro _____
Estado civil	Soltero (a) Casado(a) Separado(a) Conviviente Viudo(a)
N° de cargas familiares	Número de personas que pertenecen al bienestar como carga de un afiliado.

TABLA Nº 2:

Título: Variables e indicadores relacionados con el servicio de bienestar.

variables	indicadores
<p><b>Compromiso por parte afiliado:</b>                      01. interés y preocupación.                      02. participación activa.                      03. asistencia a reuniones.                      08. informado.</p> <p><b>Comunicación:</b>                      04. información adecuada y oportuna.                      05. información anual de gestión.                      06. información nueva o reformada.                      07. medios de información adecuados.                      12. interés por recibir inquietudes.</p> <p><b>Relación bienestar – afiliado:</b>                      13. relación de confianza y cooperación.</p> <p><b>Satisfacción personal:</b>                      09. interés por los afiliados.                      10. beneficios de acuerdo mis intereses.                      11. servicios adecuados según necesidades.                      14. confianza del accionar del comité.                      15. aumento de satisfacción personal y familiar.                      16. renovación de beneficios según necesidades de los afiliados.                      17. servicios adecuados.                      18. atención igualitaria.                      19. grado de satisfacción.                      20. parte de equipo que apunta a mejorar calidad de vida.</p>	<p>Para todas las variables en estudio se describen cinco alternativas posibles :</p> <p style="padding-left: 40px;">Totalmente de acuerdo                      De acuerdo                      Medianamente de acuerdo                      En desacuerdo                      Totalmente en desacuerdo</p>

## **OBTENCIÓN DE ÍNDICE DE CALIDAD DE VIDA SEGÚN BENEFICIOS APORTADOS POR EL BIENESTAR.**

Para la obtención de este índice se aplicó el procedimiento propuesto por Anabell Campos Martínez de la universidad Tecnológica en San Salvador, con su documento “Diagnóstico del clima organizacional para la banca comercial salvadoreña y propuesta de un modelo de mejoramiento”, en febrero de 1998.

Esta metodología asigna la siguiente ponderación a las respuestas:

Alternativas de respuesta	Nivel de satisfacción	ponderación
1	Totalmente de acuerdo	100%
2	De acuerdo	80%
3	Medianamente de acuerdo	60%
4	En desacuerdo	40%
5	Totalmente en desacuerdo	20%

### **CÁLCULO DEL ÍNDICE.**

Para calcular este índice primero se ve el número de respuestas que corresponde a cada “alternativa de respuesta”, asignándole la ponderación correspondiente. Luego se saca el producto que resulta entre el número de respuestas y la ponderación, estos productos se suman y se divide por el número de preguntas, resultando así el índice.

### **INTERPRETACIÓN DEL ÍNDICE.**

Se va considerar que el departamento de bienestar social cumple con su objetivo de contribuir a aumentar la calidad de vida de sus afiliados cuando el índice que resulte de esta metodología este sobre 70 puntos. Bajo este puntaje se estima que no se está cumpliendo con este objetivo.

Por lo tanto, el valor 70 es el Índice Mínimo Aceptable.

## DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

La muestra se determina con la siguiente fórmula:

$$M = \frac{Z^2 * p * q}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Nivel de confianza: 91.78% por lo tanto:

$$\begin{aligned} N &= 881 \\ P &= 0.5 \\ Q &= 0.5 \\ E &= 0.0822 \end{aligned}$$

Reemplazando en la formula:

$$M = \frac{1.74^2 * 0.5 * 0.5 * 881}{881 * 0.0822^2 + 1.74^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{666.8289}{6.70967604} = 99.383 = \mathbf{99} \text{ trabajadores.}$$

Tabla N° 3 :

Titulo: Determinación de la muestra por plantas:

planta	N° trabajadores	porcentaje	Muestra	Muestra
administrativo	253	28,72%	28.43	28
auxiliar	289	32,80%	32.47	33
directivo	26	2,95%	2.92	3
jefatura	28	3,18%	3.15	3
profesional	69	7,83%	7.75	8
técnico	184	20,89%	20.68	21
vigilante	28	3,18%	3.15	3
adscrito	4	0,45%	0.44	0
total	881	100,01%	99	<b>99</b>

## **RESULTADOS Y DISCUSION.**

### **ANTECEDENTES GENERALES DEL SISTEMA DE BIENESTAR.**

Los antecedentes recopilados permiten señalar algunos aspectos de la funcionalidad del servicio. En el año 1982, se constituye el Servicio de Bienestar, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos, regido por un Anteproyecto de Reglamento de Prestaciones de Salud.

Las prestaciones de bienestar que otorga la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar desde el año 2001 a la fecha se origina conforme a la Ley N° 19754 de Bienestar Social, con inclusión de su respectivo reglamento, y tiene por objetivo propender al mejoramiento de las condiciones de vida del personal y de sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano del mismo.

Las prestaciones se fundamentan en los siguientes valores y principios: solidaridad, respeto por la persona, equidad, universalidad de los beneficios, orientación pro-activa, participación. Para esto el Servicio de Bienestar otorga y administra una red de beneficios y servicios complementarios a la Seguridad Social, orientados a la satisfacción de las necesidades de bienestar del trabajador municipal y su grupo familiar, en las áreas de salud, educación, asistencia y recreación, entre otras, mediante una atención eficiente, atenta, igualitaria y continua.

Para el financiamiento de las actividades de bienestar social, la municipalidad determina anualmente el aporte por cada afiliado activo, considerándose los correspondientes recursos en el presupuesto municipal.

El aporte que se establezca no podrá ser inferior a 2,5 unidades tributarias mensuales (UTM.) ni superior a 4,0 unidades tributarias mensuales (UTM.).

Además, las prestaciones de bienestar se financian con los siguientes recursos: la cuota de incorporación y el aporte mensual de los afiliados activos y pasivos. Que son fijados en la forma que se establezca en el respectivo reglamento de bienestar; los aportes extraordinarios de los afiliados, determinados según cada municipio, las

comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados; los intereses que se generen por préstamos concedidos a las afiliados; los que se obtengan por herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias para fines de bienestar de los afiliados, y los demás ingresos que deriven de acciones vinculadas a las prestaciones de bienestar. Los recursos correspondientes a bienestar se registran en libros contables especiales dentro del respectivo presupuesto municipal y deben mantenerse en cuenta corriente bancaria separada.

## **APORTES FINANCIEROS AL SISTEMA DE BIENESTAR :**

### **Periodo 1982 – 1988.**

- ❖ Aporte por socio del 2% sobre su sueldo base
- ❖ Aporte del municipio: D.L. 249/73 artículo 23. Máximo equivalente al grado 31 de la E.U.R., otorgada directamente al Servicio de Bienestar
- ❖ Subvención Municipal
- ❖ Subvención Casino: conforme a contrato, se entrega a las Asociaciones Gremiales y, posteriormente, traspasada al Servicio de Bienestar

### **Periodo 1988 – 1998.**

- ❖ Aporte por socio del 2% sobre su sueldo base
- ❖ Ley N° 18.695. Máximo equivalente al grado 31 por socio otorgada a las Asociaciones Gremiales para ser traspasadas al Servicio de Bienestar
- ❖ Subvenciones Municipales
- ❖ Subvención Casino a las Asociaciones Gremiales, conforme a contrato.

### **Periodo 2000 – 2001.**

- ❖ Se mantiene aporte de los socios del 2% sobre sueldo base.
- ❖ Aporte del municipio establecido por Ley N° 18.695. Máximo equivalente al grado 31 por socio, otorgada a las Asociaciones Gremiales, para ser traspasado al Servicio de Bienestar

- ❖ Dictamen de la Contraloría General de la República, impide el otorgamiento de subvenciones a través de las Asociaciones Gremiales.

**Periodo Diciembre 2001 a la fecha:**

Ley N° 19.754, publicada en el año 2001, faculta a los municipios a otorgar prestaciones de Bienestar.

- ❖ Se mantiene aporte de los socios del 2 % sobre su sueldo base (monto establecido en el Reglamento).

Tabla N° 4: Aporte por socio según grado en la escala de remuneraciones , año 2004.

<b>Grado</b>	<b>Aporte mensual (2%)</b>	<b>Aporte anual</b>
3	\$6153	\$73836
4	\$5833	\$69996
5	\$5513	\$66156
6	\$4701	\$56412
7	\$4356	\$52272
8	\$3741	\$44892
9	\$2978	\$35736
10	\$2757	\$33084
11	\$2535	\$30420
12	\$2363	\$28536
13	\$2190	\$26280
14	\$2043	\$24516
15	\$1920	\$23040
16	\$1600	\$19200
17	\$1550	\$18600
18	\$1429	\$17148
19	\$1230	\$14760

Fuente: Departamento Bienestar Social , I. M. Viña del Mar.

- ❖ La Ley señala que el aporte mensual del municipio, por socio, fluctúa entre 2,5 y 4 UTM, entregada directamente al Servicio de Bienestar, la autoridad comunal y el H. Concejo de la Municipalidad de Viña del Mar han aportado, siempre, el máximo establecido por Ley, esto es 4 UTM. Cabe decir que este aporte señalado es la mayor fuente de financiamiento del Servicio de Bienestar.
- ❖ Aporte anual Municipal por Socio: 4 U.T.M. = \$120.624. por socio.
- ❖ Además de los recaudado por los intereses por préstamo.

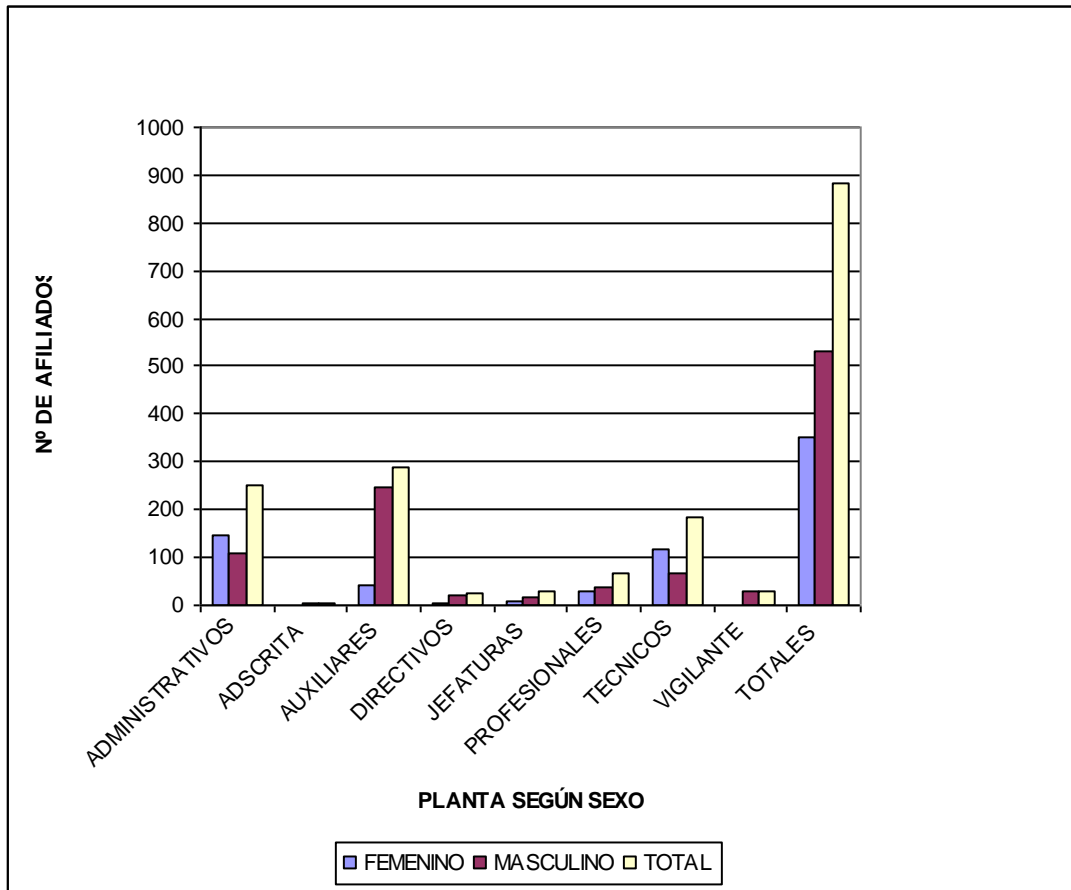
Nota: ley N° 19.842 .Ley de presupuestos del sector publico año 2003.

Aquí es donde se presentan las clasificaciones presupuestarias de los sectores públicos: dentro de clasificador de gastos, dentro del ítem 21 “gastos de personal: comprende todos los gastos que, por conceptos de remuneraciones y de aportes patronales, consultan los organismos del sector publico para el pago del personal en actividad.”, esta el ítem 21-6 “aportes patronales: corresponde a los aportes que deben efectuar los organismos del sector publico en su calidad de empleadores a las instituciones correspondientes, en conformidad a la legislación vigente.”, el cual en la asignación 001 se encuentra la clasificación de aporte a los servicios de bienestar: “a servicios de bienestar- personal de planta: aporte patronal de los servicios, departamentos u oficinas de bienestar en conformidad a lo dispuesto en las normas legales vigentes (art. 23 del DL. N° 249, de 1974, y sus modificaciones, y el articulo 3° de la ley N° 19.754). (16)

## DE LOS AFILIADOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.

Actualmente los afiliados al sistema de bienestar son 881 personas pertenecientes a las distintas plantas de la municipalidad.

**Gráfico N° 1: Afiliados al Sistema de Bienestar Social de la Municipalidad de Viña del Mar por planta y sexo.**



Fuente: Departamento Bienestar Social , I. M. Viña del Mar.

El gráfico 1 muestra que del total de afiliados un 39,8% corresponde a mujeres y un 60,2% a hombres, los auxiliares son el mayor número de afiliados correspondiendo a un 32,8% seguido por los administrativos y los técnicos con un 28,7% y 20,8% respectivamente.

Luego vienen los profesionales las jefaturas, los vigilantes, los directivos con un porcentaje total de 17,1%, siendo los adscritos el menor número con un 0,6%.

Tanto en las plantas de administración como de técnicos el número de mujeres es mayor al de hombres siendo un 57,8% y 63,6% respectivamente del total de cada planta. Existe una mayor diferencia a nivel de auxiliares y directivos, donde las mujeres solo alcanzan un 4,5% y un 15,4% respectivamente. En la planta de vigilantes solo trabajan hombres.

### **ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE BIENESTAR:**

La administración general del servicio de bienestar está a cargo del Comité de Bienestar, el cual está integrado por 10 miembros titulares y 10 suplentes, debiendo tener todos la calidad de funcionarios afiliados al Bienestar.

Los integrantes de este comité son designados de la siguiente manera:

- a) Las asociaciones de funcionarios designan a 5 representantes que actúan como miembros titulares y 5 que actúan como suplentes.
- b) El alcalde, con aprobación del consejo, designa 5 titulares y 5 suplentes.

El presidente del Comité es elegido por medio de votación secreta de los miembros del comité en la reunión de constitución.

Las principales funciones del Comité de Bienestar son:

- a) Administración general del servicio de bienestar.
- b) Aprobar el proyecto de presupuesto de bienestar, durante la última quincena del mes de septiembre de cada año.
- c) Presentar al municipio un balance anual del ingreso y administración de los recursos y de las prestaciones otorgadas, dentro de los 2 primeros meses de año siguiente al de su ejecución.
- d) Resolver las solicitudes de ingreso al Bienestar y tomar conocimiento y registro de las desafiliaciones voluntarias.
- e) Convocar a lo menos 1 vez al año a una asamblea ordinaria a todos los afiliados a objeto de dar cuenta de la gestión del servicio de bienestar.
- f) Proponer la celebración de todo tipo de convenios y contratos, con instituciones públicas o privadas, en materias que se relacionen a los fines y objetivos del sistema de bienestar.

- g) Designar y proponer al Alcalde a uno o mas de sus integrantes, para que en calidad de habilitado firme los cheques y demás documentación, conjuntamente con el Secretario Ejecutivo del Comité.
- h) Aprobar le programa anual de beneficios o prestaciones que otorgará el sistema de Bienestar.

## **DE LA AFILIACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS:**

Para afiliarse al servicio de bienestar deben ser funcionarios de plante, contrata, vigilantes privados y jubilados con posterioridad al 21 de septiembre de 2001.

Para incorporarse al Sistema de Prestaciones de Bienestar, el (la) funcionario (a) deberá presentar ante la unidad de Bienestar, Formulario Solicitud de Incorporación, en duplicado.

## **PRESTACIONES DEL SERVICIO DE BIENESTAR**

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1.- Salud            | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1- Bonificaciones.</li> <li>1.2- Prestamos médicos.</li> <li>1.3- Centro de salud.</li> <li>1.4- Grupo de alto riesgo.</li> <li>1.5- Enfermedades de alto costo.</li> </ul> |
| 2.- Educación        | <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1- Premiación rendimiento escolar.</li> <li>2.2- Jardín infantil.</li> <li>2.3- Ayuda útiles escolares.</li> </ul>  |
| 3.- Seguridad social | <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1- Ayudas sociales (nacimiento, matrimonio,</li> <li>3.2- fallecimiento)</li> <li>3.3- Préstamos sociales.</li> <li>3.4- Aporte al seguro de .</li> </ul>                   |
| 4.- Recreación       | <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1- Celebración navidad.</li> <li>4.2- Programa de verano.</li> </ul>  |

- CONVENIOS:
- 1- Odontología:
  - 2- Medicina especializada y laboratorio
  - 3- Farmacia
  - 4- Ópticas
  - 5- Centro de hospitalización y clínicas privadas

## **BENEFICIOS VIGENTES:**

### **1.- Salud**

#### 1.1- Bonificaciones.

Los socios tienen derecho a impetrar los siguientes beneficios con una bonificación de un 50% para: Consultas medicas bonificados o no, exámenes médicos, medicamentos, insumos de hospitalización, hospitalización, equipos médicos, maternidad, prótesis y ortesis, lentes ópticos, especialidad y tratamientos.

Los socios deben impetrar los gastos en el siguiente orden:

Sistema provisional → seguro complementario → bienestar  
de salud o de vida

Todo beneficio debe poseer un documento de respaldo ya sea una copia de bono, de reembolso del algún seguro, boleta, factura, recetas, certificados y presupuestos.

Para que sea válido se tiene plazo de 30 días hábiles contados a partir del evento para presentar el documento de respaldo.

Los beneficios prescriben los 60 días posteriores al pago de la bonificación y los beneficios en especie vencen 5 días después de la fecha de petición.

#### 1.2- Préstamos médicos.

Los préstamos médicos se otorga a todo evento con única excepción para las consultas ambulatorias, estos deberán ser respaldados dentro de los 5 días hábiles siguientes de emitido el cheque de bienestar, caso contrario se trata como préstamo social, y su posterior pago no podrá exceder a 12 meses.

#### 1.3- Centro de salud.

Este centro cubre atención medica psicológicas y paramédicas a los (as) socios (as) y a sus cargas familiares, su costo es igual al 50% del costo en la atención de un servicio publico de emergencia (menos el área de sicología que es gratuita) este monto será

descontado por planilla. Esta atención es para socios con urgencia de atención, si no es así debe pagar un arancel equivalente a un bono nivel 1 de Fonasa.

#### 1.4- Grupo de alto riesgo.

Para los socios (as) que presenten patologías crónicas tales como: la diabetes, hipertensión arterial, hipercolesterolemia u otros, derivados por el médico del centro de salud. Tienen atención gratuita para controles, exámenes clínicos, medicamentos; siempre y cuando estén relacionados con la enfermedad y de la disponibilidad de recursos del bienestar municipal aprobado por el Comité de bienestar.

#### 1.5- Programa de enfermedades catastróficas.

Se otorga apoyo económico a todos los socios (as) del sistema de prestaciones de Bienestar y sus cargas familiares, para cubrir parcialmente gastos producidos por problemas de salud graves y/o de alto costo tales como:

Cáncer, SIDA, cardiopatías severas, neuropatías severas, accidentes vasculares encefálico, infarto al miocardio, complicaciones derivadas de diabetes Mellitus, complicaciones derivadas de hipertensión arterial, infecciones con riesgo de muerte, embarazo de alto riesgo, osteoporosis, artrosis, esclerosis múltiple, fibrosis quística, mielomeningocele y cualquier otra, evaluada por un especialista. El tope del préstamo es de U.F. 50 esto dependerá de la situación de cada afiliado.

## 2.- Educación.

### 2.1- Premiación rendimiento escolar.

Para funcionarios (as) estudiantes e hijos (as) cargas con excelencia académica:

Tabla N° 5: Beneficios por rendimiento escolar.

Educación	calificación mínima	primer lugar
Básica	6,5	libreta de ahorro con U.F 2,5
Media	6,0	libreta de ahorro con U.F 3,5
Técnico superior	5,5	libreta de ahorro con U.F 4,0
Superior	5,0	libreta de ahorro con U.F 5,0

Fuente: reglamento interno municipalidad de Viña del Mar.

## 2.2- Jardín infantil.

Solo se otorga a las socias del sistema de bienestar, y consiste en el pago de una mensualidad al año del jardín infantil que asistan y es proporcional al mes si el niño (a) asiste media jornada. En este último periodo, el aporte fluctúa entre el 50% y 100% del costo total, determinado después de una evaluación social

## 2.3- Ayuda útiles escolares.

### **3.- Seguridad social.**

#### 3.1- Ayudas sociales.

En caso de nacimiento, se otorga una asignación pre-natal si es nacimiento múltiple es por cada hijo nacido, el caso de matrimonio se cancelara el costo del servicio al igual que en caso de fallecimiento.

#### 3.2- Prestamos sociales.

En el caso de las siguientes causales:

Pago de matriculas de estudios superiores para funcionarios y/o cargas familiares, pago e colegiatura, pago de tramite de titulación, cancelación de P.C.U., fallecimiento de familiar directo ( hijo, padre, madre, cónyuge, hermano), enfermedad grave de familiar directo, tramites judiciales (embargos, posesión efectivas, etc), morosidad en agua potable y/o energía eléctrica con orden de corte con un máximo de dos veces por año, ahorro previo para postular o adquirir vivienda, reparación o ampliación de vivienda. Es necesario que el afiliado tenga alcance liquido, y no debe poseer deudas con otros entes tales como gremios, mutuales etc.

El monto máximo de prestamos es de U.F. 6 y el plazo de recupero no debe exceder a 6 meses mas un interés mensual.

En los caso de prestamos por emergencia habitacional o por catástrofe se otorga en préstamo no superior a UF 20 dependiendo de la disponibilidad presupuestaria existente, el plazo máximo de recupero para estos prestamos es de doce meses mas un interés mensual. Cualquiera de estos préstamos es descontado por planilla al mes siguiente de otorgada la prestación.

### 3.3- Aporte al Seguro de Salud:

La imposibilidad del municipio de otorgar subvenciones al Servicio de Bienestar a llevado a Contratar un Seguro Complementario de Salud, cofinanciado por los socios y Servicio de Bienestar, para cubrir especialmente las prestaciones de salud y, Asumir un déficit por recursos ya comprometidos y que no sería posible cumplir en el periodo

## **4.- Recreación.**

### 4.1- Programa de celebración de Navidad.

Financiamiento en un 100% de la celebración de la Navidad para hijos e hijas de funcionarios (as)

- Paquete de navidad: Se entrega a todos los socios activos que se encuentren con sus derechos vigentes.
- Regalos de navidad: Se entrega a las cargas familiares que estén entre los 0 y 12 años a la fecha de la entrega de los regalos.
- Fiesta de navidad: Para los socios y sus cargas familiares beneficiarias de regalos de navidad

### 4.2- Programa de verano.

Campamentos de verano.

## **5.- Convenios.**

5.1.- Odontología: se presenta presupuesto al bienestar quien paga por la atención, la devolución el afiliado no podrá exceder en tiempo a 10 cuotas que son descontadas por planilla.

5.2.- Medicina especializada y laboratorio: solo por concepto de traspaso de cuentas es un intermediario entre el centro y sus afiliados, un aval.

5.3.- Farmacia: se extiende una orden de compra con receta que se descuenta por planilla en 2 cuotas.

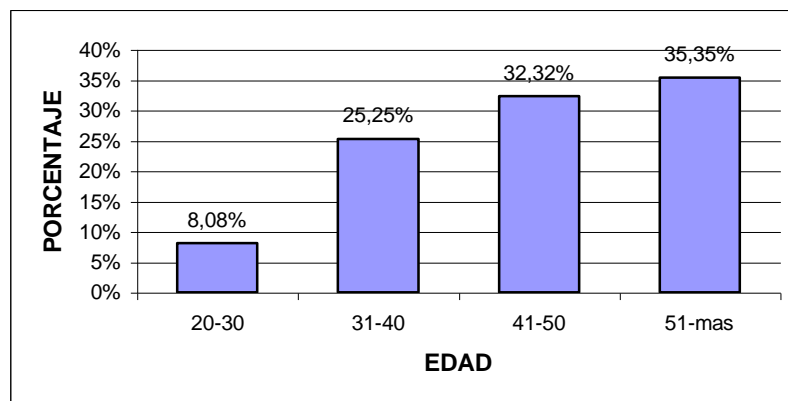
5.4.- Ópticas: se extiende una orden de compra con receta que se descuenta por planilla en 2 cuotas.

5.5.- Centro de hospitalización y clínicas privadas: otorga carta de garantía de hasta 30 UF a planta y cargas, y 25 UF a contrata y cargas. Una vez que cancele en el centro debe devolver la carta al bienestar.

## USO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS RESPECTO DEL SERVICIO.

La muestra está constituida por un 50% de hombres y 50% de mujeres. El 67% de los encuestados son personas casadas.

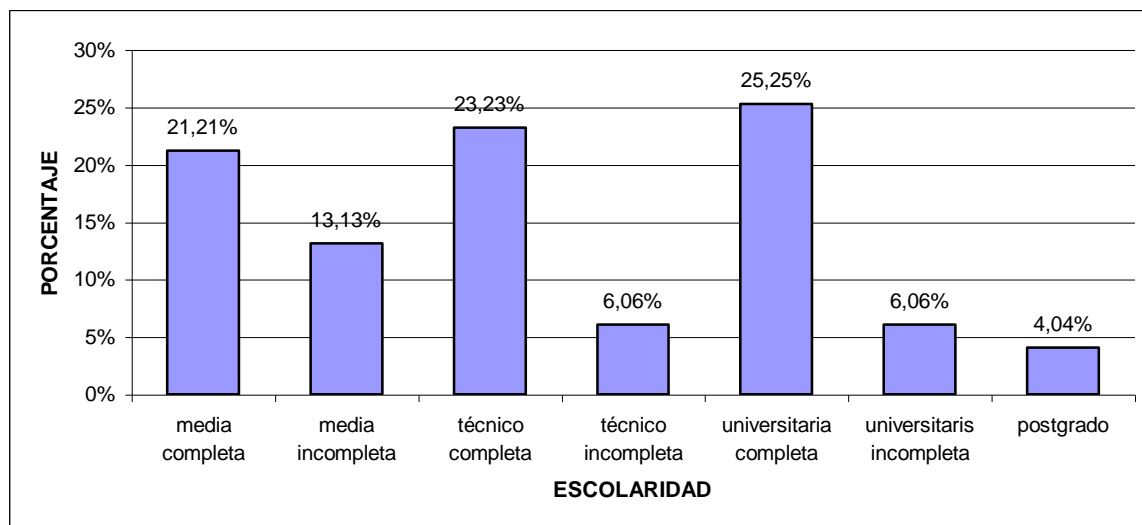
**Gráfico N° 2: Edad de la muestra de trabajadores de la I. M de Viña del Mar.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesis.

Como se observa en el gráfico N° 2 la mayor cantidad de trabajadores tiene más de 51 años, los jóvenes entre 20 y 30 años son los menos con un 8,08% de la muestra.

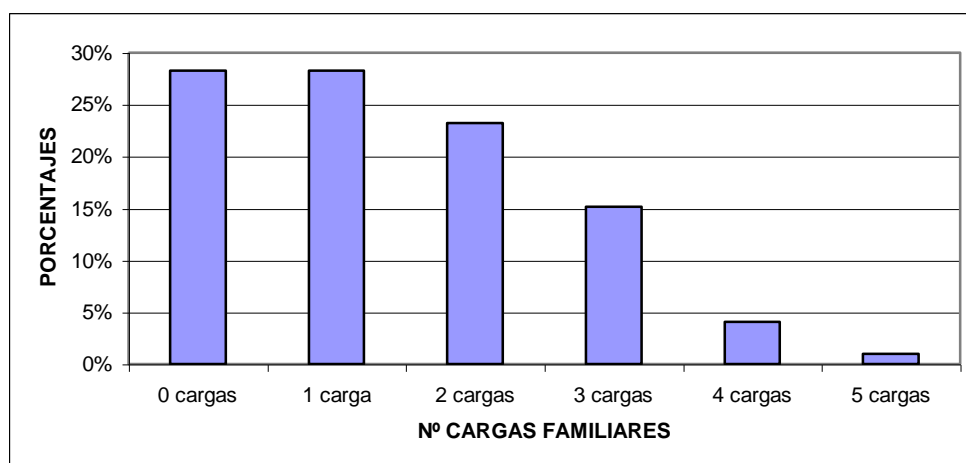
**Gráfico N° 3: Nivel Educativo de los trabajadores de la Municipalidad de Viña del Mar.**



Fuente: encuesta realizada por las tesis.

El gráfico N° 3 muestra el ámbito educacional se observa que la mayor cantidad de trabajadores encuestados son profesionales, con una educación universitaria completa (25,25%), seguido de personas con estudios técnico completo (23,23%). También existe gran cantidad de personas que solo posee enseñanza media o media incompleta (21,21% y 13,13%).respectivamente. lo anterior se puede explicar debido al aumento de las posibilidades de la clase media para adquirir créditos y así lograr estudios avanzados siendo la clase mas baja donde priman auxiliares algunos administrativos según información de la muestra quienes no han terminado su enseñanza media debido principalmente a factores económicos.

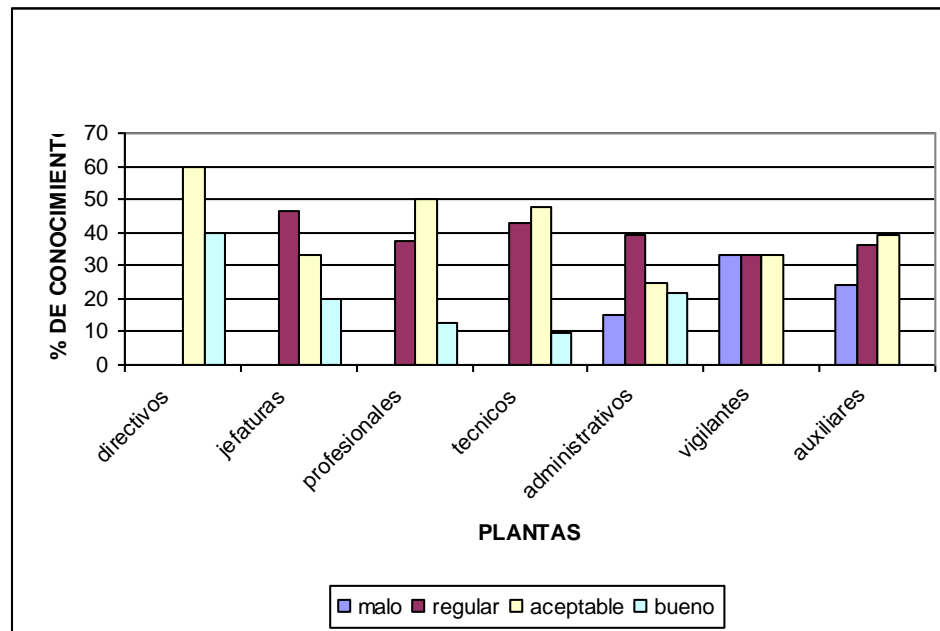
**Gráfico N° 4: Número de cargas familiares de los trabajadores de la municipalidad de Viña del Mar.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesisistas.

El gráfico N° 4 muestra el número de cargas por trabajador se observa una tendencia a no poseer cargas familiares, es decir que el 56% de las familias esta compuesta por menos de 2 personas, lo que podría ser un reflejo de la tendencia de nuevas familias a disminuir el número de hijos. Esto es coincidente con estudios realizados acerca de la etapa de transición avanzada que esta sufriendo nuestro país, es decir un nivel de crecimiento bajo el 1% mencionado en estudios realizados por la Universidad de Chile.

**Gráfico Nº 5: Nivel de Conocimiento de los trabajadores respecto de los beneficios que otorga el Bienestar Social de la Municipalidad de Viña del Mar.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesisistas.

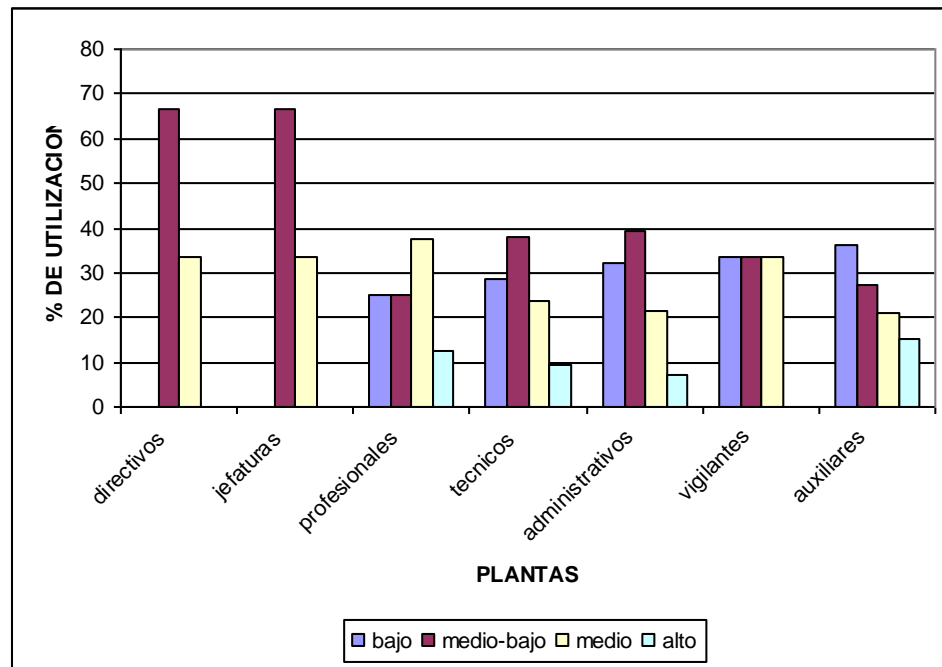
Como se ve en el gráfico Nº 5 en la planta directiva un 40% de personas que poseen un buen nivel de conocimiento de los beneficios y un 60% de ésta planta posee un nivel aceptable, siendo esta planta la mejor evaluada. Además se observa que a medida que disminuye la planta jerárquica, es menor la cantidad de personas que poseen un buen conocimiento hasta llegar a la planta técnica con un 9,52%, aumentando a un 21,43 % en la planta administrativa, sin existir personas con este nivel en las plantas de menor jerarquía (vigilantes y auxiliares).

En todas las plantas a excepción de la directiva existe más de un 33,33% y menos de un 46,66% de personas que poseen un regular conocimiento. Y las plantas de menor jerarquía: administrativa, vigilante y auxiliar; son las únicas que presentan personas que poseen un mal nivel de conocimiento con un 14,9%, 33,33% y 24,24% respectivamente.

Esta información se corresponde directamente entre el nivel educacional de los trabajadores y su grado de conocimiento de los beneficios, por tanto esto podría sugerir modificaciones en el lenguaje y precisión utilizada en la entrega de la información.

( malo: 1-5, regular: 6 -10, aceptable: 11 -16, bueno:17 o mas)

**Gráfico N° 6: Nivel de Utilización de los beneficios que otorga el Bienestar Social de la muestra de trabajadores de la Municipalidad de Viña del Mar.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesis.

En el gráfico N° 6 se observa que la planta que tiene la mayor cantidad de personas que posee una alta utilización de los beneficios es la planta de menor jerarquía, es decir, la auxiliar, con un 15,15% de personas que utilizan más de un 50% de los beneficios ofrecidos, no obstante los vigilantes no llenan a utilizar más del 50% de utilización y la planta administrativa solo llega a un 7,14% de este nivel.

Por otra parte la planta profesional tiene un 12,5%, los técnicos con un 9,52% de nivel sobre el 50% de utilización. Todas las plantas poseen un nivel medio de utilización con un rango de 21,21% a 37,5% y se observa que tanto la planta directiva como jefatura poseen un 66,67% de personas con una utilización media baja, lo que se puede deber a que no necesariamente necesitan utilizar los beneficios.

En general se puede concluir que entre las tres plantas de menor jerarquía (auxiliares, vigilantes y administrativos) solo superan en un 0,27% el nivel de conocimiento sobre el 50% entre profesionales y técnicos, una cifra significativamente baja contemplando que son estas tres plantas las que más deberían hacer uso de estos beneficios, ya que al ser afiliados con menores ingresos tiene un mayor número de necesidades insatisfechas.

(bajo: 1 –7, medio-bajo: 8 – 14, medio: 15 – 20, alto: 21 o mas)

**Tabla N° 6: Índice de Calidad de Vida de la muestra de trabajadores de la  
Municipalidad de Viña del Mar.**

Grupo de Variables	PLANTAS							PROMEDIO
	1	2	3	4	5	6	7	
Compromiso por parte de los afiliados	70	67	67	73	68	60	72	<b>68</b>
Comunicación	81	71	62	69	64	75	67	<b>70</b>
Relación bienestar afiliado	73	73	70	61	65	60	62	<b>66</b>
Satisfacción personal	82	78	52	69	64	66	64	<b>68</b>
<b>PROMEDIO POR PLANTA</b>	<b>77</b>	<b>72</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>68</b>

LEYENDA:		
PLANTA	1	Directiva
	2	Jefatura
	3	profesional
	4	Técnica
	5	Administrativa
	6	Vigilante
	7	Auxiliares

Fuente: Encuesta realizada por las tesisistas.

La tabla N° 6 muestra los valores de índice de calidad de vida por planta y por grupo de variable. Tanto en la planta directiva, como en la jefatura, se observa que existe un índice por sobre el mínimo aceptable (70 puntos) en todas las variables, mostrando un mayor índice en la variable satisfacción personal con 82 puntos, lo que

puede explicarse porque estas plantas son las que poseen mayor comunicación y se sienten parte del accionar del servicio de bienestar social al cual pertenecen.

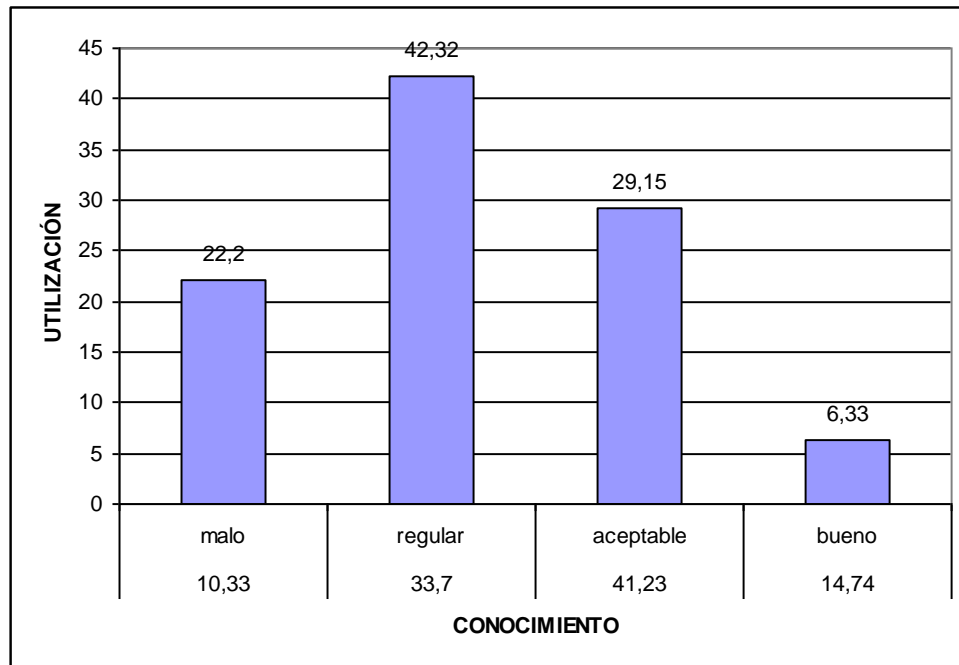
En general el menor índice en estas plantas se observa en la variable “compromiso por parte de los afiliados”, lo que podría deberse a: 1) La falta de tiempo de estos trabajadores para asistir a las reuniones, 2) porque consideran estar satisfechos con las prestaciones y no es necesario manifestar tal compromiso y 3) por la creencia que es el bienestar el que tiene la responsabilidad de crear y mantener un compromiso con sus afiliados.

Se observa además que en la variable “compromiso por parte de los afiliados”, los que poseen un mayor índice son las plantas técnicas y auxiliares con 73 y 72 puntos respectivamente, siendo los vigilantes los que poseen un menor compromiso con 60 puntos.

Respecto a la variable “satisfacción personal” el menor índice que podemos ver lo tiene la planta profesional en la variable satisfacción personal con 52 puntos, lo que se debería a que la información llega directamente a los directivos y jefaturas por intermedio de memorando, ordinarios, e-mail, etc. para que estos lo difundan a las demás plantas.

Por otra parte las plantas de menor jerarquía son las que mas necesitan esta ayuda del bienestar, por esto están mas preocupadas de obtener todo tipo de información, pero la planta profesional como posee una necesidad menor en comparación con las plantas antes mencionadas es baja su preocupación por mantenerse al tanto, sintiendo así menor satisfacción de los beneficios del bienestar.

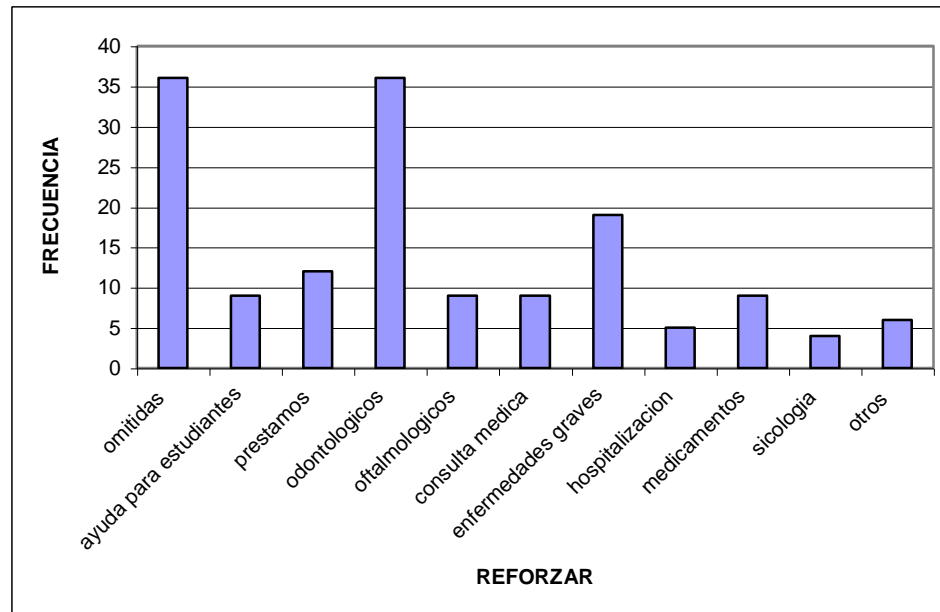
**Gráfico N° 7: Nivel de Conocimiento V/S Nivel de Utilización de los beneficios que otorga el Bienestar Social de la muestra de trabajadores de la Municipalidad de Viña del Mar.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesisistas.

Se observa en el gráfico N° 7 que las personas que poseen un buen conocimiento de los beneficios son la que menos los utilizan debido a que estas personas son las que pertenecen a las plantas jerárquicas más altas.

**Gráfico N° 8: Sugerencia de beneficios que a juicio de los afiliados se podrían reforzar**



Fuente: encuesta realizada por las tesisistas.

Como se ve en el gráfico N° 8 un número alto de personas omitió el sugerir beneficios que podrían ser reforzados.

De los que contestaron se observa que todos los beneficios que reforzarían están relacionados con la salud, y de ayuda para estudiantes, Esto orienta a el estudio en este aspecto.

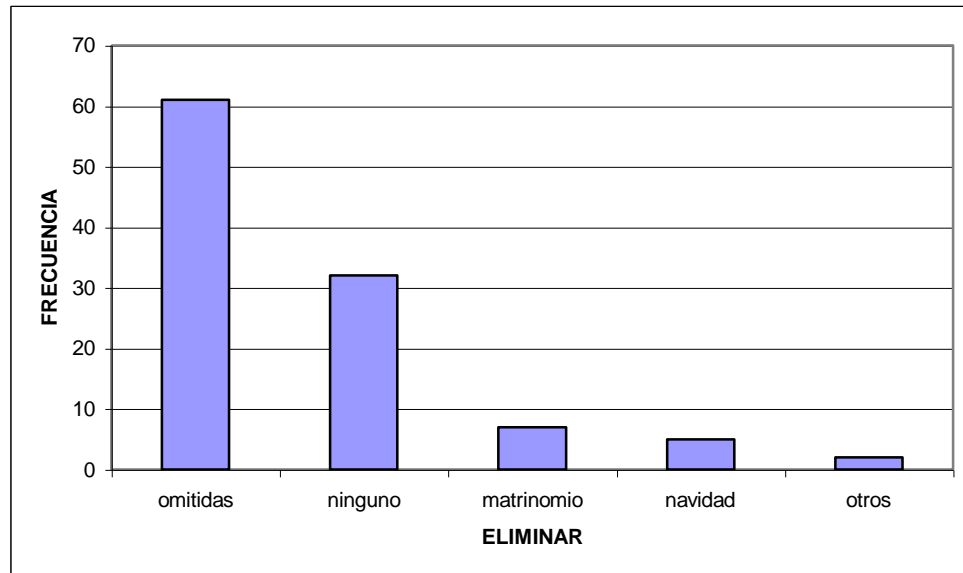
Es evidente el interés por reforzar los beneficios del área odontológica, donde la mayoría de los afiliados argumenta que es el área más costosa ya que tanto las Isapres como Fonasa no poseen programas efectivos para esta área de la salud.

También se observa una preocupación por parte de los afiliados por las enfermedades graves, argumentando su alto costo tanto en exámenes , medicamento , hospitalización , consultas medicas, etc.

Cabe señalar que dentro de “otros” se encuentra: aumento de convenios y ayudas para la vivienda.

Si se considera el promedio de edad de los afiliados y la tendencia del país a aumentar las expectativas de vida sería importante reforzar las prestaciones en esta área en el contexto del mejoramiento del sistema de salud a nivel nacional.

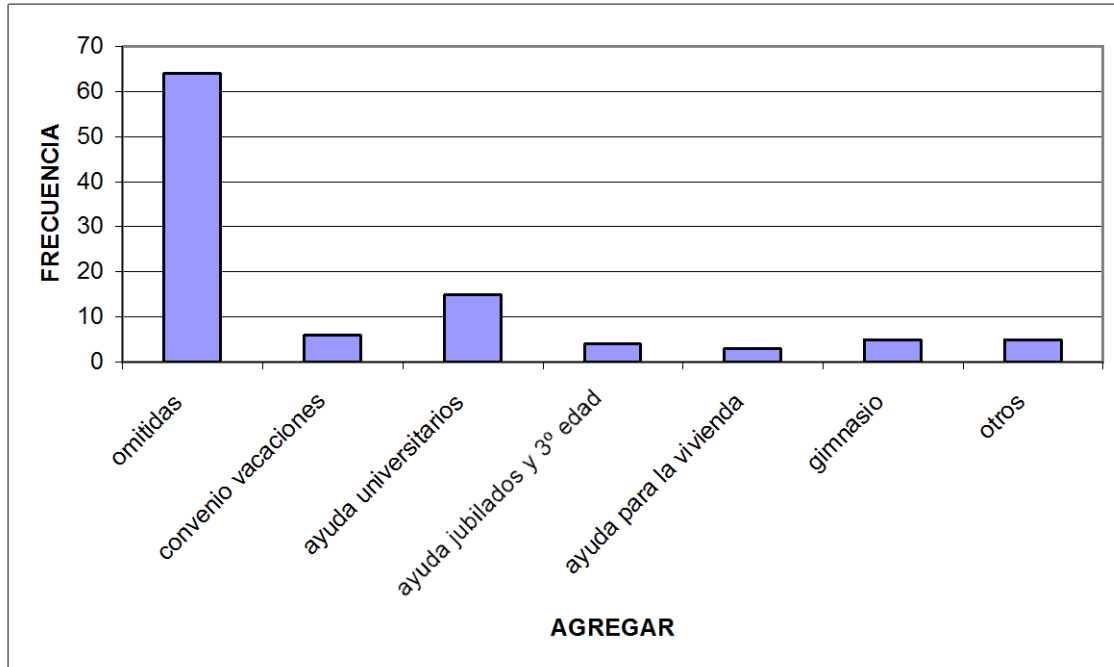
**Gráfico N° 9: Beneficios que a juicio del afiliado eliminaría para reforzar otro(s) de mayor interés.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesisistas.

Como se ve en el gráfico N° 9 la mayor cantidad de personas omite opinar. Un grupo de personas opinan que no se debiera eliminar ninguno debido a que todos son útiles y cumplen una función. De las personas que eliminarían un beneficio la mayor cantidad optó por el bono por matrimonio y por navidad. Esto podría orientar a una formulación de alternativas de beneficios que podrían contribuir a satisfacer las necesidades del grupo de profesionales y funcionarios de mayor planta jerárquica.

**Gráfico N° 10: Beneficios que a juicio del afiliado agregaría a los ya existentes**



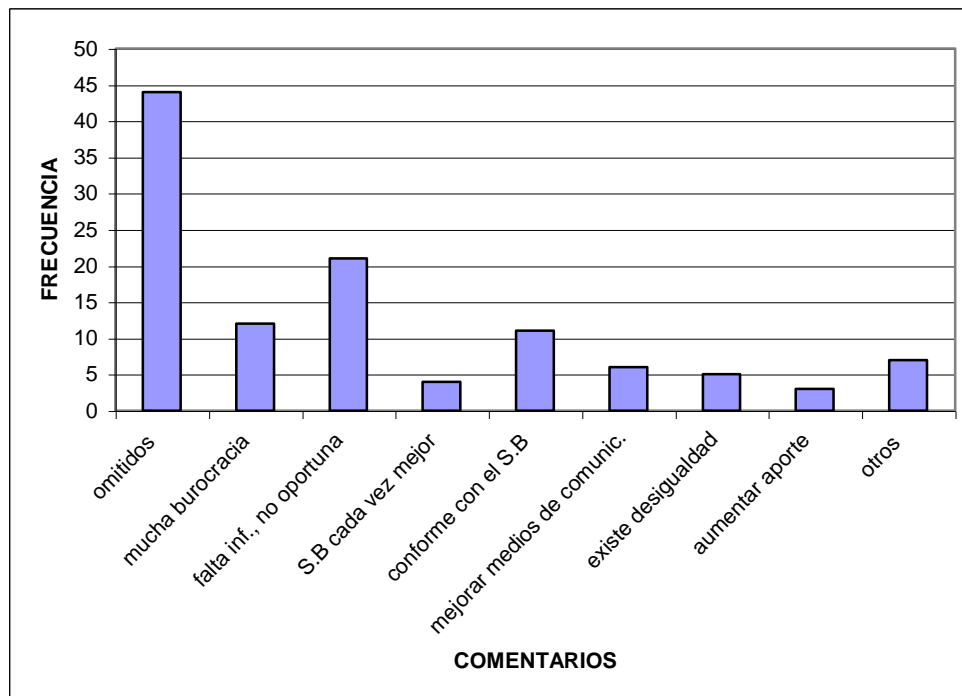
Fuente: Encuesta realizada por las tesis.

En el gráfico N° 10 se aprecia que la mayor cantidad de personas omitió la pregunta. De los que la contestaron la mayoría agregaría una ayuda a universitarios, la que beneficiaría tanto a las cargas como a los mismos afiliados estudiantes, la ayuda que ellos proponen es una mensualidad que sirva para gastos tales como locomoción, fotocopias etc.

También se ve la intención, sobre todo en las plantas de mayor jerarquía que se adquiera un convenio con un club de campo, donde los trabajadores junto a sus familias puedan hacer uso en vacaciones.

Dentro de los "otros" se encuentra: convenios con multitienda, seguros de vida, ayuda en caso de cesantía, ayuda por un año a la familia en caso de fallecimiento.

**Gráfico N° 11: Comentarios generales que los encuestados hacen respecto del servicio de bienestar y sus prestaciones.**



Fuente: Encuesta realizada por las tesisistas.

En el gráfico N° 11 vemos los resultados de la última pregunta abierta que son comentarios optativos y libres que puede hacer el encuestado. Los resultados muestran que la mayoría de las personas omitió dar respuesta. De las personas que comentaron se observa que la mayor cantidad considera que falta información de los beneficios que existen, la forma de acceder a ellos y la descripción de cada uno.

Se destaca la información oportuna a los afiliados, ya que esto dificulta una optima utilización de los beneficios. La tercera y quinta mayoría manifiesta una conformidad con el sistema de bienestar y encuentra que este ha ido mejorando en el tiempo. Dentro de los “otros” se encuentra: falta de organización y creatividad, para las decisiones importantes se debe consultar a todos, aumentar ingresos con actividades masivas.

## CONCLUSIONES

Una vez recopilado la información pertinente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de bienestar de la Municipalidad de Viña del Mar se puede concluir :

1 Que este servicio cuenta con los medios y controles necesarios para estar en funcionamiento aun cuando falta un nivel de operatividad mas eficiente en relación a la aplicación de tecnología para tener una mayor rapidez y un seguimiento eficiente de la historia de cada afiliado y de esta manera tener un control interno dentro del sistema necesario considerando el gran número de afiliados.

2 El nivel de conocimiento de los beneficios que poseen los afiliados esta en directa relación con el nivel educacional de estos, sin lugar a dudas un tema importante a tratar sabiendo que son estos afiliados son los que reciben menores ingresos por tanto, se acrecienta la necesidad de medios de apoyo en su diario vivir.

3 Al analizar la utilización de los beneficios podemos ver que aun cuando los auxiliares no poseen un buen nivel de conocimiento los beneficios que conocen los utilizan y esto se ve reflejado en el grafico N° 6, al contrario de los que sucede con las plantas directiva y jefatura que tienen sobre el 60% de afiliados que utilizan menos de 15 beneficios concluyendo así, que estos no poseen gran interés por estos beneficios debido al enfoque que este servicio a dado es mas bien para los niveles jerárquicos mas bajos de la municipalidad.

El nivel de satisfacción de los afiliados al sistema de bienestar municipal demuestra que es la planta directiva la que posee una mayor satisfacción, esto se explica porque tienen una mayor cercanía con todo lo relacionado a los procedimientos y personas encargados del servicio y, aun cuando el uso que hace esta planta es mínima ellos conocen la mayoría de los beneficios y solo utilizan los que realmente se corresponden con sus necesidades.

La planta de profesionales de la municipalidad se siente claramente en desventaja con el resto, podemos hacer una comparación de esta planta con la clase media emergente, pues si bien es cierto los beneficios son para todos los afiliados están enfocados para los de menor recursos, por tanto estos se encuentran en ganado mas que otras plantas pero tratando de satisfacer otras necesidades que no se encuentran cubiertas por este servicio

4 Uno de los temas importantes es la comunicación que exista entre los participantes por tanto es necesario realizar capacitaciones para las plantas mas bajas para que logren comprender claramente la función del servicio como también de su propio accionar al momento de solicitar algún beneficio.

La salud es una de las necesidades básicas a ser satisfechas por todos las personas indistintamente del grupo social al cual pertenezcan por tanto todos se verían conformes al implementar mas temas de salud y si es necesario eliminar beneficios tan poco significativos según la consideración de los mismos afiliados como es la ayuda para el matrimonio o los regalos de navidad, también los préstamos por morosidad en servicios básicos porque se entiende debe ser tema personal de orden para bienes de primera necesidad,

Aun cuando existen diversos beneficios en el sistema de bienestar de la municipalidad de Viña del Mar, existe un bajo nivel de satisfacción, esto es reflejo de de una falta de información por parte delos afiliados ya sea por falta de educación o por negativa a instruirse del tema, si bien es cierto el servicio de bienestar debe informar constantemente de las variaciones o nuevo accionar, es también en gran medida responsabilidad de los afiliados mantenerse al tanto de todos los derechos y deberes que tienen por parte de este servicio.

## BIBLIOGRAFÍA.

### BIBLIOGRAFÍA CITADA.

- (1) Maslow.A. 2000. **La Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow.** [www.Gestiopolis.com](http://www.Gestiopolis.com). (6 de mayo de 2005).
- (2) Ander-Egg. E. **Diccionario del Trabajo Social.** Edit. Humanistas. Buenos Aires. 1988.
- (3) PNUD, Informe sobre el desarrollo humano en Chile: más sociedad para gobernar el futuro, Santiago de Chile, 2000.
- (4) European Industrial Relations Observatory, February, 2002.
- (5) Mark.S. **Calidad de Vida en el Trabajo.** pag.internet:monografías.com(15 de junio de 2005)
- (6) French. W. **Desarrollo Organizacional.** Editorial Prentice Hall. Madrid. 1996.
- (7) Gibson. Ivanicevich. Donelly. **Las Organizaciones.** Editorial McGraw Hill. Madrid. 1996.
- (8) Henríquez. H. **Calidad de vida en el Trabajo.** Departamento de estudios. Dirección del Trabajo.2002. Chile. pag.149
- (9) Casado. D, Guillén. E. **Los servicios sociales en perspectiva histórica.** Los servicios sociales. Documentación Social nº 64. Madrid.1986.
- (10) López Alonso, C: Memoria Introdutoria: Cuatro siglos de acción social de la beneficencia al bienestar social. Seminario de historia de la acción social. Editorial Siglo XXI. Madrid 1986.
- (11) La Cruz Roja en el bienestar social. Encuentro de las Sociedades Iberoamericanas, sub-región II. Cruz Roja Española, Madrid 1985. HERAS, PATROCINIO DE LAS: "De la beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social"
- (12) Navajo. P. 2004. **Iniciativa Social y Estado de Bienestar.** [www.iniciativasocial.net/historia.htm](http://www.iniciativasocial.net/historia.htm) ( 26 de junio de 2005)
- (13) Lama. J. M. **Metodología de la acción voluntaria.** Cuadernos de la Plataforma. Colección la Acción Voluntaria. Madrid 1990.
- (14) Jiménez, M. 1985. **Diferentes Niveles de actuación para el trabajo Social de Empresa.** Revista de Trabajo social. Pontificia Universidad Católica de Chile: 5-10.
- (15) Gilabert Sánchez. J.A. **La Otra Globalización: Estado de Bienestar y Servicios a los Ciudadanos.** Edit. Biblioteca Nueva. Madrid. 2002.pag382.
- (16) Chile. Ministerio de Hacienda.1990. **Decreto (H) Nº 1.256.** 28 de diciembre de 1990. 64 páginas.

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA.**

Asociación de academias de la lengua española 2001. "Real Academia Española". [www.rae.es](http://www.rae.es). (6 mayo de 2005)

Aylwin. N. "Elementos para el Estudio de Bienestar Social". Documento mimeografico incluido en la cátedra de Fundamentos Teóricos del Bienestar Social.

Cerda. D, y col. 1987. Una experiencia de servicio social en la elaboración organizacional y estructuración de un departamento de bienestar del personal al interior de una corporación municipal de Viña del Mar para el desarrollo social realizado entre los meses de octubre de 1986 y julio de 1987. Universidad Católica de Valparaíso. Pag. 167.

Chile. Ministerio del Interior.2001. Ley N° 19.754. Diario Oficial. Viernes 21 de septiembre de 2001. 3 páginas.

Chile. Ministerio del Interior.1989. Ley N° 18.834. Diario Oficial. Viernes 23 de agosto de 1989. 44 páginas.

Escobar Viera, M.A, y col. 1984. detección de necesidades del personal dependiente de la corporación municipal Viña del Mar para el desarrollo social a fin de contribuir en la creación de un sistema de bienestar. Universidad Católica de Valparaíso. Pag 330-

Verdugo Riquelme, Otilia. "Manual de Términos Técnicos de uso frecuente en Servicio Social". Escuela de Servicio Social, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Concepción, 1980. tomo I, Pág. 155.

Universidad de Chile. 2000. "El cambio demográfico en Chile". [www.gerontología.uchile.cl/docs/chien3.htm](http://www.gerontología.uchile.cl/docs/chien3.htm). (3 de enero de 2006)

## **ANEXOS.**

### **ANEXO N° 1: GOLSARIO.**

BIENESTAR: (de estar bien).

- 1) conjunto de cosas necesarias para vivir bien.
- 2) vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad.
- 3) Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

De empresa: Órgano representativo de los trabajadores de una empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses.

BIENESTAR MUNICIPAL.

Es un servicio que presta la institución con “el objeto de propender al mejoramiento de las condiciones de vida del personal y sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano del mismo”.

BIENESTAR SOCIAL:

Se puede considera como meta y como instrumento del desarrollo. Como meta del desarrollo, es el estado de satisfacción de las necesidades básicas del hombre en sociedad y se alcanza a través del mejoramiento de los niveles de vida, provocado por el crecimiento económico y una adecuada política social. También se considera el bienestar social como el instrumento del desarrollo, ya que se lo concibe como el conjunto de leyes, programas, servicios y organizaciones que buscan la solución de las necesidades sociales, el beneficio de los grupos mas débiles económica y socialmente, y el fortalecimiento de las estructuras sociales fundamentales.

COMITÉ DE BIENESTAR:

Es un organismo independiente del departamento de bienestar que presta asesoría y regula la actividad de este departamento; la mitad de este comité será compuesta por representante propuestos por el alcalde la otra mitad esta conformado trabajadores miembro de la asociaciones de funcionarios en razón proporcional a dichas asociaciones.

CALIDAD DE VIDA:

La satisfacción de necesidades va a determinar la calidad de vida de las personas, entendiendo calidad de vida como “ un termino que refleja un nivel de satisfacción, de aspiraciones y anhelos del individuo, que se traduce finalmente en la realización del hombre y en el desarrollo integral del ser humano. Se relaciona con la vida creativa y abarca todos los factores de la vida, como el trabajo, la cultura, la religión, los deportes, el tiempo libre sin confundirse con ninguno de ello. Es un elemento superior que da calidad como para que en conjunto el hombre encuentre su realización”.

#### FUNCIONARIO PUBLICO:

a) Cargo público: Es aquel que se contempla en las plantas o como empleos a contrata en las instituciones señaladas en el artículo 1, a través del cual se realiza una función administrativa.

b) Planta de personal: Es el conjunto de cargos permanentes asignados por la ley a cada institución, que se conformará de acuerdo a lo establecido en el artículo 5.

c) Empleo a contrata: Es aquél de carácter transitorio que se consulta en la dotación de una institución.

f) Carrera funcionaria: Es un sistema integral de regulación del empleo público, aplicable al personal titular de planta, fundado en principios jerárquicos, profesionales y técnicos, que garantiza la igualdad de oportunidades para el ingreso, la dignidad de la función pública, la capacitación y el ascenso, la estabilidad en el empleo, y la objetividad en las calificaciones en función del mérito y de la antigüedad.

Las personas que desempeñen cargos de planta podrán tener la calidad de titulares, suplentes o subrogantes.

Son titulares aquellos funcionarios que se nombran para ocupar en propiedad un cargo vacante.

Son suplentes aquellos funcionarios designados en esa calidad en los cargos que se encuentren vacantes y en aquellos que por cualquier circunstancia no sean desempeñados por el titular, durante un lapso por no inferior a 15 días.

Para los efectos de la carrera funcionaria, cada institución sólo podrá tener las siguientes plantas de personal: de Directivos, de Profesionales, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares.

**AFILIADO:**

Dicho de una persona asociada a otra para formar corporación o sociedad.  
La cual posee derechos y obligaciones.

## ANEXO Nº 2: DERECHOS Y BENEFICIOS DE BENEFICIARIOS MUNICIPALES

**participa a favor de tu bienestar!**

<b>Derechos</b>	<b>Compromisos</b>
1. Participar en las asambleas para proponer las obras que más se necesiten y en la elección, en su caso, de los representantes del comité comunitario o de obra.	1. Estar informado de las obras y acciones que se desarrollan en tu comunidad, barrio o colonia y poner atención a la información que el gobierno te ofrece.
2. Constituirte como Contralor Social individual y organizado para estar pendiente de las acciones que realizan tus autoridades y cuidar que se realicen con transparencia y honradez.	2. Asistir a las asambleas o reuniones que tengan que ver con el bienestar de tu entorno, emitir tus opiniones y firmar el acta de asamblea.
3. Conocer la lista de obras y acciones que se van a realizar en el municipio durante el año; cuánto cuestan, quién las realizará, sus características y a quiénes va a beneficiar.	3. Cumplir con los acuerdos tomados en asamblea comunitaria o vecinal.
4. Solicitar copia o conocer el expediente técnico y toda la información sobre las obras y acciones que se realizan, para que puedas cuidar su construcción.	4. Apoyar al comité comunitario y organizarte con otros vecinos para supervisar las obras o acciones que esté realizando el ayuntamiento o un contratista.
5. Supervisar, en forma individual y organizada, que se haga la obra que se anunció y con la calidad de materiales que señala el expediente técnico.	5. Si la obra la está ejecutando la comunidad, tienen el compromiso de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• solicitar al ayuntamiento el expediente técnico de la obra</li> <li>• llevar las herramientas básicas de control: <p style="margin-left: 20px;">actas de asamblea, programa de trabajo, cotizaciones, presupuesto, diario de actividades, bitácora de supervisión de obra, registro de entradas y salidas de material, control de gastos, lista de raya, y comprobantes fiscales.</p> </li> </ul>
6. Supervisar la entrega de los apoyos de estímulos a la educación básica.	6. Cumplir con honestidad y responsabilidad tus funciones como miembro de algún comité comunitario o vecinal de obras.
7. Si formas parte de un comité, comisión o figura de contraloría social, tienes derecho a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• recibir copia del expediente técnico</li> <li>• ser capacitado y recibir guías o folletos por parte de la contraloría del gobierno estatal o del municipio que expliquen tus funciones y los controles básicos que deben seguir.</li> </ul>	7. Contribuir a la conservación y mantenimiento de las obras y acciones.

8. Exigir, cuando sea el caso, un recibo o comprobante de tu aportación económica y si aportas con mano de obra, a firmar lista de raya.	8. Dar aviso a la Contraloría Municipal, Estatal o Federal, cuando observes irregularidades en la ejecución de las obras o en la entrega de los apoyos, o en la actuación de los servidores públicos.
9. Participar en el acto de entrega-recepción.	
10. Expresar libremente tus opiniones, propuestas, quejas, denuncias o reconocimientos relacionados con la operación del FAISM y con los servidores públicos y contratistas que participan.	

Fuente: Contraloría social México  
[http://www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgorcs/contraloria\\_social/faism/cartabeneficiario.htm](http://www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgorcs/contraloria_social/faism/cartabeneficiario.htm)

### **ANEXO N° 3: LEY N° 19754**

Identificación de la norma	: Ley -19754
Fecha de publicación	: 21.09.2001
Promulgación	: 19.08.2001
Organismo	: Ministerio del Interior, Subsecretaria del interior.

**AUTORIZA A LAS MUNICIPALIDADES PARA OTORGAR PRESTACIONES DE BIENESTAR A SUS FUNCIONARIOS.**

Proyecto de ley

#### **TITULO PRIMERO**

Normas generales

Artículo 1°. - Autorízase a las municipalidades del país para otorgar prestaciones de bienestar a los funcionarios de planta y a contrata, al personal afecto a la ley N° 15.076, y a los regidos por el Código del trabajo por la ley N° 19.070 o por la ley 19.378, con desempeño permanente en la unidad municipal de servicios de salud, educación y demás incorporados a la gestión municipal, y a aquellos que hayan jubilado en dichas calidades, con el objeto de propender al mejoramiento de la condiciones de vida del personal y sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano del mismo.

El personal que desempeña en los establecimientos municipales de los servicios traspasados de salud y educación no estará afecto al sistema que crea la presente ley.

Artículo 2°. - los objetivos específicos, la forma y condiciones que en cada municipio otorgara dichas prestaciones, la conformación y funcionamiento del comité de bienestar y demás normas que se ejecuten, serán materia de un reglamento que deberá aprobar el consejo a proposición del alcalde respectivo.

El alcalde previamente a formular al consejo la proposición de reglamento o la modificación del mismo, deberá solicitar la opinión de las asociaciones de funcionarios existentes en la municipalidad o, en su defecto, del personal municipal. Dicha opinión o

pronunciamiento deberá evacuarse en el plazo de 30 días, contado desde la remisión de la proposición correspondiente. Vencido este plazo, el alcalde formulara la propuesta al consejo, acompañando las opiniones existentes.

El consejo, antes de pronunciarse respecto de la proposición de reglamento, deberá oír a la asociación o asociaciones, o la falta de estas, a las representantes del personal, y tener a la vista las opiniones evacuadas.

Artículo 3°. - para el financiamiento de las actividades de bienestar social, las municipalidades determinaran anualmente el aporte que realizaran por cada afiliado activo, considerándose los correspondientes recursos en el presupuesto municipal.

El aporte que se establezca no podrá ser inferior a 2,5 unidades tributarias mensuales (UTM.) ni superior a 4,0 unidades tributarias mensuales (UTM.). El aporte a los servicios de bienestar no será considerado como un gasto en personal para efectos de lo establecido en el artículo 1° de la ley 18.294. Los afiliados que sean jubilados deberán enterar de su cargo el aporte que corresponda a la municipalidad.

Además, las prestaciones de bienestar se financiarán con los siguientes recursos:

la cuota de incorporación y el aporte mensual de los afiliados activos y pasivos. Que serán fijados en la forma que se establezca en el respectivo reglamento de bienestar;

los aportes extraordinarios de los afiliados, determinados en la forma señalada en la letra precedente;

las comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados;

los intereses que se generen por prestamos concedidos a las afiliados;

los que se obtengan por herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias para fines de bienestar de los afiliados, y

los demás ingresos que deriven de acciones vinculadas a las prestaciones de bienestar.

Los recursos correspondientes a bienestar deberán considerarse en registros contables especiales dentro del respectivo presupuesto municipal y mantenerse en cuenta corriente bancaria separada.

## TITULO SEGUNDO

### De la afiliación

Artículo 4°. - tanto la afiliación como la desafiliación al sistema de prestaciones de bienestar serán voluntarias y deberán ser solicitadas por escrito al Comité de Bienestar, el que deberá pronunciarse al respecto en la sesión ordinaria siguiente a la fecha de la solicitud.

Artículo 5°. - se perderá la calidad de afiliado por las siguientes causales:

por dejar de pertenecer a la municipalidad respectiva, con excepción de los jubilados que ejerzan su derecho a permanecer en el sistema de bienestar en los términos previstos en esta ley;

por desafiliarse al sistema de bienestar, y

por expulsión, por las causales que determine el reglamento.

Artículo 6°. - los afiliados que dejen de ser funcionarios y deseen seguir perteneciendo al sistema de bienestar como jubilados, deberán manifestarlo por escrito y, desde esa oportunidad y hasta que adquieran dicha calidad, se mantendrán en suspenso sus derechos como afiliados, los que se ejercerán plenamente a contar de la fecha a partir de la cual se conceda la jubilación, pudiendo percibir retroactivamente los beneficios que correspondan, previo pago de las cotizaciones correspondientes.

## TITULO TERCERO

### De los beneficios

Artículo 7°. - las municipalidades deberán establecer en el reglamento que se refiere el artículo 2° de esta ley, los beneficios de bienestar social que podrán otorgar conforme a sus disponibilidades presupuestarias, indicando sus modalidades de concesión y quienes, aparte del afiliado, serán sus beneficiarios.

Artículo 8°. - la sección que se asigne el servicio de bienestar de los funcionarios podrá otorgar beneficios vinculados a las siguientes áreas: salud, educación, asistencia y recreación, entre otras.

El reglamento determinará las prestaciones específicas que se otorgarán.

Artículo 9°. - la municipalidades podrán celebrar convenios con entidades publicas o privadas, con el propósito de mejorar el nivel de atención y el de las prestaciones que sus servicios de bienestar otorguen a sus afiliados.

## TITULO CUARTO

### De la administración y la fiscalización

Artículo 10°. - la administración general del servicio de bienestar corresponderá al Comité de bienestar. El reglamento municipal respectivo establecerá su organización, el número de sus miembros, su administración financiera y de bienes y las funciones que le correspondan.

La mitad de los integrantes de dicho Comité estará compuesto por representantes propuestos por el alcalde, con aprobación del consejo, y la otra mitad por representantes de la o las asociaciones de funcionarios existentes en el municipio. Si en el respectivo municipio hubiere más de una asociación de funcionarios, la representación de estas en el comité, en la parte correspondiente, será proporcional al número de afiliados, conforme lo establezca el reglamento. De no existir asociaciones de funcionarios, los representantes del personal serán elegidos por la totalidad de los funcionarios adscritos al sistema de bienestar, en la forma que prescriba el mismo reglamento.

Los acuerdos que se adopten requerirán mayoría simple; en caso de empate, dirimirá el voto del presidente del Comité.

Los integrantes del Comité en representación de los funcionarios duraran dos años en el cargo. No obstante, podrán ser removidos por decisión de la mayoría de los afiliados al sistema de bienestar.

El Comité elegirá a su presidente de entre sus propios miembros. Si el Comité no lograra por esta vía al presidente, este será designado directamente por el alcalde, también de entre los miembros del Comité.

El Comité de Bienestar durante la última quincena del mes de septiembre, aprobara el proyecto de presupuesto a que se refiere la letra b) del artículo siguiente. Asimismo, deberá presentar a la respectiva municipalidad un balance anual del ingreso y administración de los recursos, y de las prestaciones otorgadas, dentro de los dos primeros meses del año siguiente al de su ejecución.

Artículo 11°. - el jefe de la unidad de personal, o quien haga a sus veces o quien el municipio determine, será el secretario del Comité de Bienestar y tendrá las siguientes funciones:

ejecutar los acuerdos del Comité;

proponer al Comité el proyecto de presupuestos de ingresos y gastos anuales:

someter a la aprobación del Comité el balance anual;

efectuar, conforme a los acuerdos del Comité, todos los gastos y pagos que deba hacer la sección a cargo del bienestar, y

las demás funciones que le asigne el reglamento.

Artículo 12°. - sin perjuicio de la normas de fiscalización contenidas en la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el sistema de bienestar municipal estará especialmente sometido a la fiscalización de la Contraloría General de la Republica, en lo referente a la aplicación de la presente ley.

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del artículo 82 de la Constitución Política de la Republica y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo, por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la Republica.

Santiago 19 de agosto de 2001.- Ricardo Lagos Escobar, Presidente de la Republica.-

José Miguel Insulza Salinas, Ministro del Interior.- Nicolás Eyzaguirre Guzmán, Ministro

de Hacienda.- Ricardo Solari Saavedra, Ministro del Trabajo y Previsión Social.

Lo que transcribo a Ud. Para su conocimiento.-

Saluda atte. A Ud., Jorge Correa Sutil, Subsecretario del interior.

## **ANEXO Nº 4: PAUTA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.**

### **Entrevista.**

- 1) ¿Cuándo y como surge la idea de un Servicio de Bienestar?
- 2) ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento?
- 3) ¿Cuántos trabajadores están afiliados actualmente al servicio de bienestar?
- 4) ¿Cuántos de ellos son mujeres y hombres?
- 5) ¿Que cantidad pertenece a cada planta?
- 6) ¿Quién es el encargado de la administración del servicio de bienestar?
- 7) ¿Por quienes esta integrado el Comité de bienestar y como se designan los cargos?
- 8) ¿Cuáles son las principales funciones de este servicio de bienestar?
- 9) ¿Quiénes y cómo pueden afiliarse al sistema?
- 10) ¿Cuáles son y en que consisten los beneficios que otorga el sistema de bienestar?

## ANEXO Nº 5: ENCUESTA.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.  
FACULTAD DE CS. ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.  
ESCUELA DE AUDITORIA.

### ENCUESTA.

La presente encuesta corresponde a un trabajo de titulación de la carrera de Auditoria de la Universidad de Valparaíso. La información será utilizada solo como antecedente académico. Los datos proporcionados se mantendrán en reserva. Agradecemos su colaboración.

#### ANTECEDENTES PERSONALES.

Marque con una X la alternativa que le represente.

1. Edad:

20-30                       31-40   
41-50                       51 o mas.

2. Sexo:

F                       M

3. Planta a la cual pertenece:

profesional                       técnico   
jefatura                       auxiliares   
administrativo                       adscrito   
directivo                       profesional

4. Nivel de estudios (ultimo año cursado):

enseñanza media: completa  incompleta   
técnico: completa  incompleta   
universitaria: completa  incompleta   
otro: curso de capacitación  postgrado   
magíster  doctorado

5. Estado civil

soltero(a)	<input type="text"/>	casado(a)	<input type="text"/>
separado(a)	<input type="text"/>	viudo(a)	<input type="text"/>
conviviente.	<input type="text"/>		

6. Cargas familiares

parentesco	edad	sexo	actividad

**SERVICIO DE BIENESTAR.**

En las siguientes preguntas coloque en el cuadro el numero que usted considere de acuerdo a la siguiente tabla. Si lo desea puede agregar un comentario para precisar su respuesta.

respuesta	Nivel de satisfacción
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Medianamente de acuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

1. Siento interés y preocupación por el trabajo y las actividades que realiza el Comité de Bienestar.

\_\_\_\_\_

2. Soy un(a) participante activo(a) del Comité de Bienestar.

\_\_\_\_\_

3. Creo que asistir a las reuniones es fundamental para ser un afiliado al sistema.

\_\_\_\_\_

4. Considero que la información que recibo de parte del Comité de Bienestar es adecuada y oportuna.

\_\_\_\_\_

5. Recibo información de la gestión anual del Bienestar.

\_\_\_\_\_

6. El comité de bienestar me comunica la información nueva o reformada.

\_\_\_\_\_

7. Los medios de información son los adecuados

\_\_\_\_\_

8. Considero que estar informado es una responsabilidad personal de cada afiliado.

\_\_\_\_\_

9. Percibo interés del Comité de Bienestar en lo que respecta a sus afiliados.

\_\_\_\_\_

10. Considero que los beneficios que me presta el bienestar cumple con mis intereses reales.

\_\_\_\_\_

11. En el Comité de bienestar se han tomado medidas adecuadas para hacer frente a cualquier situación distinta a las establecidas.

\_\_\_\_\_

12. Al Servicio de Bienestar le interesa que sus afiliados le informen de sus inquietudes relacionado con sus derechos y obligaciones

\_\_\_\_\_

13. La relación entre bienestar y afiliados se caracteriza por ser una relación de confianza y cooperación.

\_\_\_\_\_

14. Siento confianza del accionar que realiza el Comité de Bienestar.

\_\_\_\_\_

15. Los beneficios del sistema me han permitido aumentar la satisfacción familiar y personal.

\_\_\_\_\_

16. Encuentro que los beneficios que presta el servicio de bienestar se renuevan frecuentemente de acuerdo a las necesidades de sus afiliados.

\_\_\_\_\_

17. Considero que este servicio me entrega los beneficios adecuados conforme a mis necesidades.

\_\_\_\_\_

18. Siento que este servicio presta atención a todos sus afiliados por igual.

\_\_\_\_\_

19. El trabajo que ha realizado el Comité de Bienestar me entrega cada año mayor satisfacción.

\_\_\_\_\_

20. Siento que formo parte de un equipo que tiene la finalidad de mantener una buena calidad de vida de los trabajadores.

\_\_\_\_\_

## CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS

A continuación se muestra un resumen de los beneficios otorgados por el servicio de Bienestar:

Marque con una X, respecto de conocimiento y uso que usted hace de los siguientes beneficios:

Nº	BENEFICIOS	ITEM	usted lo conoce:		usted lo utiliza:		JUSTIFIQUE SI NO TIENE INTERÉS U OTRO MOTIVO
			SI	NO	SI	NO	
1	salud	- consulta médica bonificada					
2		- consulta médica no bonificada					
3		- exámenes					
4		- medicamentos					
5		- insumos					
6		- hospitalización					
7		- equipo medico					
8		- maternidad					
9		- prótesis Ortesis					
10		- lentes ópticos					
11		- especialidad y tratamiento dental					
12		- ayuda nacimiento					
13		- ayuda matrimonio					
14		- ayuda fallecimiento					

Nº	BENEFICIOS AREA	ITEM	usted lo conoce:		usted lo utiliza:		JUSTIFIQUE SI NO TIENE INTERÉS U OTRO MOTIVO
			SI	NO	SI	NO	
	Prestamos	salud					
15		- fallecimiento de familiar directo					
16		-enfermedad grave					
		social:					
17		- pago matrículas afiliado y cargas					
18		-pago colegiaturas					
19		- pago de tramite de titulación					
20		-cancelación P.S.U					
21		-tramite judiciales habitacional:					
22		-ahorro previo para postular o adquirir vivienda					
23		- reparación y/o ampliación casa					
24		- morosidad agua y luz con orden de corte					
25		- emergencia habitacional					

Nº	BENEFICIOS AREA	ITEM	usted lo conoce:		usted lo utiliza:		JUSTIFIQUE SI NO TIENE INTERÉS U OTRO MOTIVO
			SI	NO	SI	NO	
	otros						
26		-ayuda de jardín infantil					
27		-paquete de navidad					
28		-regalo de navidad					
29		-fiesta de navidad					
30		- premiación al rendimiento escolar					

Nº	AREA	ITEM	usted lo conoce:		usted lo utiliza:		JUSTIFIQUE SI NO TIENE INTERÉS U OTRO MOTIVO
			SI	NO	SI	NO	
31	convenios:	- Odontológicos					
32		- medicina especial y laboratorios					
33		-farmacias y ópticas					
34		- centro hospitalario y de diagnóstico					

**OBSERVACIONES Y APORTES.**

Responda brevemente los siguientes planteamientos:

De los beneficios otorgados; identifique aquellos que usted reforzaría. Señale razones.

---



---



---



---



---

De los beneficios otorgados; identifique aquellos que usted eliminaría, favoreciendo otros ya otorgados. Señale razones.

---



---



---



---



---

Señale beneficios que usted agregaría.

---



---



---



---



---

Comentarios:

---



---



---



---

