



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**“SISTEMATIZACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES:
UN APORTE A LA PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y/O DROGAS
DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES EN EL
CONTEXTO LABORAL”**

INFORME FINAL PROYECTO DE TITULO I Y II

ALUMNAS: MACARENA GUERRA GIANINI
FRANCISCA LAGOS MUÑOZ

PROFESORA GUÍA: M^º TERESA SÁNCHEZ ALLEN

AÑO 2014



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	6
CAPÍTULO N°1 MARCO CONTEXTUAL.....	8
1.1 CONTEXTO POLÍTICO	10
1.1.1 Ministerio de Estado	10
1.1.2 Ministerio de Hacienda y Aduanas	10
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO	12
1.2.1 Servicio Nacional de Aduana de Chile en Regiones	12
1.2.2 Dirección Nacional y Subdirecciones	12
1.2.3 Direcciones Regionales	13
1.2.4 Administraciones de Aduanas	14
1.3 CONTEXTO INSTITUCIONAL	16
1.3.1 Roles y Funciones	16
1.3.2 Definiciones Estratégicas	18
1.3.3 Organigrama Servicio Nacional de Aduanas	20
1.4 CONTEXTO PROFESIONAL.....	21
1.4.1 Subdirección de Recursos Humanos	21
1.4.2 Departamentos de la Subdirección de Recursos Humanos	23
1.4.3 Departamento de Bienestar y de Calidad de Vida.....	25
1.5 CONTEXTO TEMÁTICO.....	31
1.5.1 Fundamentación de la temática a abordar	31
1.5.2 Delimitación de la temática a abordar	32
1.5.3 Necesidad de la temática a abordar	33
CAPÍTULO N°2 MARCO DE REFERENCIA.....	35
2.1 EJES CONCEPTUALES	36
2.2 ESQUEMA DE CONCEPTOS.....	37
2.3 CALIDAD DE VIDA	38
2.3.1 Aproximación Histórica	38
2.3.2 Aproximación Conceptual.....	38
2.3.3 Calidad de Vida Laboral	41
2.3.4 Salud Laboral	43



2.4	PREVENCIÓN DE LA SALUD	45
2.4.1	Atención Primaria de Salud y Prevención	45
2.4.2	Prevención de Alcohol y Drogas.....	45
2.4.3	Prevención de Alcohol y Drogas en el Ambiente Laboral.....	47
2.5	ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES DE RIESGO PAR LA PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y DROGAS	49
2.5.1	Origen y Fundamentos Teóricos del Enfoque	49
2.5.2	Aproximación Conceptual del Enfoque.....	50
2.5.3	Factores Protectores y Ambiente Laboral	52
2.6	PROCESO ADMINISTRATIVO	61
	CAPÍTULO N°3 MARCO METODOLOGICO	64
3.1	FUNDAMENTACIÓN	66
3.2	ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA	70
3.2.1	Primer momento Metodológico.....	70
3.2.2	Segundo momento Metodológico	77
	CAPÍTULO N°4 ANÁLISIS Y RESULTADOS	78
4.1	CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE CADA PROYECTO SOCIAL	81
4.1.1	Proyecto Social “ <i>Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno-Circuito Familiar</i> ”.....	82
4.1.2	Proyecto Social “ <i>Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno-Circuito Infantil</i> ”.	88
4.1.3	Proyecto Social “ <i>Conjuntos Folklóricos</i> ”	94
4.1.4	Proyecto Social “ <i>Fiesta Integrando a la Familia Aduanera</i> ”.....	101
4.1.5	Proyecto Social “ <i>Preventivos de Salud</i> ”	107
4.1.6	Proyecto Social “ <i>Seguro Colectivo de Salud</i> ”	112
4.1.7	Proyecto Social “ <i>Beca de Estudio</i> ”	117
4.1.8	Proyecto Social “ <i>Tour Pucón</i> ”	124
4.1.9	Proyecto Social “ <i>Colonias de Verano</i> ”	130
4.1.10	Proyecto Social “ <i>Navidad Institucional</i> ”	138
4.1.11	Proyecto Social “ <i>Convenios</i> ”	143



4.2 ANÁLISIS INTEGRADO	149
4.2.1 Dimensión Individual.	150
4.2.2 Dimensión Familiar	158
4.2.3 Dimensión Laboral.....	162
4.3 SINTESIS CONCLUSIVA	170
4.4 PROPUESTA DE MEJORA.....	178
CAPÍTULO N°5 CONCLUSIONES Y REFLEXIONES	184
5.1 CONCLUSIONES TEMATICAS	186
5.2 CONCLUSIONES METODOLÓGICAS	190
5.3 CONCLUSIONES EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL.....	192
5.4 APRENDIZAJES PROFESIONALES Y PERSONALES	193
CAPÍTULO N°6 BIBLIOGRAFÍA.....	194
6.1 MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	195
6.2 FUENTES PRIMARIAS.....	198
CAPÍTULO N°7 ANEXOS	199
ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla 1 Subdirecciones del Servicio Nacional de Aduanas de Chile	12
Tabla 2 Direcciones Regionales de Aduanas	13
Tabla 3 Administraciones de Aduanas.....	15
Tabla 4 Áreas de trabajo de la Subdirección de RR.HH	22
Tabla 5 Funciones Depto. de Recursos Humanos	24
Tabla 6 Rol del Asistente Social en el depto. de Bienestar	26
Tabla 7 Unidades estratégicas depto. de Bienestar.....	27
Tabla 8 Beneficios del Dpto. de Bienestar	29
Tabla 9 Prestamos del Dpto. de Bienestar	29
Tabla 10 Factores de Riesgo en los funcionarios/as del Servicio	34
Tabla 11 Definiciones de Calidad de Vida	38
Tabla 12 Niveles de prevención de Alcohol y/o Drogas	46
Tabla 13 Factores Protectores en el Ambiente Laboral.....	53
Tabla 14 Etapas de la Administración.	62
Tabla 15 Organización Metodológica.	65



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

5

Tabla 16 Colectivos de Sistematización	72
Tabla 17 Fuentes y Métodos de recolección de información	74
Tabla 18 Categorías de Análisis.	76
Tabla 19 Dimensión Individual de los Proyectos Sociales	150
Tabla 20 Dimensión Familiar de los Proyectos Sociales	158
Tabla 21 Dimensión Laboral de los Proyectos Sociales	162
Tabla 22 Resultados de la Sistematización	170
Tabla 23 Programación Propuesta de Mejora	180

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Departamentos de la Subdirección de RR.HH	23
Cuadro 2 Dimensiones de la Calidad de Vida	40
Cuadro 3 Indicadores de la Calidad de Vida Laboral	43
Cuadro 4 Entornos del Enfoque de Factores Protectores	52
Cuadro 5 Proceso Administrativo.....	61
Cuadro 6 Ejes Conceptuales	192



PRESENTACIÓN

El Proyecto de Título, denominado; “Sistematización de Proyectos Sociales: un aporte a la Prevención de alcohol y/o drogas desde el Enfoque de Factores Protectores en el contexto laboral”, se enmarca dentro del contexto Institucional del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.

El documento se estructura a partir de siete capítulos. El primero de ellos hace alusión al contexto general en que se enmarca la experiencia, es decir, la Institución patrocinadora del estudio. Para propiciar un conocimiento integral, dicho capítulo será subdividido en contextos, aquello permitirá explicitar las condiciones particulares en que se desarrolla el Proyecto de Título.

En el segundo capítulo, se presentan todas aquellas consideraciones referenciales que enmarcan y sirven de soporte conceptual al trabajo realizado. El marco de referencia se presenta en torno a tres Ejes Conceptuales, que sustentan teóricamente la investigación a realizar.

En el tercer capítulo, se propone la metodología de trabajo, la cual se organiza en torno a dos momentos metodológicos. En el primer momento, se presentan los componentes metodológicos de la investigación, asociadas a; la delimitación de las experiencias a sistematizar, definición de objetivos, selección del colectivo, validación de información, entre otros. Durante el segundo momento metodológico, se presentan los referentes conceptuales que permitirán analizar cada experiencia en función a su aporte como Factor Protector para la Prevención de alcohol y/o drogas en el ambiente laboral.

En el capítulo número cuatro se realiza la Sistematización de once Proyectos Sociales a partir de un Análisis de la información. Este momento se inicia con una Caracterización y Análisis de cada Proyecto Social en particular, para posteriormente realizar un Análisis Integrado de todas las experiencias Sistematizadas, con el fin de determinar su aporte en materias de Prevención de alcohol y/o drogas desde el Enfoque de Factores Protectores. El capítulo finaliza con la elaboración de una Propuesta de Mejora, a fin de retroalimentar las prácticas realizadas hasta la actualidad por la Institución y sugerir líneas de acción de acuerdo a los resultados obtenidos.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

En el quinto capítulo se presentan las principales Conclusiones y Reflexiones derivadas de la presente investigación. El capítulo es organizado en acápites que determina los principales aportes en cuanto a la temática y metodología utilizadas, así como también, en torno a la profesión.

En el capítulo número seis se da a conocer la Bibliografía utilizada. Por último, en el capítulo de Anexos se presentan los instrumentos que fueron utilizados en función del proceso de Sistematización.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

8

CAPÍTULO N° 1

MARCO CONTEXTUAL



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente capítulo alude a una breve exposición respecto al **Servicio Nacional de Aduanas de Chile**, que otorgará al lector una visión general de la Institución y su quehacer en la actualidad.

Para propiciar un conocimiento integral del Servicio, dicho capítulo será subdividido en **contextos**, aquello permitirá explicitar las condiciones particulares en que se desarrollará el Proyecto de Título.

En base a lo planteado se identifican cinco contextos:

- **Contexto Político:** referido a la relación de la Institución con los Organismos de Estado y su contribución al desarrollo local.
- **Contexto Geográfico:** referido a la jurisdicción sobre la cual la Institución ejerce su función a lo largo del territorio nacional.
- **Contexto Institucional:** se presenta información de relevancia y lineamientos generales de la Institución.
- **Contexto Profesional:** se refiere al desarrollo y quehacer profesional del Asistente Social en la Institución.
- **Contexto Temático:** se presenta la temática a abordar en el presente Proyecto de Título y su relevancia para la Institución.



1.1 CONTEXTO POLITICO

1.1.1 Ministerios de Estado

Con raíz en un término latino que se asemeja al concepto de “servicio”, la palabra Ministerio se refiere a cada uno de los departamentos en que se divide el gobierno de un Estado. Cada Ministerio es una parte funcional del Gobierno y tiene un responsable de su conducción, que se denomina Ministro, de acuerdo con la Constitución, son los colaboradores directos e inmediatos del Presidente de la República en el gobierno y la administración del Estado.

A su vez, los Ministerios de Estado de Chile son, según la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los órganos superiores de colaboración del Presidente de la República en las funciones de gobierno y administración en sus respectivos sectores, los cuales corresponden a los campos específicos de actividades en que deben ejercer dichas funciones.

En la actualidad existen en el sistema institucional chileno 23 cargos de Ministros de Estado y 22 Ministerios.

1.1.2 Ministerio de Hacienda y Aduanas

El Ministerio de Hacienda es el encargado de maximizar la economía y fomentar el mejor uso de los recursos productivos del país, para alcanzar un crecimiento económico sustentable que se traduzca en una mejor calidad de vida para la población.

Dentro de sus características, el Ministerio participa en los procesos de negociación de acuerdos de libre comercio, que permitan favorecer el intercambio comercial y tecnológico del país. Dicha función lo relaciona directamente al Servicio Nacional de Aduanas del Chile.

En términos generales se habrá de entender por Aduanas aquellas oficinas públicas que intervienen en el comercio internacional de mercancías con el objeto de fiscalizar y recaudar los impuestos que gravan a esta en la entrada o salida del país.

En Chile, la Ordenanza de Aduanas, normativa contenida en el D.F.L. N° 30/ D.O. define al **Servicio Nacional de Aduanas**, como un Servicio público,



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

de administración autónoma, con personalidad jurídica de duración indefinida y que depende del poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda; para todos los efectos legales este Servicio será denominado como institución fiscalizadora y su domicilio será la ciudad de Valparaíso.

1.2 CONTEXTO GEOGRAFICO

En términos generales, la jurisdicción aduanera comprende todo el ámbito territorial del país, dentro del cual dicho Servicio ejerce su acción fiscalizadora y hace ejercicio de su potestad; puede afirmarse que el radio de jurisdicción de la Aduana comprende todo el territorio nacional, incluido el mar territorial.

1.2.1 Servicio Nacional de Aduana de Chile en Regiones

Para cumplir con sus funciones, el Servicio Nacional de Aduanas cuenta con 1.487 funcionarios, que se distribuyen entre la Dirección Nacional, con sede en Valparaíso, y en diez Direcciones Regionales, seis Administraciones de Aduanas y 42 Pasos Fronterizos. Estas unidades se encargan del funcionamiento de 50 puertos, 35 pasos fronterizos y avanzadas terrestres, 6 aeropuertos y 2 estaciones de ferrocarriles a través de todo el país.

La administración del Servicio Nacional de Aduanas corresponderá al Director Nacional, y a los Subdirectores, Directores Regionales y Administradores de Aduanas, en el ámbito de su jurisdicción.

1.2.2 Dirección Nacional y Subdirecciones

El Director Nacional de Aduanas es el Jefe Superior del Servicio, y será nombrado por el Presidente de la República, siendo de su exclusiva confianza.

La Dirección Nacional está constituida por siete Subdirecciones, desarrolladas en la siguiente tabla.

Tabla N°1:

Subdirección Técnica	Le corresponde proponer al Director Nacional normas e instrucciones para la aplicación de las leyes que el Servicio debe controlar; analizar las estadísticas del comercio exterior, efectuar estudios relacionados con las técnicas aduaneras.
---------------------------------	---

<p>Subdirección Jurídica</p>	<p>Le corresponde preparar los informes legales que solicite el Director y otras unidades, y en general, en todo asunto de carácter jurisdiccional o administrativo relacionado con el ejercicio de las funciones que la ley le encomienda a la Aduana.</p>
<p>Subdirección de Fiscalización</p>	<p>Le corresponde estudiar, proponer y ejecutar programas de fiscalización de los derechos, impuestos, gravámenes, franquicias y tráficós ilícitos que por ley compete controlar al Servicio.</p>
<p>Subdirección de Recursos Humanos</p>	<p>Es la encargada de proponer y ejecutar la política del Servicio en materia de Recursos Humanos, particularmente sobre admisión, capacitación, promoción, traslados, destinaciones, bienestar del personal.</p>
<p>Subdirección Administrativa</p>	<p>Le corresponde planificar y coordinar funcionalmente las labores administrativas del Servicio, de finanzas, de bienes y servicios.</p>
<p>Subdirección de Informática:</p>	<p>Le corresponde desarrollar, analizar y controlar los sistemas computacionales requeridos por el Servicio.</p>

Tabla: Subdirecciones del Servicio Nacional de Aduanas.

Fuente: Acceso a información pública Servicio Nacional de Aduanas

<http://www.aduana.cl/transparencia/>

1.2.3 Direcciones Regionales:

El Servicio Nacional de Aduanas de Chile cuenta con diez Direcciones Regionales a lo largo de todo el territorio nacional, expuestas en la siguiente tabla.

Tabla N°2:

<p>- Dirección Regional Aduana de Arica, con jurisdicción sobre la XV Región.</p>
<p>- Dirección Regional Aduana de Iquique, con jurisdicción sobre la I Región.</p>
<p>- Dirección Regional Aduana de Antofagasta, con jurisdicción sobre la II</p>

y III Regiones.
- Dirección Regional Aduana de Coquimbo, con jurisdicción sobre la IV Región.
- Dirección Regional Aduana de Valparaíso, con jurisdicción sobre la V Región.
- Dirección Regional Aduana Metropolitana, con jurisdicción sobre la Región Metropolitana y la VI Región.
- Dirección Regional Aduana de Talcahuano, con jurisdicción sobre la VII, VIII y IX Regiones.
- Dirección Regional Aduana de Puerto Montt, con jurisdicción sobre la X y XIV Región.
- Dirección Regional Aduana de Coyhaique, con jurisdicción sobre la XI Región.
- Dirección Regional Aduana de Punta Arenas, con jurisdicción sobre la XII Región.

Tabla: Direcciones Regional de Aduanas

Fuente: Información general Aduana <http://www.aduana.cl/direcciones-regionales/115652.html>**▪ Funciones de las Direcciones Regionales:**

- Supervisar y coordinar el funcionamiento del Servicio en la Región o Regiones a su cargo.
- Velar por el fiel cumplimiento de las instrucciones que emanen de la Dirección Nacional.
- Controlar los procedimientos de trabajo y el cumplimiento de las normas impartidas.
- Formular al Director Nacional todas aquellas observaciones que le sugiera el Servicio aduanero en relación a su región y proponer las medidas o reformas que estime convenientes.
- Preparar y presentar los proyectos de presupuesto regionales y velar por la correcta ejecución del presupuesto asignado.

1.2.4 Administraciones de Aduanas

El Servicio Nacional de Aduanas de Chile cuenta con seis Administraciones de Aduanas, expuestas en la siguiente tabla.

Tabla N°3:

- Administración de Aduana de Tocopilla.
- Administración de Aduana de Chañaral.
- Administración de Aduana de Los Andes.
- Administración de Aduana de San Antonio.
- Administración de Aduana de Osorno.
- Administración de Aduana de Puerto Aysen.

Tabla: Administraciones de Aduanas

Fuente: Información general Aduana <http://www.aduana.cl/administraciones-aduanas/115652.html>

▪ **Funciones de las Administraciones de Aduana:**

- Administrar la Aduana a su cargo y disponer el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias cuya aplicación esté encomendada a las Aduanas.
- Formular al Director Regional observaciones en relación a su Aduana y proponer medidas o reformas.
- Supervisar a las personas autorizadas para despachar mercancías.
- Ejercer autoridad directa sobre todos los empleados de su Aduana.
- Resolver en primera instancia las reclamaciones de aforo de mercancías y aplicación de derechos, impuestos y tasas, según las normas señaladas por el Director Nacional y a la doctrina del Servicio.
- Coordinar actividades con las de la Dir. del Litoral y Marina Mercante, Dir. de Aeronáutica, Carabineros y Empresa Portuaria de Chile, en su respectivo ámbito de competencia, a fin de armonizar acciones con dichos servicios en el tráfico aduanero.

1.3 CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.3.1 Roles y Funciones

El Servicio Nacional de Aduanas cumple un rol clave en el contexto de comercio exterior, tanto desde una perspectiva fiscalizadora, que corresponde a la esencia de su quehacer, como desde el punto de vista del desarrollo comercial y el posicionamiento del sector exportador Nacional en los mercados internacionales.

Dentro de la vastedad de funciones que cumple la Aduana en Chile, es del caso destacar las siguientes:

- **Vigilar y controlar el paso de mercancías por las fronteras nacionales:**

El Servicio controla y fiscaliza el ingreso y salida de la mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República de Chile, dicho control se extiende a las personas y de los medios de transporte. La Aduana puede realizar exámenes o registros de naves, aeronaves, trenes, vehículos, personas, animales, bultos, cajas o cualquier embalaje, que pueda suponer que hayan mercancías introducidas al territorio nacional o que se intenten introducir o extraer de él con infracción de la legislación aduanera.

- **Fiscalizar:**

El Servicio Nacional de Aduanas para todos los efectos legales es una "Institución Fiscalizadora". El Director Nacional y los otros funcionarios en quien delegue especialmente estas atribuciones, podrán exigir declaraciones sobre operaciones que interesen y requerir la exhibición de libros, papeles, registros de cualquier naturaleza y documentos pertinentes. También el Director Nacional podrá ordenar la entrada, registro e incautaciones en los lugares en que se encuentren o se presuman fundadamente, que se encuentran las mercancías a fiscalizar.

- **Determinar y recaudar impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes:**

De acuerdo a esta función, al Servicio le corresponde intervenir en el tráfico internacional, para los efectos de determinar y recaudar los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes.

- **Generar estadísticas del tráfico por las fronteras:**

Esta función involucra por parte del Servicio, la realización de estadísticas, estudios y publicaciones relativas al intercambio comercial del país, de manera de generar información relevante para poner a disposición tanto de entidades vinculadas al comercio internacional, como a la comunidad nacional en general.

- **Facilitar y agilizar el tráfico internacional desde y hacia el territorio nacional:**

Principalmente corresponde a atribuciones operativas y administrativas delegadas en los Directores Regionales y Administradores de Aduana, por parte del Director Nacional; que a título ejemplar consisten en fijar el periodo y funcionamiento de los puntos habilitados en forma temporal u ocasional del paso de las mercancías y personas, como también conceder prórroga al plazo para el arribo al país de mercancías amparadas por declaraciones de trámite anticipado.

- **Potestad Normativa:**

El Director Nacional de Aduanas, está facultado para dictar las normas de régimen interno y los manuales de funciones o de procedimiento, órdenes e instrucciones para el cumplimiento de la legislación y reglamentación aduanera y para la buena marcha del Servicio, supervigilando su cumplimiento.

- **Potestades Interpretativas:**

El Director Nacional de Aduanas tiene la facultad para interpretar administrativamente en forma exclusiva las disposiciones legales y reglamentarias de orden tributario y técnico cuya aplicación o fiscalización le corresponde al Servicio.

- **Potestad Disciplinaria:**

En el ejercicio de esta función le corresponde velar por el correcto cumplimiento de la normativa aduanera, quedando sujetos los despachadores, los apoderados especiales y los auxiliares registrados ante la Aduana, a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional, para sancionar el incumplimiento de las obligaciones inherentes a sus cargos.

- **Retener, perseguir, secuestrar y rematar las mercancías, cuando se incumpla las obligaciones tributarias aduaneras:**

Las mercancías responden directa y preferentemente al Fisco por los derechos impuestos, tasa, gastos y multas a que dieren lugar. En caso que el pago estuviere total o parcialmente insoluto, la Aduana podrá retener las mercancías que estuvieren en su poder, y en caso contrario, perseguirlas y secuestrarlas.

1.3.2 Definiciones estratégicas

- **Misión**

Contribuir al crecimiento y competitividad de la economía nacional, protegiendo los intereses del país y sus ciudadanos, a través de la fiscalización, facilitación y aseguramiento de la cadena logística de comercio exterior, promoviendo el cumplimiento voluntario de las normas aduaneras, en un clima de confianza y cooperación, conforme a los principios de integridad y transparencia.

- **Visión**

Ser reconocidos nacional e internacionalmente, como un Servicio con una gestión aduanera de excelencia; que entrega a los usuarios servicios de calidad, con un modelo de fiscalización basado en la gestión del cumplimiento; que cuenta con personas íntegras, competentes y comprometidas.

- **Objetivos Estratégicos**

- Fomentar el cumplimiento de los operadores de comercio exterior, aplicando estrategias que faciliten el comercio lícito, el control y la fiscalización efectiva, por medio de una gestión de riesgo basada en inteligencia.
- Contar con un marco normativo armonizado con estándares internacionales de aplicación previsible y uniforme, a fin de facilitar el comercio exterior chileno.
- Generar alianzas estratégicas en base a la confianza y colaboración con socios y partes interesadas del Servicio



PROYECTO DE TÍTULO

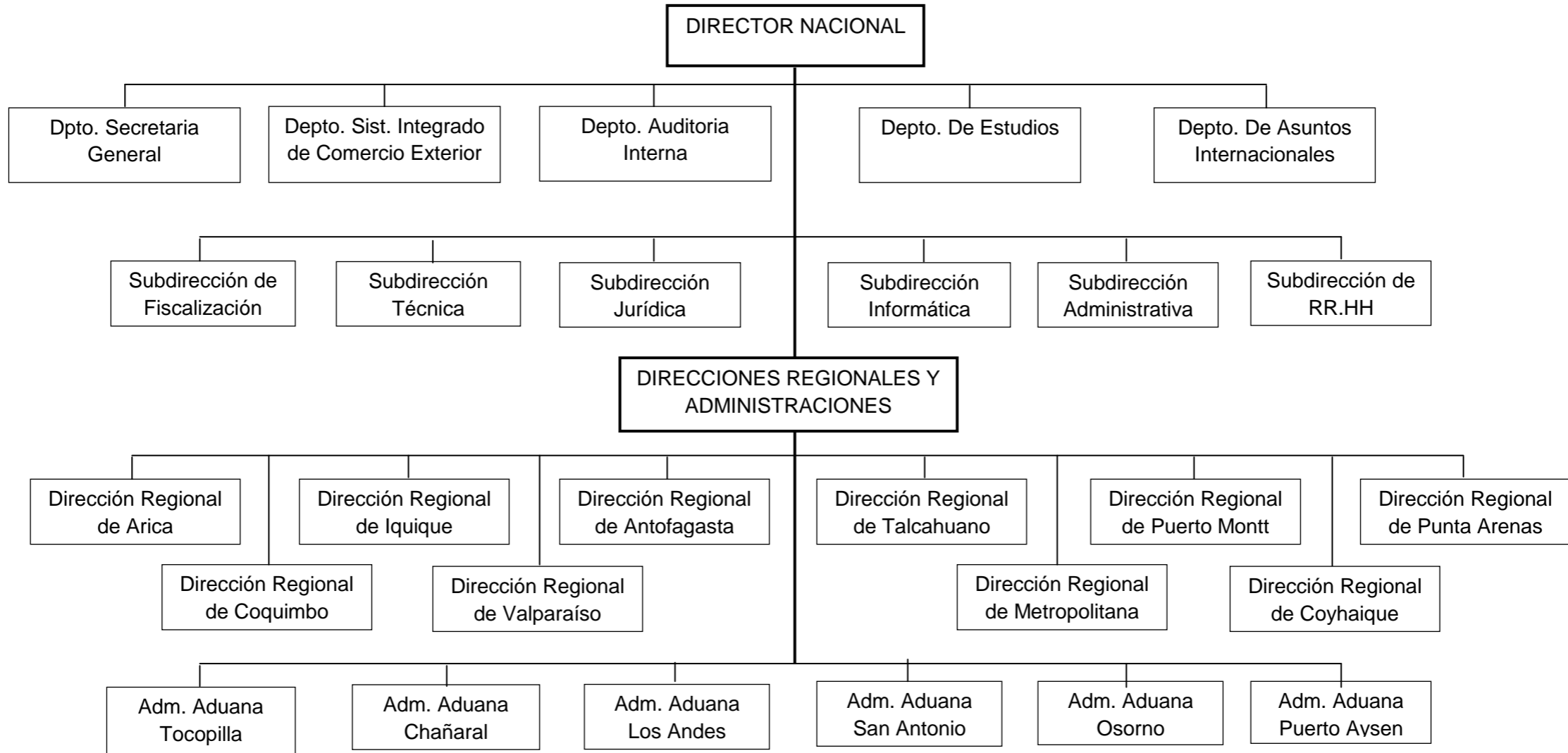
Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

19

Nacional de Aduanas y del comercio exterior para contribuir a la simplificación de los procesos y a mejorar la efectividad de la fiscalización.

- Desarrollar un modelo de gestión de personas, basado en el mérito y adaptado a las necesidades de la organización, desarrollando sus habilidades para contar con personas competentes, íntegras, motivadas, comprometidas con la institución y con vocación de servicio público.
- Implementar y consolidar un modelo de gestión enfocado al logro de los objetivos; en base a procesos integrados, transparentes y expeditos que permita al Servicio prever y responder proactivamente a los cambios del entorno.

1.3.3 Organigrama Servicio Nacional de Aduana de Chile



Fuente: Elaboración propia



1.4 CONTEXTO PROFESIONAL

1.4.1 Subdirección de Recursos Humanos

El Trabajo Social se inserta en el Servicio Nacional de Aduanas por medio de la Subdirección de Recursos Humanos, con la intención de contribuir al desarrollo y desempeño de los/las funcionarios/as de la Institución, a través de procesos integrados de gestión de personas, proveyendo y dotando al Servicio de trabajadores/as preparados e idóneos, colaborando con el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional conforme a los requerimientos del Servicio y de sus integrantes.

▪ Objetivos Estratégicos de la Subdirección de RR.HH

- Optimizar políticas, procesos y procedimientos integrados para contar con una gestión transparente y eficiente de las personas que conforman el Servicio.
- Proveer a los/las funcionarios/as del Servicio, de herramientas, conocimientos y habilidades requeridos para el desempeño de los diferentes cargos.
- Acrecentar la Calidad de Vida del funcionario/a, de su grupo o equipo de trabajo y de la organización en su totalidad, promoviendo la satisfacción de las necesidades de los/las trabajadores/as, la consecución de metas y el ajuste (o funcionamiento social) del trabajador dentro de la Institución.

▪ Funciones de la Subdirección de RR.HH

- Propone políticas para el Servicio de provisión de Recursos Humanos, a través de sistemas de reclutamiento, selección, inducción y orientación funcionaria.
- Propone políticas para el Servicio sobre organización y movimiento interno, considerando requisitos básicos, necesidades propias y ofertas existentes.

- Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente, respecto de remuneraciones, beneficios económicos, sociales y prevención de riesgos.
 - Propone políticas y estrategias internas que permitan optimizar las posibilidades de desarrollo y formación del recurso humano.
 - Colaborar en el diseño y operación de sistemas de información para la gestión de recursos humanos de la Red.
 - Promueve y desarrolla una gestión basada en la participación, motivación y compromiso institucional.
 - Desempeña las demás funciones que le encomiende el Director Nacional del Servicio en materias de su competencia.
- **Áreas de Trabajo de la Subdirección de RR.HH**

La política del Servicio en materia de Recursos Humanos se desarrolla en torno a las siguientes áreas de trabajo.

Tabla N°4:

<p>Admisión</p>	<p>Realiza los procesos de selección orientados a la provisión de cargos, basándose en el mérito y resguardando los principios de no discriminación, equidad, objetividad, transparencia y calidad.</p>
<p>Capacitación</p>	<p>Coordina el conjunto de actividades sistemáticas, planificadas, organizadas y evaluadas que contribuyen a formar y capacitar a los funcionarios del Servicio, permitiendo un desempeño acorde a los estándares establecidos por la Institución, con especial énfasis en el desarrollo de competencias necesarias pertinentes, tendientes a profesionalizar y mejorar la especialización de sus integrantes, conforme a sus distintos roles durante su trayectoria laboral.</p>
<p>Promoción</p>	<p>Gestión basada en la participación, motivación y compromiso institucional, manteniendo instancias de participación permanente.</p>

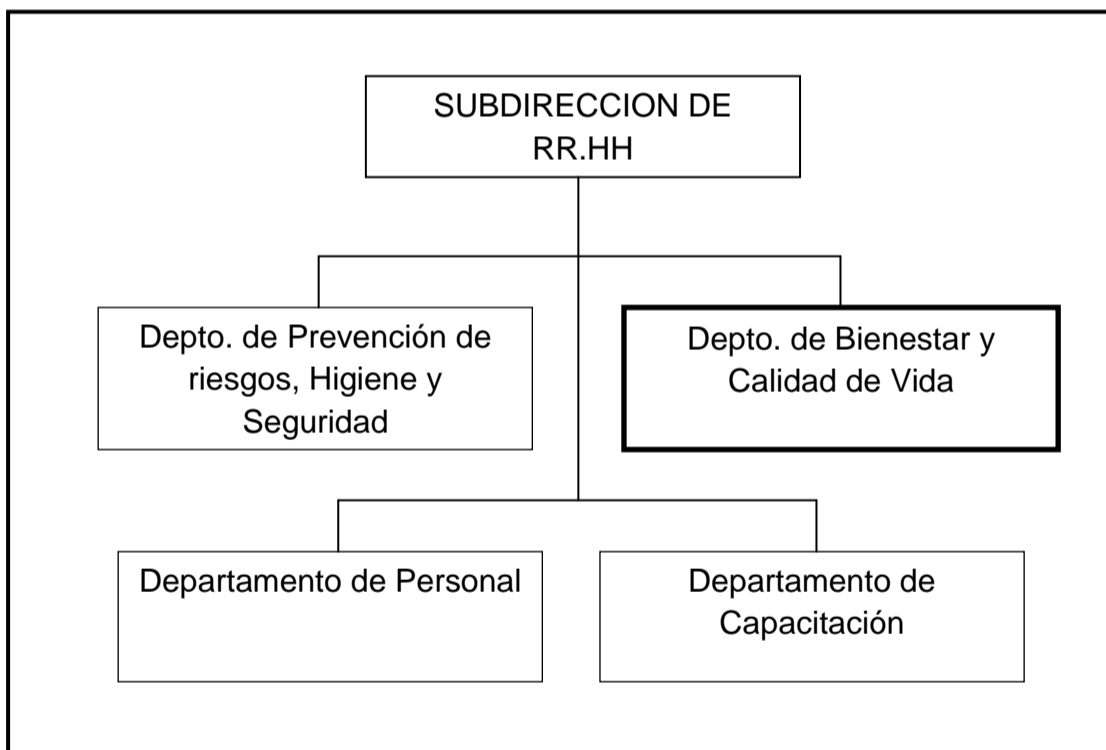
Bienestar del Personal	Administra y coordina la red de beneficios y servicios complementarios a la Seguridad Social, orientados a la satisfacción de las necesidades de bienestar del trabajador del Servicio y su grupo familiar, mediante una atención eficiente, atenta, igualitaria y oportuna.
-------------------------------	--

Tabla: Áreas de trabajo de la Subdirección de RR.HH
 Fuente: Elaboración propia

1.4.2 Departamentos de la Subdirección de Recursos Humanos

La Subdirección de RR.HH está conformada por cuatro departamentos, explicitados en el siguiente cuadro.

Cuadro N°1:



Cuadro: Departamentos de la Subdirección de RR.HH
 Fuente: Elaboración propia



Cada departamento cumple con una función específica que aporta directamente a la consecución de los objetivos estratégicos de la Subdirección de RR.HH.

Tabla N°5:

DEPARTAMENTO	FUNCIÓN
Depto. de Bienestar y Calidad de Vida	Contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del afiliado/a y su grupo familiar, proporcionando una atención integral.
Depto. de Prevención de riesgos, Higiene y Seguridad	Tiene como objetivo promocionar y apoyar la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, fomentando una cultura preventiva como fórmula para contribuir a lograr una reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
Depto. de Capacitación	Planificación de la Capacitación de los/as funcionarios/as en base a los lineamientos estratégicos, objetivos y prioridades del Servicio.
Depto. de Personal	Planifica, organiza, dirige y controla las funciones de los subsistemas de RR.HH, tales como formación del personal, reclutamiento y selección del mismo.

Tabla: Funciones del Departamentos de RR.HH

Fuente: Elaboración propia

El **Departamento de Bienestar y Calidad de Vida** se constituye como el principal espacio de desempeño profesional para el/la Asistente Social, quien ejerce su función a fin de otorgar al personal condiciones que beneficien su desempeño en ambientes laborales favorables, que potencien su Calidad de Vida laboral y en lo posible propicien conciliar la vida familiar con el trabajo, abarcando lo relacionado con ambientes físicos, culturales, psico – laborales, habilidades relacionales y estilos de gestión.



1.4.3 Departamento de Bienestar y Calidad de Vida

El Departamento de Bienestar o Bienestar es creado por el Decreto N° 6196 1963, y regido por el Reglamento del Servicio de Bienestar de los Funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas, Decreto Supremo N°14 del 2008 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

En lo no previsto por dicho Reglamento, el Departamento de Bienestar se regirá por lo dispuesto en el Reglamento General para los Servicios de Bienestar Fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, Decreto Supremo N° 28 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial del 27 de Mayo de 1994.

- **Objetivos del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

- **Objetivo General**

Contribuir al mejoramiento de la Calidad de Vida de sus afiliados y cargas familiares, implementando con eficiencia, eficacia y equidad, beneficios, programas y proyectos de acuerdo a los recursos disponibles y a las políticas generales adoptadas.

- **Objetivos Específicos**

- ✓ Atender oportunamente las situaciones socio-económicas que puedan afectar al Afiliado/a.
- ✓ Detectar permanentemente las necesidades e intereses de los funcionarios/as.
- ✓ Promover una gestión proactiva que contemple el diseño e implementación de programas de carácter preventivo, de desarrollo y recreativos.
- ✓ Mantener coordinación permanente con las distintas Unidades del Servicio y externas a la Institución que se relacionen con su quehacer.
- ✓ Administrar racionalmente los recursos disponibles.

▪ **Rol del Asistente Social en el Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

El/la Asistente Social del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida apunta su quehacer en función de los siguientes roles profesionales.

Tabla N°6:

Asistencial	El/la profesional otorga una provisión de servicios y beneficios oportunos y permanentes a las necesidades de cada afiliado/a y sus cargas familiares, a fin de mejorar sus condiciones de vida y apoyar las diversas situaciones particulares en las que aquellos se vean enfrentados.
Implementador de Programas y Proyectos	<p>Diseñar, planificar, implementar y evaluar los programas y proyectos acorde a las necesidades de los funcionarios/as del Servicio y los objetivos estratégicos del Departamento de Bienestar</p> <p>Coordinar técnica, social, administrativa y financieramente todo lo pertinente a los programas y proyecto del Departamento.</p>
Articulador de Redes	<p>Vincula a los afiliados/as con diversas prestaciones principalmente en materia de salud, otorgando atención oportuna a las demandas del trabajador y sus cargas familiares.</p> <p>Se vincula con organismos estatales tales como el Servicio Nacional de Prevención y Rehabilitación de drogas y alcohol SENDA, a fin de crear alianzas estratégicas que aporten a bienestar los funcionarios/as del Servicio y contribuyan al ambiente laboral.</p>
Educador	Parte de las funciones del profesional se refieren a orientar y guiar a los afiliados/as en los procesos de obtención de beneficios y prestamos, entregando relevante información tendiente a facilitar y agilizar lo proceso de postulación.

Tabla: Rol del Asistente Social en el depto. de Bienestar
 Fuente: Elaboración propia

▪ **Unidades Estratégicas del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

El Bienestar cuenta con tres unidades de trabajo, bajo las cuales surgen programas y proyectos acordes a las funciones específicas de cada unidad.

Tabla N°7:

Unidad	Características	Acción, programa o proyecto
Social	Referido a aquellas acciones, programas y proyectos creados e implementados por el Bienestar a fin de acrecentar la calidad de vida de los funcionarios/as y contribuir a su bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención social. - Jornadas de recreación. - Recreación cultural. - Navidad institucional. - Proyectos concursables. - Becas de estudio.
Servicios al Personal	Unidad referida a los beneficios dirigidos a afiliado/a y sus cargas familiares otorgadas por el Departamento a partir de su vinculación otras instituciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Casino. - Centro de vacaciones. - Convenios. - Seguro colectivo de salud. - Proyectos preventivos.
Gestión	Referido al conjunto de operaciones de tipo administrativas para dirigir el Departamento de Bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión financiera contable. - Informes de gestión programación. - Marketing y difusión.

Tabla: Unidades estratégicas Depto. de Bienestar
Fuente: Elaboración propia

▪ **Financiamiento del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

Para el cumplimiento de sus finalidades, el Bienestar es financiado con los siguientes recursos:

- La cuota de incorporación que deberán pagar los/las afiliados/as por una sola vez.

- Los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto del Servicio Nacional de Aduanas, con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes.
- El aporte mensual de los afiliados en Servicio activo de hasta el 2% de sus remuneraciones imponibles para pensiones.
- El aporte mensual de sus afiliados jubilados de hasta el 1% de sus pensiones.
- Los intereses que generen los préstamos que otorgue el Bienestar a sus afiliados/as.
- Las comisiones, herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias en su favor.
- Demás bienes o recursos que el Bienestar obtenga a cualquier otro título.

▪ **Administración del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

El Consejo Administrativo o Consejo es el encargado de organizar y administrar, sin cargo a sus recursos, los servicios dependientes del Bienestar.

El Consejo estará compuesto por el Subdirector Administrativo, y tres representantes de los/as afiliados/as, uno de los cuales será designado por la Asociación de Funcionarios cuando proceda, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 del Reglamento General. El Jefe del Departamento de Bienestar actuará como secretario del Consejo, y tendrá derecho a voz, pero no a voto.

Los representantes titulares y suplentes de los/as afiliados/as serán elegidos en votación directa, secreta e informada y en un solo acto. Su elección se realizará cada dos años, con dos meses de anticipación a la fecha en que deba cesar su ejercicio.

▪ **Beneficios del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

El Departamento de Bienestar y Calidad de Vida aporta a la situación socioeconómica del afiliado/a por medio de diversos tipos de ayuda de acuerdo a las condiciones particulares de cada familia.

Los beneficios otorgados por el Bienestar se pueden apreciar en la siguiente tabla.

Tabla N°8:

Matrimonio	Ayuda monetaria a cada afiliado contrayente.
Nacimiento	Ayuda monetaria por nacimiento o adopción de cada hijo/a.
Fallecimiento	Ayuda monetaria por fallecimiento de afiliado o carga familiar.
Educación	Ayuda monetaria por al afiliado o carga familiar que acredite estudiar.
Becas de estudio	Becas de estudio al afiliado y a sus cargas familiares que cursen estudios superiores.
Ayudas asistenciales	Podrá concederse ayudas asistenciales en casos calificados que produzcan destrucción o merma de los bienes del afiliado, enfermedades, accidentes, etc.
Seguro de Gravamen	Al fallecimiento de un afiliado se entenderán condonadas las deudas que tuviere con el Bienestar.

Tabla: Beneficios del Dpto. de Bienestar
Fuente: elaboración propia

▪ **Préstamos del Departamento de Bienestar y Calidad de Vida**

El Departamento de Bienestar y Calidad de Vida podrá conceder préstamos a sus afiliados/as con una antigüedad mínima de seis meses de afiliación ininterrumpida, plazo que no será exigible en situaciones de urgencia.

Los préstamos otorgados se pueden apreciar en la siguiente tabla.

Tabla N°9:

Médicos y dentales	Se otorgarán préstamos médicos y dentales a los afiliados a Bienestar.
Auxilio	Se otorgarán ante necesidades urgentes



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

	debidamente calificadas por el Jefe del Departamento de Bienestar, previo informe de la Asistente Social del depto.
Emergencia	Se otorgarán en casos de situaciones de emergencia derivadas de sismos, incendio u otras catástrofes similares.
Habitacionales	Se otorgarán para completar el ahorro previo necesario para la adquisición de una vivienda, construcción, ampliación, reparación, etc.
Estudio	Se otorgará a afiliados y cargas familiares para solventar gastos de matrículas, útiles escolares, equipos, etc.
Vacaciones	A objeto de favorecer preferentemente, a los afiliados de menores ingresos y se otorgará cuando el afiliado haga uso de su feriado legal.

Tabla: Prestamos del Dpto. de Bienestar
Fuente: elaboración propia



1.5 CONTEXTO TEMÁTICO

1.5.1 Fundamentación de la temática

Las organizaciones de hoy en día juegan un rol cada vez más activo en las sociedades donde realizan sus operaciones, constituyendo un aporte al desarrollo de las comunidades en las cuales se encuentran insertas.

Contribuir a la consecución de un Ambiente Laboral Preventivo en materia de alcohol y drogas, es sin duda uno de los nuevos desafíos a los que se adscriben hoy en día las instituciones comprometidas con el bienestar de sus funcionarios/as, aquellas que generan condiciones destinadas a potenciar el desarrollo de los/as trabajadores/as y sus familias, así como de la comunidad local y sociedad en general.

Llevar a cabo este nuevo desafío implica instalar una Política Preventiva dentro de la Institución, es decir, un conjunto de lineamientos para el desarrollo de un plan y estrategias de acción, tendientes a la promoción de una Cultura Preventiva, **potenciando Factores Protectores y disminuyendo los Factores de Riesgo** asociados al consumo de drogas y/o alcohol, con el fin de mejorar los niveles de salud, la seguridad y la Calidad de Vida de los/as trabajadores/as y sus familias.

En la actualidad se observa que el enfoque de Factores Protectores y de Riesgo adquiere gran relevancia en materias de Prevención de alcohol y/o drogas, dirigiendo la atención primordialmente en los Factores Protectores, a fin de evitar y/o retrasar la aparición de conductas riesgosas a través de la **promoción y desarrollo de estrategias positivas de acción que fortalezcan actitudes, habilidades y conocimientos, a fin de potenciar estilos de vida saludables.**

Desde el enfoque de Factores Protectores, el trabajo se entiende como una experiencia de desarrollo significativa que puede proporcionar al individuo condiciones de vida que aumenten su salud, cubran sus necesidades, acrecienten su satisfacción personal, desarrollen sus potencialidades y todo aquello que, en definitiva, otorgue al trabajador/a un conjunto de herramientas para lograr un proyecto de vida saludable y libre de drogas.

1.5.2 Delimitación de la temática

Bajo el contexto señalado, el presente Proyecto de Título pretende aportar a la consecución de un Ambiente Laboral Preventivo en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, por medio de un proceso investigativo que **Sistematizará los principales Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar desde el año 2012 hasta la actualidad, a fin de analizar su aporte para la Prevención del consumo de alcohol y/o drogas en el ambiente laboral, desde el enfoque de Factores Protectores.**

El proceso de Sistematización permitirá; **rastrear, caracterizar y analizar** las prácticas realizadas por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile, para posteriormente, en base a lo realizado, demostrar con evidencias el aporte de las prácticas en materia de Prevención de alcohol y/o drogas, constituyendo Factores Protectores presentes en el ambiente laboral.

Con ello, se pretende generar **conocimientos y aprendizajes** significativos a partir de las propias acciones realizadas, las que serán orientadas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.

Aquellos conocimientos y aprendizajes generados permitirán que el Departamento de Bienestar:

- ✓ Obtenga información actualizada respecto a las acciones ejecutadas en materia de Prevención.
- ✓ Refuerce aquellos Factores Protectores latentes en el medio.
- ✓ Prevenga la aparición o disminuya la probabilidad de consumo de drogas y/o alcohol en los/as funcionarios/as del Servicio.
- ✓ Beneficie el ambiente laboral en donde los/as trabajadores/as ejercen sus funciones.
- ✓ Favorezca la salud y el bienestar los de los/as funcionarios/as y sus familias.
- ✓ Aumente la productividad de la organización.



1.5.3 Necesidad de la temática a abordar

Entre los años 2011 y 2012, la **Asociación Chilena de Seguridad ACHS**, realizó el VI estudio de prevalencia de consumo de tabaco y drogas en la población laboral, con el objetivo de dimensionar la ingesta de drogas lícitas e ilícitas en los/las trabajadores/as de país.

Dicho estudio arrojó que: el 10,8% de los trabajadores consumen medicamentos psicotrópicos periódicamente, el 45,0% consume tabaco, el 6,9% de los/as mismos consume drogas ilícitas y el 71,1% consume alcohol, siendo el 29,8% considerados “bebedores problema”.

Sumado a mencionado el estudio concluyó que: 20 a 25 % de los accidentes del trabajo tienen relación directa o indirecta con el abuso de alcohol, 15 a 30% de todos los accidentes laborales están relacionados con el fácil acceso al alcohol o a drogas en el lugar de trabajo, el ausentismo es dos a tres veces más frecuente entre los/las trabajadores/as que abusan de alcohol y/o drogas, por último, los conflictos interpersonales y los problemas de estrés y clima laboral son más frecuentes en los/las trabajadores/as que abusan de alcohol y drogas.

De acuerdo a la realidad nacional que atañe a las organizaciones y trabajadores/as del país, se han implementado normas jurídicas como el **Decreto N° 1.215 de la Ley 20.000**, que establece normas que regulan las medidas de Prevención del consumo de drogas en los órganos de Administración del Estado, estableciendo una **Política de Prevención para el consumo indebido de alcohol y/o drogas, a fin de asegurar un ambiente de trabajo saludable**, impulsando y fomentando especialmente el desarrollo de programas de Prevención permanente al interior de las organizaciones.

Debido a las características del **Servicio Nacional de Aduanas de Chile**, referidas a su condición de Servicio público administrado por el Estado a través del Ministerio de Hacienda, se considera la necesidad de instalar una Política Preventiva como lo establece el Decreto N°1.215. Sumado a ello, la Prevención del consumo de alcohol y/o drogas se constituye como una dimensión relevante de abordar debido a las **características del trabajo realizado por los/as funcionarios/as del Servicio**, el cual involucra actividades y situaciones que son constituyentes de riesgo en el espacio laboral.

Las características más relevantes constitutivas de **Factor de Riesgo** presentes en los/as funcionarios/as del Servicio se exponen en la siguiente tabla.

Tabla N°10:

<p>Contacto directo con sustancias ilícitas</p>	<p>Una de las labores de los/as funcionarios/as del Servicio Nacional de Aduanas de Chile, es ejercer un control permanente de pasajeros, equipaje y vehículos en los complejos fronterizos, puertos y aeropuertos del país, aquello expone al trabajador/a a un contacto directo con sustancias ilícitas que ingresan o salen del país.</p>
<p>Trabajo por turnos/ Jornadas extraordinarias de trabajo</p>	<p>El trabajo por turnos es una realidad que afecta a los/as funcionarios/as del Servicio Nacional de Aduanas y que puede producir consecuencias negativas para una proporción significativa de quienes lo ejercen. Estos efectos se relacionan con el desfase de los ritmos biológico y privación de sueño. Las consecuencias en salud asociadas se dan con mayor intensidad en turnos rotativos y nocturnos, e incluyen estrés, depresión, síndrome metabólico, obesidad, aumento de accidentes y trastornos inmunológicos.</p>
<p>Ambientes climáticos extremos</p>	<p>El entorno físico es un ecosistema en constante interacción con las personas y su estabilidad está estrechamente vinculada al bienestar de estas últimas e influye de manera importante en el desempeño que puedan tener los funcionarios/as en el lugar de trabajo. La exposición prolongada a ambientes climáticos extremos puede causar un aumento de la irritabilidad, lasitud, aumento de la ansiedad e incapacidad para concentrarse.</p>

Tabla: Factores de Riesgo en los funcionarios/as del Servicio
 Fuente: elaboración propia



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

35

CAPÍTULO N°2

MARCO DE REFERENCIA

2.1 EJES CONCEPTUALES

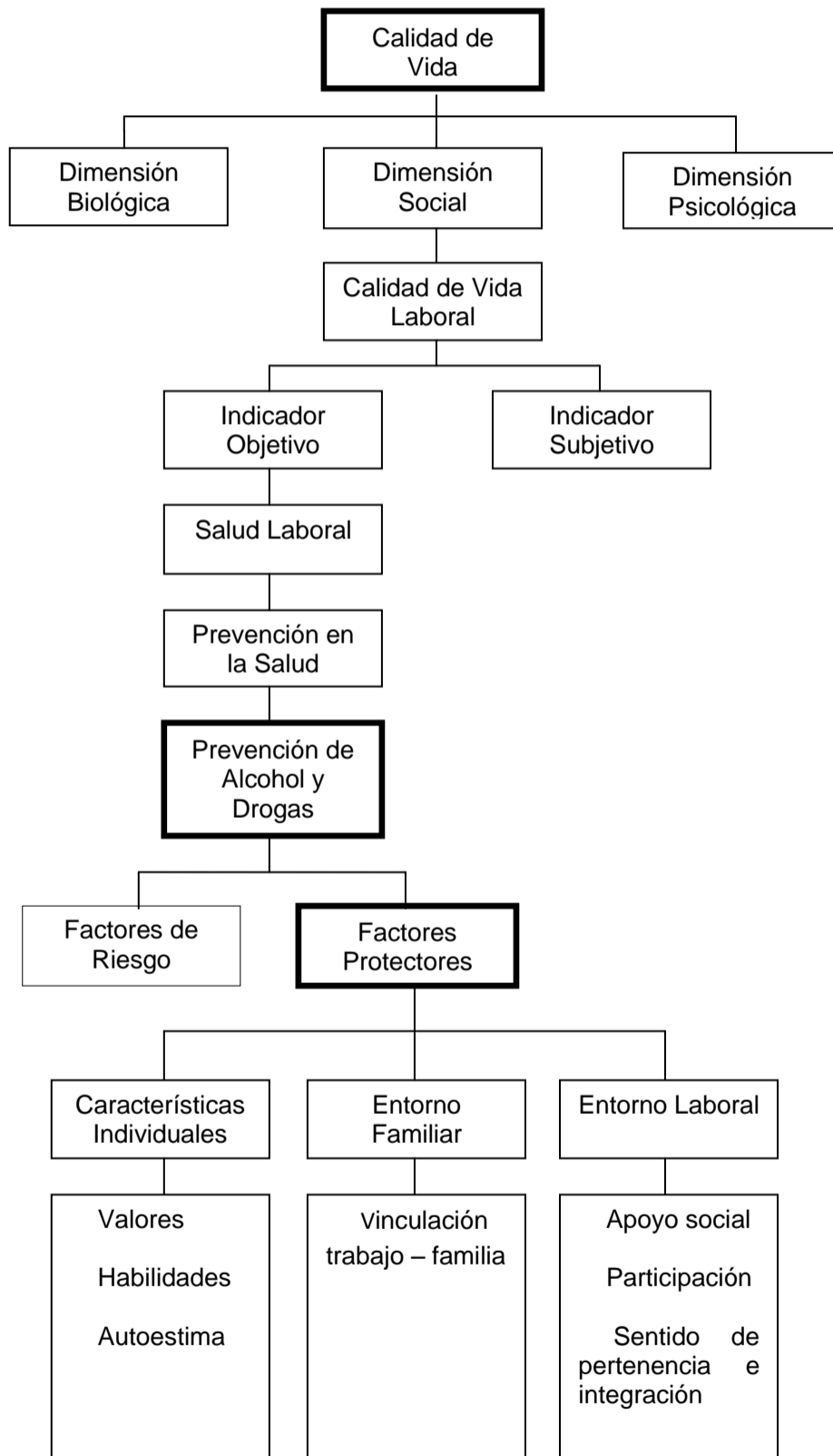
En primera instancia, se presentan los Ejes Conceptuales que sustentan teóricamente la investigación a realizar, constituyendo los referentes en que se enmarca la experiencia de todo el Proyecto de Título.

Los Ejes Conceptuales seleccionados se encuentran contextualizados en el escenario laboral, vinculados con los/as trabajadores/as de la Institución.

- **Calidad de Vida:** para efectos de la presente investigación, se entiende como el estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos, siendo una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social.
- **Prevención de Alcohol y/o Drogas:** se entiende como el conjunto de procesos que promueven el desarrollo integral de personas, sus familias y la comunidad, anticipándose a la aparición del problema o trabajando con y desde el problema, evitando la conducta de consumo de alcohol y/o drogas, fortaleciendo Factores Protectores y disminuyendo Factores de Riesgo.
- **Factores Protectores:** Aquellas condiciones del ambiente o variables individuales del sujeto que de una a otra forma impiden o los hacen más resistentes a presentar problemas de consumo, es decir, que contribuyen a prevenir, reducir o modular el consumo, aumentando la probabilidad que no se inicie o mantenga un consumo de alcohol y/o drogas.

2.2 ESQUEMA DE CONCEPTOS

Para facilitar la comprensión del capítulo, se presenta un Esquema que integra los conceptos abordados y su relación en torno a los tres Ejes Conceptuales explicitados con anterioridad.



2.3 CALIDAD DE VIDA

2.3.1 Aproximación Histórica

La preocupación individual y social por la mejora de las condiciones de vida, existe desde los comienzos de la historia de la humanidad (Moreno & Ximenez, 1996). Sin embargo, la aparición del término como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo es relativamente reciente.

La gran expansión del término ocurre en los años ochenta, cuando el concepto comienza a ser utilizado por investigadores, logrando su difusión teórica y metodológica. El rápido incremento del uso del concepto evidenció desacuerdos tanto en su definición, como en las dimensiones que le comprenden, su medición y los factores que la pueden influenciar.

A pesar de la dispersión y diversidad de concepciones, existe un consenso en cuanto a que la Calidad de Vida es un concepto integrador, que comprende todas las áreas de vida (multidimensional) y hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos (Sabeh, 2002).

Hoy en día el concepto es utilizado en ámbitos muy diversos, como son la salud, la salud mental, la educación, la economía, la política y el mundo de los servicios en general (Moreno & Ximenez, 1996).

2.3.2 Aproximación Conceptual

A pesar del creciente interés por la Calidad de Vida, es importante constatar que no existe una definición acertada del término. Distintos autores utilizan diferentes definiciones implícitas pero no las explicitan (Ardila, 2003).

Algunas definiciones sobre Calidad de Vida se pueden apreciar en la siguiente tabla.

Tabla N° 11:

Referencia	Definición
Levy y Anderson (1980)	Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental, social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa.

Szalai (1980)	Calidad de vida es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo.
Celia y Tulskey (1990)	Calidad de vida es la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal.
Ferrans (1990)	Calidad de vida general definida como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella.
Dinner (2000)	Se trata de un bienestar subjetivo. Aquello se traduce a lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia

Fuente: Elaboración propia.

Tabla: Definiciones de Calidad de Vida.

En base a la información recabada, el equipo de trabajo del presente Proyecto de Título, entiende la Calidad de Vida como un concepto **global, inclusivo y multidisciplinar**. Y se representa con la **definición integradora** propuesta por el autor Rubén Ardila en el año 2003:

“Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social.”

De acuerdo a la definición escogida, la Calidad de Vida se entiende como un estado de satisfacción general que surge de realizar las potencialidades que el individuo posee. La **realización personal y calidad de vida** son dos aspectos que se han ligado, y que sin duda están altamente correlacionados (Ardila, 2003).

Según el psicólogo humanista A. Maslow (1943) la autorrealización o realización personal, es una necesidad de todo ser humano, enfocada en el crecimiento personal y el “desarrollo del ser”. Maslow identifica la madurez personal como autorrealización, con ello se refiere a que la madurez de una

persona solo acontece de un modo completo cuando sus potencialidades están desarrolladas y actualizadas plenamente (Bernal, 1998).

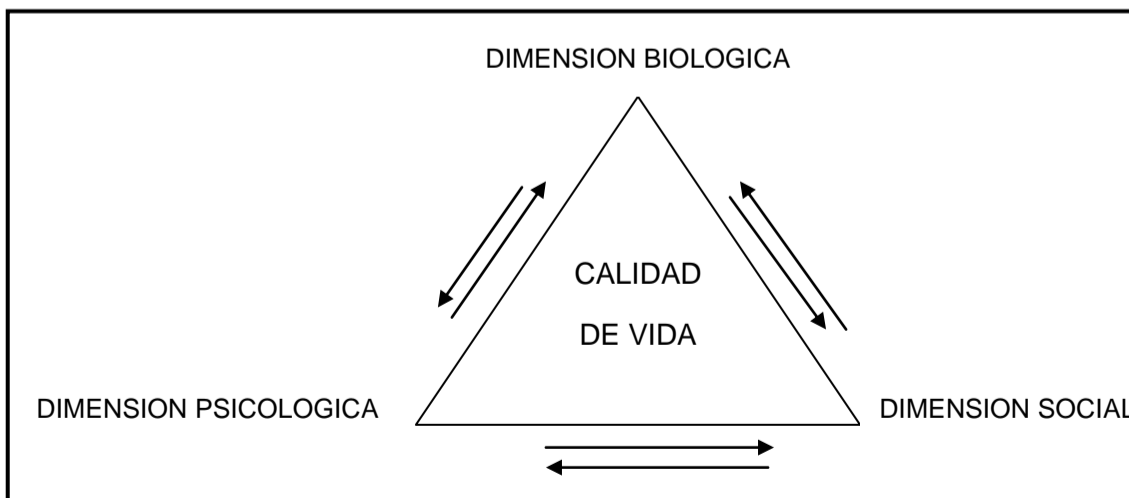
Además, la definición escogida plantea que la Calidad de Vida incluye aspectos **objetivos y subjetivos**. Con ello, se insiste en que el término no es solo un reflejo de condiciones reales y objetivas, sino que también del conjunto de evaluaciones que el individuo hace sobre cada uno de los dominios de su vida actual (Moreno & Ximenez, 1996).

En consecuencia, se ha optado por hablar de indicadores **objetivos e indicadores subjetivos**, como dos caras de la misma moneda, susceptibles de ser articulados dentro de modelos analíticos (Del Rio, 2009).

Por último, en la definición de Calidad de Vida escogida señala el concepto como una **sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social**. Aquello hace referencia a los autores Levi y Anderson (1980) quienes definen Calidad de Vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como la percibe cada individuo y cada grupo.

Con lo último, se señala que la Calidad de Vida puede ser entendida como un constructo **biopsicosocial**, el cual inherentemente implica una evaluación o apreciación por parte del sujeto que experimenta la situación. Por lo tanto, el término estaría compuesto de tres grandes **dimensiones** interrelacionadas (cuadro N°2), que se influyen mutuamente afectando la condición y percepción del sujeto respecto a su Calidad de su Vida.

Cuadro N°2:



Cuadro: Dimensiones de la Calidad de Vida

Fuente: Supervisión Académica Docente M° Teresa Sánchez Allen.



Para efectos de la presente investigación, se enfatiza en la **Dimensión Social** de la **Calidad de Vida**, pues se refiere a los contextos en los que el sujeto se inserta y las interacciones que establece.

Bajo esta dimensión, el **Contexto Laboral** se constituye como uno de los más importantes ámbitos de desarrollo de la persona, pues además de significar una importante inversión de tiempo, implica un desgaste físico e intelectual, además permite la satisfacción de diversas necesidades, las cuales no solo son satisfechas por medio de la remuneración obtenida, sino que también, por el trabajo como fuente desarrollo personal y profesional.

De acuerdo a lo planteado, existen factores en el Contexto Laboral, tales como: el nivel de estrés laboral, la satisfacción laboral, el reconocimiento en el lugar de trabajo, el clima laboral, aceptación, el sentido de pertenencia, y la integración de la familia, entre otros, que cobran especial relevancia a la hora de evaluar la Calidad de Vida.

Actualmente los Departamentos de Manejo de Personal o Recursos Humanos trabajan para la consecución de una óptima Calidad de Vida Laboral para sus funcionarios/as, con ello, apuntan a considerar nuevas formas de comunicación, participación y compromiso de los trabajadores en las empresas e instituciones (Espinoza, 2003).

2.3.3 Calidad de Vida Laboral

El término Calidad de Vida Laboral (CVL) fue acuñado por Louis Davis en 1970, por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo, implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación (Chiavenato, 2004)

Según los autores Segurado, A. & Agulló, E (2002), la CVL es muy difícil de definir y de operacionalizar, diversos autores han tratado de limitar su multidimensionalidad y tratar de identificar las posibles variables que afectan a la vida en el trabajo.

La dificultad por definir el término se debe a que este se encuentra íntimamente relacionado con diversos temas del ambiente laboral. Asimismo,



existe una gran variedad de disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde las cuales se puede abordar este concepto. Esta serie de factores impiden que haya un consenso en cuanto a este (Granados, 2011).

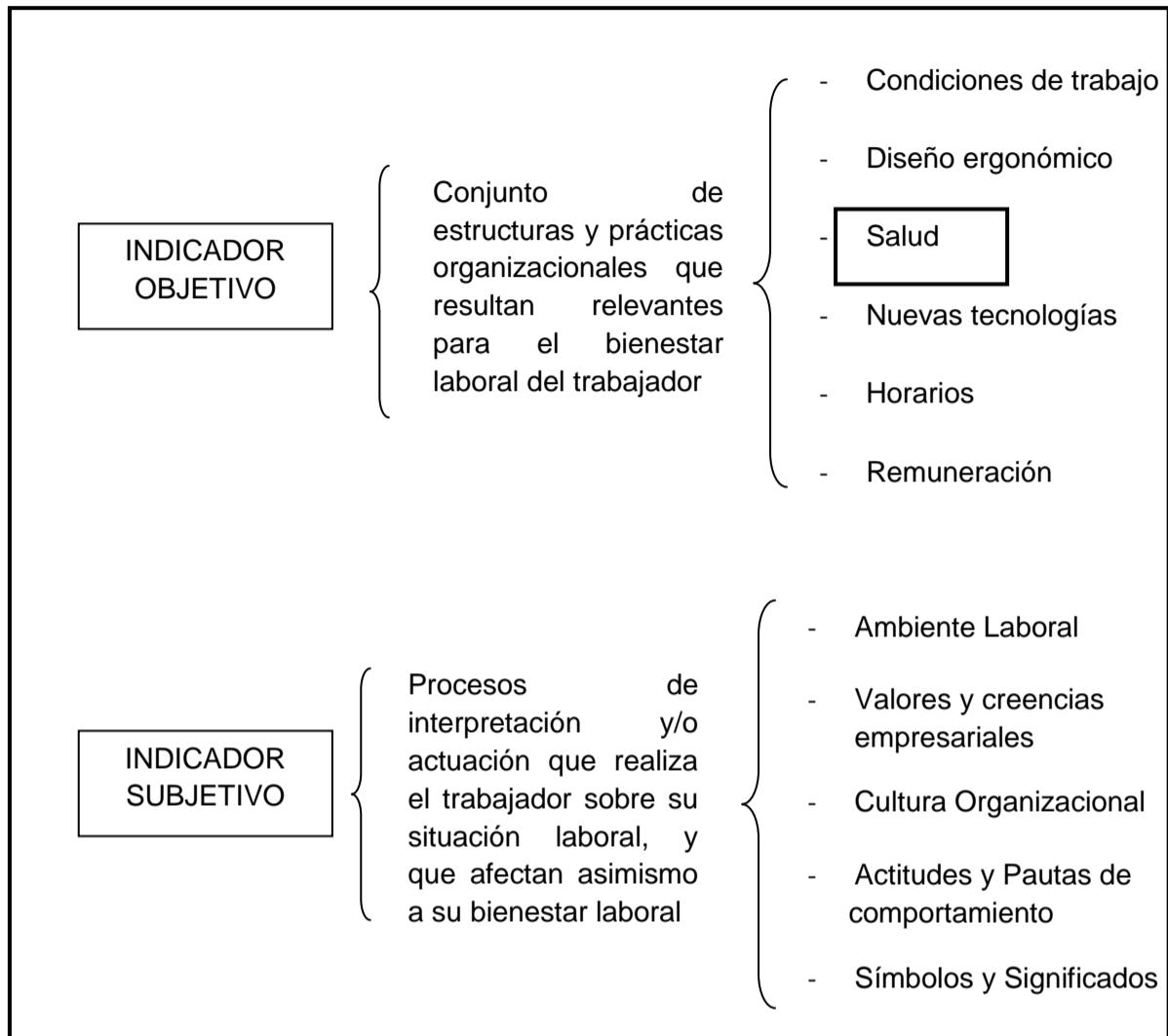
De acuerdo a lo mencionado, la CVL puede ser entendida de diversas maneras, pues se trata de un concepto complejo y dotado de diferentes dimensiones. En concordancia, el concepto es entendido como un constructo teórico de carácter **multidimensional y multideterminado** (González & Peiró, 1996). Y se considera como una **gestión dinámica** de factores físicos, tecnológicos, psicológicos, y sociológicos que afectan la cultura, el clima organizacional, el bienestar del trabajador y la productividad de las empresas (Espinoza, 2003).

En un primer momento se debe manifestar la intrínseca relación entre la Calidad de Vida Laboral y la **Calidad de Vida general**, así lo demuestran en un meta-análisis Tait, Padgett y Baldwin (1989), quienes encuentran que la correlación media entre la satisfacción laboral y la satisfacción vital es de $r=0,44$, es decir, una correlación positiva (Granados, 2011).

La similitud entre ambos términos permite comprobar que tal como la Calidad de Vida en su sentido general, la Calidad de Vida Laboral incorpora **indicadores objetivos y subjetivos**, que confluyen para determinar diferentes niveles de satisfacción que hacen que los trabajadores se posicionen en una situación de bienestar o malestar respecto al trabajo.

Los indicadores que componen la CVL pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que ponen mayor énfasis en la Calidad de Vida Laboral tal y como es vivida por el trabajador (subjetivo). Y aquellos que enfatizan los aspectos referidos al entorno laboral (objetivo) (Peiró & Prieto, 1996). Ambas visiones conjuntamente permiten entender la Calidad de Vida Laboral desde su naturaleza multidimensional e interactiva, como se puede apreciar en el siguiente cuadro (cuadro N°3).

Cuadro N°3:



Cuadro: Indicadores de la Calidad de Vida Laboral
Fuente: Elaboración propia

2.3.4 Salud Laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es entendida como un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, y no solamente la ausencia de enfermedad.

Bajo la definición planteada, la salud se encuentra en todos los aspectos de la vida del ser humano. Particularmente, la salud en el espacio ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en el contexto laboral, logrando un impacto positivo en las condiciones laborales, la productividad y el desarrollo económico y social.

Los antecedentes históricos del concepto datan de 1950, a partir de la conformación de un Comité de Salud Ocupacional entre la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Desde ese entonces las definiciones de salud laboral han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque



sobre el ambiente físico de trabajo, la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado (OMS, 2010).

En la actualidad, la concepción de salud laboral ha logrado importantes magnitudes, siendo considerada un derecho fundamental para todo trabajador, y a su vez, un beneficio en cuanto a la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas u organizaciones.

La definición más reciente de la OMS (2010) respecto a salud laboral apunta a la consecución de un **entorno de trabajo saludable**, aquello se traduce en lograr un ambiente en el que los/as trabajadores/as y directivos colaboran conjuntamente en la Promoción y Prevención de la salud y seguridad de todos/as los/las integrantes de una Organización. Es decir, prevenir que sucedan accidentes o enfermedades, por medio de la promoción de Factores Protectores, que permitan la disminución de factores y condiciones de riesgo.

2.4 PREVENCIÓN DE LA SALUD

2.4.1 Atención Primaria de Salud y Prevención

Los países del mundo se reunieron el año 1978 en la Conferencia Internacional de **Atención Primaria de Salud** y firmaron la declaración de Alma-Ata que explicita el rol clave de la atención primaria para potenciar el desarrollo de los pueblos. Este importante gesto político fue reafirmado posteriormente por evidencias científicas que confirman que los sistemas de salud con Atención Primaria de Salud (APS) más fuerte, muestran mejores indicadores sanitarios, menores inequidades y con un menor costo. Es decir, se genera un sistema más efectivo, eficiente e igualitario (Montero & Téllez, 2010).

Las actividades de **Prevención de la Salud** son parte integrante de la APS. La existencia de patologías crónicas relacionadas causalmente con Factores de Riesgo derivados de modos de vida no saludables ha incrementado la importancia de estas acciones sanitarias.

La Prevención se centra en desarrollar medidas y técnicas que puedan evitar la aparición de la enfermedad. Implica realizar acciones anticipatorias frente a situaciones indeseables, con el fin de promover el bienestar y reducir los riesgos de enfermedad (Montero & Téllez, 2010).

2.4.2 Prevención de Alcohol y/o Drogas

La Prevención del consumo de alcohol y/o drogas se define como un proceso activo de implementación de iniciativas tendientes a modificar y mejorar la formación integral y la **Calidad de Vida** de los individuos, fomentando el autocontrol individual y la resistencia colectiva ante la oferta de drogas (Becoña, 2002).

En la actualidad el modelo se entiende como un **proceso continuo y sistemático**, que implica intervenciones de largo plazo para fortalecer actitudes, habilidades y conocimientos que favorezcan estilos de vida saludables, relaciones armónicas, democráticas y colaborativas, promuevan una actitud crítica frente al consumo de drogas y/o alcohol y construyan pautas culturales que valoren los entornos saludables y libres de drogas,

considerando siempre a los individuos en una **interrelación con el entorno** (SENDA, 2012).

El Ministerio de Interior y Seguridad Pública del Gobierno de Chile enfatiza en la importancia de generar un **conjunto de procesos que promuevan el desarrollo integral de personas, sus familias y la comunidad, anticipándose a la aparición del problema o trabajando con y desde el problema, evitando la conducta de consumo, fortaleciendo los Factores Protectores y disminuyendo los Factores de Riesgo.**

▪ **Niveles Prevención de Alcohol y Drogas**

Con el fin de obtener mejores resultados, las estrategias de Prevención se han clasificado en distintos niveles, los cuales constituyen finalmente un continuo, desde el cual se pueden presentar intervenciones generalizadas a toda la población hasta intervenciones específicas para un grupo determinado, dado por la presencia de mayor cantidad de Factores de Riesgo o la baja presencia de Factores Protectores (SENDA, 2012).

La clasificación permite que las estrategias de Prevención se adecuen de acuerdo a las características y necesidades de los distintos grupos a intervenir, como se explicita en la siguiente tabla.

Tabla N°12:

NIVELES	UNIVERSAL	SELECTIVA	INDICADA
Características	Dirigida a toda la población general, sin distinción de criterios de riesgo.	Dirigida a un segmento de población concreto que tiene una mayor probabilidad de acumular Factores de Riesgo que aumentan la posibilidad de que el consumo de drogas se inicie, o se cronifique si ya existe	Subgrupo concreto de personas, que suelen ser consumidores/as no problemáticos, o bien, presentan problemas graves de comportamiento asociados a un consumo de drogas y/o alcohol.

Objetivo	Potenciar los Factores Protectores de la población, a fin de disminuir la probabilidad de que se presente el problema de consumo.	Prevenir el agravamiento de las conductas asociadas al consumo de sustancias y disminuir los Factores de Riesgo antes de que se manifieste la necesidad de tratamiento.	Reducir posibles daños asociados al consumo.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de conductas y estilos de vida saludable. - Desarrollo de competencias sociales. - Aplicación de programas universales en contextos escolares, familiares, laborales, y comunitarios. 	Captación de grupos vulnerables, hayan o no iniciado el consumo de drogas, o bien se encuentren en una fase incipiente, para ofrecerles apoyo, recursos y alternativas, así como la detección precoz de aquellos que ya están realizando un uso abusivo	Las acciones de Prevención selectiva por sí solas suelen ser insuficientes para trabajar con ellos, pues muchas veces al consumo de drogas y/o alcohol se asocian otro tipo de conductas de riesgo. Esto señala la necesidad de intervenir con mayor intensidad en este subgrupo

Cuadro: Niveles de Prevención de alcohol y/o drogas.

Fuente: Conceptos básicos de Prevención. Ministerio de Interior y Seguridad Pública. 2011

2.4.3 Prevención de Alcohol y Drogas en el Ambiente Laboral

La Prevención del consumo de drogas y/o alcohol en el espacio laboral está altamente avalada por las repercusiones que tiene tanto para la salud y bienestar de los/las trabajadores/as y sus familias, como para la productividad de la empresa. En este sentido, el espacio laboral juega un rol estratégico para la Prevención de tipo **universal**, pues permite realizar



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

48

actividades de detección precoz, dirigidas a impedir la aparición o disminuir la probabilidad de consumo de drogas y/o alcohol, accediendo a una población que generalmente no se puede abordar en otros espacios.

La Prevención en el contexto laboral, se basa en la premisa que acciones aisladas no resultan efectivas para prevenir, al contrario, se requieren de actividades sistemáticas que cubran distintas necesidades de la organización y de los individuos que la conforman, a fin de lograr una percepción colectiva de bienestar, que deriva de un proceso constante de **interacción de condiciones específicas del entorno de trabajo, del entorno familiar y las características personales**, que pueden actuar como factores protectores o de riesgo frente al consumo de drogas y alcohol en los espacios laborales (SENDA, 2012).

Bajo lo explicitado, las dinámicas de prevención adoptadas por las empresas u organizaciones, van dirigidas hacia el objetivo de **reforzar todos aquellos factores protectores latentes en el medio, que contribuyan a prevenir, reducir o modular el consumo de drogas y/o alcohol y, en definitiva, acrecentar la Calidad de Vida del trabajador/a.**

2.5 ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES Y RIESGO PARA PREVENCIÓN DE DROGAS Y/O ALCOHOL

En la actualidad es posible observar un importante avance en las estrategias y modelos para abordar la Prevención de alcohol y/o drogas, los que transitaron desde una conceptualización clásica, enfocada a conductas problema y sujetos receptores de información, hacia un enfoque centrado en Factores de Riesgo que aumentan las probabilidades de consumo, y Factores Protectores que puedan evitar y/o retrasar la aparición de tales conductas.

2.5.1 Origen y Fundamentos Teóricos del Enfoque.

La concepción del enfoque de Factores Protectores y de Riesgo encuentra sus fundamentos en el Modelo de Desarrollo Social, de los autores Hawkins y Catalano (1996), así como también, en el Modelo de Ecología de Desarrollo Humano de Bronfenbrenner (1987). El enfoque surge como respuesta a diversos comportamientos y situaciones que afectan al individuo, para ser luego considerado de gran relevancia en el área de Prevención de alcohol y/o drogas, debido a su perspectiva integral y multicausal.

- **Modelo de Desarrollo Social**

El modelo pretende configurarse como una “Teoría general del comportamiento humano”, en tanto hace suya la etiología de conductas de carácter antisocial y prosocial.

El objetivo principal de dicho Modelo es explicar el inicio, la mantención o el cese de un comportamiento antisocial o prosocial a través de la identificación de distintos elementos que influyen dentro de estos procesos, a lo largo del ciclo vital y la influencia de Factores de Riesgo y Protección en las distintas etapas de desarrollo del ser humano (Hien, 2004).

De acuerdo a sus bases teóricas, el Modelo plantea que el ser humano se encuentra expuesto a distintos factores, tanto internos como externos. La naturaleza de los factores, ya sea internos como externos, pueden ser de riesgo o de protección. Específicamente, los Factores de Riesgo son aquellos que aumentan las probabilidades de desarrollar comportamientos antisociales, mientras que los Factores Protectores actúan como mediadores del impacto de los primeros en la conducta (Hien, 2004).

▪ **Modelo de Ecología de Desarrollo Humano**

El Modelo plantea que el estudio del ambiente en que los individuos se desenvuelven es tan esencial como el de las variables cognoscitivas que entran en juego, afirmando que el ser humano se ve afectado por las relaciones que se establecen entre los distintos entornos que participa y los entornos más grandes en los que esos entornos están incluidos, pues se constituye como un individuo dinámico que se desarrolla continuamente y es susceptible a ser modificado por el ambiente.

El Modelo plantea que el individuo es influido por diversos ambientes que transitan desde entornos inmediatos (microsistema) a entornos más alejados (macrosistemas). En esta dinámica bidireccional sujeto/ambiente, el individuo se va exponiendo a numerosas situaciones de riesgo, y también de protección, que forman parte de las circunstancias de los contextos en los que vive y que determina, en mayor o menor grado, su ajuste psicológico y social (PAD, 2012).

Todos los niveles influyen en los itinerarios vitales de la persona de forma más o menos directa, interrelacionándose entre sí y, por lo tanto, todos tienen que ser considerados para entender un fenómeno social como el del consumo de drogas y/o alcohol. En este sentido, y debido a que la Prevención debe buscar una intervención integral, es necesario considerar **todos los espacios en los cuales el individuo está inserto, que pueden influir en el consumo de drogas y alcohol y que son factibles de intervenir desde las organizaciones** (SENDA, 2012).

2.5.2 Aproximación Conceptual del Enfoque

Los fundamentos teóricos y la evidencia empírica han demostrado que las conductas de uso y abuso de drogas no dependen de un factor aislado, sino que están originadas y mantenidas por diversos **factores de naturaleza multidimensional e integral**, su consumo depende de la presencia e interacción de una serie de factores. Estos factores han sido denominados **Factores de Riesgo y Factores de Protección**. (Becoña, 2002).

▪ **Factores de Riesgo**

El riesgo en el campo de la salud es concebido tradicionalmente como la probabilidad de que acontezca un hecho indeseable que afecta el bienestar biopsicosocial de un individuo o de un grupo (Donas, 1998).

En consecuencia, un Factor de Riesgo se define como un conjunto de elementos científicamente establecidos o determinantes con respecto a los cuales hay fuerte evidencia de una relación causal con un problema (Amar & Abello, 2003).

Es una **característica (personal, familiar, grupal o social) cuya presencia aumenta la probabilidad de que se produzca un determinado fenómeno**, siendo una variable que, en alguna medida, sitúa al sujeto en una posición de vulnerabilidad (Becoña, 2002).

Particularmente, en cuanto al consumo de alcohol y/o drogas, se entiende que los Factores de Riesgo se asocian con un potencial mayor para el consumo, es decir, aquellos **que favorecen o incrementan el riesgo de desarrollar este problema**.

Es preciso señalar que los Factores de Riesgo son elementos predictores, pero no implican una causación directa y lineal. Ningún Factor de Riesgo por sí solo permite predecir adecuadamente la conducta problema, en este caso el uso de drogas y/o alcohol, sin embargo, a mayor cantidad de Factores de Riesgo psicológicos, familiares, culturales y sociales a los que este expuesto el individuo, más probabilidades habrá de que consuma drogas.

▪ **Factores Protectores**

En un primer momento se entenderán por Factores Protectores aquellas conductas y comportamientos que potencialmente disminuyen la probabilidad de caer en un comportamiento de riesgo (Amar & Abello, 2003).

Desde la Psicología Positiva los Factores Protectores son concebidos como eventos, situaciones, cualidades y acciones que **promueven la salud, disminuyendo la probabilidad de que se presente un problema**. Por otra parte, fortalecen los aspectos positivos de una sociedad, comunidad, familia o individuo, para la promoción del bienestar en procura de una mejor Calidad de Vida (Donas, 1998).

Los Factores Protectores serán entendidos como todo valor latente o manifiesto que en forma de comportamiento o actividad contribuye como posibilidad o como realidad, en el marco de la vida cotidiana, al enriquecimiento de las dimensiones individual, social y universal de los seres humanos; es decir, al **enriquecimiento de sus condiciones de vida** (Amar & Abello, 2003).

En lo que respecta al consumo de alcohol y/o drogas, se refiere a **aquellas condiciones del ambiente o variables individuales del sujeto que de una a otra forma impiden o los hacen más resistentes a presentar problemas de consumo, es decir, que contribuyen a prevenir, reducir o modular el consumo, aumentando la probabilidad que no se inicie o mantenga un consumo de alcohol y/o drogas (SENDA, 2012).**

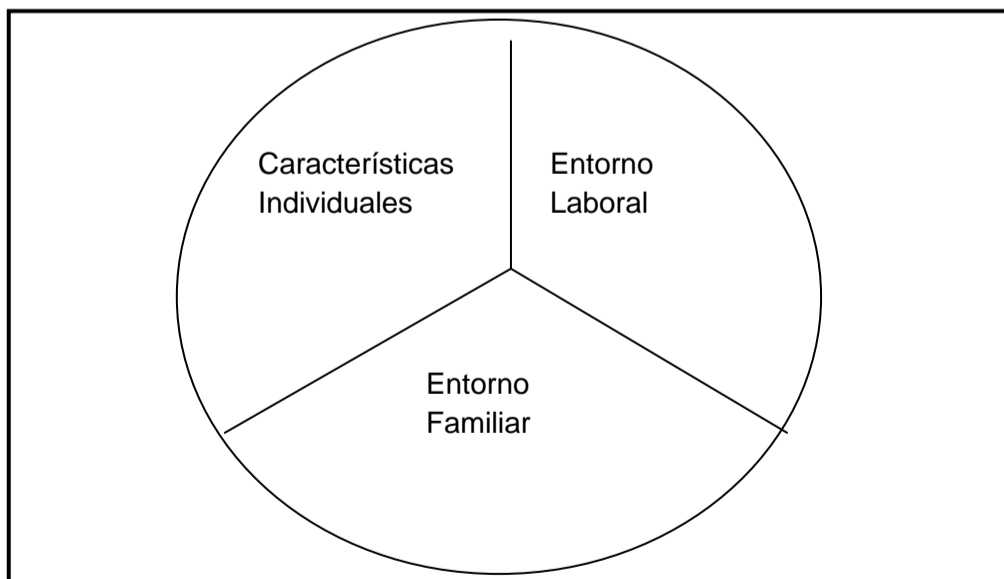
2.5.3 Factores Protectores y Ambiente Laboral

Desde el enfoque de Factores Protectores, el trabajo se entiende como una experiencia de desarrollo significativa que puede proporcionar al individuo condiciones de vida que aumenten su **salud y bienestar**.

Bajo este contexto, el enfoque apunta a que las organizaciones puedan generar estrategias positivas de acción, que enriquezcan las condiciones del trabajador/a, cubran sus necesidades, acrecienten su satisfacción personal, desarrollen sus potencialidades, y, en definitiva, le otorguen un conjunto de herramientas para lograr un **proyecto de vida saludable y libre de drogas**.

Para lograr el cometido, se plantea la visión del trabajador/as desde una perspectiva integral, abordando aquellas dimensiones **tanto individuales, familiares como laborales**, a fin de fortalecer las características y condiciones personales y ambientales de los individuos.

Cuadro N°4:



Esquema: Entornos del Enfoque de Factores Protectores
Fuente: Manual Trabajar con Calidad de Vida. SENDA (2011).

De acuerdo a lo planteado, los principales **Factores Protectores presentes en el ambiente laboral**, son organizados de acuerdo a la tipología señalada con anterioridad y desarrollada en la siguiente tabla.

Tabla N°13:

	Categorías	Sub-categorías
Factores Protectores	Características Individuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Valores. - Habilidades. - Autoestima.
	Entorno Familiar	- Vinculación Familia – Trabajo.
	Entorno Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Social. - Participación. - Sentido de pertenencia e integración.

Tabla: Factores Protectores en el ambiente laboral.
Fuente: Elaboración propia

a. Factores Protectores de la Dimensión Individual.

Se refiere a aquellos recursos personales que se constituyen como fortalezas a la hora de enfrentar una situación de riesgo. Es decir, todos aquellos elementos positivos con los que cuenta un individuo que le permiten amortiguar y contrapesar las dificultades que pudieran presentarse.

Desde el contexto laboral se observan organizaciones que potencian y promueven los recursos personales de cada trabajador/a a fin de fomentar aquellas capacidades que van más allá de las técnicas de un oficio y están vinculadas con lo emocional y conductual. Dentro de ellas se reconocen: **el desarrollo de valores, habilidades y autoestima.**

▪ **Valores**

Se entienden por valores las cualidades que se le confieren a un objeto o sujeto. Es una estimación, ya sea positiva o negativa.

Los valores constituyen **expresiones de la realidad** de cada uno de los sectores constitutivos de la trama social, así como de los individuos que la integran. Cualquier persona posee valores subjetivos, entendidos como los intereses derivados de su individualidad irrepetible, y valores objetivos, generados por su **pertenencia a conjuntos humanos** de distintos grados de universalidad.

Bajo lo planteado, y entendiendo a la organización como un espacio de interacción constante y vinculación, el contexto laboral puede constituirse como un espacio que fomente e instale valores en sus trabajadores/as, a partir de lógicas de trabajos que impulsen una cultura organizacional, el desarrollo de creencias y pautas de conductas en los integrantes de una organización.

La presencia de valores en la organización resulta ser fundamental para desarrollar las capacidades del personal, y orientar su conducta hacia metas y objetivos en comunes.

▪ **Habilidades**

El concepto hace referencia a la **capacidad y disposición** para llevar a cabo cierta acción. Es el grado de **competencia** de un sujeto concreto frente a un objetivo determinado (Ballester & Gil).

En otras palabras, son las destrezas o capacidades que ostenta una persona para llevar a cabo determinada actividad, trabajo u oficio.

Desde el contexto laboral, las organizaciones potencian el desarrollo activo de habilidades en sus trabajadores/as, a fin de incrementar su **desarrollo y crecimiento personal**. Actualmente es posible distinguir una clara diferenciación entre aquellas habilidades “duras” que apuntan a lo cognitivo y aquellas “blandas”, referidas a las destrezas sociales.

- Habilidades “duras”

Las habilidades duras o cognitivas son un conjunto de operaciones mentales que se ponen en marcha para analizar y comprender la información recibida, cómo se procesa y como se estructura en la memoria. Son operaciones del pensamiento por medio de las cuales el sujeto puede apropiarse de los contenidos y del proceso que usó para ello.

Estas habilidades apuntan a las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y en ocasiones en el mismo ejercicio de las funciones.

- Habilidades “blandas”

Se refiere a aquellas aptitudes, atributos, características y valores adquiridos que se orientan hacia las relaciones interpersonales, es decir; la capacidad comunicacional, la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo, la creatividad, la responsabilidad, la honestidad, el compromiso y las actitudes proactivas a la hora de resolver problemas y generar ideas innovadoras que ayuden a impulsar el crecimiento de la organización (Ballester & Gil).

▪ **Autoestima**

La autoestima es la **valoración** de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal.

Es la apreciación y la autovaloración de **cualidades y aptitudes**, que dan como resultado un valor positivo o negativo, es decir, una imagen de sí mismo positiva o negativa en comparación a ideales que el sujeto valora de forma positiva.

El logro de una positiva autoestima, implica:

- Convicciones personales: convicción sólida de lo que está bien o lo que está mal (clarificación de valores) y capacidad de luchar por las propias creencias.
- Percepción de uno mismo: capacidad de conocerse, entenderse y aceptarse uno mismo.
- Optimismo: creencia en el potencial positivo y la fuerza propia y en el futuro
- Metas y aspiraciones: deseos concretos y planes de futuro. Altas expectativas en uno mismo.
- Percepción personal de autoeficacia, creencia en las propias competencias.

La autoestima se construye a partir de la **relación con personas significativas**, bajo este contexto, el lugar de trabajo y las relaciones sociales establecidas en una organización, pueden incrementar la visión que el sujeto tiene de sí mismo, a partir de instancias que promuevan su valoración, seguridad, respeto, crecimiento personal, etc.

b. Factores Protectores del Entorno Familiar.

Actualmente las organizaciones consideran el ámbito familiar como una de las variables fundamentales para acrecentar la Calidad de Vida Laboral, reconociendo que trabajo y familia constituyen diferentes esferas que se influyen recíprocamente, y considerando que ambos ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción y el bienestar del trabajador.

▪ **Vinculación trabajo – familia.**

La vinculación de la familia en el espacio laboral se constituye como un desafío creciente para las organizaciones modernas, pues involucra considerar al trabajador desde otras dimensiones, como su rol de padre/madre y/o esposo/a.

Desde esta perspectiva, los Factores Protectores se refieren a aquellas iniciativas que adoptan las organizaciones, con el propósito de que trabajadores y trabajadoras puedan desarrollarse de modo integral, logrando el cumplimiento de sus responsabilidades familiares y laborales, alcanzando así una mayor armonía entre ambas dimensiones.

Entre las prácticas de conciliación trabajo – familia, más frecuentes se encuentran:

- Flexibilidad laboral.
- Ayudas a la maternidad y paternidad.
- Apoyo económico.
- Integración familiar.
- Desarrollo personal.

c. Factores Protectores del Entorno Laboral.

Un Factor Protector desde el Entorno Laboral, implica aquellas condiciones positivas que se generan en el medio y están disponibles a las personas. Apuntan a los tipos de **interacción** presenten en una organización,

entre ellas, las formas de vinculación, participación y toma de decisiones, así como a aquellas acciones ejecutadas por la organización que se traducen en un aporte para el bienestar del trabajador/a y su familia, entendidas principalmente como instancias de **apoyo social**.

En lo concreto, es posible distinguir tres conceptos protectores: **El Sentido de Pertenencia, La Participación y Redes de Apoyo Social**.

- **Sentido de Pertenencia e Integración**

El sentido de pertenencia es una dimensión subjetiva, constituida por un conjunto de percepciones, valoraciones y disposiciones que se remiten a la adhesión e identificación con cierto grupo o comunidad bajo la noción de un "nosotros". Siendo entendido como un elemento primario de **arraigo personal y colectivo**.

Incluye todas aquellas expresiones psicosociales y culturales que dan cuenta de los grados de **vinculación e identificación** de los individuos con respecto tanto a la sociedad mayor como a los grupos que la integran (Hidalgo & Funderbuk, 2010).

Aunque el sentido de pertenencia suene como algo individual, se **construye colectivamente**, es decir, es responsabilidad de todos los involucrados. Todos y cada una de las personas que hacen parte de la organización inconscientemente colaboran en construirla. Implica una actitud consciente y comprometida que singulariza una determinada colectividad, en cuyo seno, el sujeto participa activamente (Hidalgo & Funderbuk, 2010).

Desde el contexto laboral, el sentido de pertenencia permite **reforzar los valores comunes y suscitar la adhesión de los/las trabajadores/as**. Aquello suele expresarse en el ámbito informal de una organización, sin embargo se considera relevante de abordar pues condiciona el conjunto de las relaciones laborales en la empresa (Báez, 2011).

- **Participación**

Desde una noción general, la participación significa **“la acción de tomar parte”**. Es un acto que conduce al individuo a desarrollar una conciencia de sí mismo, de sus derechos y de su pertenencia a un grupo o comunidad. La participación tiene que ver con la capacidad de tomar decisiones en libertad y no solamente con el hecho de contraer responsabilidades (Sánchez, 2000).

La participación no debe entenderse desde la individualidad de un sujeto, sino como un **proceso social** que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en un contexto social determinado; es, en suma, un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social (Sánchez, 2000).

Desde el contexto laboral, la participación de los/las trabajadores/as puede definirse como la incorporación de cualquier mecanismo diseñado para **incrementar la contribución del empleado al proceso decisorio en la empresa**, en función de dos tipos de intereses cualitativamente diferentes: el incremento de la democracia en las organizaciones empresariales y la búsqueda de una mayor eficiencia desde una perspectiva jerárquica (Vogel, 2007).

En la actualidad se habla de **participación institucional**, como aquella forma de negociación o co-decisión acordada entre la dirección y los/las representantes elegidos por los/las trabajadores/as. Se trata de una participación representativa, regulada mediante normas legales y con garantías democráticas (elección). Los trabajadores participan en ciertas decisiones generales pero de forma indirecta, delegando en sus sindicatos o en representantes elegidos (Báez, 2011).

No obstante a lo planteado, se reconoce el tipo de **participación informal**, como aquellas acciones que no se encuentran normadas y surgen desde la espontaneidad de las relaciones interpersonales y situaciones particulares acontecidas en una organización.

La participación en el ambiente laboral puede examinarse desde una perspectiva funcional, de acuerdo a su grado de intensidad. Lo que se traduce en las siguientes categorías:

- **Información:** es el nivel mínimo indispensable (la desigualdad informativa hace imposible la participación).
- **Consulta:** contar con el punto de vista de los trabajadores pero manteniendo el poder de decisión.

- **Codecisión:** acuerdos específicos sobre cuestiones que vinculan a las partes, mediante estructuras paritarias de decisión (máxima implicación de los trabajadores).

- **Apoyo Social y Redes de Apoyo Social**

En un sentido amplio, el apoyo social se entiende como un conjunto de **recursos humanos y materiales** con los que cuenta un individuo para superar una determinada situación e incrementar su bienestar (Rodríguez-Marin, 1993).

Los sistemas de apoyo social se pueden constituir en forma de organizaciones interconectadas entre sí, lo que favorece su eficacia y rentabilidad. Por ello se habla de **redes de apoyo social** (Rodríguez-Marin, 1993).

Las redes de apoyo social son transacciones interpersonales que implican afecto, ayuda e información; constituyen un flujo de intercambio de recursos, siendo posible distinguir redes de apoyo naturales; familia, amigos, compañeros. Y redes de apoyo organizadas, entre ellas; seguridad social, sistemas de salud, empresa para la que se trabaja, entre otras.

De acuerdo a lo planteado, el ambiente laboral es considerado una **red de apoyo social organizada**, pues provee a los trabajadores de una asistencia real, a fin de contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Los recursos provistos por la empresa pueden ser organizados de acuerdo a la tipología sugerida por Caplan (1974), quien distingue entre apoyo objetivo (apoyo recibido) o subjetiva (apoyo percibido), mientras que la naturaleza de lo transferido puede ser en ambos casos tangible (dinero, servicios, objetos, etc.) o psicológica (pensamientos y emociones fundamentalmente).

- **Apoyo Social Objetivo**

Se refiere a los recursos, provisiones o transacciones reales a los que el/la trabajador/a puede recurrir en el caso de necesitarlos. En definitiva son los aspectos de instrumentalización del apoyo social con los que cuenta una empresa.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

60

- **Apoyo Social Percibido**

Destaca la dimensión evaluativa que lleva a cabo el/la trabajador/a acerca de la ayuda con la que cree contar. Se refiere a los aspectos de expresión (afecto) de la ayuda objetiva.

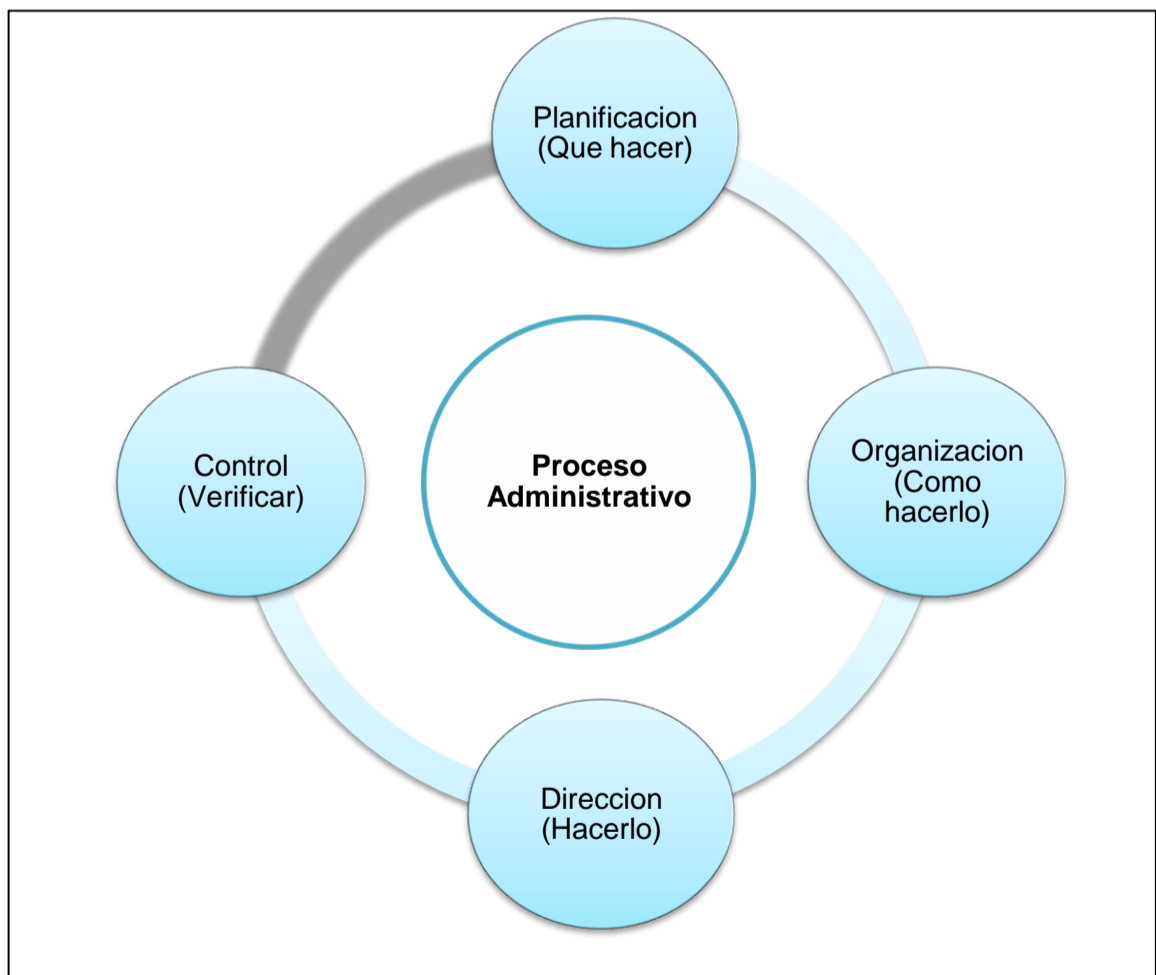
2.6 PROCESO ADMINISTRATIVO

Para finalizar el presente capítulo, resulta necesario precisar respecto al Proceso Administrativo, pues si bien no se relaciona con los Ejes Conceptuales desarrollados con anterioridad, la información constituirá un elemento que enriquecerá los procesos de caracterización y análisis de la información a Sistematizar.

Desde una concepción general, la Administración se puede definir como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de una Organización, para alcanzar las metas establecidas (Illanes, 1993).

En otras palabras, es un conjunto de fases o etapas sucesivas que se interrelacionan formando un proceso integral, tal como se demuestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°5:



Nombre: Proceso Administrativo.

Fuente: La Administración del Sistema Empresa. Illanes, 1993.

Cada una de las etapas que componen el Proceso Administrativo responden a funciones y acciones específicas, que en su conjunto permiten el óptimo funcionamiento de la Organización.

Tabla N°14:

PROCESO ADMINISTRATIVO		
ETAPA	DEFINICIÓN	ACCIONES ESTRATEGICAS
Planificación	Constituye la primera función del Proceso Administrativo y consiste en determinar sistemáticamente objetivos específicos para los diversos campos de actividad de las Instituciones, de manera que ellos constituyan un todo armónico y coherente, orientados hacia la meta común que se persigue.	Definición de: Misiones o propósitos. Metas u objetivos. Estrategias. Políticas. Planes. Programas. Procedimientos. Presupuestos.
Organización	Una vez definido el que hacer, se plantea el problema de cómo hacerlo, que elementos y condiciones son necesarios para obtener el resultado propuesto y como se deben combinar entre si estos elementos para conseguir dicho resultado de un modo eficiente. Organizar, implica determinar las funciones necesarias para lograr el objetivo, estableciendo la autoridad y asignando responsabilidades.	Definición de: Personal responsable. Planta física o infraestructura. Maquinarias y equipos. Insumos.
Dirección	Corresponde a una ejecución que, de acuerdo a la estrategia y alternativa escogidas para realizar el plan	Liderazgo. Relaciones interpersonales.

	<p>(organización), conduzca al objetivo o meta que planteada (planificación).</p> <p>La Dirección, más que la ejecución en sí, consiste en hacer actuar a otros.</p>	<p>Decisiones.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Coordinación</p>
Control	<p>Es un proceso dinámico que consiste en comparar lo realizado con lo programado y detectar las desviaciones o diferencias, aplicado a cualquier actividad de la Institución, para luego adoptar las medidas que permitan corregir errores y alcanzar los objetivos perseguidos.</p> <p>El Control es el elemento retroalimentador de todo el proceso.</p>	<p>Evaluación cuantitativa.</p> <p>Evaluación cualitativa.</p> <p>Indicadores de cumplimiento.</p> <p>Impacto.</p>

Tabla: Etapas de la Administración.
Fuente: Elaboración propia.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

64

CAPÍTULO N°3

MARCO METODOLOGICO

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La Metodología constituye un conjunto de métodos, categorías y procedimientos que orientan los esfuerzos de la investigación hacia la solución, total o parcial, de un problema científico determinado (Jiménez, 1998).

Precisar en la Metodología a utilizar constituye un medio indispensable para canalizar u orientar el desarrollo de la presente investigación. Para esto, es necesario que el equipo de trabajo posea claridad y dominio técnico-práctico del proceso investigativo a realizar, con el fin de lograr acercamientos más rigurosos a las problemáticas investigativas

A continuación se expone la Metodología a utilizar durante todo el proceso del presente Proyecto de Título, la que es organizada en torno a dos ejes:

- **Fundamentación:** la fundamentación o justificación se refiere a una explicación lógica y teórica, referente a la dimensión investigativa escogida por el equipo de trabajo.
- **Organización Metodológica:** los referentes metodológicos a partir de los cuales se sustenta la investigación serán desarrollados a partir de **dos momentos metodológicos**, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla N°15:

Primer momento metodológico	Se presentan los componentes metodológicos de la investigación, asociadas a la delimitación de las experiencias a sistematizar, definición de objetivos, selección del colectivo, validación de información, entre otros.
Segundo momento metodológico	Se presentan los referentes conceptuales que permitirán analizar cada experiencia en función a su aporte como Factor Protector para la Prevención de alcohol y/o drogas en el ambiente laboral.

Tabla: Organización Metodológica.
Fuente: Elaboración propia.

3.1 FUNDAMENTACIÓN

La palabra Sistematización, utilizada en diversas disciplinas, se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a “ponerlos en sistema”. Sin embargo, en el campo de la educación popular y de trabajo en procesos sociales, se utiliza en un sentido más amplio, referido no sólo a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino a obtener aprendizajes críticos de las experiencias (Jara, 1996).

La Sistematización emerge con fuerza en América Latina en la década de los ochenta, en el marco de gobiernos dictatoriales **como respuesta a la necesidad de rescatar los aprendizajes de las intervenciones sociales** desarrolladas a través de Proyectos Sociales de Organizaciones no gubernamentales o de agencias de cooperación internacional que poseían un carácter alternativo a las políticas sociales oficiales. Rescatar estos valiosos aportes proyectaba oportunidades de mejores políticas sociales en la región para cuando se produjese el esperado retorno a la democracia (Castañeda, 2011).

Se puede afirmar entonces, que la Sistematización surge como un esfuerzo consciente de capturar los **significados de la acción y sus efectos**, lo cual implica lecturas organizadas de las experiencias, teorización y cuestionamientos contextualizados de la praxis social con el propósito de **comunicar el conocimiento producido** (Ruiz, 2001).

En este marco, La Sistematización se entiende como una forma de rescatar las experiencias de intervención, siendo definida entonces como un proceso de **generación de conocimientos a partir de la propia intervención social** (Castañeda 2011).

Los procesos de Sistematización se organizan en torno a la **práctica**, asumiendo que sí es posible generar conocimientos a partir de ella, **reconociendo su potencial formativo y su capacidad transformadora que apunta a la producción de nuevas representaciones, de nuevas interacciones y de reestructuraciones de los modos de pensar y actuar vigentes en un momento dado** (Castañeda, 2014).

Para el desarrollo del presente Proyecto de Título, el equipo de trabajo entenderá la Sistematización desde la definición propuesta por el autor Alfredo Ghiso (2011), quien enuncia:

“La Sistematización es un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentidos, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario”.

Las particulares características de la Sistematización generaron inmediata acogida en los profesionales del área de las **Ciencias Sociales**, constituyendo una oportunidad reflexiva que **permite interpretar críticamente los discursos generados sobre y desde la práctica**, trascendiendo la simple descripción, al profundizar el análisis en torno a las lógicas particulares de las experiencias educativas/sociales. Comprender aquello que configura y da sentido a las prácticas, permite generar aprendizajes significativos que aportan al cambio cognitivo, expresivo, emocional y práctico (Ghiso, 2011).

En particular, el **Trabajo Social**, reconoce su potencialidad y se empodera discursivamente en las implicancias que la Sistematización representa como aporte distintivo en su desempeño, pues prevé la posibilidad de atesorar sus estrategias, de fortalecer sus repertorios profesionales, de **comunicar la valía de su trabajo cotidiano** en su código que reconoce y en donde se reconoce. (Castañeda, 2011).

Llevar a cabo un proceso de Sistematización implica considerar ciertos aspectos Metodológicos definidos por la autora Patricia Castañeda (2011):

- ✓ La Sistematización transita por derroteros metodológicos **inductivos**.
- ✓ La información requerida por el proceso siempre emerge desde la propia **experiencia**.
- ✓ La información puede emerger desde **diversas fuentes**, las que son consideradas por sí mismas evidencias que pueden ser utilizadas en forma indistinta como respaldo del proceso de análisis.
- ✓ Los análisis de información **no responde a pautas predefinidas**.

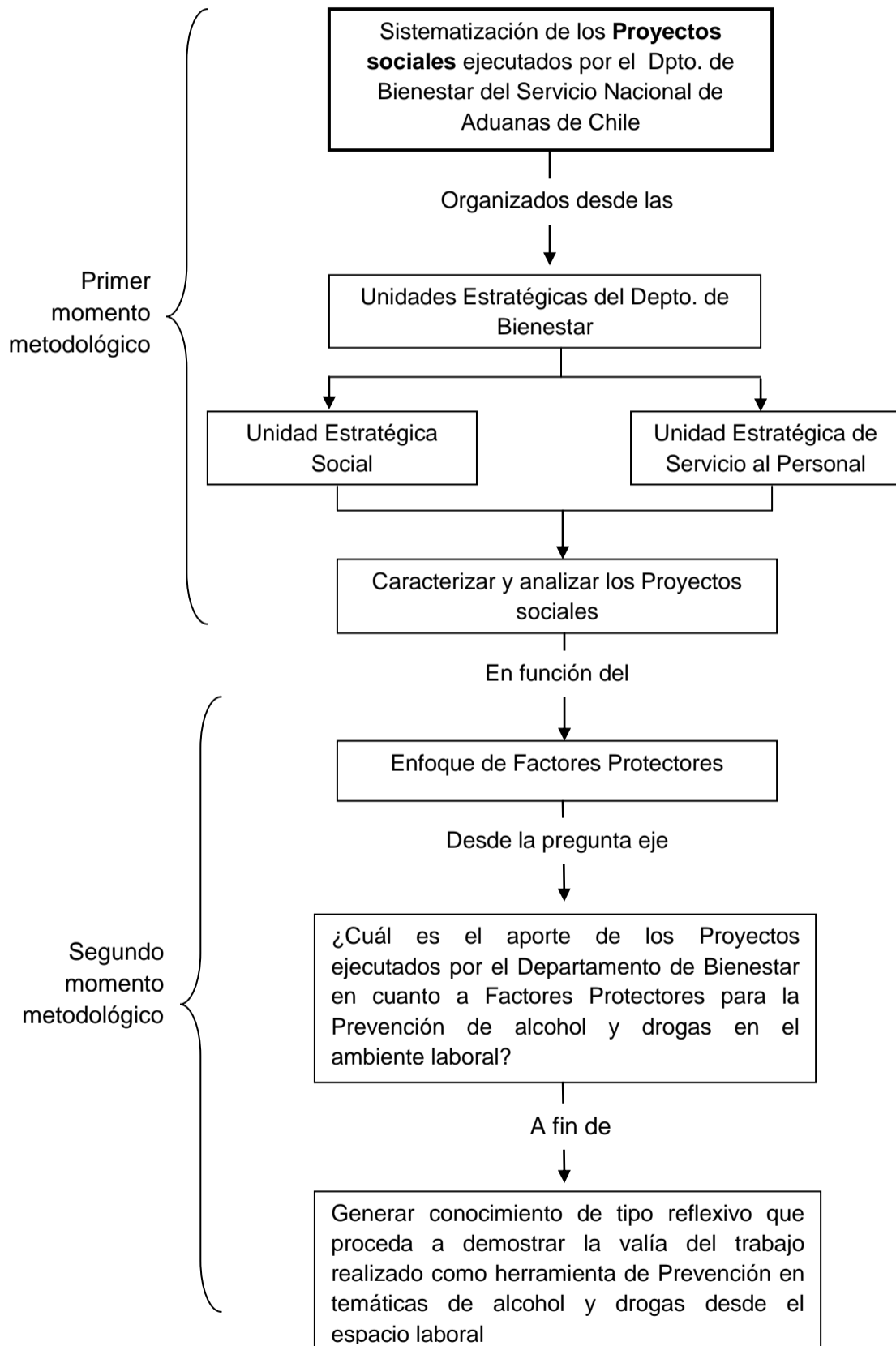


- ✓ La validación de los resultados del análisis es otorgada por los **propios protagonistas de la experiencia** de intervención social.

- ✓ Los resultados de la Sistematización **no buscan generalización**.

Precisando en la Metodología, la Sistematización se desarrolla desde una **pregunta eje**, es decir, desde un aspecto que se considere relevante para la comprensión de la práctica. Aunque el ideal sea la comprensión de la totalidad de la práctica, por razones metodológicas y de rigurosidad en el proceso se **recomienda definir un aspecto central y reconstruir la práctica a partir de él** (Ruiz, 2001). La definición del énfasis debe corresponder con los intereses del grupo que sistematiza y constituyen los ejes centrales de los objetivos del proyecto.

Considerando las delimitaciones metodológicas sugeridas por la autora Luz Ruiz (2010), la presente **Sistematización se desarrollará en función de un aspecto de interés y una pregunta eje, como se explicita en el siguiente esquema.**





3.2 ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA

3.2.1 PRIMER MOMENTO METODOLOGICO

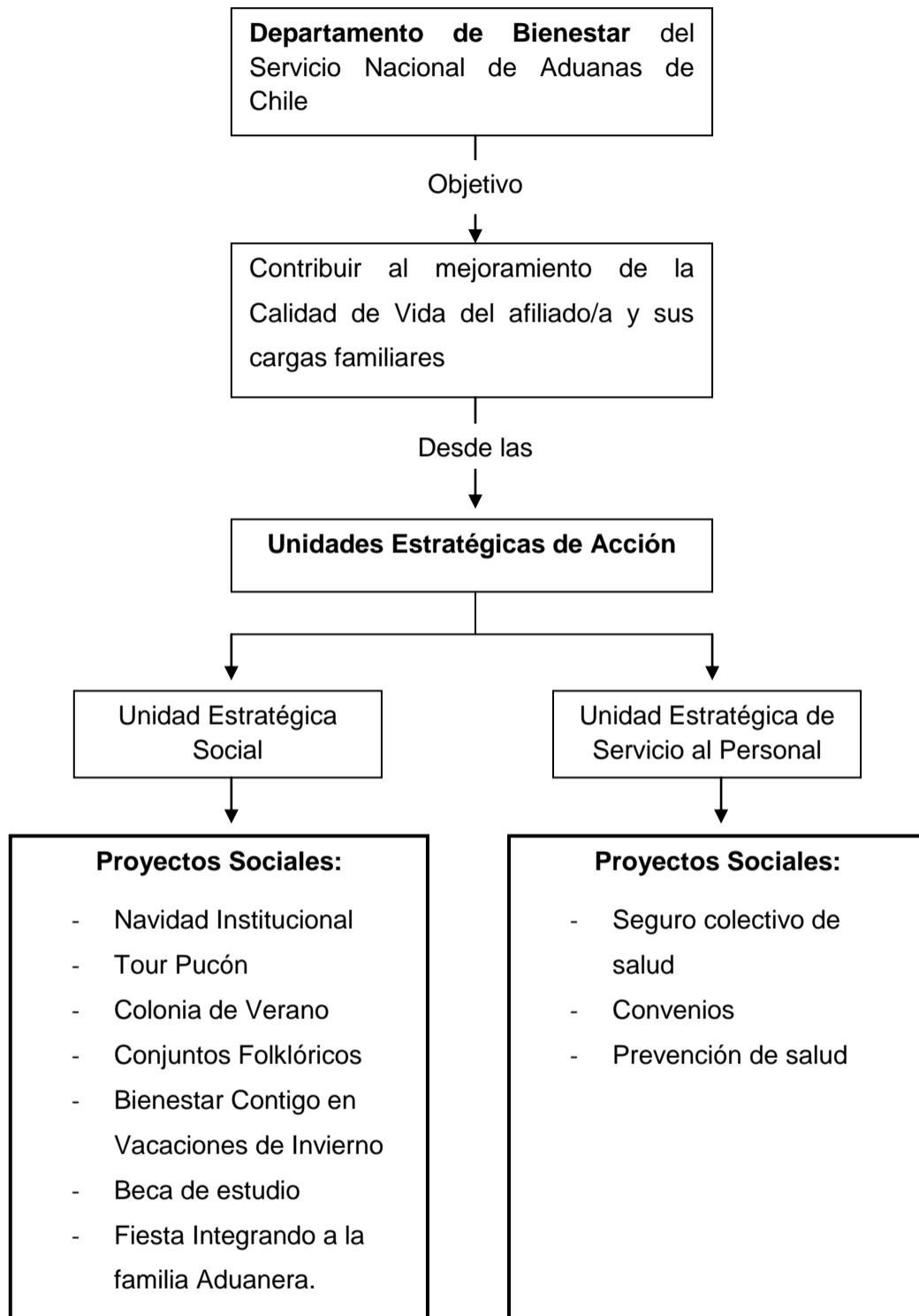
a. Delimitación de la Sistematización

La delimitación permitirá explicitar el ámbito específico en el que se desarrollará la Sistematización, tomando en cuenta su naturaleza dinámica y flexible, susceptible de transformación.

Con base en lo planteado, para la presente experiencia, se Sistematizarán los principales **Proyectos Sociales ejecutados desde el año 2012 hasta la actualidad por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.**

Técnicamente, y a modo de síntesis, se entenderá por Proyectos sociales al conjunto de acciones desarrolladas en un tiempo y espacio determinado, y emprendidas en modo articulado combinando la utilización de diferentes recursos (humanos, técnicos, materiales) en función del logro de determinado objetivo previamente estipulado, el cual se justifica por la existencia de una determinada situación-problema que se quiere transformar (Ander-Egg & Aguilar, 2006).

Particularmente, los **Proyectos sociales** del Departamento de Bienestar son concebidos desde la siguiente lógica.





b. Objetivos de la Sistematización

Objetivo General

- Sistematizar los principales Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile desde el año 2012 hasta la actualidad, a fin de analizar su aporte en materia de Prevención de alcohol y/o drogas, desde el enfoque de Factores Protectores en el ambiente laboral.

Objetivos Específicos:

- Rastrear los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar.
- Caracterizar y analizar los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar desde el Enfoque de Factores Protectores presentes en el ambiente laboral.
- Demostrar con evidencias la posible relación de los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar como un aporte en materias de Prevención de alcohol y drogas, desde el Enfoque de Factores Protectores.

c. Colectivos de Sistematización

Los colectivos definidos cumplen un rol decisivo en la viabilidad del proceso de Sistematización, pues permite acceder a información clave a partir de las experiencias particulares que poseen en la temática (Castañeda, 2014).

Los colectivos participantes del proceso de Sistematización fueron definidos considerando a todas las personas que hayan tenido la oportunidad de participar en forma significativa en las experiencias prácticas a Sistematizar, **delimitando dos colectivos de Sistematización.**

Tabla N°16:

Primer Colectivo de Sistematización:
Profesionales del Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.
Criterios de inclusión del colectivo:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesionales que se desempeñen en el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile. ✓ Que se encuentren en ejercicio en la Institución hace a lo menos dos años. ✓ Responsables de los Proyectos Sociales ejecutados desde el año 2012 hasta la actualidad. ✓ Que expresen deseo en participar en la experiencia de Sistematización.
Segundo Colectivo de Sistematización:
Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.
Criterios de inclusión del colectivo:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funcionarios/as que se encuentren en ejercicio en la Institución. ✓ Afiliados/as al Departamento de Bienestar hace a lo menos dos años. ✓ Que hayan participado en alguno de los Proyectos sociales ejecutados desde el 2012 hasta la actualidad. ✓ Que expresen deseo en participar en la experiencia de Sistematización

Tabla: Colectivos de Sistematización.
Fuente: Elaboración propia

d. Métodos de Recolección de Información

Se denomina Método al medio a través del cual el equipo de trabajo obtiene los datos e información necesaria para el levantamiento de la investigación.

La presente Sistematización procederá a la utilización de **dos métodos o estrategias de recolección de información**, validados desde las Ciencias Sociales.

- **Análisis Documental**

El análisis documental consiste en una actividad sistemática que examina documentos permitiendo obtener información retrospectiva. La documentación constituye un sistema de elementos interconectados que buscan como fin proporcionar información seleccionada y sistematizada.

La finalidad última del análisis documental es la transformación de los documentos originales en otros secundarios, instrumentos de trabajo, identificativos de los primeros y gracias a los cuales se hace posible tanto la recuperación de éstos como su difusión (Amat, 1987).

Es preciso aclarar que toda la información registrada, en el soporte que sea, puede ser objeto de un análisis documental.

En la presente experiencia, se realizará un análisis documental de los archivos de Programación del Departamento de Bienestar del Servicio de Aduanas de Chile de los años 2012, 2013 y 2014. Aquello permitirá indagar sobre la información existente respecto de los Proyectos sociales ejecutados durante el periodo, lo que conlleva a una revisión, estudio y organización de aquellos documentos.

- **Entrevista Semi-Estructurada**

La entrevista es definida como una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado y mutuamente aceptado (Caceres, 2000).

En la entrevista semi-estructurada la dinámica se organiza desde un guion definido desde los objetivos propuestos para la Sistematización, orientando la narración, la apreciación personal, la precisión de datos y la contrastación de información desde la perspectiva de las personas participantes de la experiencia, colocando especial atención en aquellos aspectos que requieran ser profundizados, conforme a los resultados obtenidos en la primera fase de revisión documental (Castañeda, 2014).

La entrevista semi-estructurada es considerada una imprescindible fuente de datos e información, pues permite comprender las percepciones y opiniones de los/las participantes de las actividades a Sistematizar, a fin de reconstruir sus experiencias particulares en torno a las prácticas de interés.

Las entrevistas aplicadas al colectivo de Sistematización se realizarán con fines de reconstruir los Proyectos Sociales ejecutados, proveyendo diversas perspectivas, visiones y opiniones en torno a dichas prácticas, visualizando su aporte en temáticas Prevención, a partir del Enfoque de Factores Protectores.

A modo de síntesis, se expone una tabla que contiene las **fuentes y métodos** de recolección de información, utilizadas en la presente Sistematización.

Tabla N°17:

Fuentes	Métodos de Recolección de Información
Fuentes Primarias:	Método:
Profesionales del Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.	Entrevista Semi-estructurada
Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.	Entrevista Semi-estructurada
Fuentes Secundaria:	Método:
Programación Departamento de	Análisis Documental



Bienestar año 2012	
Programación Departamento de Bienestar año 2013	Análisis Documental
Programación Departamento de Bienestar año 2014	Análisis Documental

Tabla: Fuentes y Métodos de recolección de información
Fuente: Elaboración propia

e. Validación de los resultados de la Sistematización

Para respaldar o ajustar los resultados obtenidos y asegurar la congruencia y consistencia de la información captada, se utilizará el procedimiento de validación de **Juicio de Expertos**.

Se reconoce que todas las personas que han estado involucradas directa o indirectamente en la experiencia, poseen experticia para poder entregar una opinión informada (Castañeda, 2014).

En la presente experiencia se utilizará el Juicio de Expertos a partir de la **Experticia Profesional** basado en el **dominio temático y dominio contextual** de la experiencia, es decir, Profesionales Asistentes Sociales del Área de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile que se desempeñen en la programación y/o ejecución de la experiencia.

3.2.2 SEGUNDO MOMENTO MOTODOLOGICO

a. Plan de Análisis en función del Enfoque de Factores Protectores

Análisis de Integración teórico práctico

Se selecciona el análisis integrado pues permite un cotejo entre los componentes **teórico-conceptuales** y **los antecedentes prácticos**, avanzando hacia un **relato integrado** que entrelaza ambos componentes, generando un relato teorizado de la práctica y un relato operativo en la teoría (Castañeda, 2014).

- **Categorías teórico Conceptuales**

Tabla N°18:

	Categorías	Sub-categorías
Factores Protectores	Características Individuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Valores. - Habilidades. - Autoestima.
	Entorno Familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación Familia – Trabajo.
	Entorno Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Social. - Participación. - Sentido de pertenencia e integración.

Tabla: Categorías de Análisis.

Fuente: Elaboración propia.

- **Categorías inferidas desde la Experiencia.**



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

78

CAPÍTULO N° 4

ANÁLISIS Y RESULTADOS

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente capítulo se constituye a partir de dos momentos de análisis:

- I. **Caracterización y análisis de cada Proyecto Social.**
- II. **Análisis integrado de los Proyectos Sociales.**

Ambos momentos se desarrollan a fin de dar respuesta a los objetivos específicos que sustentan el presente Proyecto de Título y fueron precisados en el capítulo metodológico.

Posterior al análisis se presenta una **síntesis conclusiva**, que contiene los resultados de la Sistematización, organizada a partir de la tipología de fortalezas y debilidades identificadas en el proceso. Finalmente, se elaborará una **propuesta de mejora**, a fin de retroalimentar las prácticas realizadas hasta la actualidad por la Institución y sugerir líneas de acción que permitan dar respuesta a las necesidades de la misma, tomando en cuenta el bienestar del trabajador/a.

Se considera necesario reiterar que se procederá a Sistematizar once Proyectos Sociales pertenecientes al Departamento de Bienestar, del Servicio Nacional de Aduanas de Chile. Aquellos serán mencionados a continuación:

- Proyecto Social *“Bienestar contigo en vacaciones de invierno: Circuito familiar.”*
- Proyecto Social *“Bienestar contigo en vacaciones de invierno: Circuito infantil.”*
- Proyecto Social *“Conjuntos Folklóricos.”*
- Proyecto Social *“Fiesta Integrando a la familia Aduanera.”*
- Proyecto Social *“Preventivos de Salud.”*
- Proyecto Social *“Seguro Colectivo de Salud.”*
- Proyecto Social *“Beca de estudio.”*
- Proyecto Social *“Tour Pucón.”*



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

80

- Proyecto Social “*Colonias de Verano.*”
- Proyecto Social “*Navidad Institucional.*”
- Proyecto Social “*Convenios.*”

4.1 CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE CADA PROYECTO SOCIAL

A continuación se presentan los resultados del **objetivo específico n° 2:**

Caracterizar y analizar los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar desde el Enfoque de Factores Protectores presentes en el ambiente laboral.

Se constituye este momento a partir de la **caracterización** de cada Proyecto Social seleccionado, señalando su descripción a través de **Fichas de trabajo**, las que son consideradas como un Recurso de Estabilización en Sistematización, pues fortalecen los procesos de organización primaria.

Cada Ficha de trabajo contiene las actividades asociadas a cada Proyecto Social, las que son organizadas de acuerdo al **proceso de gestión administrativa**, es decir, planificación, organización, dirección y control.

Posterior a la caracterización, se realizará un proceso de **análisis** de cada Proyecto Social, el que será organizado en función de los Factores Protectores para la Prevención de alcohol y/o drogas presentes en el ambiente laboral. Aquello permitirá visualizar el aporte de las experiencias desde una perspectiva integral, a partir las dimensiones **individual, familiar y laboral**, y las sub – dimensiones que devienen de cada una de ellas, como se explica en la siguiente tabla:

	Dimensión	Sub – dimensión
Factores Protectores	Características Individuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Valores. - Habilidades. - Autoestima.
	Entorno Familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación Familia – Trabajo.
	Entorno Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Social. - Participación. - Sentido de pertenecía e integración.



4.1.1 PROYECTO SOCIAL “BIENESTAR CONTIGO EN VACACIONES DE INVIERNO – CIRCUITO FAMILIAR”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	BIENESTAR CONTIGO EN VACACIONES DE INVIERNO – CIRCUITO FAMILIAR
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	Generar instancias de desarrollo personal y social para los/las funcionarios/as y su grupo familiar.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	<ul style="list-style-type: none">- Junio: Planificación y Organización.- Julio – Agosto: Dirección (Ejecución).- Agosto: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none">- Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar.- Grupo familiar del funcionario/a afiliado/a.
Nº DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	270 participantes aproximadamente.
COBERTURA	A nivel nacional.
RESPONSABLES DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none">- Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional.- Asistente Social de la Dirección Regional de: Arica, Iquique, Talcahuano, Metropolitana y Punta Arenas.
FINANCIAMIENTO	Cofinanciada: <ul style="list-style-type: none">- Afiliado/a: aporte monetario.- Institución: horas profesionales (Asistente Social de cada Aduana Regional cuenta con aproximadamente 60 horas profesionales para destinar al Proyecto).



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
 Universidad de Valparaíso. Chile

	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones sociales: Convenios Institucionales con cajas de Compensación. - Aportes Gremiales, pequeño aporte monetario.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Revisión de alternativas disponibles en cuanto a ofertas del mercado y recursos disponibles. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, así como el tipo de financiamiento. - Selección del profesional responsable. - Determinación de los procedimientos a seguir a través de la programación de la actividad. - Determinación del lugar de realización de la actividad, fecha y hora.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles de los profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vinculación con el gremio y organizaciones con las se tiene convenio a fin de adquirir recursos materiales y económicos. ✓ Proceso de difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de la actividad. - Encuentro del profesional responsable con los participantes a la actividad. - Profesional responsable dirige la actividad a través del rol de líder, guiado a los participantes, trasmitiéndoles información certera y promoviendo la comunicación asertiva, a fin de velar por el cumplimiento de la actividad.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados programados y obtenidos, a fin de detectar

	<p>las desviaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto.- Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.
--	---

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Valores:

El Proyecto es un aporte para aquellos recursos personales con los que cuenta el/la funcionario/a y los integrantes de su grupo familiar. Desde la sub – dimensión de valores tanto los participantes del Proyecto como los profesionales a cargo del mismo, destacan que la instancia ofrecida les permite compartir y vincularse, logrando propiciar el encuentro entre las familias, a través de actividades de tipo recreativas que fomentan la cercanía e interacción.

“El desarrollo de valores como el compartir, la entretención sana, al aire libre lejos del computador, es un vivencia sana, o sea hay varias cosas, por una parte el niño, se genera un espacio de entretención sana para el niño, y por otro lado, generar un espacio de encuentro entre padres e hijos en un lugar entretenido, un espacio distinto destinado a pasarlo bien.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas de Chile).

▪ Autoestima:

Los resultados del Proyecto se relacionan con la imagen que el/la funcionario/a participante tiene de sí mismo, logrando en reiteradas ocasiones, una apreciación personal más positiva. En concordancia a lo planteado, el desarrollo de la autoestima puede ser un producto de este tipo de actividades, considerando que la presente sub – dimensión se construye a partir de la relación con personas significativas que otorguen al implicado/a sentimientos positivos vinculados a la realización personal.

“Bueno también distracción para mí, lo pase espectacular, ver a mi hija chiquitita feliz, no, fantástico, nunca había ido y me arrepentí de no haber participado antes.”

(Afiliado del Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar

▪ Vinculación trabajo – familia:

El objetivo del Proyecto Social apunta directamente a la creación de espacios de encuentro entre el/la funcionario/a y su familia, entendiendo que el escenario actual de los/as trabajadores coarta considerablemente los tiempos de calidad para invertir en la dinámica familiar, logrando núcleos familiares cada vez más dispersos. Lo planteado adquiere especial relevancia en los funcionarios/as de la presente Institución, quienes deben conciliar a la familia con lógicas de trabajo que en reiteradas ocasiones desestabilizan sus horarios, limitando los espacios de encuentro y socialización.

De acuerdo a esta realidad, los esfuerzos del Proyecto se focalizan en integrar a las familias del afiliado/a en instancias que van más allá de la mera entretención, pues buscan llegar a lo íntimo de cada familia, generando temas y recuerdos en común.

“Lo que trata de hacer el Bienestar y sus Asistentes Sociales es que se cree ese ambiente familiar, para que no estemos siempre trabajando y a los niños los dejemos de lado, a ellos les gusta que la familia se reúna, que vaya la mamá, el papá, para que los niños vean ese juego, que interactúen con otros niños de la Aduana y al mismo tiempo que estén los papás presentes.”

(Afiliado del Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral

▪ Sentido de Pertenencia e Integración:

A través del desarrollo del presente Proyecto Social se percibe un incremento de las relaciones sociales entre los funcionarios/as de la Institución, aquello se explica en cuanto a que la actividad les invita a conocerse desde otra dimensión, fuera del espacio laboral, bajo sus roles de padres/madres u esposos. Lo planteado abre los canales de comunicación desde una lógica más cercana y amigable, vinculando a los/as trabajadores/as a partir de sus propios núcleos familiares.

“Después de este tipo de actividades están todos más felices, se nota, digamos que tú fuiste a la nieve, y ya pasaron un par de días porque todos los días no nos vemos entre todos, entonces cuando te los topas conversas “¿te acordai que hicimos un muñeco?” y empezamos a recordar, empezamos a conversar, te deja marcado todo el año, las vivencias quedan dentro de la memoria de cada funcionario y eso es bonito.”

(Afiliado del Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

El Proyecto tiene un carácter nacional, siendo realizado en las Aduanas regionales del país, no obstante, los cupos disponibles son limitados y deben ajustarse a los recursos humanos, físicos y económicos disponibles para cada actividad.

Lo planteado se traduce a un bajo número de participantes, que no sobrepasa las cuarenta y cinco personas por cada Aduana Regional. En concordancia, el número de funcionarios/as beneficiados con el Proyecto es reducido, más aun, si se compara con la población total de afiliados/as al Departamento de Bienestar.

“El cupo de los niños es por el bus. Se consiguen entradas más económicas y vamos en un bus completo, a veces van familias completas.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas de Chile).

Por otro lado, el Proyecto se gestiona bajo la lógica de trabajo informativa, siendo el nivel mínimo de participación en una Organización, lo que genera una nula contribución del afiliado/a en cuanto al proceso de toma de decisiones de la actividad.

No obstante a lo planteado, el Proyecto intenta sustituir aquella falencia bajo la implementación de más de una actividad a disposición del afiliado/a y su grupo familiar, a fin de que los mismos puedan optar por aquella que se ajusta a sus posibilidades de tiempo y logra capturar su interés.

“Bueno a nosotros no nos preguntan, como le digo, informan, dicen “se va a hacer un paseo a Fantasilandia, las inscripciones son hasta cierto día” para cancelar y tener el tiempo de inscribirse, pero ya está hecho el destino. Lo que si hay otras opciones, otros paseos distintos que se puede ir.”

(Afiliado del Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ Apoyo Social:

Se determina que el Proyecto otorga ciertos recursos que incrementan el bienestar de los/as afiliados/as y sus familias. En primera instancia se observa un apoyo social objetivo, referido a aquella gestión realizada por el Departamento de Bienestar que permite movilizar recursos económicos y amortiguar el gasto monetario que implica asistir en familia a este tipo de actividades recreativas.

“Sale mucho más barato que ir solo, entonces es un tema económico, yo ir con mis dos hijos, me saldría carísimo, gastas auto, peaje, bencina, en cambio te sientas en el bus y te llevan y te dan almuerzo.”

(Afiliada del Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

En segunda instancia se observa el apoyo social percibido por los afiliados/as y participantes del Proyecto, quienes destacan la preocupación constante del Departamento de Bienestar por la entrega óptima y oportuna de beneficios acordes a las necesidades de los/as funcionarios/as.

“Que tengas alternativas de entretenimiento, de orientación en algunas materias, son cosas que las personas deben pagar afuera o hacer un montón de cosas para obtenerlas, en cambio aquí, están a su disposición.”

(Afiliado del Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).



4.1.2 PROYECTO SOCIAL “BIENESTAR CONTIGO EN VACACIONES DE INVIERNO – CIRCUITO INFANTIL”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	BIENESTAR CONTIGO EN VACACIONES DE INVIERNO - CIRCUITO INFANTIL
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la integración y el conocimiento entre los/as hijos/as de los/as funcionarios/as. - Contribuir al uso adecuado del tiempo libre en el período de vacaciones.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> - Abril: Planificación y organización. - Junio: Dirección (Ejecución). - Agosto: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	Hijos e hijas del funcionario/a cuyas edades fluctúan entre 6 a 12 años.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	270 participantes aproximadamente.
COBERTURA	A nivel nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional. - Asistente Social de la Dirección Regional de: Arica, Iquique, Talcahuano, Metropolitana y Punta Arenas.
FINANCIAMIENTO	<p>Cofinanciada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afiliado/a: aporte monetario. - Institución: con horas profesionales (Asistente Social de cada Aduana Regional cuenta con aproximadamente 60 horas profesionales para destinar al Proyecto).

	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones sociales: Convenios Institucionales con cajas de Compensación. - Aportes Gremiales, pequeño aporte monetario.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Revisión de alternativas disponibles en cuanto a ofertas del mercado y recursos disponibles. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, así como el tipo de financiamiento. - Determinación de los procedimientos a seguir a través de la programación de la actividad. - Selección del profesional responsable. - Determinación del lugar de realización de la actividad, fecha y hora.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles de los profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vinculación con el gremio y organizaciones con las se tiene convenio a fin de adquirir recursos materiales y económicos. ✓ Difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de la actividad. - Encuentro del profesional responsable con los participantes a la actividad. - Profesional responsable dirige la actividad a través del rol de líder, guiado a sus participantes, trasmitiéndoles información certera y promoviendo la comunicación asertiva, a fin de velar por el cumplimiento de la actividad.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados programados y obtenidos, a fin de detectar

	<p>las desviaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto.- Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.
--	---

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ **Habilidades:**

Si bien el respectivo Proyecto Social apunta preferentemente al uso adecuado del tiempo libre, la recreación y distensión, también es posible observar que aborda temáticas de tipo educativas y de internalización de conocimientos, a fin de lograr un espacio de desarrollo integro y didáctico para los hijos/as de los afiliados/as, y crear instancias que logren capturar el interés de los niños y niñas.

“Fueron a conocer parte de Valparaíso, los llevaron a conocer la Aduana, también a conocer los perros con los que trabaja la PDI, todo lo que tiene que ver con las drogas, después los llevaron a la cocina, ellos cocinaron, fue súper entretenido.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ **Valores:**

Desde la sub-dimensión de valores se deduce que instancias como estas promueven el conocimiento entre las familias de los afiliados/as, fomentando valores como la amistad y unión, no tan solo entre los niños/as que participan, sino en el núcleo familiar de los infantes que se relacionan de manera directa en actividades como estas.

“Se han creado lazos de amistad, son como dos o tres que se encuentran típico en todas las actividades y chiquititas del jardín, entonces típico, es como “oye va a ir mi amigo”, “ah ya entonces yo también voy”. Entonces se encuentran con otras niñas, se han hecho amigas porque se juntan en todas las actividades del bienestar, a ellas les gusta.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Así mismo, se puede considerar como otro valor desarrollado mediante esta actividad, la confianza que le confieren los padres y madres de los niños/as participantes a las profesionales del Departamento de Bienestar responsables de la implementación del Proyecto Social, pues visualizan en ellas un rol de acompañamiento, preocupación y apoyo.

“Nos hemos ganado la confianza en la institución, que es un elemento súper potente, imagínate, no cualquier persona te entrega a su hijo para que te lo lleves un día entero a otro lugar.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar

▪ Vinculación trabajo – familia:

Desde la dimensión familiar, el Proyecto Social se concibe como un apoyo para aquellas familias con hijos/as en etapa de crianza, a través de la creación de instancias recreativas y educativas dedicadas a que los infantes de la Aduana utilicen adecuadamente su tiempo libre en periodo de vacaciones.

De acuerdo a lo planteado, se observa una doble finalidad del Proyecto, enfocada a los niños/as y también a aquellos padres y madres que trabajan y cuentan con limitado tiempo libre para acompañar a sus hijos/as y realizar este tipo de actividades de forma independiente.

“El Bienestar otorga instancias que uno no ha hecho como familia, son cosas nuevas, y lamentablemente a veces uno no puede hacerlo, por temas de tiempo, entonces lo ideal es que exista un equipo que los lleve, que sabes que los cuidan, uno es feliz en ese sentido.”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

En síntesis la actividad realizada por el Bienestar ofrece apoyo para las familias, estando presente en aquellos momentos en que los/as funcionarios/as del Servicio deben responder a sus responsabilidades laborales.

“Entonces yo creo que está enfocado aparte de los niños también a la persona que trabaja acá en la Aduana, para apoyarla, porque ellos saben que tenemos hijos y es una forma de llenar esos espacios que nosotros no podemos hacer en algún minuto.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral

▪ Sentido de Pertenencia e Integración:

La presente sub – dimensión se observa de forma transversal en el desarrollo de la actividad, a través de la generación de instancias permanentes de interacción y socialización entre los niños/as que participan. Aquel vínculo que se forma repercute en las relaciones entre los padres de dichos niños/as, funcionarios/as del Servicio, pues los vincula en torno a un tema en común, la entretención de sus hijos/as.

“Uno lo mira de repente por la entretención, que es obvio, que lo pasen bien, pero todo lo que hay detrás, desde que están viajando, en el viaje conversan, ven películas, se ríen. Se genera otro ambiente, no es la acción por la acción, es todo lo que hay detrás.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Acciones con estas dejan en evidencia la lógica de trabajo del Departamento de Bienestar, quien concibe al afiliado/a desde todas sus dimensiones, dando especial relevancia al ámbito familiar. Aquello permite que los hijos/as de los funcionarios/as se acerquen a la Institución, la conozcan y se sientan considerados por la misma, visualizándola incluso como una posibilidad de trabajo a futuro.

“Desde chiquititos los niños se identifican con la institución de hecho pasa mucho que hay funcionarios hijos de ex funcionarios, que ya conocen la institución entonces estudian algo relacionado con el comercio exterior y después de alguna manera cuando hay concurso no dudan en entrar.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Participación:

La forma de tomar decisiones en cuanto a dicho Proyecto es informativa, es decir, el/la afiliado/a no es parte del proceso de toma de decisiones en

cuanto a la organización y programación de la actividad. Aquello corresponde netamente a las profesionales del Departamento de Bienestar, quienes difunden la actividad a sus afiliados/as cuando sus lineamientos ya están definidos.

Pese a ello, se destaca el interés constante por adecuar las actividades ofrecidas a las necesidades e intereses que perciben respecto de los afiliados/as y sus familias.

“No se participa en la toma de decisiones, porque ya viene todo estipulado por la Asistente Social, eso lo plantean ellos, ellos lo definen, lo proponen y lo difunden. Pero ellos siempre están como a la moda, buscando lo “top” del momento, para que los niños y nosotros también enganchemos.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ **Apoyo Social:**

En cuanto al Apoyo Social recibido por el Proyecto Social, se determina su carácter de cofinanciado, pues si bien los participantes deben desembolsar una suma de dinero extra al descuento mensual por afiliarse al Departamento de Bienestar, la Institución por medio del trabajo profesional realizado por las Asistentes Sociales, gestiona el Proyecto Social velando por la implementación de actividades de calidad y a precios más exequibles que los ofrecidos por el mercado.

En lo que respecta al Apoyo Social percibido, los participantes de la experiencia tienen una apreciación positiva en cuanto a esta, ya que otorga una oportunidad de recreación para sus infantes, al mismo tiempo un apoyo para aquellos padres y madres con hijos/as en etapa de crianza.

“Si yo lo hiciera de forma independiente sería más costoso y mas engorroso, porque ellos hacen convenios con ese tipo de empresas, entonces claro, el precio es mucho menor, además no sería lo mismo porque iríamos las dos solas.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

4.1.3 PROYECTO SOCIAL "CONJUNTOS FOLKLÓRICOS"

CARACTERIZACIÓN PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	CONJUNTOS FOLKLÓRICOS
FRECUENCIA	Semanal.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar el desarrollo de habilidades y destrezas en los/las funcionarios/as. - Promover el conocimiento de las manifestaciones culturales folklóricas. - Generar un espacio de esparcimiento y convivencia entre los/las funcionarios/as.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> - Febrero: Planificación y Organización. - Abril - Noviembre: Dirección (Ejecución). - Diciembre: Evaluación
LOGICA DE TRABAJO	Codecisión.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar. - Grupo familiar del funcionario/a afiliado/a.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	110 participantes aproximadamente.
COBERTURA	A nivel nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional.
FINANCIAMIENTO	<p>Cofinanciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Institución: Aporte monetario. Horas profesionales (Asistente Social de la Dirección Nacional cuenta con aproximadamente 60 horas profesionales para destinar al Proyecto).

	<ul style="list-style-type: none"> - Afiliado/a participante: Aporte monetario. Organización y ejecución de actividades para recaudar fondos extras. - Afiliado/o no participante: Afiliado que no participa pero desea contribuir al desarrollo de los Conjuntos Folklóricos con un aporte económico mensual definida por el mismo.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Definición del presupuesto disponible mediante una reunión con el Consejo de Bienestar. - Selección del profesional responsable. - Determinación de actividades para el cumplimiento de los objetivos establecidos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de los ensayos semanales realizados por cada Conjunto Folklórico. ✓ Realización de una actividad masiva de cierre, para presentar el trabajo realizado por los participantes.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles de los profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar, ✓ Selección y contratación de Recursos Humanos (instructor de cada agrupación folklórica). ✓ Coordinación en cuanto al espacio físico, fecha y horario de ensayo para cada agrupación. ✓ Adquisición de recursos técnicos para la actividad de cierre (micrófonos, parlantes, escenografía, etc.).
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha del Proyecto.

	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir de forma no presencial los ensayos semanales de cada Grupo Folklórico. - Ejecución de la actividad de cierre, en donde el profesional responsable cumple el rol de líder, delegando responsabilidades, supervisando los procesos y guiando a los implicados a fin de cumplir con los objetivos propuestos.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que las actividades se realicen de acuerdo a lo planificado. - Proceso de comparación entre los resultados programados y los obtenidos, a fin de detectar las desviaciones. - Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto. - Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Habilidades:

El respectivo Proyecto Social apunta a la creación de instancias de desarrollo para los/as funcionarios/as y sus familias, en donde se potencian las habilidades y destrezas referidas principalmente al baile y el canto, a través de ellos se incorporan conocimientos sobre la cultura nacional y las raíces históricas.

Sumado a lo planteado, el Proyecto permite un importante beneficio para la salud de sus participantes, debido al movimiento y la actividad física realizada.

“Este proyecto tiene mucho que ver con el desarrollo de habilidades y la adquisición de destrezas como aprender a bailar, a cantar, el proyecto potencia sus habilidades, hasta un tema físico, porque necesitas tener una condición física, entonces te mantiene saludable.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).



De igual forma, resulta importante mencionar el entusiasmo de los/as participantes por aprender y perfeccionarse en la temática de manera constante, logrando que las agrupaciones adquieran un carácter profesional en muchos casos.

“Han crecido mucho todos los grupos, hay quienes componen sus propias canciones y se presentan para los eventos de su ciudad, en las Municipalidades.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Valores:**

La dinámica del respectivo Proyecto Social instala y fomenta en sus participantes valores como la dedicación y constancia. Aquellos valores resultan necesarios a la hora de aprender una habilidad o lograr los objetivos propuesto por los Conjuntos Folklóricos, pues revela el esfuerzo constante de sus integrantes por progresar y lograr un óptimo desempeño.

“No es menor, porque todas las semanas darte el tiempo y dedicárselo al grupo, con lo que estábamos hablando que lo que menos tienen los funcionarios es tiempo, entonces dedicarse a esto es meritorio.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Autoestima:**

Se considera que el Proyecto Social “Conjuntos Folklóricos” influye directamente en la salud de los/as participantes y su desarrollo tanto personal como social, ofreciendo un espacio extra laboral destinado al auto cuidado. Aquello tiene un impacto positivo en enfermedades actualmente diagnosticadas en los trabajadores, como el estrés y la depresión.

“Se constituye como un espacio de distensión para compartir, o sea, estos grupos ensayan en las mismas dependencias de la Aduana, pero estas haciendo algo totalmente distinto, ahí se olvidan del trabajo, conversan, se hacen amigos, se generan vínculos, hay toda una cosa entretenida.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar**▪ Vinculación trabajo – familia**

Si bien el Proyecto está destinado a los/as funcionarios/as del Servicio, en casos particulares, también pueden incorporarse las familias de los mismos, como Aduanas regionales con reducido número de trabajadores/as. De esta forma los beneficios que el Proyecto otorga son extendidos al grupo familiar de los/as trabajadores/as, quienes se vinculan directamente con la Institución al representar y formar parte de una agrupación perteneciente al Servicio.

“Cada uno constituido por funcionarios y familiares en algunos casos, generalmente en las aduanas más pequeñas.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral**▪ Sentido de Pertenencia e Integración:**

El Proyecto es considerado un espacio de vinculación para sus participantes, quienes se reúnen en torno a un objetivo común y se representan con la agrupación de la que forman parte, identificando una identidad compartida que les permite trabajar en equipo, organizarse y tomar decisiones a favor del grupo.

“Tratamos de generar espacios para ellos, en términos de espacios entretenidos, integrar a la familia, entre ellos mismos, porque uno sabe que de repente se generan roces, pero esto genera un vínculo distinto.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Por otro lado, el Proyecto permite que sus participantes se desarrollen como representantes de la Institución, tanto en actividades Institucionales como fuera del espacio laboral, proyectándose hacia la comunidad bajo el nombre del Servicio.

“Ellos tienen una presencia interna, se ha ido dando con el tiempo, además la representación de la Aduana hacia el exterior, el año pasado, algunos hicieron su presentación en centros de abuelitos, otros de niños, aquí lo hicimos en el frontis de la iglesia La Matriz.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

La forma de tomar decisiones respecto al desarrollo y funcionamiento de los Conjuntos Folklóricos se realiza mediante el tipo de participación codecidida, es decir, los/as funcionarios/as que forman parte del respectivo Proyecto tienen máxima implicación en las determinaciones y resoluciones llevadas a cabo.

“Ellos deben firmar una nomina de asistencia semanal porque debemos tener todo registrado y certificado, así sabemos que están trabajando y funcionando. Lo demás lo organizan y deciden ellos; confección de trajes, presentaciones, actividades para recaudar fondos.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Las características de las agrupaciones folklóricas conformadas en el respectivo Proyecto Social tienen el carácter de abierto, es decir, permite la incorporación de nuevos participantes periódicamente. Si bien aquel factor puede influir en la cohesión de la agrupación se estima que esta cualidad cobra especial relevancia pues permite que nuevos funcionario/a puedan incorporarse, incluso aquellos afiliados/as jubilados del Servicio.

“Existe difusión anual y la posibilidad de inscribirse si se está interesado. Porque siempre habrá personas que se tienen que retirar del grupo por “X” motivos, quizás vejez, enfermedad, cambio de aduana, personas que jubilan, aunque también hay jubilados que siguen en los grupos.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

En cuanto a su cobertura, se determina que el Proyecto Social Conjuntos Folklóricos tiene un carácter nacional, logrando extender sus beneficios a los afiliados/as que ejercen sus funciones laborales en las Aduanas Regionales. No obstante a ello, el número de participantes por cada agrupación se limita a veinticinco personas, logrando un reducido número de beneficiarios/as.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

“Hay cinco grupos folklóricos dentro de la institución, en donde participan funcionarios de la Dirección Nacional y Regional. Pertenecen a Valparaíso, San Antonio, Los Andes Santiago y Arica”.

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Apoyo Social**

El Proyecto tiene el carácter de cofinanciado, es decir, parte de sus ingresos dependen de sus propios participantes y otra parte de ellos del Departamento de Bienestar, quienes otorgan un aporte económico a cada Conjunto Folklórico, permitiendo solventar ciertos gastos propios de cada agrupación.

“Se designa una cantidad mensual para grupos folklóricos que consiste en un aporte para que ellos paguen un monitor, para que les haga clases, generalmente ellos ensayan en las mismas dependencias de la Aduana.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

El Departamento de Bienestar de igual forma apoya a los Conjuntos Folklóricos mediante la organización y gestión de las presentaciones de cierre de cada año, a fin de transmitir a los/las funcionarios/as de la Institución y a la comunidad en general el trabajo realizado y el esfuerzo y dedicación de sus participantes en el Proyecto.

“Este año vamos a hacer algo distinto, haremos una gala folklórica a final de año con todos los grupos y se hará en Los Andes, ya esta organizándose.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

4.1.4 PROYECTO SOCIAL “FIESTA INTEGRANDO A LA FAMILIA ADUANERA”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	FIESTA “INTEGRANDO A LA FAMILIA ADUANERA”
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Generar instancias de encuentro y convivencia entre los/las funcionarios/as y su grupo familiar. - Fortalecer el sentido de pertenencia institucional.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Abril: Planificación. - Mayo – Junio: Organización. - Diciembre: Dirección (Ejecución). - Enero: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Codecisión.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar. - Grupo familiar del funcionario/a afiliado/a.
N° DE PARTICIPANTES DEL PROYECTO	300 participantes aproximadamente.
COBERTURA	A nivel nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional. - Asistente Social de la Dirección Regional de: Arica, Iquique, Talcahuano, Metropolitana y Punta Arenas.
FINANCIAMIENTO	<p>Cofinanciada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afiliado/a: aporte monetario. - Institución: horas profesionales (Asistente Social de cada Aduana Regional)

	<p>cuenta con aproximadamente 75 horas profesionales para destinar al Proyecto).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones sociales: Convenios Institucionales con cajas de Compensación.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Revisión de alternativas disponibles en cuanto a ofertas del mercado y recursos disponibles. - Selección del profesional responsable. - Selección de funcionarios/as para conformar un comité de organización del Proyecto. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, así como el tipo de financiamiento. - Determinación de los procedimientos a seguir a través de la programación de la actividad. - Determinación del lugar de realización de la actividad, fecha y hora.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles de los profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar. ✓ Programación de actividades para recaudar fondos que aporten al financiamiento del Proyecto. ✓ Adquisición de recursos materiales y técnicos para la realización del Proyecto.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de actividad para recaudar fondos a cargo del Comité de Organización quienes difunden y guían el proceso en conjunto con la Asistente Social responsable. - Ejecución de la actividad "Fiesta integrando a la familia aduanera".

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuentro del profesional responsable con los participantes a la actividad. ✓ Profesional responsable dirige la actividad a través del rol de líder, guiado a sus participantes, transmitiéndoles información certera y promoviendo la comunicación asertiva, a fin de velar por el cumplimiento de la actividad.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados programados y obtenidos, a fin de detectar las desviaciones. - Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto. - Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Valores:

El respectivo Proyecto Social fomenta e instala en sus participantes valores derivados de su vinculación y socialización en las actividades. Se reconoce que a través de instancias como las que ofrece el Proyecto, los/as funcionarios/as del Servicio se encuentran en un escenario que los iguala, permitiéndoles compartir y aceptarse a pesar de sus diferencias. Aquello se traduce positivamente en el espacio laboral, generando mayor cercanía entre los diversos estamentos de la Institución.

“En las actividades somos todos iguales, lo que se arma, el ambiente, estar ahí, reír, desde la jefatura hasta el grado más mínimo, somos todos iguales, porque todos se conocen, todos participan, se ríen, es grato, muy lindo, por eso participo.”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ Autoestima:

Desde la sub – dimensión de autoestima, el Proyecto ofrece un espacio de distensión extra laboral que repercute directamente en la salud de los afiliados/as, disminuyendo el riesgo de padecer cuadros de estrés laboral. Desde esta perspectiva, el Proyecto apunta a propiciar la relajación y distensión de sus participantes, aquello cobra especial relevancia a la hora de lograr trabajadores felices y conformes con su lugar de trabajo.

“Mis sensaciones una vez terminado el proyecto son excelentes, como yo mismo te decía, solamente el interactuar con los funcionarios fuera del servicio, ya eso es otra cosa, estoy todo el año recordando esos momentos, son cosas fuera de lo normal.”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar**▪ Vinculación trabajo – familia:**

Se considera que actividades como las que ofrece el Proyecto son un aporte en la dinámica familiar, pues se conciben como un espacio de encuentro y distensión.

El Proyecto se desarrolla tomando en cuenta las características del trabajo realizado por los/as funcionarios/as del Servicio, el cual, en muchas ocasiones los coarta el tiempo dedicado a la familia. A partir de ello, la actividad brinda un momento propicio para fomentar las relaciones familiares.

“Aquí con mucho trabajo uno a veces pierde la noción del tiempo, entonces yo pienso que esa es la finalidad en sí del Bienestar, incitar a la familia para que este junta, que comparta, que se recree, y esas facilidades solo las puede dar Bienestar, nadie más que ellos.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Del mismo modo, los funcionarios/as del Servicio reconocen una preocupación constante del Departamento de Bienestar por incluir a las familias en las actividades, procurando integrar a sus miembros y hacerlos sentir parte de la Institución. Aquello tiene un impacto positivo en la visión del

trabajador/a, quien valora la consideración de su familia en su contexto laboral.

“Es que sabe que pasa, yo no sé como lo sentirán los otros colegas, pero yo al ver a mis niños felices yo quedo satisfecho y súper contento.”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral

▪ Sentido de Pertenencia e Integración:

El objetivo del Proyecto apunta directamente a fortalecer el sentido de pertenencia Institucional, a través de instancias de encuentro y convivencia entre los/las funcionarios/as y su grupo familiar. Bajo este contexto, los/as participantes se conocen en una dimensión diferente a la que habitualmente se desarrolla dentro del espacio laboral, creando relaciones de confianza e incluso lazos de amistad. Lo planteado repercute directamente en el clima organizacional del Servicio, pues permite trabajadores más cohesionados y facilita el trabajo en equipo.

“Me motiva a ir el tema de reunirse con los funcionarios, compartir con ellos, volver a reunirnos, porque como te digo, uno va a oficina “hola, hola, como estas” y sigue de largo, en cambio ahí uno se junta, se reúne y hablamos de las cosas del año.”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ Participación:

En cuanto a la lógica de trabajo, se determina que se realiza por medio de la codecisión, a partir de la conformación de un Comité integrado por funcionarios/as del Servicio, afiliados/as al Departamento de Bienestar, quienes son considerados en los procesos de toma de decisión, por medio de acuerdos específicos sobre cuestiones que vinculan a las partes, mediante estructuras paritarias de decisión respecto de las diversas fases de gestión que conforman el Proyecto Social.

“Es una Asistente Social, que coordina y el comité de navidad, que está constituido por funcionarios, el cual se elige, bueno se llama a través de correo masivo, se convoca para quienes quieran formar parte del comité de navidad, son como cuatro personas. Entonces trabajamos en conjunto con las Asistentes Sociales.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Si bien el Proyecto Social tiene un carácter nacional, encontrándose a disposición de los funcionarios/as del Servicio que cumplen su labor en las diversas regiones del país, la proporción de participantes es reducida y minoritario en comparación con el total de afiliados/as a nivel nacional, logrando un bajo número de beneficiarios/as.

“Va poca gente en general en relación a la cantidad de funcionarios, entonces el impacto, hay todo un trabajo de gestión, pero el impacto si tu lo llevas a una evaluación social es poco.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Apoyo Social**

En cuanto a su financiamiento, el Proyecto tiene el carácter de cofinanciado. Entre sus financiadores se observa la figura del propio afiliado/a, quien debe desembolsar una suma de dinero extra al descuento mensual por su afiliación al Departamento de Bienestar. También se observa la figura de la Institución, pues a partir de la labor realizada por las Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Aduanas, el Proyecto Social es implementado, ya que son las profesionales quienes se responsabilizan de ejecutar y dirigir todas las fases del proceso administrativo, sumado a ello, gestionan la adquisición de recursos por medio del establecimiento de convenios con diversas instituciones y organizaciones, a fin lograr precios más exequibles para el funcionario/a y su grupo familiar.

“Todas estas cosas son autofinanciadas, que es lo que hacemos nosotros, organizamos actividades como el bingo, logramos conseguir rebaja, el traslado, entonces los costos no son los mismos si la persona va sola, versus que si vas en grupo, van más niños, se van a conocer, son otros contextos, tiene impacto positivo.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).



4.1.5 PROYECTO SOCIAL “PREVENTIVOS DE SALUD”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	PREVENTIVO DE SALUD
FRECUENCIA	Anual
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar espacios y acciones que contribuyan a reducir los factores de riesgos y avances de enfermedades. - Sensibilizar a los/las funcionario/as afiliados/as sobre el riesgo de la enfermedades crónicas.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Abril: Planificación y Organización. - Mayo y Junio: Dirección (Ejecución). - Julio: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	50 participantes en total aproximadamente.
COBERTURA	Comuna de Valparaíso.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional.
FINANCIAMIENTO	Financiada por el Servicio Nacional de Aduanas: <ul style="list-style-type: none"> - Institución: horas profesionales (Asistente Social de la Dirección Nacional de Aduanas cuenta con aproximadamente 120 horas profesionales para destinar al Proyecto). - Centros de Salud: coordinación con instituciones y centros de salud, como por

	ejemplo, el Hospital Clínico de Viña del Mar.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Revisión de alternativas disponibles en cuanto a ofertas de Clínicas, Hospitales y otros Servicios de Salud. - Selección del profesional responsable. - Determinación de los procedimientos a seguir a través de la programación de la actividad. - Determinación del lugar de realización de la actividad, fecha y hora.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles del profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar. ✓ Proceso de recepción de inscripciones adjunto a documentación solicitada.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del Proyecto "Preventivo de Salud": <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocar a los participantes. ✓ Apoyar a los profesionales de la salud en la ejecución de actividades. ✓ Velar por la entrega de exámenes y resultados médicos de forma oportuna.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados programados y los obtenidos, a fin de detectar las desviaciones. - Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto. - Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Habilidades:

En lo que respecta a las habilidades, se considera que los resultados del Proyecto son un aporte para el bienestar del funcionario/a, pues las actividades realizadas permiten que el/la participante pueda apropiarse de conocimientos y herramientas que le permitirán cuidar su salud y prevenir enfermedades o impedir su avance, para en definitiva acrecentar su calidad de vida.

“También coordinamos charlas sobre por ejemplo, el tema de la diabetes de la hipertensión. Todo con la intención de orientar al funcionario en estas temáticas.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Autoestima:

Al propiciar espacios destinados al bienestar del afiliado/a, que acrecienten su salud y calidad de vida, se está trabajando indirectamente en la valoración que el trabajador tiene de sí mismo, que repercute positivamente en su autoestima al sentirse considerado por su Institución, fortaleciendo aquellos sentimientos relacionados con la seguridad y confianza.

“Pero es fantástica la recepción de los funcionarios, porque es como “mira el servicio nos quiere y nos hace un cariñito”, hay todo un trasfondo de preocupación, yo me doy cuenta del impacto que tienen estas actividades.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Laboral

▪ Sentido de Pertenencia e Integración:

Los elementos que constituyen el Proyecto Social “Preventivos de Salud” generan percepciones y valoraciones positivas en sus implicados/as, particularmente porque las actividades realizadas se traducen a una gestión



beneficiosa para los/as funcionarios/as de la Institución, pues no solo otorga un servicio a favor de la salud del trabajador/a, sino que también, se desarrolla pensando en la accesibilidad de los involucrados en cuanto a tiempo y espacio.

Acercar los beneficios al contexto laboral se remite a una vinculación positiva de los/as trabajadores/as con la Institución, quienes se sienten considerados y apreciados, elementos importantes para generar arraigo colectivo y sentido de pertenencia.

“Es la misma institución la que acerca los sistemas a los funcionarios, entonces es espectacular, todos esos temas que tú no puedes hacer por tema de tiempo los encuentras aquí mismo, entonces uno lo agradece”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

De acuerdo a sus características, el Proyecto Social se encuentra limitado en cuanto a su número de beneficiarios/as, el que se restringe a cupos para cada actividad a realizar, debido a las posibilidades de tiempo que disponen los profesionales de la salud que llevan a cabo este tipo circuitos de prevención. La situación es considerada una debilidad puesto que la oferta no se condice con la demanda, existiendo un gran número de funcionarios/as interesados en obtener los beneficios derivados de este Proyecto.

Sumado a lo planteado, la actividad solo se realiza en la zona centro, destinada a los/as funcionarios/as de la Dirección Nacional de Aduanas y la Dirección Regional de Valparaíso, es decir, aquellos trabajadores/as que realizan sus funciones dentro de la Comuna de Valparaíso. Lo descrito limita aun más el impacto del Proyecto, el cual aun no ha logrado descentalizarse y llegar a los/as afiliados/as de las Aduanas regionales.

“Las debilidades van por el impacto, sería bueno de que llegara a una política nacional del Servicio, no solamente en DNA, la idea es que otras aduanas también puedan ejecutar este tipo de programas y llegar a más personas, porque estamos limitados a un cupo.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

▪ Apoyo Social:

El respectivo Proyecto tiene el carácter de financiado, es decir, no implica un costo monetario por parte del afiliado/a al Bienestar y solo se traduce al costo de la gestión realizada por la Asistentes Sociales del Servicio, quienes coordinan las actividades con los centros de salud y demás organizaciones.

Desde el Apoyo Social en un sentido más subjetivo, el Proyecto es visto por sus participantes como un aporte en su calidad de vida, pues contribuye directamente a su salud y bienestar.

“No se cancela nada, es gratuito, y bueno los resultados te llegan ese mismo día en la tarde, el doctor de hacer un certificado, te evalúa, todo, y dependiendo de cómo te encuentren te dan una orden para que vayas al hospital clínico y tú sigues con el tratamiento.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

4.1.6 PROYECTO SOCIAL “SEGURO COLECTIVO DE SALUD”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	SEGURO COLECTIVO DE SALUD
FRECUENCIA	Cada tres años.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer una alternativa de financiamiento a los altos costos generados por los problemas de salud que no son cubiertos por los sistemas previsionales de salud (FONASA – ISAPRE). - Fomentar las afiliaciones al seguro de manera de velar por la protección de los/as socios/as y su grupo familiar ante enfermedad catastróficas.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Marzo: Planificación y Organización. - Enero a Diciembre: Dirección (Ejecución). - Febrero: Control
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar. - Grupo familiar del funcionario/a afiliado/a.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	1.280 participantes aproximadamente.
COBERTURA	Nivel Nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional. - Asistente Social de la Dirección Regional de: Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana, Talcahuano, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.
FINANCIAMIENTO	Cofinanciada:

	<ul style="list-style-type: none"> - Afiliado/a: aporte monetario. - Institución: horas profesionales (Asistente Social de la Dirección Nacional de Aduanas cuenta con 600 horas profesionales, mientras que la Asistente Social de cada Dirección Regional cuenta con 300 horas profesionales para dedicar al Proyecto).
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Etapa de negociación y renovación de Seguros con las Compañías del rubro interesadas. - Asignación del profesional responsable del Proyecto. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, así como el tipo de financiamiento. - Determinación de los procedimientos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar la tramitación de las pólizas, previa verificación de las condiciones convenidas (tiempos de liquidación, cumplimiento de bases). ✓ Coordinar la entrega de material de apoyo a las Asistentes Sociales de regiones para iniciar proceso de difusión y afiliación.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles del profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover y difundir el seguro seleccionado y las condiciones convenidas. ✓ Iniciar proceso de afiliación en todas las Aduanas, previa identificación de potenciales asegurables.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
 Universidad de Valparaíso. Chile

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de porcentaje de afiliación a obtener por Aduana. ✓ Coordinar la entrega de material informativo a los inscritos.
<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instruir a los/as afiliados/as inscritos en los procedimientos para la adecuada utilización del seguro. - Atención personalizada al afiliado/a para el uso del beneficio. - Supervisar y administrar el funcionamiento del Seguro, además de coordinar la entrega de beneficios a la contabilidad de Bienestar. - Mediar con la compañía de seguros en apelaciones, reclamos o peticiones, cuando corresponda. - Velar por el estricto cumplimiento de las condiciones estipuladas en la póliza.
<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar evaluaciones, cuatrimestrales, con el levantamiento de las estadísticas respectivas, realizando las comparaciones pertinentes y sugiriendo gestiones que amerite. - Llevar un control de siniestralidad de la póliza. - Evaluación de tipo cuantitativa respecto a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje de siniestralidad abril-dic, en el año actual v/s siniestralidad igual período, el año anterior. ✓ Cantidad de beneficios tramitados el año pasado v/s mismo período año actual. ✓ Cantidad de afiliados año actual v/s cantidad de afiliados año anterior. ✓ Monto de beneficios recibidos año actual v/s mismo período año anterior. ✓ Tiempo promedio de liquidación v/s tiempos de liquidación propuestos por la Compañía. ✓ Cantidad de apelaciones resueltas favorablemente v/s cantidad de apelaciones efectuadas.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Habilidades:

Desde la sub – dimensión de habilidades, el respectivo Proyecto cuenta con un asesoramiento por parte de las Asistentes Sociales de cada Dirección Regional de Aduanas, quienes por medio de la educación informal orientan y guían a los afiliados/as en los procesos de obtención de beneficios, entregando relevante información tendiente a facilitar y agilizar los procesos de postulación y uso del Seguro. Aquello permite que los afiliados/as puedan utilizar su Seguro de forma eficiente, dando respuesta sus necesidades y a las de su familia.

“El rol, es la difusión, la orientación para los funcionarios para que ellos sepan hacer uso del convenio, enseñarle al funcionario y a sus cargas como usar el seguro, como presentar bien la documentación, porque existen muchos rechazos, la idea es entregar una buena orientación, la idea es entregar la difusión.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar

▪ Vinculación trabajo – familia:

En cuanto a la familia, se considera que el Proyecto otorga un apoyo para el afiliado/a y su grupo familiar en lo que respecta a su salud, velando por su protección ante la presencia de enfermedades o accidentes. De acuerdo a ello, el Seguro otorga un resguardo para las familias a partir de reembolsos y coberturas a su disposición.

“Mi hijo más chico es súper enfermizo, desde chico que ocupa mensualmente, unas pastillas que me salen \$ 50.000. Nunca gasto menos de \$50.000 mensuales en medicamentos. Por lo mismo tengo el Seguro, lo gestiona el Bienestar, y el Seguro me salva la otra mitad del año, una mitad funciono con los reembolsos del Bienestar y la otra mitad con el Seguro, porque fijo tengo esos gastos.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).



c. Desde la Dimensión Laboral

▪ Participación:

En lo que respecta a la participación, se observa que el respectivo Proyecto Social tiene cobertura nacional, ampliando sus beneficios a los afiliados/as que trabajan en alguna de las Aduanas regionales del país. Sumado a ello, el Proyecto cuenta con un amplio número de participantes, llegando al 80% del total de trabajadores/as afiliados/as al Departamento de Bienestar.

La amplia participación de los/as afiliados/as se traduce en el óptimo resultado del servicio otorgado, el cual es respaldado por las profesionales del Departamento de Bienestar, quienes controlan su implementación, a fin de lograr resultados eficientes y coherentes a las necesidades de los implicados/as.

“El impacto es muy grande, estamos hablando del 80% de nuestros afiliados, la mayoría se incorpora.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Apoyo Social:

El Proyecto Social tiene el carácter de cofinanciado, es decir, el afiliado/a al Departamento de Bienestar debe desembolsar una suma de dinero extra para obtener la respectiva prestación. Por su parte, el Servicio Nacional de Aduanas también aporta en el financiamiento del Proyecto, por medio de horas profesionales otorgadas a la Asistente Social responsable para gestionar y dirigir los procesos de difusión, entrega de información y asesoramiento al afiliado/a que opte por el Seguro de Salud.

Desde una lógica más subjetiva y a partir de las experiencias de los participantes del Proyecto Social, el Seguro de Salud es concebido como un apoyo para el afiliado/a y su grupo familiar, pues permite el acceso a atenciones médicas, tratamientos especializados, reembolsos y demás beneficios que acrecienten las condiciones de salud y otorgan protección al trabajador/a y su familia.

“El Seguro, el cual te cubre el 50% de gastos, por ejemplo si yo me compro un lente el Seguro me cubre hasta 3 UF, o sea estamos hablando de \$70.000, y Bienestar también te cubre, entonces al final te sale gratis el lente. Tú pagas pero sabes que a la larga te va a salir gratis.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).



4.1.7 PROYECTO SOCIAL “BECA DE ESTUDIO”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	BECA DE ESTUDIO
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Premiar la excelencia académica de aquellos afiliados/as y/o cargas legales del afiliado/a que estén cursando estudios superiores. - Apoyar económicamente al afiliado y su grupo familiar en los procesos de formación académica.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Febrero: Planificación. - Marzo - Abril: Organización. - Abril - Mayo: Dirección (Ejecución). - Junio: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Codecidida.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar que estén cursando estudios superiores. - Cargas legales del funcionario/a afiliado/a que estén cursando estudios superiores.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	20 participantes aproximadamente
COBERTURA	Nivel nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Asistente Social Departamento de Bienestar Servicio Nacional de Aduanas de Chile.
FINANCIAMIENTO	<p>Financiado por el Departamento de Bienestar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Bienestar: Aporte monetario. - Institución: horas profesionales (Asistente Social de la Dirección Nacional)

	de Aduanas cuenta con aproximadamente 112 horas profesionales para planificar, organizar, ejecutar y evaluar.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto en reunión con Consejo de Bienestar. - Selección del profesional responsable. - Determinación de los procedimientos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de requisitos y criterios de selección del postulante. ✓ Definición de montos de dinero asignado de acuerdo a las categorías establecidas. ✓ Programación de ceremonia de entrega de beneficio.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles del profesional a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de formulario de postulación al beneficio. ✓ Difusión del Proyecto a los afiliados/as al Servicio. ✓ Recepción y análisis de la documentación. ✓ Adquisición de recursos técnicos y materiales para la ceremonia de entrega del beneficio.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del “Beca de estudio”: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar la entrega del beneficio de acuerdo a los requisitos y criterios de selección.



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocar a los beneficiarios/as a ceremonia de entrega de la beca de estudios. ✓ Propiciar la vinculación de los beneficiarios con las jefaturas del Servicio Nacional de Aduanas. ✓ Guiar la ceremonia de entrega del beneficio procurando que el beneficiario sea reconocido por la institución.
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados realizados y los programados, a fin de detectar las desviaciones. - Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad de postulaciones recibidas durante el año actual v/s cantidad de postulaciones, durante el año anterior. ✓ Cantidad de becas asignadas.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Habilidades:

El Proyecto Social “Beca de Estudio” acrecienta las posibilidades de acceder a estudios de formación superior, tanto para el/la funcionario/a afiliado/a al Departamento de Bienestar, así como para sus cargas legales. Con el propósito de fomentar la adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades que otorguen a los implicados un conjunto de herramientas para desenvolverse en el escenario laboral actual y les permitan ascender profesionalmente.

“Ahora se han ido incorporando varios funcionarios. Aquí en la institución nosotros tenemos concursos, la gente puede ascender a partir de estudios, existe un fuerte interés sobre todo de la gente joven por estudiar, tanto semi presencial como en línea, hay muchos funcionarios que estudian y eso les permite progresar en el tiempo como carrera funcionaria”.



(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Valores:**

Si bien el beneficio que otorga el Proyecto se traduce a un monto de dinero, tanto sus lineamientos como los requisitos de postulación, buscan estimular al participante a formarse profesionalmente y ampliar sus posibilidades de desarrollo laboral. Aquello apunta a valores como la constancia, perseverancia y dedicación, pues el Proyecto Social “Beca de estudio” busca premiar los esfuerzos de aquellos participantes con óptimos resultados académicos

“El objetivo es otorgar el beneficio facultativo de beca, pero que va más allá de eso, estimular al estudiante para que continúe en esa senda premiando la excelencia académica.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Autoestima:**

Diversos son los motivos por los cuales los/as trabajadores/as del Servicio se ven impedidos de acceder a estudios de educación superior, gran parte de ellos recaen en causas de índole monetarias. De acuerdo a esta realidad, el Proyecto Social brinda un aporte económico que promueve la formación profesional, permitiendo que sus trabajadores/as puedan acceder a puestos de trabajo más estables y mejor remunerados. Lo planteado repercute directamente en la percepción de si mismo del beneficiario, incrementando su motivación y autoestima.

“La recepción de los funcionarios es positiva, imagínate el orgullo para ese papa o mama, la máxima autoridad del servicio es quien entrega el reconocimiento, entonces se hace una ceremonia donde va el director nacional, se toman fotos, comparten, o sea, para los papas es un gran estímulo que los hijos estén premiados por su instrucción”.

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar

▪ Vinculación trabajo – familia:

La vinculación del ambiente laboral con el familiar se ve favorecido a partir de iniciativas como las que otorga el respectivo Proyecto Social, orientadas no solo al funcionario/a, sino que también a sus cargas legales, confiriendo un reconocimiento a aquellas familias que velan por la formación de sus hijos/as. A partir de ello, el Proyecto pretende estar presente en la etapa formativa tanto de funcionarios/as como de sus familias, otorgando un incentivo que reconozca su esfuerzo y dedicación.

“El proyecto llega a la familia, a tus hijos, aparte de entregar el dinero se entrega un diploma, algo que se puede guardar para la eternidad, es algo reconfortante, de hecho hemos recibido muchas felicitaciones por este tema, esto de extender un beneficio tan significativo a los hijos y al funcionario.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral

▪ Sentido de Pertenencia e Integración:

Desde la dimensión laboral, el sentido de pertenencia del funcionario/a hacia la Institución se ve incrementado, pues el Proyecto Social posibilita las oportunidades de proyección y crecimiento laboral tanto funcionario/a como de sus cargas familiares, lo que repercute positivamente en la valoración del implicado respecto de su lugar de trabajo, sintiéndose considerado y respaldado por su Institución.

Sumado a lo planteado, el Proyecto Social contempla una ceremonia de premiación, en donde los beneficiarios/as son reconocidos por las máximas autoridades de la Institución, aquello implica una relación directa entre los altos directivos y los funcionarios/as con sus respectivas familias.

“Promueve el sentido de pertenencia a través de una instancia en donde se comparte con las máximas autoridades del servicio, quienes reconocen el esfuerzo de los padres y familias y entregan una distinción.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Participación:

En los que respecta a la participación, se determina que la lógica de trabajo es de tipo codecidida, es decir, los funcionarios/as se incorporan en los procesos de toma de decisiones por medio de una forma de negociación acordada entre la dirección del Departamento de Bienestar y dos trabajadores/as del Servicio, elegidos por mediante votación interna de carácter nacional. Los elegidos pasan a formar parte del Consejo de Bienestar, a fin de representar a los trabajadores/as en las decisiones acordadas para el respectivo Proyecto, entre otras obligaciones.

“El consejo revisa, es decir existen 20 becas disponibles, a nivel Nacional. Son tres niveles: para los niños que cursan el primer año de educación universitaria, postulan con las notas de cuarto medio, se exige un puntaje de 6.4, para ellos generalmente hay cinco becas disponibles a nivel nacional Luego viene el nivel técnico profesional, postulan los chicos con carrera de hasta cinco semestres, se pide una nota de 5.8. El tercer nivel, ya son universitarios, para ellos hay 10 becas y se les pide una nota de 5.5 del último nivel cursado”.

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Generalmente se asignan 20 becas de estudio a nivel Nacional, sin embargo, el monto y la cantidad de becas a otorgar está sujeto a variación, pues el Proyecto se constituye como un beneficio facultativo, que depende de la gestión realizada por el Departamento de Bienestar y los recursos que se dispongan anualmente.

“El consejo de bienestar, que administra al departamento, define los montos de la beca y la cantidad de becas a entregar anualmente, varían en relación el presupuesto, al dinero que se disponga, pero generalmente se asignan 20 becas.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Apoyo Social:

Desde una perspectiva más objetiva, referida al apoyo social recibido, se observa que el beneficio es financiado de forma total por el Departamento de Bienestar, constituyendo un beneficio de carácter facultativo, es decir, que es posible de implementar debido a la óptima gestión de recursos económicos de los profesionales que trabajan en el departamento, lo cual permite contar



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

con un presupuesto destinado a la implementación del respectivo Proyecto Social.

“La beca es una cantidad de dinero entregada a nombre del funcionario, nosotros no podemos emitir ningún cheque a nombre de cargas familiares. El monto es diferenciado según las categorías: para el primer nivel son \$150.000, el segundo nivel \$220.000, y enseñanza superior \$320.000.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Desde una perspectiva más subjetiva, referida al apoyo social percibido, se observa que el reconocimiento y la distinción que se le otorga a los beneficiarios/as del Proyecto “Beca de estudio” es un estímulo para continuar estudiando, y por sobre todo, obteniendo destacables resultados académicos, a partir de la motivación que significa la entrega de una ayuda económica que contribuye, de algún modo, a financiar los estudios o solventar cualquier tipo de gasto incurrido.

“Tú de repente tienes que comprar materiales, libros, aquí tienes la opción de optar a eso. Que el niño cuente “mira, en el trabajo de mi papa me entregaron esta platita que me sirve para comprar tal cosa”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).



4.1.8 PROYECTO SOCIAL “*TOUR PUCÓN*”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	TOUR PUCÓN
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	Generar instancias de encuentro y camaradería entre los/as afiliados/as.
TIEMPO DE PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Agosto – Sept.: Planificación - Octubre: Organización. - Marzo: Dirección (Ejecución) - Abril: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar. - Grupo familiar del funcionario/a afiliado/a.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	44 participantes aproximadamente
COBERTURA	A nivel nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Asistente Social Departamento de Bienestar Servicio Nacional de Aduanas de Chile.
FINANCIAMIENTO	Cofinanciado: <ul style="list-style-type: none"> - Afiliado/a: aporte monetario. - Institución: horas profesionales (Asistente Social de la Dirección Nacional de Aduanas, cuenta con 368 hrs profesionales destinados al Proyecto). - Convenios institución- comunidad: gestión de recursos comunitarios con organizaciones.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, así como el tipo de



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
 Universidad de Valparaíso. Chile

	<p>financiamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección del profesional responsable. - Revisión de alternativas disponibles en cuanto a ofertas del mercado y recursos disponibles. - Determinación de los procedimientos a seguir a través de la programación de la actividad. - Determinación del lugar de realización de la actividad, fecha y hora.
<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles del profesional a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar. ✓ Proceso de recepción de inscripciones adjunto a documentación solicitada. ✓ Reserva e inscripción en tours y actividades turísticas. ✓ Reserva de alojamiento. ✓ Adquisición de transporte para la movilización.
<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del Proyecto "Tour Pucón": <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuentro del profesional responsable con los participantes a la actividad. ✓ Profesional responsable dirige la actividad a través del rol de líder, guiado a sus participantes, transmitiéndoles información certera y promoviendo la comunicación asertiva, a fin de velar por el cumplimiento de la actividad. ✓ Propiciar la vinculación de los participantes a través de las actividades programadas.
<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados realizados y los programados, a fin de detectar las desviaciones.

	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto.- Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.
--	--

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Habilidades:

En cuanto a la sub – dimensión de habilidades se reconoce que el Proyecto Social permite el desarrollo de habilidades de tipo “blandas” o sociales, a partir de la convivencia entre los participantes a la actividad, quienes deben ser capaces de compartir y vincularse a través del respeto, la comunicación activa, la asertividad, entre otras habilidades que permitirán la consecución de relaciones personales saludables, constituyendo un clima óptimo para la recreación y esparcimiento.

“Habilidades sociales, porque está incluido el almuerzo y el desayuno, pero la once se organiza entre los que asisten a las cabañas, lo cual igual es bueno porque se tiene que organizar todo, compartir, nos ponemos de acuerdo, eso marcha excelente”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ Autoestima:

Se implementa el presente Proyecto Social con la intención de crear una instancia de índole recreativa y turística dirigida a la población adulta y adulta mayor del Servicio, en su mayoría funcionarios/as jubilados/as. Lo planteado permite la obtención de importantes beneficios en sus participantes tendientes a acrecentar su salud desde una perspectiva biopsicosocial, que logre en los implicados sentimientos de realización personal y bienestar, a fin de acrecentar sus condiciones de vida.

“Además trae beneficios para la salud, el tema del estrés y comparte con todos, se pasa muy bien, porque es otro tema, estas en otra instancia extra laboral, sirve



para relajarse, cantamos, ponemos música, van colegas de todos lados, hasta jubilados”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar

▪ Vinculación trabajo – familia:

El Proyecto se focaliza en la integración de la población adulta y adulta mayor de los funcionarios/as del Servicio, a través de la elaboración y ejecución de actividades socio – recreativas, tomando en cuenta las necesidades y preferencias de este grupo etario. Además, permite la integración de la familia de cada trabajador participante, pues existe la posibilidad de ser acompañado por un miembro de su grupo familiar, desde esta perspectiva, los beneficios que ofrece el Proyecto Social son extendido al grupo familiar del afiliado/a.

“Si, la familia también puede asistir. Si participa la familia, va el funcionario con su pareja, mamá, hermana, nieto. Generalmente los Tour están hechos para gente mayor, así que van personas mayores porque a los niños no les gusta mucho. Bueno y aquí sí que se comparte con los otros funcionarios”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral

▪ Sentido de Pertenencia e Integración:

Desde la dimensión laboral, el sentido de pertenencia e integración se desarrolla de forma transversal durante toda la implementación del Proyecto Social, pues permite la consecución de instancias de vinculación, bajo un ambiente de compañerismo en donde sus participantes se relacionan abiertamente, comparten sus experiencias y forjan vínculos de amistad.

“Bueno el ultimo día se hace un asado de despedida, todos ponemos una cuota y hacemos un asado, se reúne todo el grupo, y cantamos, incluso el primer tour que yo fui, se hizo el asado correspondiente pero además se organizó una fiesta de disfraces, con lo que tuviera uno, y prestándonos ropas, con cucharas, todos con el espíritu de compartir, de reír y de pasarlo bien”.



(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

En lo que se refiere a la participación, los/as funcionarios/as, no forman parte del de toma de decisiones en cuanto a la planificación, organización y ejecución del Proyecto Social, al contrario, la programación del mismo es definido y gestionado por las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar.

Pese a ello, existe una gran valorización por parte de los participantes, hacia los gestores del Proyecto, el cual es elaborado considerando las necesidades del respectivo grupo etario.

“Cuando se publicita la actividad, el programa está listo, previo a eso ya están las gestiones realizadas, se revisan las paginas, se cotizan precios por el grupo, se reserva, se negocia, para obtener siempre lo mejor para el funcionario”.

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas de Chile).

En cuanto a sus participantes, se destaca que el Proyecto Social “Tour Pucón” tiene una cobertura nacional, es decir, los funcionarios/as de las Aduanas regionales tienen la posibilidad de inscribirse.

Por otro lado, el Proyecto Social se encuentra limitado en cuanto a su número de beneficiarios/as, el que se restringe a cupos debido a los recursos disponibles. Aquello es considerado un debilidad, puesto que la proporción de afiliados/as participantes de la actividad es minina respecto del total de afiliados/as al Departamento de Bienestar.

“Los cupos son limitados, de 44 personas app. Pueden asistir de todas las regiones, es un proyecto de carácter nacional.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas de Chile).

▪ **Apoyo Social:**

En cuanto al Apoyo Social recibido en el Proyecto Social, se determina su carácter de cofinanciado, pues si bien los participantes deben desembolsar una suma de dinero extra al descuento mensual por afiliarse al Departamento de Bienestar, la Institución por medio del trabajo profesional



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

129

realizado por las Asistentes Sociales, gestiona la actividad velando por la implementación de actividades de calidad y a precios más exequibles que los ofrecidos por el mercado.

Desde una perspectiva más subjetiva, referida al Apoyo Social percibido por los participantes, existe un reconocimiento y valorización en cuanto al Proyecto, pues es concebido como oportunidad de descanso y distensión, que les permite recrearse, viajar y conocer nuevos lugares, elemento de gran importancia para aquellos afiliados/as de la tercera edad, jubilados/as del Servicio, quienes cuentan con escasas posibilidades de entretención.

“Yo participo porque es muy bueno, es excelente y sale mucho más barato, el Bienestar tiene unos centros maravillosos en Pucón, unas cabañas muy confortables, reúne todo lo que uno quisiera tener, solo llevas tu ropa, porque ni siquiera tienes que cocinar”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).



4.1.9 PROYECTO SOCIAL “COLONIAS DE VERANO”

CARACTERIZACION DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	COLONIAS DE VERANO
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Generar una instancia de desarrollo personal y social para los hijos/as de funcionarios/as. - Contribuir al uso adecuado del tiempo libre en el período de vacaciones.
TIEMPOS DE PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Junio – Julio: Planificación - Agosto a Diciembre: Organización. - Enero: Dirección (Ejecución). - Febrero: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	Hijos/as de funcionarios/as afiliados/as al Depto. de Bienestar entre 6 y 10 años de edad.
IMPACTO	18 participantes aproximadamente.
COBERTURA	V región de Valparaíso y región Metropolitana.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Asistente Social Departamento de Bienestar Servicio Nacional de Aduanas de Chile.
FINANCIAMIENTO	Cofinanciado: <ul style="list-style-type: none"> - Afiliado/a: aporte monetario - Institución: horas profesionales (Asistente Social de la Dirección Nacional, destina 520 hrs al Proyecto) - Convenios institución- comunidad: gestión de recursos comunitarios con organizaciones.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

131

Planificación	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto.- Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, así como el tipo de financiamiento.- Selección del profesional responsable.- Determinación de los procedimientos a seguir:<ul style="list-style-type: none">✓ Contratación y selección de Recursos Humanos.✓ Definición de programación de actividades diarias.✓ Determinación del lugar de realización de la actividad y fecha de su realización.
Organización	<ul style="list-style-type: none">- Ejecución del Proyecto “Colonias de Verano”- Delegación de responsabilidades y roles del profesional a cargo.- Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como:<ul style="list-style-type: none">✓ Proceso de difusión de la actividad a los afiliados al Depto. de Bienestar.✓ Proceso de recepción de inscripciones adjunto a documentación solicitada.✓ Adquisición de transporte para la movilización.✓ Definición de tareas a cumplir de quienes trabajaran en el Proyecto. (monitores, nutricionista, enfermera, personal de aseo y de cocina).
Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Ejecución del Proyecto “Colonia de Verano”:<ul style="list-style-type: none">✓ Encuentro del profesional responsable con los participantes a la actividad.✓ Profesional responsable dirige la actividad a través del rol de líder, guiado a sus participantes, transmitiéndoles información certera y promoviendo la comunicación asertiva.✓ Profesional responsable vela por el cumplimiento de las actividades

	<p>programadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional responsable lidera al equipo de trabajadores del Proyecto de acuerdo a las alternativas escogidas para alcanzar los objetivos definidos.
<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados realizados y los programados, a fin de detectar las desviaciones. - Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto. - Evaluación de tipo cualitativa a través de ficha personal de cada niño/a asistente al Proyecto. <p>Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.</p>

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ **Habilidades:**

El Proyecto Social “Colonias de Verano” es implementado con el objeto de fomentar en los niños y niñas participantes el desarrollo de ciertas habilidades y competencias personales, mediante talleres de arte, actuación, deporte entre otros, que estimulan su creatividad y destrezas.

De igual forma las actividades son una instancia de vinculación directa, que internaliza en sus participantes lógicas de conducta como el compañerismo, el respeto y el buen trato, a fin de crear un ambiente propicio para el desarrollo tanto social como personal de los infantes.

“Cada uno tiene sus habilidades y se potencian unos son buenos para contar chistes, a otros les gusta más el deporte, correr, jugar, y vas identificando las habilidades que tiene cada uno, y sobre todo se potencian las habilidades blandas que tienen que ver con la interacción, el compartir el tema del respeto.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Valores:

Dentro de las finalidades del Proyecto Social “Colonias de Verano”, el uso adecuado del tiempo libre durante el periodo de vacaciones cobra especial relevancia, pues teniendo en cuenta el importante crecimiento del sedentarismo infantil, que disminuye la actividad física y provoca enfermedades en los niños y niñas, el Proyecto se constituye con la intención de conectar a sus participantes con el medio ambiente bajo actividades que fomentan el compromiso con el entorno y la responsabilidad.

De igual forma, las actividades llevadas a cabo son planificadas e implementadas con la intención de fomentar la cohesión del grupo, el compañerismo y la ayuda mutua.

“Esta actividad incentiva los hábitos de convivencia sana, que es sumamente importante, estar al aire libre, el compartir, que son otros valores que en definitiva son un aporte para la calidad de vida de los funcionarios, y se va observando que los niños están súper acostumbrados al tema tecnológico, al tema del sedentarismo, les cuesta correr, aquí se vive otra realidad durante 5 días. Son las vacaciones, es una linda experiencia”.

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ Autoestima:

El Proyecto Colonias de Verano resulta ser una oportunidad de diversión y aprendizaje para los hijos de los funcionarios/as, en un entorno natural, rodeado de otros niños y niñas de la misma edad. Se combinan deportes, y talleres de índole artísticos y lúdicos, adaptados a las competencias y habilidades específicas y personales que cada niño y niña posee, incrementado de esta manera su autoestima y valía propia, transformándose en una experiencia enriquecedora y única.

“Había una funcionaria que nos decía que su hijo era muy mal evaluado en el colegio, que no se concentraba, que casi tenía problemas de aprendizaje pero el niño tiene una habilidad social enorme, de comunicación, que fueron descubiertas gracias a las colonias”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar**▪ Vinculación trabajo – familia:**

El Proyecto Colonias de Verano, es valorizado por los/as funcionarios/as del Servicio, pues ofrece una instancia de apoyo para aquellos trabajadores/as con hijos/as, a partir de una alternativa diferente, que permite recrear a los niños y niñas, al mismo tiempo internalizar valores y habilidades que repercuten en su crecimiento personal, colaborando a acrecentar su bienestar y otorgan un conjunto de herramientas sociales que les permitirán desenvolverse en su cotidianeidad.

“Estas actividades son una instancia para recrear a los niños y apoyar a los papas, a mí en lo particular, de independizar un poco mas y despegarnos un poco más de la pequeña porque somos varios los que tenemos un solo hijo, o los otros hijos son muy chicos, entonces “que haci?” y aparecen estas cosas, las colonias de veraneo, las vacaciones de invierno, y son para niños como de ocho años para arriba, entonces es una oportunidad tanto para ellos como para uno”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Sumado a lo planteado, el Proyecto presenta tradición dentro del Servicio Nacional de Aduanas, generando un impacto positivo en generaciones, pues muchos los actuales padres que inscriben a sus hijos/as en la actividad también fueron partícipes de esta enriquecedora experiencia durante su infancia. De esta forma padres e hijos/as generan vivencias en común y comparten los beneficios derivados del Proyecto.

“El papa de mi hija es hijo de funcionario aduanero, yo me acuerdo que él siempre hablaba de las colonias de verano, y él quería que su hija participara en las colonias, tenía muy lindos recuerdos. Son muchos los funcionarios que iban cuando niños y ahora van sus hijos.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral**▪ Sentido de Pertenencia e Integración:**

El Proyecto Social “Colonias de Verano” es dirigido hacia la población infantil del Servicio Nacional de Aduanas, es decir, aquellos hijos/as de

afiliados/as al Departamento de Bienestar menores de 10 años de edad. Lo planteado permite que los niños/as participantes se vinculen de forma directa con la Institución, logrando representarse como hijos/as de padres y madres funcionarios/as del Servicio a partir de una experiencia que los convoca y reúne.

A su vez, los padres que optan por inscribir a sus hijos/as en el Proyecto Social, valorizan la gestión realizada por las profesionales a cargo, a partir de la rigurosa planificación y organización de actividades que permiten acrecentar la calidad de vida de sus hijos/as. Desde esta perspectiva, la implementación de beneficios con incidencia directa en el bienestar de los/as niños/as acrecienta la apreciación del trabajador/a respecto de su Institución, pues refleja la consideración que tiene respecto de su familia.

“Influye en el sentido de identidad de los padres, ya que sus hijos participan en las colonias, se conocen, y a veces pasa que empiezan, mira cuando yo era chica asistía a las colonias, mi papa me inscribía en las actividades, entonces hay todo un sentimiento de participar de identificarse con las actividades del bienestar”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Cabe señalar, que la consecución de instancias como las que ofrece el respectivo Proyecto Social, integra a los funcionarios/as sin importancia de su rango o cargo dentro del Servicio, siendo un beneficio extendido para todos los hijos/as de funcionarios/as, aquello estimula la interacción de los afiliados/as quienes se reúnen en torno al interés de sus hijos/as.

“Nosotros por ejemplo íbamos a las colonias, a un montón de partes, a la piscina, mi infancia aquí fue netamente con los funcionarios, incluso yo estuve en el jardín de la Aduana, la pasaba genial, tengo muy lindos recuerdos, aunque era chico, ahí no había ninguna diferencia, todos éramos iguales en ese aspecto, participábamos en todo.”

(Afiliado Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

De acuerdo a la lógica de trabajo, se concibe una participación de índole informativa, ya que los afiliados/as que inscriben a sus hijos/as para participar no forman parte del proceso de toma de decisiones en cuanto a la organización y ejecución del Proyecto y solo son informados respecto de



este. Aquello hace visible la confianza y seguridad que los afiliados/as le confieren al Departamento de Bienestar y a sus profesionales, a través de la proporción de beneficios de calidad que tienen tradición dentro de la Institución.

“La información que entregan es general; el valor, la edad, es algo general, no es detallado pero tú sabes que van a hacer actividades, que comparten, que van con la nutricionista, el cocinero, la enfermera. Yo tengo la confianza que se van a hacer varias actividades porque van a cargo de un equipo.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Dentro de sus limitación se observa la cobertura del Proyecto Social, el cual solo es dirigido a los hijos/as de los afiliados/as que trabajan en la zona centro del país, específicamente en la quinta región y en la metropolitana. Aquello es concebido como una falencia pues la actividad no ha logrado descentralizarse y extender sus beneficios hacia las regiones del país.

Por otro lado, se observa un reducido número de beneficiarios/as del Proyecto, el cual logra llegar un minoritario grupo de niñas y niñas. El limitado cupo se explica de acuerdo a los recursos tanto materiales, espaciales y humanos con los que se cuenta.

“Son las cargas legales de los funcionarios, prioridad, porque son 18 cupos, y si no se llenan pueden ir los nietos o un familiar que no es carga legal.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Apoyo Social:**

El Proyecto Social “Colonias de Verano” tiene el carácter de cofinancia, es decir, implica del desembolso de un monto de dinero extra por parte del afiliado/a, a su vez, la Institución a través del trabajo realizado por las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar realiza el proceso de planificación e implementación de la actividad, logrando gestionar recursos y establecer convenios con diversas instituciones a fin de disminuir los costos que el/la afiliado/a debe costear.

“Si, es financiando por el afiliado, pero es como cofinanciado, porque el bienestar



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

da un aporte para el pago de los monitores, nosotros gestionamos como departamento la movilización con la caja de los andes y lo que tiene que financiar el funcionario es la alimentación de los niños y la estadía, la idea es que lo cancele en tres cuotas.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Desde una lógica más subjetiva, los padres y madres de los niños/as participantes valorizan la oportunidad, como una experiencia enriquecedora para sus hijos desde toda perspectiva, pues brinda importantes enseñanzas y valores destinados a promover el bienestar de los infantes, así como también de las familias de la Institución.

“Los niños tienen que aprender a compartir, a socializar con los demás niños y llegan fascinados. Mis impresiones son positivas, mi hija llega ordenada, son transformadores las instancias, llega colaboradora, se levanta temprano, se preocupa de su ropa, de ordenar, y es como: “¿mamá te ayudo en algo?” y yo me pregunto “¿Qué le hicieron?” A parte de pasarlo bien es una ayuda porque le enseñan un montón de cosas.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

4.1.10 PROYECTO SOCIAL “NAVIDAD INSTITUCIONAL”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	NAVIDAD INSTITUCIONAL
FRECUENCIA	Anual.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	Reforzar el sentido de pertenencia Institucional, a través de la entrega de un obsequio de navidad.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Mayo – Junio: Planificación. - Julio a Septiembre: Organización. - Noviembre: Dirección (Ejecución). - Diciembre: Control
LOGICA DE TRABAJO	Codecidida.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	Hijos/as y/o cargas familiares del funcionario/a afiliado/a de hasta 10 años de edad.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	400 participantes aproximadamente.
COBERTURA	Nivel Nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional. - Asistente Social de la Dirección Regional de: Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana, Talcahuano, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.
FINANCIAMIENTO	<p>Financiada por el Servicio Nacional de Aduanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Institución: horas profesionales Asistente Social de la Dirección Nacional de Aduanas cuenta con 125 horas profesionales destinadas al Proyecto. Asistente Social de cada Dirección Regional cuanta con 60 horas profesionales anuales para apoyar la gestión realizada por la As. Social de la DNA.

	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios Institución- empresa: gestión de recursos con empresas del rubro.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Definición del presupuesto disponible para llevar a cabo el Proyecto, el que se define en reunión con Consejo de Bienestar. - Selección del profesional responsable. - Determinación de los procedimientos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de alternativas disponibles en cuanto a ofertas del mercado y recursos disponibles. ✓ Asociación con empresa del rubro para la adquisición del obsequio.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles de los profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación y difusión de catalogo virtual que permita a los funcionarios/as escoger el obsequio de su interés. ✓ Levantamiento de una base de datos a nivel nacional que explicita las elecciones realizadas por cada funcionario/a. ✓ Coordinación con la empresa que se adjudica la licitación para la entrega de los obsequios en cada Aduana Regional.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del Proyecto "Navidad Institucional": <ul style="list-style-type: none"> ✓ El/la profesional responsable de cada Aduana Regional procura la entrega del obsequio navideño de acuerdo a la elección del funcionario

	<p>✓ Se dirige una instancia de post venta en donde el/la funcionario/a puede cambiar el juguete si este no cumplió con sus expectativas.</p>
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comparación entre los resultados realizados y los programados, a fin de detectar las desviaciones. - Evaluación de tipo cuantitativa en cuanto a los tiempos, costos y número de participantes del Proyecto. - Revisión de lo realizado y eventualmente, posible reformulación.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la Dimensión Familiar

▪ **Vinculación trabajo – familia:**

El Proyecto Social “Navidad Institución” se refiere a un aporte a cada familia afiliada con hijos/as menores de once años, a través de la entrega de un obsequio de navidad, el cual es seleccionado por los propios padres y madres dentro de la oferta de regalos ofrecida por el Departamento de Bienestar.

Si bien el Proyecto se limita a la consecución de un objeto material, la actividad plantea apoyar a las familias en una época de considerables gastos, al mismo tiempo, considera a los hijos/as de los funcionarios/as a través de un minucioso estudio de mercado, selección de empresa para establecer el convenio, selección de regalos y todo aquello tendiente a colaborar, en alguna medida, en el bienestar de las familias afiliadas.

“Mis hijos si son beneficiarios, y el regalo me salva, porque yo en navidad no compro regalo, el único regalo que les llega es el de bienestar, para mí es una gran ayuda, al final es una beneficio doble, felices los niños y feliz yo. Los regalos son súper bueno.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Laboral

▪ **Sentido de Pertenencia e Integración:**

Si bien los objetivos que persigue el Proyecto Social no tienen relación con la presente sub – dimensión de pertenencia e integración, se observa una valorización positiva de los participantes respecto del mismo, puesto que deja en evidencia el compromiso por parte Departamento de Bienestar hacia sus afiliados/as, buscando una forma de contribuir al bienestar de las familias, considerando al afiliado/a desde todas sus dimensiones, no solo como un mero trabajador/a.

“Es funcional, tiene impacto, y responde al objetivo, de entregar un obsequio de navidad, estar presente en navidad, se le manda una tarjeta, un saludo navideño.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

En cuanto al proceso de toma de decisiones del respectivo Proyecto, se considera una lógica de trabajo codecida, pues si bien los afiliados/as no son consultados ni incorporados en los procesos de toma de decisiones, el Consejo de Bienestar, integrado por autoridades del Servicio Nacional de Aduanas, así como también por dos trabajadores/as representantes, son quienes debe dar la aprobación en cuanto a las medidas a implementar por las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar.

“Es el Consejo quien toma las decisiones de todos los Proyectos que tienen que ver con dinero, nosotros bajamos esta información, hacemos el análisis, recibimos la documentación, pero es el Consejo quien decide mediante votación.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

Una de las fortalezas que presenta el Proyecto Social “Navidad Institucional” es su cobertura, la cual tiene carácter nacional, siendo implementada en todas las Aduanas regionales del país.

En lo que respecta al número de participantes, se considera que llega al 100% de su población objeto, es decir, hijos/as de afiliados/as menores de once año de edad. A su vez, aquellos funcionarios/as sin hijos dentro de la



edad requerida también reciben un tipo de beneficios, cubriendo así a todas las familias afiliadas al Departamento de Bienestar.

“En esto tú tienes un gran impacto porque tú cubres a todos los afiliados, el 100%. Además de aquellos funcionarios que no tienen cargas, les llega igual un obsequio económico, que es un cheque que se les entrega, entonces con esto tú tienes un gran impacto porque tú cubres a todos los afiliados.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Apoyo Social:**

El Proyecto Social “Navidad Institucional” es financiado de forma completa por el Departamento de Bienestar, de acuerdo a ello, otorga a sus afiliados/as recursos de tipo materiales a fin de estar presentes en las familias de los trabajadores/as.

“Es un aporte monetario al final, en un momento sensible, que la gente anda preocupada de muchos gastos, y te sirve y el departamento está presente en una época que implica altos gastos.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

En lo que respecta a la percepción de los afiliados/as en cuanto al Proyecto Social, se observa que el beneficio genera seguridad y tranquilidad en sus beneficiarios, pues otorga un apoyo económico en determinada época en donde se incurren en altos gastos monetarios, respaldando las funciones de aquellos padres y madres afiliados/as al Departamento de Bienestar, por medio de una ayuda valorada y esperada.

“Yo los elijo con mi señora y se los dejo de sorpresa, se los entrego en navidad, no se los entregamos antes, como sale pesada la navidad, se los incluimos ahí como regalo del viejito pascuero, me va a creer que yo, mi hijo, Felipe, todavía tiene regalos de cuando tenía como dos años”.

(Afiliado al Departamento de Bienestar, Funcionario del Servicio Nacional de Aduanas).

4.1.11 PROYECTO SOCIAL “CONVENIOS”

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO SOCIAL

NOMBRE DEL PROYECTO	CONVENIOS
FRECUENCIA	Semestral.
OBJETIVOS DEL PROYECTO	Contribuir a la maximización de los recursos económicos de los/as funcionarios/as afiliados/as al Depto. de Bienestar a través del establecimiento de Convenios a nivel regional y nacional, privilegiando aquellos que se relacionen con los beneficios médicos reglamentarios, funerarios y recreativos.
TIEMPOS DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Marzo – Abril: Planificación. - Mayo: Organización. - Enero a Diciembre: Dirección (Ejecución). - Noviembre: Control.
LOGICA DE TRABAJO	Informativa.
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar. - Grupo familiar del funcionario/a afiliado/a.
N° DE BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	1.450 funcionarios/as afiliados/as, mas sus respectivas cargas familiares.
COBERTURA	Nivel Nacional.
RESPONSABLE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> - Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile, Dirección Nacional. - Asistente Social de la Dirección Regional de: Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Metropolitana, Talcahuano, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.
FINANCIAMIENTO	Financiada por el Departamento de Bienestar Servicio Nacional de Aduanas de Chile.

	<ul style="list-style-type: none"> - Institución: horas profesionales. Asistente Social de la Dirección Nacional de Aduanas cuenta con 110 horas profesionales para dedicar al Proyecto. Asistente Social de cada Dirección Regional cuenta con 90 horas profesionales anuales para apoyar la gestión realizada por la As. Social de la DNA. - Convenios Institución- empresa: gestión de recursos con empresas del rubro.
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de objetivos y propósitos del Proyecto. - Asignación del profesional responsable del Proyecto. - Determinación de los procedimientos a seguir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etapa de negociación con posibles instituciones y organizaciones con las cuales adjudicarse Convenios. ✓ Asociación con Instituciones y Organizaciones convenidas. ✓ Coordinar la entrega de material de apoyo a las Asistentes Sociales de regiones para iniciar proceso de difusión y afiliación.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidades y roles de profesionales a cargo. - Asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de los objetivos como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover y difundir los convenios disponibles, suscritos por ítem y por Aduana a través de página web del Servicio. ✓ Coordinar la entrega de material informativo a los afiliados/as.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Instruir a los afiliados/as inscritos en los procedimientos para la adecuada utilización de los diversos convenios.



	<ul style="list-style-type: none">- Atención personalizada al afiliado para el uso del beneficio.- Supervisar y administrar el funcionamiento de los Convenios, además de coordinar la entrega de beneficios a la contabilidad de Bienestar.
Control	<ul style="list-style-type: none">- Proceso de comparación entre los resultados realizados y los programados, a fin de detectar las desviaciones.- Efectuar evaluaciones anuales, realizando las comparaciones pertinentes y sugiriendo modificaciones si lo amerita.

ANÁLISIS DEL PROYECTO SOCIAL DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES

a. Desde la dimensión individual

▪ Valores:

Los beneficios derivados del respectivo Proyecto Social se dirigen a todos los afiliados/as al Departamento de Bienestar, sin distinción, aquello promueve el desarrollo de ciertos valores vinculados con la solidaridad y ayuda mutua, pues cada funcionario/a que pertenece al Bienestar debe desembolsar el 2% de su renta imponible, de acuerdo a ello, ciertos trabajadores deben desembolsar más dinero que otros con un sueldo inferior, no obstante los ingresos de todos los afiliados/as van a un fondo común, sin existir distinción respecto de la entrega de beneficios, siendo igualitaria para todos los implicados.

“El bienestar otorga beneficios para todos, y son igualitarios siempre, es más, el bienestar es solidario, porque no todos aportan lo mismo, parte de los ingresos del bienestar se constituyen con una cuota social, la afiliación es voluntaria, y cada afiliado aporta mensualmente el 2% de su renta imponible, entonces si una persona gana menos va a aportar menos y si una persona gana más va a aportar más.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

b. Desde la Dimensión Familiar**▪ Vinculación trabajo – familia:**

El propósito del Departamento de Bienestar por medio de la implementación del respectivo Proyecto Social es contribuir a mejorar la calidad de vida del afiliado/a, incluyendo del mismo modo a los miembros de sus familias, como beneficiarios/as del Proyecto.

Desde esta perspectiva, los beneficiarios/as del Proyecto obtienen un conjunto de servicio a su disposición, que incluye garantías exclusivas, descuentos y posibilidades de pago. Aquello permite acrecentar las posibilidades de las familias beneficiarias en cuanto a optar por atenciones de salud de calidad, así como la adquisición de servicios a un precio más módico que el ofrecido en el mercado.

“El proyecto es un apoyo para mi familia, en el reembolso, generalmente ocupo el óptico y el dental, por los niños, y bueno lo que son medicamentos, bonos, todo eso. Hay un tope anual, pero aun así es conveniente, de todas maneras, porque por medicamento nos devuelven el 90 y algo por ciento, entonces es súper bueno, por el bono también, devuelven casi el 100%.”

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

c. Desde la Dimensión Laboral**▪ Sentido de Pertenencia e Integración:**

En cuanto a la presente sub – dimensión, se visualiza el rol de las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar, como el nexo más visible entre funcionarios/as y la Institución. Aquello se debe a que las profesionales del Servicio otorgan un trato personalizado a través de un acompañamiento y asesoramiento constante del afiliado/a en las diversas situaciones por las que transita en conjunto a su familia, a fin de dar respuesta oportuna a sus necesidades y otorgar un servicio de calidad que contribuya a incrementar la calidad de vida de los implicados.

“Cuando los funcionarios tienen un problema médico, de salud, ellos siempre valoran al bienestar, porque aparte les damos un servicio de acompañamiento, de orientación, de guía, es muy personalizado.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

▪ **Participación:**

Desde la sub – dimensión de participación, se considera que la lógica de trabajo es de índole informativa, es decir, los afiliados/as al Departamento de Bienestar no forman parte del proceso decisorio respecto de la vinculación con diversas Organizaciones que ofrecen establecer Convenios. Aquello es considerado una debilidad, puesto que no considera la opinión de los beneficiados/as, corriendo el riesgo de establecer Convenios que no se condigan con las necesidades de los trabajadores/as, o al contrario, rechazar servicios que tendrían una buena acogida en los mismos.

“Los funcionarios directamente no participan en la elección de convenios, pero como tenemos que hacer este proceso de reestructuración de levantamiento de información, vamos a ver qué instrumento vamos a utilizar para definir las líneas de intervención, uno lógicamente primero se tiene que ver cuales convenios se utilizan y cuáles no, y tal vez realizar una encuesta para ver donde focalizar nuestra intervención mayor.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).

En cuanto a su cobertura, se determina que es de carácter nacional, logrando extender los beneficios a aquellos funcionarios/as pertenecientes a Aduanas regionales dentro del territorio nacional. A su vez, todos los afiliados/as al Departamento de Bienestar son beneficiarios del respectivo Proyecto Social, logrando una cobertura del 100%.

Por lo general, los convenios que se utilizan con más frecuencia, son los dentales, los oftalmológicos y los servicios fúnebres. Los bueno es que es un beneficio que llega a todos los funcionarios/as, todos los funcionarios/as pueden hacer uso de los beneficios derivados de los convenios; entonces bueno, las empresas vienen, y ofrecen diversos convenios.

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas de Chile).

▪ **Apoyo Social:**

Desde sub – dimensión de Apoyo Social de tipo objetivo, es decir, el otorgado a los afiliados/as, se considera la ventaja comparativa de quienes son beneficiados con el respectivo Proyecto Social, pues a partir de los



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

148

Convenios establecidos con diversas Organizaciones, se acceden a descuentos y garantías especiales a la hora de requerir un servicio o adquirir un producto. Aquello implica importantes ahorros que van en beneficio del afiliado/a y su familiares, contribuyendo a la consecución de sus necesidades.

“Por estar afiliada tengo todos los beneficios; dentales, ópticos, y hago uso siempre de ellos, de todas maneras. Compensan mucho los gastos y cualquier ayuda siempre es buena, exámenes, hospitalización”.

(Afiliada Departamento de Bienestar, Funcionaria del Servicio Nacional de Aduanas).

Desde una perspectiva más subjetiva, referida a la percepción de los funcionarios/as, se determina que los recursos económicos otorgados por medio del Proyecto Social, vinculados principalmente a la salud del trabajador/a y su grupo familiar, permiten desarrollar en sus participantes sentimientos vinculados a la seguridad y confianza que les confiere el beneficio, puesto que se encuentran protegidos de ocurrir cualquier situación imponderable.

“No es tanto el descuento, pero se genera confianza y eso es un aporte para el funcionario y para el bienestar.”

(Asistente Social del Departamento de Bienestar, Dirección Nacional de Aduanas).



4.2 ANALISIS INTEGRADO

Luego de efectuar el proceso de caracterización y análisis de cada Proyecto Social, es necesario realizar un análisis integrado que se desarrolle a partir de la conjugación entre el marco referencial y los resultados obtenidos a partir de la Sistematización de experiencias. Aquello con la intención de dar respuesta al **objetivo específico n°3**:

Demostrar con evidencias la posible relación de los Proyectos sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar como un aporte en materias de Prevención de alcohol y drogas, desde el Enfoque de Factores Protectores.

Resulta necesario mencionar que los procesos de análisis en Sistematización no responden a pautas predefinidas, a partir de ello se propone un análisis integrado teórico – práctico que se sustenta en las **dimensiones: individual, familiar y laboral, y las sub – dimensiones que de cada una de ellas deviene.**

Además de lo anterior, se presenta en el capítulo una **síntesis conclusiva** de los hallazgos más relevantes alcanzados a partir de la Sistematización, que permitirán elaborar una **propuesta de mejora** en cuanto a la temática.

4.2.1 DIMENSION INDIVIDUAL

Se refiere a aquellos recursos personales que se constituyen como fortalezas a la hora de enfrentar una situación de riesgo. Es decir, todos aquellos elementos positivos con los que cuenta un individuo que le permiten amortiguar y contrapesar las dificultades que pudieran presentarse.

Desde el contexto laboral se observan organizaciones que potencian y promueven los recursos personales de cada trabajador/a a fin de fomentar aquellas capacidades que van más allá de las técnicas de un oficio y están vinculadas con lo emocional y conductual.

A partir de lo anterior, se presenta la siguiente tabla, que revela cuales son los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar, que desarrollan efectivamente alguna de las tres sub – dimensiones, reconocidas como: **Valores, Habilidades y Autoestima.**

Tabla N°19:

DIMENSIÓN INDIVIDUAL			
PROYECTO SOCIAL	VALORES	HABILIDADES	AUTOESTIMA
“Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno – Circuito Familiar”.	✓	✓	
“Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno – Circuito Infantil”.	✓	✓	
“Conjuntos Folklóricos”	✓	✓	✓
“Fiesta Integrando a la Familia Aduanera”.	✓		✓
“Preventivos de Salud”.		✓	✓
“Seguro Colectivo de Salud”.	✓		
“Beca de Estudio”.	✓	✓	✓
“Tour Pucon”.		✓	✓



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

"Colonias de Verano".	✓	✓	✓
"Navidad Institucional".			
"Convenios".	✓		

Tabla: Dimensión Individual de los Proyectos Sociales Sistematizados.
Fuente: Elaboración propia.

a. VALORES

Desde una perspectiva conceptual, se entienden como valores a aquellas cualidades incorporadas y desarrolladas por un sujeto, derivadas desde su propia experiencia personal a partir de su pertenencia en diversos conjuntos humanos de distintos grados de universalidad. Constituyendo así, expresiones de realidad en muchas ocasiones compartidas por una agrupación, derivando en lógicas de conducta y convicciones en común.

Bajo el contexto recién expuesto y a partir de las experiencias sistematizadas, se determina que el 64% de los Proyectos Sociales implementados por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas desarrolla algún tipo de valor en sus participantes en cuanto a:

- La calidad que los funcionarios/as le asignan a la labor desempeñada por las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar, demostrando sentir **seguridad y confianza** respecto de los Proyectos implementados por las profesionales, lo que los insta a participar e incluir a su familia en las diversas actividades.
- La **dedicación, constancia y responsabilidad** que implica participar en ciertos Proyectos Sociales de carácter formativos, que estimulan a los afiliados/as y sus cargas familiares a desarrollar capacidades y destrezas vinculadas con la integración de nuevos aprendizajes.
- Aquellos Proyectos Sociales de tipo recreativos, implementados con la intención de crear instancias de encuentro entre los funcionarios/as, logrando forjar el **compañerismo y la amistad**, bajo actividades que vinculan a sus participantes y les permite conocerse y reconocerse en otras dimensiones, fuera del contexto laboral.
- La decisión de optar por afiliarse al Departamento de Bienestar, pues implica una **acción solidaria** en donde el funcionario/a debe desembolsar una suma de dinero mensual correspondiente al 2% de su renta imponible, aquello implica que algunos trabajadores/as aporten más que otros, no obstante, todos reciban los mismos beneficios, sin diferencias ni excepciones.

De acuerdo a lo planteado, se estima que las experiencias de los distintos actores involucrados en los Proyectos Sociales se traducen en el desarrollo de ciertos valores que benefician tanto al participante como



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

también al ambiente laboral de la Institución, logrando aportar en cuanto al establecimiento de relaciones más democráticas y armónicas, así como también, dotando de recursos personales de los afiliados/as a fin de promover su desarrollo integral y el de sus familias.

Todo aquello se concibe como recursos oportunos a la hora de enfrentar una situación problema como es el caso del consumo de alcohol y/o drogas, pues dota al sujeto de un conjunto de recursos tanto personales como latentes en su entorno que le permitirán enriquecer sus condiciones de vida y disminuir la probabilidad de que se presenten este tipo de conductas riesgosas.

b. HABILIDADES

La presente sub – dimensión se refiere a aquellas destrezas o capacidades que ostenta una persona para llevar a cabo determinada actividad, trabajo u oficio. En cuanto a su tipología, es posible distinguir una clara diferenciación entre aquellas **habilidades “duras” que apuntan a lo cognitivo y aquellas “blandas”, referidas a las destrezas sociales.**

En cuanto los Proyectos Sociales implementados por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas, se estima que el 64% de ellos desarrolla algún tipo de habilidades en sus participantes. De estos, el 73% se refiere al fomento de habilidades “duras”, mientras que el 29% habilidades “blandas”.

En cuanto a las habilidades de tipo “duras” o cognitivas, se desarrollan a partir de:

- La gestión profesional realizada por las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar, quienes entregan constante asesoramiento orientando a los afiliados/as en los procesos de postulación y uso de sus beneficios, a fin de que el afiliado/a logre **incorporar conocimientos y destrezas** tendientes a lograr un uso efectivo y eficiente de los beneficios y prestaciones derivadas de los Proyectos Sociales.
- El Proyecto Social “Preventivo de Salud” apuntan a que sus participantes incrementen sus conocimientos y herramientas personales en lo que respecta a su salud, la prevención de enfermedades o el impedimento de su avance. Aquello a través de la generación de espacios dentro del contexto laboral que otorguen información certera a fin de que el/la afiliado/a **se apropie de conocimientos y haga uso efectivo de ellos.**
- Ciertos Proyectos Sociales como “Colonias de Verano” y “Conjuntos Folklóricos” contemplan el fomento de habilidades por medio de la implementación de actividades de tipo formativas, tendiente a **capacitar a sus participantes en el desarrollo de técnicas y destrezas.**



- A través del beneficio facultativo otorgado por el Proyecto Social “Beca de estudio” se estimula al afiliado/a y sus cargas familiares a cursar estudio superiores, a fin de **acrecentar sus conocimientos tanto teóricos como prácticos** y acceder a mejores puestos de trabajo dentro de la misma Institución.

En cuanto a habilidades “blandas”, se estima que:

- Aquellos Proyectos Sociales dirigidos a los niños/as, hijos/as de afiliados/as logran desarrollar **competencias y destrezas personales**, por medio de la consecución de ambientes que promuevan el compañerismo, la aceptación y el respeto en sus participantes.
- Los/as participantes de las diversas actividades de tipo recreativas reconocen que aquellas instancias se relacionan con el desarrollo de habilidades sociales, que fomentan la **comunicación bidireccional, trabajo en equipo, capacidad de adaptación y conciliación de opiniones, entre otras.**

De acuerdo a lo planteado, se estima que el desarrollo de habilidades tanto sociales como cognitivas, repercuten positivamente en el sujeto, otorgando un conjunto de capacidades que le permiten empoderarse y obtener mayor control sobre sus recursos personales y desenvolverse en los diferentes aspectos de la sociedad.

c. AUTOESTIMA

La autoestima se construye a partir de la relación con personas significativas. Son varios los micro – ambientes en los que las personas se desenvuelven que determinan la autoestima. La forma de relacionarse con estos, va moldeando la personalidad y creando una autoestima adecuada. Entre los micro ambientes más relevante que afectan de forma directa o indirecta la autoestima son, la familia y el entorno laboral en que se desenvuelven los sujetos. Bajo este contexto, el lugar de trabajo y las relaciones sociales establecidas en una Organización, pueden incrementar la visión que el sujeto tiene de sí mismo, a partir de instancias que promuevan su valoración, seguridad, crecimiento personal, etc.

En cuanto al desarrollo de la autoestima, tanto de los funcionarios/as del Servicio Nacional de Aduanas, así como de su entorno familiar, se ve acrecentada en los Proyectos Sociales ejecutados por el Depto. De Bienestar, a través de la **implementación de espacios de encuentro extra laborales destinados al auto cuidado**. Dichas instancias de encuentro se conciben como un aporte para la salud de los trabajadores/as puesto que se fomenta la generación de **relaciones interpersonales sanas y adecuadas**, basadas en el respeto, el compañerismo, la confianza, la amistad, entre otros.

De lo anterior se establece que el 55% de los Proyectos Sociales implementados, incrementa en alguna medida la autoestima de los funcionarios/as y de sus familias, lo que influye en un adecuado desarrollo tanto social como personal de los participantes.

En lo que respecta a la relación existente de los Proyectos Sociales, como un aporte en materias de Prevención de alcohol y drogas, desde el Enfoque de Factores Protectores, se concluye que existe directa relación entre ambos, puesto que a través de la implementación y generación de este tipo de Proyectos Sociales, que se desarrollan en un espacio de encuentro y distensión, se constituyen como **herramientas y acciones que propician la autorrealización personal e incrementan la autoestima de los trabajadores**, por ende, la calidad de vida de los funcionarios/as y de su familia.

Para finalizar se concluye que el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, es una institución organizada y responsable por la salud de sus



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

funcionarios/as, que se involucra y participa en acciones preventivas que fortalezcan la calidad de vida, lo que repercute en un trabajo más productivo, eficiente y eficaz.

4.2.2 DIMENSION FAMILIAR

En la actualidad las organizaciones consideran el ámbito familiar como una de las variables fundamentales para acrecentar la Calidad de Vida Laboral, reconociendo que trabajo y familia constituyen diferentes esferas que se influyen recíprocamente, y considerando que ambos ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción y el bienestar del trabajador.

Desde la dimensión familiar, se reconoce **la sub – dimensión de vinculación trabajo – familia**, como aquella en donde las organizaciones realizan esfuerzos por acrecentar la flexibilidad necesaria para lograr el equilibrio entre el trabajo y la familia, alcanzando así una mayor armonía entre ambas dimensiones.

A partir de lo anterior, se presenta la siguiente tabla, que revela cuales son los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar, que desarrollan efectivamente la sub – dimensión de vinculación trabajo – familia.

Tabla N° 20:

ENTORNO FAMILIAR	
PROYECTOS SOCIALES	VINCULACIÓN TRABAJO – FAMILIA
“Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno – Circuito Familiar”.	✓
“Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno – Circuito Infantil”.	✓
“Conjuntos Folklóricos”	✓
“Fiesta Integrando a la Familia Aduanera”.	✓
“Preventivos de Salud”.	
“Seguro Colectivo de Salud”.	✓
“Beca de Estudio”.	✓



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

"Tour Pucon".	✓
"Colonias de Verano".	✓
"Navidad Institucional".	✓
"Convenios".	✓

Tabla: Dimensión Familiar de los Proyectos Sociales Sistematizados.
Fuente: Elaboración propia.

a. VINCULACIÓN TRABAJO – FAMILIA

La presente sub – dimensión es considerado un Factor Protector puesto que contribuye a que los trabajadores/as de una Organización puedan desarrollarse de modo integral, logrando el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, sin intervenir con ello, en la dinámica familiar.

De acuerdo a las experiencias sistematizadas, se concibe que el 91% de los Proyectos Sociales implementados considera de alguna forma a las familias de los funcionarios/as. Las prácticas más frecuentes en torno a esta sub – dimensión se refieren a:

- **Ayudas en maternidad y paternidad:** en cuanto al desarrollo de actividades que apoyan a aquellos funcionarios/as con hijos/as en etapa de crianza, creando espacios de distensión, referidos a la recreación y obtención de aprendizajes. Aquello se constituye como un aporte a la dinámica familiar, entendiendo que el escenario actual de los trabajadores/as limita su tiempo para compartir y socializar con sus hijos/as.
- **Integración familiar:** una de las principales finalidades del Departamento de Bienestar, a través de la creación e implementación de los Proyectos Sociales, es reunir a las familias, propiciando instancias de encuentro y vinculación que se adaptan a las necesidades de sus participantes, a fin de aportar al bienestar del grupo familiar y contrapesar la pesada carga laboral de gran parte de los/as funcionarios/as del Servicio.
- **Apoyo económico:** los beneficios económicos para las familias del funcionario/a derivados de los Proyectos Sociales son diversos, entre ellos se destacan:
 - ✓ El acceso a atenciones medicas a fin de valer por la protección de los implicados ante la presencia de enfermedades o accidentes.
 - ✓ Beneficios facultativos que contribuyen a alcanzar estudios superiores a partir de ayuda monetaria al afiliado/a y su grupo familiar.



- ✓ A partir de la gestión realizada por las profesionales del Departamento de Bienestar, se ofrecen alternativas de financiamiento más accesibles a las presentes en el mercado, logrando abaratar costos en aquellas actividades de tipo recreativas que propician el encuentro y vinculación del núcleo familiar.

En síntesis, la sub – dimensión de vinculación de la familia en el entorno laboral, es considerada uno de los Factores Protectores más relevantes para la Prevención de alcohol y/o drogas, puesto que considera las necesidades del trabajador/a en cuanto a sus diversos roles como; madre, padre y cónyuge. Logrando ser un apoyo certero para que el sujeto compatibilice el trabajo con las funciones familiares.

Fortalecer el ambiente familiar del trabajador/a, incide directamente en el enriquecimiento de sus condiciones de vida, lo que repercute en su salud y bienestar, pues las experiencias sistematizadas no solo otorgan beneficios de índole monetario, sino que también, favorecen las relaciones sociales y la cohesión del núcleo familiar, disminuyendo la probabilidad de presentar una conducta de riesgo.

4.2.3 DIMENSION LABORAL

Desde la Dimensión Laboral, se conciben como Factores Protectores aquellas condiciones positivas generadas dentro de una Organización, que se encuentran disponibles a los/as trabajadores/as sin distinción en cuanto a su puesto de trabajo o cargo asignado.

Aquellas condiciones o estrategias apuntan principalmente a promover la participación del funcionario/a en su lugar de trabajo, a través de su vinculación en los procesos de toma de decisiones. A su vez, en el desarrollo de instancias de integración entre funcionarios/as, a fin de contribuir a la cohesión, el trabajo en equipo y el clima laboral dentro de la Institución. Por último, al desarrollo de una asistencia real por medio de aquellas acciones ejecutadas que provean de un aporte, ya sea tangible o intangible, que contribuya al bienestar tanto del trabajador/a como de su familia.

A partir de lo anterior, se presenta la siguiente tabla, que revela cuales son los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar, que desarrollan efectivamente alguna de las tres sub – dimensiones, que integran la dimensión laboral, reconocidas como: **Sentido de Pertenencia e Integración, Participación y Apoyo Social.**

Tabla N°21:

DIMENSIÓN LABORAL			
PROYECTO SOCIAL	SENTIDO DE PERTENENCIA E INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	APOYO SOCIAL
“Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno – Circuito Familiar”.	✓		✓
“Bienestar Contigo en Vacaciones de Invierno – Circuito Infantil”.	✓		✓
“Conjuntos Folklóricos”.	✓	✓	✓
“Fiesta Integrando a la Familia Aduanera”.	✓	✓	✓



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

"Preventivos de Salud".	✓		✓
"Seguro Colectivo de Salud".			✓
"Beca de Estudio".	✓	✓	✓
"Tour Pucon".	✓		✓
"Colonias de Verano".	✓		✓
"Navidad Institucional".	✓	✓	✓
"Convenios".	✓		✓

Tabla: Dimensión Laboral de los Proyectos Sociales Sistematizados.
Fuente: Elaboración propia.

a. SENTIDO DE PERTENENCIA E INTEGRACIÓN

El sentido de pertenencia e integración es una dimensión subjetiva, constituida por un conjunto de percepciones, valoraciones y disposiciones que se remiten a la adhesión e identificación con cierto grupo o comunidad, bajo la noción de un "nosotros". Resulta fundamental que las personas se sientan aceptadas e integradas en los ambientes en que se desarrollan, lo que repercute positivamente en los sentimientos y valoraciones que los sujetos presentan en los diversos ámbitos en los que se desenvuelven.

Desde el ámbito laboral, el sentido de pertenencia e integración permite reforzar los valores comunes y suscitar la adhesión de los/las trabajadores/as, en un ambiente de cohesión y mutuo apoyo.

En cuanto a las experiencias Sistematizadas, es preciso señalar que un 91% de los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar, incrementa, de alguna manera, el sentido de pertenencia e integración de los funcionarios/as del Servicio. Sentimientos como el compromiso y la identificación de los/as trabajadores/as hacia la Institución son desarrollados a partir de la implementación de dichos Proyectos Sociales, por medio de la realización de actividades vinculantes que permiten que:

- Los/as funcionarios/as del Servicio se conozcan y reconozcan en otra dimensión, fuera del espacio laboral. Aquello propicia la interacción, generando lazos de confianza y promoviendo un trato más amigable y cercano entre los mismos, por medio **de relaciones recíprocas que les reúnen y cohesionan.**
- Las familias de los/as funcionarios/as sean integradas al contexto laboral, por medio de la implementación de los respectivos Proyectos Sociales. Lo que da como resultado una **mayor apreciación del trabajador/a respecto de su Institución**, pues refleja su consideración desde una perspectiva integral, que involucra a los miembros de su familia.
- El desarrollo de sentimientos de **representatividad y arraigo colectivo** por medio de aquellos Proyectos Sociales que ofrecen actividades que suscitan sentimientos en común, así como el desarrollo de valores.



- Aquellos Proyectos Sociales que otorgan beneficios acordes a las necesidades de los/as funcionarios/as, impactan de forma positiva en cuanto a la valorización del trabajador/a hacia la Institución, pues se sienten **considerados y apreciados** a partir de este tipo de iniciativas que demuestran el compromiso del Departamento de Bienestar hacia sus afiliados/as.

De lo anterior se deduce que la satisfacción de los trabajadores/as en el ámbito laboral, se relaciona directamente con factores como el sentido de pertenencia, pues entrega seguridad e incrementa la autoestima de los trabajadores, repercutiendo positivamente en la motivación y rendimiento en el espacio laboral.

La integración por lo tanto, vendría siendo una forma de motivar y estimular a los funcionarios /as para conseguir satisfacer tanto sus propias necesidades, así como alcanzar objetivos comunes de la Organización. De acuerdo a lo planteado, fomentar el sentido de pertenencia no solo supone mejorar las condiciones de acceso a canales de inclusión en la dinámica laboral, sino también promover mayores posibilidades de opinión y autodeterminación de los trabajadores/as.

b. PARTICIPACIÓN

Desde la dimensión laboral, trabajar bajo lógicas participativas implica delegar funciones, considerar a los trabajadores/as y hacerles partícipes de los procesos de toma de decisiones de la Institución.

La participación en el espacio laboral, implica por lo tanto, la interacción y colaboración de los/as trabajadores/as en instancias de negociación, a fin de llegar a acuerdos y hacer frente a los conflictos. Incluir a los funcionarios/as en los procesos recién mencionados permite fomentar relaciones de confianza y de apoyo mutuo, centradas en la concesión de metas comunes.

En lo que respecta a las experiencias sistematizadas, las formas de participación de los funcionarios/as del Servicio Nacional de Aduanas en los diversos Proyectos Sociales implementados, se puede clasificar principalmente en:

- **Participación Codecidida:** definida como aquella forma de negociación acordada entre la dirección y los/as representantes elegidos por los/as propios trabajadores/as. Es el tipo de participación con máxima implicación de los/as trabajadores/as, mediante acuerdos específicos sobre cuestiones que vinculan a las partes en estructuras paritarias de decisión.

Este tipo de participación se presenta el 36% de los Proyectos Sociales, específicamente en:

- ✓ La figura del Comité de Navidad así como también en los Conjuntos Folklóricos, agrupaciones en donde sus miembros son capaces de organizarse, tomar decisiones y proponer cursos de acción al beneficio de los afiliados/as del Departamento de Bienestar.
- ✓ La figura institucional del Consejo de Bienestar, organismo administrativo compuesto por directivos de la Institución, así como también, dos funcionarios/as representantes de los trabajadores/as, elegidos en votación abierta a nivel nacional.

- **Participación Informativa:** definido como el nivel mínimo de participación dentro del contexto laboral.

Un 64% de los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar presenta este tipo de participación, lo que implica que los trabajadores/as de la Institución no forman parte del proceso de



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

167

gestión administrativa, vinculada con la planificación, organización, dirección y control de los Proyectos Sociales y solo se conciben como receptores de información. Lo anterior repercute de forma negativa en el contexto laboral, pues genera sentimientos de lejanía y de poca valorización hacia los funcionarios/as.

De acuerdo a lo expuesto se concluye que las vivencias, opiniones, ideas que surgen desde la individualidad de cada trabajador/a, resultan ser un elemento crucial para un proceso de mejoramiento continuo de una Institución. Es por ello que incorporar, involucrar y hacer parte a los funcionarios/as en los procesos de toma de decisiones, permite optimizar resultados, así como contribuir al bienestar del trabajador/a en cuanto a su valoración y autorrealización en el espacio laboral.



c. APOYO SOCIAL

En un sentido amplio, el apoyo social se entiende como un conjunto de recursos humanos y materiales con los que cuenta un individuo para superar una determinada situación e incrementar su bienestar.

Desde el entorno laboral, diversas acciones implementadas por las empresas y organizaciones pueden concebirse como alguna forma de apoyo social, mientras provean al trabajador/a de una asistencia real, que mejore de alguna forma sus condiciones de vida.

Respecto de las experiencias sistematizadas, se determina que un 100% de ellas provee algún tipo de apoyo social a sus participantes, ya sea desde una perspectiva objetiva vinculada a prestaciones tangibles (dinero, servicios, objetos, etc.) o desde la subjetividad del apoyo social percibido, vinculado con los pensamientos y emociones de quien recibe la prestación.

El **Apoyo Social de tipo objetivo** se presenta de dos formas en los Proyectos Sociales Sistematizados:

- Beneficios tangibles que otorga cada Proyecto Social.
- Lógicas de financiamiento de cada Proyecto Social.

En cuanto a la primera, se observa una fuerte presencia de acciones vinculadas con la salud del afiliado/a y su grupo familiar, a fin de propiciar el acceso a atenciones medicas, tratamientos especializados, reembolsos y demás beneficios que acrecienten las condiciones de salud y otorguen mayor protección.

A su vez, se reconoce la implementación de Proyectos Sociales vinculados al ámbito recreativo, desarrollados a partir de los Convenios establecidos con diferentes Organizaciones, a fin de acceder a precios más reducidos que los ofertados por el mercado.

Por último se observan beneficios de tipo económico dirigidos al afiliado/a y su grupo familiar, por medio de un aporte monetario a fin de contribuir en los diversos gastos en que deben incurrir las familias.

En cuanto al financiamiento de los Proyectos Sociales Sistematizados, se consideran dos categorías de formas de pago: **financiado y cofinanciado**.



Un 36% de los Proyectos Sociales Sistematizados son financiados de forma total por el Departamento de Bienestar, sin incurrir en gastos extras por parte del afiliado/a además del 2% de su renta imponible descontada mensualmente.

En cuanto a la forma de pago cofinanciada, un 64% de los Proyecto Sociales son financiados desde esta categoría. Se consideran en la mayoría de los casos, tres figuras involucradas:

- ✓ El afiliado/a: quien debe desembolsar una suma de dinero extra al descuento mensual por su afiliación al Departamento de Bienestar.
- ✓ La Institución: quien otorga horas profesionales a las Asistentes Sociales del Servicio para planificar, organizar, dirigir y controlar los Proyectos Sociales, del mismo modo, movilizar recursos económicos para amortiguar el gasto monetario en que debe incurrir el funcionario/a para participar.
- ✓ Organizaciones de la comunidad: por medio del establecimiento de Convenios con el Departamento de Bienestar, se logra la consecución de recursos materiales, económicos y físicos para la realización de los diversos Proyectos Sociales.

En cuanto al **Apoyo Social de tipo subjetivo**, vinculado con las percepciones que los involucrados tienen respecto de los beneficios derivados de los Proyectos Sociales, se determina que las instancias ofrecidas son valoradas en cuanto a que proveen una ayuda real al afiliado/a y su familia, por medio de la entrega óptima y oportuna de beneficios acordes a las necesidades de los/as funcionarios/as, que generan seguridad y confianza, y que van más allá de la mera entrega de recursos tangibles, otorgando instancias de encuentro, recreación y auto cuidado, siendo un real aporte para la calidad de vida de los implicados, por medio del enriquecimiento de sus condiciones de vida, que contribuyen directamente en su salud y bienestar.

4.3 SINTESIS CONCLUSIVA

A continuación se presenta el siguiente acápite que sintetiza los resultados de la Sistematización, y es organizado a partir de la tipología de fortalezas y debilidades identificadas en el proceso de análisis de la información.

El proceso de Sistematización de Proyectos Sociales arrojó resultados relevantes en cuanto a dos ámbitos:

- Proceso de Gestión Administrativa realizada por las Asistentes Sociales del Departamento de Bienestar en cuanto a las experiencias Sistematizadas.
- Valoraciones e impresiones de los actores involucrados en las experiencias Sistematizadas desde el Enfoque de Factores Protectores.

Tabla N°22:

DINAMICA INTERNA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA REALIZADA POR LAS ASISTENTES SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DE CHILE.</p>	<p>RESPECTO A LA PLANIFICACIÓN:</p> <p>En el proceso de formulación de objetivos concurren factores de compatibilidad, plazo y prioridad.</p> <p>Existe criterio de maximización de recursos económicos, lo cual implica dos finalidades: (1) movilizar recursos económicos para amortiguar el gasto monetario en que debe incurrir el afiliado/a participante en aquellos</p>	<p>RESPECTO A LA PLANIFICACIÓN:</p> <p>En gran parte de las experiencias sistematizadas se enfatiza en una planificación centralizada en los gestores del Proyecto Social, sin tomar en cuenta la opinión de sus participantes.</p> <p>Escaso aporte económico Institucional destinado a la consecución de los Proyectos Sociales</p>



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
 Universidad de Valparaíso. Chile

	<p>Proyectos Sociales que implican un desembolso extra. (2)la implementación de Proyectos Sociales de carácter facultativos, a partir de una eficaz gestión del presupuesto.</p> <p>Las acciones implementadas cuentan con el respaldo de las jefaturas superiores del Departamento de Bienestar de la Organización, otorgando horas profesionales a las Asistentes Sociales encargadas de los Proyectos Sociales a fin de realizar efectivamente los procesos de gestión administrativa.</p> <p>RESPECTO A ORGANIZACIÓN:</p> <p>Se realiza la definición de obligaciones y responsabilidades, previendo que las acciones planificadas sean ejecutadas según lo definido.</p> <p>La difusión de cada Proyecto Social y entrega de información es realizada de forma clara y oportuna, por medio de medios</p>	<p>implementados por el Departamento de Bienestar.</p> <p>RESPECTO A ORGANIZACIÓN:</p>
--	--	---



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

	<p>tecnológicos que logran abarcar al 100% de los afiliados/as al Departamento de Bienestar.</p> <p>Existencia de Software Institucionales que facilitan la entrega de información masiva.</p> <p>RESPECTO A LA DIRECCIÓN:</p> <p>El liderazgo se presenta como una característica de las Profesionales responsables de los Proyectos Sociales, pues pone los planes en acción, acepta la responsabilidad y tiene capacidad para guiar, mostrándose dispuesta en la búsqueda de soluciones ante los diversos problemas o conflictos que puedan presentarse.</p> <p>La Asistente Social logra que el personal a cargo de los Proyectos Sociales se propongan alcanzar los objetivos en concordancia con a lo Planificado y Organizado.</p> <p>Durante la ejecución de las actividades derivadas de cada</p>	<p>RESPECTO A LA DIRECCIÓN:</p>
--	---	--



	<p>Proyecto Social, las Asistentes Sociales dirigen, motivan y guían los procesos, a fin de crear un ambiente que promueva la consecución de los objetivos establecidos.</p> <p>RESPECTO AL CONTROL:</p> <p>La etapa de control es una herramienta utilizada por las Asistentes Sociales, que consiste en una comparación de los resultados logrados con los resultados programados, a fin de detectar las desviaciones y realizar las posibles reformulaciones.</p>	<p>RESPECTO AL CONTROL:</p> <p>El proceso de control se realiza una vez finalizadas las actividades derivadas de cada Proyecto Social, sin ser concebido como un elemento sistemático de retroalimentación continua.</p> <p>La evaluación se centra en solo algunos aspectos parciales de los Proyectos Sociales de carácter cuantitativos como número de participantes y costos asociados, sin tomar en cuenta su aspecto cualitativo, referido a las percepciones y valoraciones de sus participantes.</p>
<p>VALORACIONES E IMPRESIONES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN LAS EXPERIENCIAS SISTEMATIZADAS</p>	<p>RESPECTO A DIMENSION INDIVIDUAL:</p> <p>el desarrollo de ciertos valores que benefician tanto al participante</p>	<p>RESPECTO A DIMENSION INDIVIDUAL:</p>



<p>DESDE EL ENFOQUE DE FACTORES PROTECTORES.</p>	<p>como también al ambiente laboral de la Institución, logrando aportar en cuanto al establecimiento de relaciones más democráticas y armónicas, así como también, dotando de recursos personales a los afiliados/as a fin de promover su desarrollo integral y el de sus familias.</p> <p>El desarrollo de habilidades de tipo cognitivas, que otorgan al participante un conjunto de conocimientos y destrezas, que le permitan empoderarse de ciertas prácticas y hacer uso efectivo de los beneficios derivados de cada Proyecto Social.</p> <p>La presencia de habilidades sociales a partir de instancias de encuentro y socialización que fomentan la comunicación efectiva, la aceptación y el trabajo en equipo.</p> <p>El fomento a la autoestima, por medio de la implementación de espacios extra laborales destinados al auto</p>	
---	---	--

	<p>cuidado, constituyendo un aporte para la salud desde una perspectiva integral, que contribuyen a la auto realización personal y la consecución de una auto imagen más positiva.</p> <p>RESPECTO A DIMENSION FAMILIAR:</p> <p>Considera las necesidades del trabajador/a en cuanto a sus diversos roles como; madre, padre y cónyuge. Logrando ser un apoyo certero para que el sujeto compatibilice el trabajo con las funciones familiares. Otorgando una asistencia real que favorece la dinámica familiar.</p> <p>RESPECTO A DIMENSION LABORAL:</p> <p>Se fomenta la integración y cohesión de los funcionarios/as del Servicio a partir de la generación de instancias de interacción y socialización, que abren los canales de comunicación desde una lógica más cercana y amigable, vinculando a los/as trabajadores/as a</p>	<p>RESPECTO A DIMENSION FAMILIAR:</p> <p>En cuanto a la flexibilidad laboral, no se coordinan acciones entre los directivos de la Institución y el Departamento de Bienestar, a fin regular permisos que permitan que los funcionarios/as puedan asistir a las actividades a pesar de sus obligaciones laborales.</p> <p>RESPECTO A DIMENSION LABORAL:</p> <p>El 64% de los Proyectos Sociales Sistematizados implica el desembolso de una suma de dinero extra al 2% de la renta imponible, que es descontada mensualmente al funcionario/a afiliado/a al Departamento de Bienestar.</p>
--	--	---

	<p>partir de sus propios núcleos familiares.</p> <p>Provee algún tipo de Apoyo Social a sus participantes, ya sea desde una perspectiva objetiva, vinculada a beneficios tangibles como prestaciones monetarias, acceso a atenciones medicas especializadas y diversos servicios vinculados a la recreación. Y la subjetividad del Apoyo Social percibido, permite instalar en sus participantes sentimientos de seguridad y confianza con la Institución, lo que repercute positivamente en la valoración del implicado respecto de su lugar de trabajo, sintiéndose considerado y respaldado.</p> <p>La participación en los Proyectos promueve e instala sentimientos de representatividad y arraigo colectivo con la Institución.</p>	<p>El 64% de los Proyectos Sociales Sistematizados funciona con una lógica de trabajo informativa, es decir, el/la afiliado/a tiene una escaza participación en el proceso de toma de decisiones en cuanto a los procesos de gestión administrativa, lo que corresponde netamente a las Profesionales responsables del Departamento de Bienestar.</p> <p>En cuanto a su cobertura, un 18% de las experiencias sistematizadas no han logrado descentralizarse y solo se ejecutan en la zona centro del país, sin tener cobertura nacional, aquello es considerado una debilidad pues los beneficios derivados de los Proyectos Sociales no se encuentran a disposición de todos los funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar.</p> <p>El 73% de los Proyectos Sociales tiene una baja adherencia, logrando un limitado número de</p>
--	--	--



		beneficiarios/as, el cual es mínimo si se compara con la población total de afiliados/as al Departamento de Bienestar.
--	--	--

Tabla: Resultados de la Sistematización.
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo recién expuesto se plantea que:

- La consecución de los Proyectos Sociales de forma oportuna se debe esencialmente a los Procesos de Gestión Administrativa realizados por las profesionales del Departamento de Bienestar, constituyendo el soporte técnico y metodológico que respalda las actividades realizadas, y propicia la consecución de los objetivos esperados. A partir de ello, se estima que las fases que involucran el Proceso Administrativo se realizan de acuerdo a lo estimado, logrando importantes beneficios a favor del trabajador/a.
- El proceso de Sistematización dejó en evidencia que el resultado de las acciones derivadas de los Proyectos Sociales, aporta en el bienestar del trabajador/a, en cuanto a la promoción de su salud, desde una perspectiva integral, que comprende al sujeto desde todas sus dimensiones y otorga un conjunto de herramientas que cubren sus necesidades, acrecientan su satisfacción personal, desarrollan sus potencialidades, y, en definitiva, enriquecen sus condiciones de vida, propiciando la consecución de un proyecto de vida saludable para cada funcionario/a y su familia, que le protege de aquellos Factores de Riesgo que aumentan la probabilidad de desarrollar un problema de consumo.

4.4 PROPUESTA DE MEJORA

Para finalizar el presente capítulo, se elaborará una propuesta de mejora fundamentada en los resultados obtenidos en la Sistematización de Proyectos Sociales.

El apartado consiste en sugerir estrategias y actividades asociadas a partir de las debilidades identificadas en el proceso de análisis de resultados. Aquello con el fin de retroalimentar las prácticas realizadas hasta la actualidad por la Institución, tomando en cuenta el bienestar del funcionario/a afiliado/a y su grupo familiar.

- **Nombre del Proyecto Social:**

“Construyamos juntos el Bienestar”.

- **Beneficiarios:**

Funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.

- **Objetivo General:**

Incrementar la participación de los funcionarios/as afiliados/as en los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.

- **Objetivos Específicos:**

- Lograr que los funcionarios/as afiliados/as cuenten con permisos laborales para asistir a los Proyectos Sociales.
- Disminuir el aporte monetario de los funcionarios/as afiliados/as para participar de los Proyectos Sociales.
- Considerar a los funcionarios/as afiliados/as en los procesos de toma de decisiones en cuanto a la gestión administrativa de los Proyectos Sociales.
- Propiciar la implementación de los Proyectos Sociales en todas las Aduanas Regionales del país.

▪ **Fundamentación**

La formulación del Proyecto Social “*Construyamos juntos el Bienestar*” se fundamenta en los resultados obtenidos a partir de la Sistematización de Proyectos Sociales realizada a lo largo del presente Proyecto de Título. A partir del análisis realizado se considera que, si bien efectivamente los Proyectos Sociales se conciben como actividades que enriquecen las condiciones de vida del trabajador/a, constituyendo Factores Protectores desde el escenario laboral, sus resultados no logran llegar a una población significativa de trabajadores/as, existiendo una falencia en cuanto a la participación de dichos Proyectos.

A partir de lo planteado, el equipo de trabajo del presente Proyecto de Título considera necesaria la elaboración de un Proyecto Social destinada a incrementar la participación de los funcionarios/as afiliados/as, a través de cursos de acción que den respuesta a los nudos críticos o posibles causas que influyen en la situación identificada.

Los cuatro nudos críticos identificados se presentan a continuación:

- Escasa flexibilidad laboral en lo que respecta a permisos hacia el afiliado/a para asistir a actividades programadas por el Departamento de Bienestar.
- Lógica de trabajo informativa, lo que implica una escasa participación del afiliado/a en los procesos de toma de decisiones.
- Ciertos Proyectos Sociales implican el desembolso de una suma de dinero extra a la otorgada mensualmente por el afiliado/a al Departamento de Bienestar.
- Proyectos Sociales centralizados en la zona centro del país, sin tener una cobertura de carácter nacional.

A partir de la situación identificada, cada objetivo específico formulado en el presente Proyecto Social, pretende dar respuesta a alguno de los nudos críticos recién expuestos, a fin de incrementar la participación de los funcionarios/as afiliados al Departamento de Bienestar.

▪ **Matriz de Programación**

Tabla N°23:

<p>NOMBRE DEL PROYECTO</p>	<p>Proyecto Social “<i>Construyamos juntos el Bienestar</i>”.</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Incrementar la participación de los funcionarios/as afiliados/as en los Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile.</p>	
<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<p>ACTIVIDADES ASOCIADAS</p>	<p>PRODUCTO ESPERADO</p>
<p>Lograr que los funcionarios/as afiliados/as cuenten con permisos laborales para asistir a los Proyectos Sociales.</p>	<p>Creación de un reglamento institucional a partir de acuerdos específicos entre las partes involucradas. A fin de regular permisos laborales que permitan a los funcionarios/as afiliados/as asistir a las actividades programadas por el Departamento de Bienestar.</p> <p>El reglamento determinará el número mínimo de permisos con los que contará el/la funcionario/a anualmente, estableciendo, del mismo modo, un sistema de replazos rotativos, a fin de cubrir las labores de aquellos trabajadores/as que se ausenten de sus funciones.</p>	<p>Se genera un reglamento institucional que regula la cantidad de permisos anuales con los que cuenta cada funcionario/a afiliado/a para participar de los Proyectos Sociales implementados por el Depto. de Bienestar.</p>
<p>Disminuir el aporte monetario de los</p>	<p>Creación de una Política institucional que</p>	<p>Se disminuye el gasto monetario en que incurre</p>

<p>funcionarios/as afiliados/as para participar de los Proyectos Sociales.</p>	<p>involucre al Servicio Nacional de Aduanas como un cofinanciador de los Proyectos Sociales, por medio de una asistencia monetaria de carácter anual al Departamento de Bienestar.</p> <p>Coordinar e implementar actividades solidarias de forma semestral, a fin de recaudar fondos para solventar los Proyectos Sociales.</p>	<p>el funcionario/a afiliado/a por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La implementación de la Política institucional, que implica la obtención de un aporte económico por parte del Servicio Nacional de Aduanas. - La consecución de actividades solidarias que incrementan los fondos del Departamento de Bienestar.
<p>Considerar a los funcionarios/as afiliados/as en los procesos de toma de decisiones en cuanto a la gestión administrativa de los Proyectos Sociales.</p>	<p>Creación de un Comité representativo integrado por funcionarios/as afiliados/as al Departamento de Bienestar, con presencia en aquellas instancias decisorias.</p> <p>Creación del “<i>foro del Bienestar</i>”, a través del portal web institucional. Espacio dedicado a los funcionarios/as afiliados/as, a fin de compartir ideas, vivencias y opinar en cuanto a los</p>	<p>Se crea el Comité representativo, propiciando la consideración de los funcionarios/as afiliados/as en los procesos de toma de decisiones, de igual forma, acrecentando su compromiso con la Institución.</p> <p>Se mejora el acceso a canales de inclusión, promoviendo mayores posibilidades de opinión y autodeterminación de los afiliados/as al Departamento de Bienestar.</p>



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
 Universidad de Valparaíso. Chile

	<p>Proyectos Sociales.</p> <p>Aplicar encuestas vía correo electrónico institucional a todos los funcionarios/as participantes del respectivo Proyecto Social con posterioridad a la implementación del mismo, a fin de capturar sus impresiones.</p> <p>Propiciar la consecución de un grupo de discusión de frecuencia semestral, integrado por afiliados/as participantes de los Proyectos Sociales, a fin de generar una instancia de retroalimentación de carácter evaluativa a partir de sus propias experiencias.</p>	<p>Se generan instrumentos de evaluación de carácter cualitativo y cuantitativo que permiten rescatar las impresiones y percepciones de los participantes en los Proyectos Sociales.</p>
<p>Propiciar la implementación de los Proyectos Sociales en todas las Aduanas Regionales del país.</p>	<p>Instalar una Política de cobertura nacional, que asegure la implementación de los Proyectos Sociales en cada Aduana regional.</p> <p>La política contemplará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La contratación de Asistentes Sociales de planta en cada Aduana regional. Con conocimientos y destrezas que le 	<p>El Departamento de Bienestar cuenta con una política que asegura la descentralización de los Proyectos Sociales, por medio de una cobertura nacional.</p>



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

	<p>permitan planificar y ejecutar los Proyectos Sociales.</p> <p>- Asistentes Sociales con mayor cantidad de horas profesionales destinadas a la gestión administrativa de los Proyectos en sus respectivas regiones.</p>	
--	---	--

Tabla: Matriz de Programación Propuesta de Mejora.
Fuente: Elaboración Propia.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

184

CAPÍTULO N°5

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente capítulo titulado Conclusiones y Aprendizajes, da cuenta de los conocimientos, reflexiones y aprendizajes adquiridos durante el desarrollo del proceso de investigación, permitiendo justificar la realización del estudio.

El capítulo se organiza en los siguientes acápite:

- Conclusiones Temáticas.
- Conclusiones Metodológicas.
- Conclusiones en torno al Trabajo Social.
- Aprendizajes Profesionales y Personales

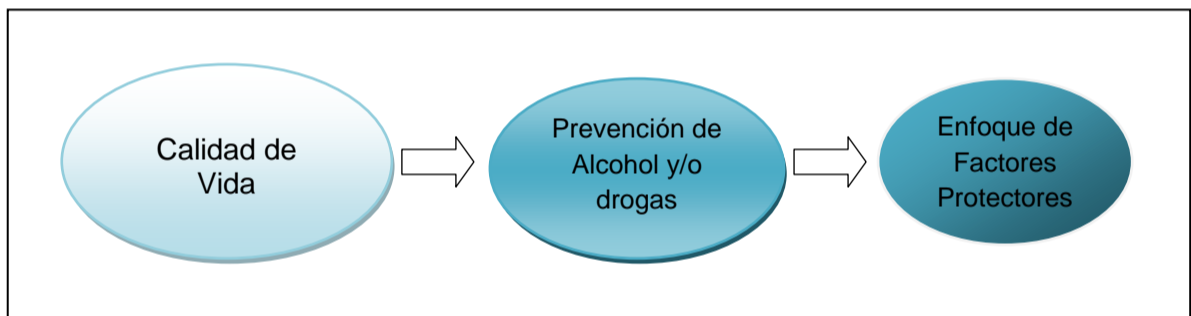
5.1 CONCLUSIONES TEMÁTICAS

El presente acápite da cuenta de las principales conclusiones asociadas a las áreas temáticas abordadas, que dieron orden lógico a la información rescatada a través de la Sistematización.

La presente investigación se sustentó teóricamente en **tres Ejes Conceptuales**, constituyendo los referentes en que se enmarcó toda la experiencia del Proyecto de Título.

Los Ejes Conceptuales fueron contextualizados desde el escenario laboral, y se presentan en el siguiente esquema:

Cuadro N°6:



Cuadro: Ejes Conceptuales.

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar, se trata de conceptos relacionados y organizados bajo una lógica lineal, en donde la Calidad de Vida se contempla como el Eje Conceptual de mayor magnitud, que contiene a la Prevención de alcohol y/o drogas, y a su vez, al Enfoque de Factores Protectores. La interrelación de los conceptos permitió la consecución de un análisis integrado y enriquecido por diversos componentes teórico – conceptuales.

En un primer momento, el **concepto de Calidad de Vida**, surgió como un elemento indispensable de abordar, pues la investigación se enmarcó en el Departamento de Bienestar, del Servicio Nacional de Aduanas de Chile, quien define como objetivo principal:

“Contribuir al mejoramiento de la Calidad de Vida de sus afiliados y cargas familiares, implementando con eficiencia, eficacia y equidad, beneficios,



programas y proyectos de acuerdo a los recursos disponibles y a las políticas generales adoptadas.”

De acuerdo a lo planteado, todas las acciones implementadas por el Departamento de Bienestar, están enfocadas a la Calidad de Vida, como fin último de su quehacer profesional.

La Calidad de Vida fue conceptualizada desde un sentido amplio, entendiéndola como un estado de satisfacción general, que posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos, siendo una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social.

Desde la definición presentada, fue posible comprender la multiplicidad de dimensiones que involucran al concepto. Particularmente, desde la dimensión laboral, es entendida como una gestión dinámica de factores físicos, tecnológicos, psicológicos, y sociológicos que afectan la cultura, el clima organizacional, el bienestar del trabajador/a y la productividad de las empresas. De ahí la importancia de las Organizaciones por gestionar instancias que aseguren una mayor Calidad de Vida a sus funcionarios/as.

En consecuencia, trabajar la Calidad de Vida desde el contexto laboral, comprende variadas alternativas o medios de acción, entre ellas, propiciar la salud de los trabajadores/as, es sin lugar a dudas una temática indispensable de abordar, siendo considerada un derecho fundamental para todo trabajador/a, y a su vez, un beneficio en cuanto a la productividad, competitividad y sustentabilidad de las Organizaciones.

La consecución de un ambiente laboral saludable implica trabajar conjuntamente a favor de la Prevención de la salud. Aquello conlleva a realizar acciones anticipatorias frente a situaciones indeseables, con el fin de promover el bienestar del personal y reducir los riesgos de enfermedad.

Bajo este contexto, surge el **concepto de Prevención de alcohol y/o drogas**, como un elemento recomendable de abordar por aquellas Organizaciones que deseen implementar iniciativas tendientes a modificar y mejorar la formación integral y la Calidad de Vida de sus trabajadores/as.

Abordar la Prevención de alcohol y/o drogas desde el ambiente laboral implica reforzar todos aquellos Factores Protectores latentes en el medio,

que contribuyan a prevenir, reducir o modular el consumo de drogas y/o alcohol y, en definitiva, acrecentar la Calidad de Vida del trabajador/a.

Trabajar bajo el **Enfoque de Factores Protectores** implicó entender al trabajador/a como un sujeto dinámico, que se desarrolla continuamente y es susceptible a ser modificado por los ambientes o entornos en los que participa. A partir de ello, se busca una intervención integral, que considere los espacios en los que el individuo está inserto, que pueden influir en el consumo de drogas y/o alcohol, y que son factibles de intervenir desde las propias Organizaciones.

Desde esta perspectiva, el enfoque apunta a que las Organizaciones puedan generar estrategias positivas de acción, desde una visión integral, abordando aquellas dimensiones tanto individuales, familiares como laborales.

Particularmente el Servicio Nacional de Aduanas de Chile a través de su Departamento de Bienestar, ha trabajado bajo el Enfoque de Factores Protectores, por medio de la implementación de Proyectos Sociales, que han significado beneficios para los/as trabajadores/as de la Institución, tales como:

- Acceso a atenciones en salud, tratamientos especializados, reembolsos en cuanto a medicamentos y consultas medicas.
- Aporte a la situación socio – económica del afiliado/a por medio de una asistencia real en situaciones particulares.
- Implementación de actividades desde el ámbito recreativo y la distensión, que vinculan a los funcionarios/as fuera del ámbito laboral.
- Orientación y acompañamiento por parte de los profesionales del Departamento de Bienestar hacia el afiliado/a, para hacer uso efectivo de sus beneficios.
- Implementación de actividades que incorporan a las familias de los afiliados/as, así como entrega de beneficios que propicien su bienestar.
- El desarrollo de actividades de tipo formativas que propicien la consecución de habilidades y destrezas.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

189

De acuerdo a lo planteado, se entiende que Prevenir el consumo de alcohol y/o drogas desde el enfoque de Factores Protectores sugiere acciones múltiples y variadas, pero que, en definitiva, se enfocan principalmente en enriquecer las condiciones de vida del trabajador/a.

Particularmente, los Proyectos Sociales implementados por el Servicio Nacional de Aduanas se constituyen como un aporte en materias de Prevención pues contribuyen al bienestar del trabajador desde una perspectiva integral, comprendiendo al sujeto desde todas sus dimensiones y otorgando beneficios que aumentan su salud y Calidad de Vida. Si bien se considera que la Institución tiene un camino por recorrer para lograr una cultura preventiva, se reconoce el aporte realizado hasta la actualidad por el Departamento de Bienestar y las profesionales que ejercen su labor a fin de fortalecer las características y condiciones personales y ambientales de los/as trabajadores/as de la Institución.

5.2 CONCLUSIONES METODOLÓGICAS

Precisar en la metodología constituyó un medio indispensable para orientar el desarrollo de la presente investigación, de igual forma, lograr resultados más rigurosos y certeros.

La metodología de trabajo utilizada correspondió a la Sistematización, entendiéndola como aquel proceso que permite rescatar los aprendizajes derivados desde las propias prácticas e intervenciones sociales, con el fin de comunicar el conocimiento producido.

Particularmente, el equipo de trabajo asumió la definición de Sistematización propuesta por el autor Alfredo Ghiso (2011), quien enuncia:

“La Sistematización es un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentidos, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario”.

Entendiendo que la Sistematización tiene como referente principal la práctica, permitiendo así, generar conocimiento desde el propio quehacer profesional, se Sistematizaron los principales Proyectos Sociales ejecutados por el Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile, pues se reconocen como instancias de intervención de las Asistentes Sociales hacia los/as trabajadores/as de la propia Institución.

En la etapa de delimitación, se identificaron once Proyectos Sociales a Sistematizar, constituyendo las principales acciones implementadas por las profesionales, desde el año 2012 hasta la actualidad.

Tal como lo recomienda la autora Luz Ruiz (2011), los Proyectos Sociales fueron Sistematizados en torno a un aspecto de interés o pregunta eje, a fin de asegurar mayor rigurosidad en el proceso. A partir de ello, el aspecto de interés se constituyó como el eje central de los objetivos de la investigación y se refirió a:



Rescatar los efectos de las prácticas realizadas como un aporte en materia de Prevención de alcohol y/o drogas.

En consecuencia, los objetivos fueron planteados tomando en cuenta los pasos que sugiere la Sistematización, que si bien no responden a pautas predefinidas, se consideró necesario, en un primer momento, rastrear y extraer toda la información posible respecto de las experiencias a Sistematizar, tomando en cuenta que la información emerge desde diversas fuentes y respalda los procesos de análisis.

Particularmente el momento de caracterización y análisis de la información, fue un proceso exhaustivo y minucioso, realizado desde el Enfoque de Factores Protectores en el ambiente laboral, a partir de un análisis teórico – práctico que permitió el cotejo entre componentes teórico – conceptuales y los antecedentes prácticos, avanzando hacia un relato integrado que entrelazó ambos componentes.

A partir de ello, se considera que la metodología utilizada fue pertinente y favorable, pues los resultados permitieron generar conocimiento de tipo reflexivo que procedió a demostrar la valía del trabajo realizado por las profesionales como herramienta de Prevención en temáticas de alcohol y/o drogas desde el espacio laboral. Otorgando información necesaria y relevante para la Institución.

En consecuencia a los resultados obtenidos y tomando en cuenta que el escenario actual del Trabajo Social, se caracteriza por estar en constante transformación, la experiencia de Sistematización permitió obtener importantes insumos para futuros análisis y la posibilidad de innovar, a través de la construcción de una Propuesta de Mejora pertinente a la realidad del Departamento de Bienestar y sus afiliados/as.

Finalmente resulta necesario comunicar que el equipo de trabajo del presente Proyecto de Título valora y valida la Sistematización, como una herramienta invaluable para el Trabajo Social, pues prevé la posibilidad de atesorar sus estrategias y de fortalecer sus repertorios profesionales. Generando aprendizajes significativos que aportan al cambio cognitivo, expresivo, emocional y práctico de la realidad.

5.3 CONCLUSIONES EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL

La trayectoria de la profesión ha pasado por diferentes enfoques desde sus orígenes, aplicando una serie de métodos y técnicas para dar respuesta a las diversas necesidades que se presentan. En la actualidad, el Trabajo Social, abre nuevos escenarios, siendo el Área de Recursos Humanos una relevante alternativa de desarrollo profesional, a través de la aplicación de los contenidos propios del Trabajo Social al mundo de las relaciones laborales.

Los/as profesionales se insertan en el Área de Recursos Humanos con la intención de contribuir al desarrollo y desempeño de los/as trabajadores/as, a través de procesos integrados de gestión de personas, proveyendo y dotando a una determinada Institución, de funcionarios/as preparados e idóneos, así como también, velando por el bienestar de los mismos.

El aporte del Trabajo Social en el contexto laboral, se basa principalmente en la administración y coordinación oportuna los de beneficios y servicios complementarios a la Seguridad Social, orientados a satisfacer las necesidades del trabajador/a y su grupo familiar, mediante una atención eficiente e igualitaria. A fin de otorgar al personal, condiciones que beneficien su desempeño en ambientes laborales favorables, que potencien su Calidad de Vida.

A partir de ello, se considera que los principales desafíos de la profesión en el Área de Recursos Humanos, se basan en la implementación eficiente de actividades, programas y proyectos, que proporcionen al trabajador/a condiciones de vida que aumenten su salud y bienestar, entendiendo al trabajo como una experiencia de desarrollo significativa para propiciar espacios de auto cuidado, realización personal y desarrollo social.

Bajo este contexto, el área otorga a los/as profesionales la posibilidad de realizar una gestión proactiva, a partir de la implementación de cursos de acción que den respuesta a las necesidades de una población determinada, y, de igual forma, contribuyan a crear espacios profesionales abiertos a la investigación y el análisis de la realidad, a partir de metodologías que permitan producir nuevos conocimientos y enriquecer las practicas realizadas hasta la actualidad.

5.4 APRENDIZAJES PROFESIONALES Y PERSONALES

El desarrollo del proceso investigativo significó para las alumnas, que integran el equipo de trabajo, la adquisición de una suma de conocimientos y experiencias significativas, las que se traducen en aprendizajes tanto desde una perspectiva profesional como también personal.

Desde la dimensión profesional, la realización del Proyecto de Título significó un espacio oportuno para poner en práctica aquellos conocimientos y capacidades adquiridas durante los años de formación profesional, que permitieron dar respuesta a las exigencias que demandó la realización de la investigación.

Con ello, se reconoce que las alumnas aplicaron sus conocimientos a situaciones concretas; utilizando procedimientos de manera adecuada y coherente. Así como también, realizando experiencias novedosas y acordes a los requerimientos de la Institución. Aquello permitió la consecución de insumos que retroalimentaron las acciones profesionales realizadas hasta la actualidad a beneficio de los trabajadores/as de la Organización.

Sumado a lo planteado, el equipo de trabajo reconoce la importancia de las destrezas sociales, como un elemento fundamental a la hora de desarrollar el ejercicio profesional, pues facilita los procesos comunicativos, de igual forma, propicia el establecimiento de relaciones interpersonales positivas. A partir de ello, trabajar incorporando técnicas como la empatía, el respeto y la escucha activa, enriquecieron considerablemente la experiencia del Proyecto de Título, tanto para alumnas, como también, para los/as profesionales y trabajadores/as de la Institución que participaron del proceso.

Desde una perspectiva más personal, la experiencia permitió el desarrollo de valores como la perseverancia y dedicación, elementos claves a la hora de llevar a cabo una investigación y procurar resultados certeros. Así como también, lograr sortear con madurez las dificultades que se presentaron, siendo capaces de reconocer errores y aceptar aquellas críticas constructivas, como un aporte en el desarrollo del Proyecto de Título.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

194

CAPÍTULO N° 6

BIBLIOGRAFIA

6.1 MATERIAL BIBLIOGRAFICO

▪ Libros

- Amat, N. (1987). *Documentación científica y nuevas tecnologías de la información*. España, Madrid: Pirámide.
- Ballestrés, R., & Gil, M. (2002). *Habilidades Sociales: Guía técnica*. España: Síntesis
- Barrientos, J. (2005). *Calidad de Vida, Bienestar Subjetivo: Una Mirada Psicosocial*. Santiago, Chile: Ediciones UDP
- Becoña, E. (2002). *Bases científicas de la prevención de las drogodependencias*. España.
- Caceres, L. (2000). *La Entrevista en Trabajo Social*. Argentina: Espacio.
- Castañeda, P. (2014). *Sistematización y generación de conocimientos en Trabajo Social. Guía Metodológica*. Chile.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de Administración*. Brasil: McGraw-Hill.
- Del Rio, M. C. (2009). *Como avanza el Distrito de Bienestar*. Veeduría Distrital.
- Ghiso, A. (2011). *Sistematización. Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía*. Fundación Universitaria Luis Amigó/ Medellín, Colombia.
- Hien, A. (2004). *Factores de riesgo y delincuencia juvenil: revisión de la literatura nacional e internacional*. Santiago, Chile: Fundación Paz Ciudadana.
- Illanes, P. (1993). *La Administración del Sistema Empresa. Un Enfoque Integral de la Administración de Empresas*. Santiago, Chile.
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación: Elementos básicos para la investigación clínica*. Cuba: Ciencias Médicas.
- Montero, J., & Téllez, A. (2010). *Reforma sanitaria chilena y la atención primaria de salud. algunos aspectos críticos*. Centro de Políticas Públicas Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Moreno, B., & Ximenez, C. (1996). *Evolución de la calidad de vida. Manual de evaluación en Psicología Clínica y de la Salud*.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de la Psicología del Trabajo I: La Actividad Laboral en su Contexto*. Madrid.
- Rodríguez, G., & Gil, J. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. España: Aljibe.

▪ Informes

- ACHS. (2012). *Prevalencia de Consumo de alcohol y otras Drogas en los Trabajadores Chilenos*. Chile .
- Donas, S. (1998). *Protección, riesgo y vulnerabilidad. Sus posibles aplicaciones en la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud*. Venezuela: Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud.
- ENETS. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile*. Chile.
- SENDA. (2012). *Manual de Implementación - Programa Trabajar con Calidad de Vida. Construyendo una cultura preventiva del consumo de drogas y alcohol en espacios laborales*. Chile.
- PAD. (2012). *Servicio de Prevención de Adicciones de Madrid Salud*. España: Auladoc.
- Espinosa, M y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores. Cuadernos de Investigación. Cuaderno N°16. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios del Gobierno de Chile.
- Undurraga, E. (1978). Calidad de Vida y Estructura del Balance Social en la Asociación Chilena de Seguridad. *Trabajo Social (Santiago)* .

▪ Artículos y Revistas

- Amar, J., & Abello, R. (2003). Factores Protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Red de Revistas Científicas de America Latina, El Caribe, España y Portugal* , 107-121.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología volumen 35* , 161-164.
- Arostegui, I. (1998). Calidad de Vida; Evolucion del concepto y su influencia en la Investigacion y la Practica. *Instituto Universitario de Integracion en la Comunidad, Facultad de Sicologia, Universidad de Salamanca* .
- Báez, J. M. (2011). La participación de los trabajadores en la empresa. *CIRIEC-España, Revista de Economía, Pública, Cooperativa y Social* , 127-148.
- Bernal, A. (1998). El concepto de autorrealización como identidad personal. Una revision critica . *Universidad de Sevilla* .
- Casas, F. (1999). Calidad de vida y calidad humana. En *Revista Papeles del Psicólogo N° 74*. Madrid, pp 46-54.

- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas . *Cuadernos de Gestión Vol. 2 N°1* .
- González, P. & Peiró, J. M. (1996). Calidad de vida laboral. Tratado de psicología del trabajo. Volumen II: aspectos psicosociales del trabajo, Madrid, Síntesis, págs. 161-186.
- Gómez, M. A. (2010). Calidad de Vida Laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá, Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas. Vol. 18 - N° 2* .
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI de Investigación en Psicología. Vol. 4, N° 2* .
- Hidalgo, H., & Funderbuk, R. (2010). *El sentido de pertenencia en la observación de la práctica docente*. México : Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literaturas de soporte*. Ginebra.
- Rodriguez-Marin, J. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema* , 349-372.
- Sabeh, E. (2002). Calidad de Vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. *Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca* .
- Sánchez, E. (2000). *Continuidad de la participación comunitaria* . Caracas: Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades.

▪ Fuentes Electrónicas

- Direccion Del Trabajo, G. d. (s.f.). *Direccion Del Trabajo, Gobierno de Chile*. Recuperado el 24 de Abril de 2014, de Direccion Del Trabajo, Gobierno de Chile: <http://www.dt.gob.cl/>.
- Espinoza, M. (2003). *Calidad de Vida en el Trabajo: Reflexiones en torno a la Inseguridad y el Malestar Social*. Recuperado el 24 de Abril de 2014, de Direccion del Trabajo, Gobierno de Chile: http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-61006_temalab_18.pdf.
- Jara, O. (1996). *Programa Latinoamericano de Apoyo a la Sistematización de Experiencias*. Recuperado el 21 de Abril de 2014, de www.cepalforja.org/sistematizacion.
- Ruiz, L. (2001). La Sistematización de Prácticas. *Organización de Estados Ibero-americanos. Para la Educación, la Ciencia y la Cultura* . , www.oei.es/equidad/liceo.PDF.

- Vogel, L. (2007). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Recuperado el 06 de Junio de 2014, de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/ipar03.pdf>.

- **Otro Documentos**

- Catañeda, P. (2011). Apredizajes Metodológicos en el Desarrollo de Experiencias de Sistematización en Trabajo Social. *Actas VIII Congreso Internacional " La Sistematización como praxis reflexiva: Indagaciones desde el Trabajo Social al los Fenómenos Emergentes"*. Escuela de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Chile.
- Castañeda, P. (2013). Estrategia de Recolección de Información: Entrevista Semiestructurada. Valparaíso , Chile.

6.2 FUENTES PRIMARIAS

- María Teresa Sánchez Allen. Profesora guía y docente en Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Chile.
- Patricia Castañeda Meneses. Docente en Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Chile.
- Raquel Magna Cárcamo. Asistente Social Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile.
- Marcela Arévalo González. Jefa del Departamento de Bienestar. Servicio Nacional de Aduanas de Chile.



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

ANEXOS



▪ **Ficha de Trabajo**

La Ficha de Trabajo es considerada un Recurso de Estabilización en Sistematización, pues fortalece los procesos de organización primaria, dotando de estabilidad al contenido profesional recopilado y respaldando los procesos de análisis e interpretación de mayor abstracción.

Constituyen construcciones operativas que permiten objetivar la información disponible, avanzando desde un relato pormenorizado de acciones cotidianas a una maqueta inicial de organización de contenidos alienados desde el repertorio profesional y/o institucional disponible (Castañeda, 2014).

NOMBRE DEL PROYECTO	
RELATO INICIAL	
FRECUENCIA	
OBJETIVOS DEL PROYECTO	
TIEMPOS	
LOGICA DE TRABAJO	
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	
COBERTURA	
IMPACTO	
RESPONSABLE DEL PROYECTO	
FINANCIAMIENTO	
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS

▪ **Protocolo de preguntas a profesionales del Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile**

<p>Preguntas de apertura</p>	<p>¿Cuándo se inicia con la planificación del proyecto?</p> <p>¿Cuál es su periodo de implementación?</p> <p>¿Quiénes son los beneficiarios del proyecto?</p> <p>¿Quiénes son los responsables del proyecto?</p>
<p>Preguntas introductorias</p>	<p>¿Cuál es el objetivo del proyecto? ¿Qué relación tiene este objetivo con los lineamientos (política, ejes) del Departamento de Bienestar?</p> <p>¿Podría describir a grandes rasgos las etapas del Proyecto?</p> <p>En cuanto al equipo de trabajo responsable del proyecto ¿Cómo se organiza? ¿Cómo se toman las decisiones?</p>
<p>Preguntas de transición</p>	<p>¿A qué necesidades inmediatas responde el proyecto?</p> <p>¿De qué forma beneficia al funcionario/a y sus cargas familiares?</p> <p>¿El proyecto ha tenido modificaciones? ¿A que se deben?</p> <p>Los funcionarios/as de Servicio ¿forman parte del proceso decisorio del proyecto? ¿Cuáles son los factores que impiden o permiten su participación activa en la toma de decisiones?</p> <p>¿Cómo ha sido la difusión al interior de la organización respecto del proyecto?</p> <p>A su juicio ¿Cómo describiría la recepción de los funcionarios/as frente al proyecto?</p> <p>A su juicio ¿cuáles son las principales fortalezas y potencialidades del proyecto?</p> <p>A su juicio ¿Cuáles son las principales debilidades que tiene el Proyecto?</p>
<p>Preguntas claves</p>	<p>¿Considera que el Proyecto promueve la salud</p>



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

202

	<p>de los funcionarios/as? ¿De qué forma?</p> <p>Según su percepción ¿El proyecto fomenta o instala valores en los funcionarios/as? ¿Cómo cuales?</p> <p>¿Considera que el proyecto incrementa la interacción y adhesión entre los trabajadores/as? ¿De qué forma se ve reflejado?</p> <p>A su juicio ¿El proyecto considera a la familia de los funcionarios/as? ¿De qué forma?</p> <p>¿El proyecto se asocia al desarrollo de habilidades o destrezas en los funcionarios/as? ¿Cuáles?</p> <p>¿El Proyecto brinda oportunidades de participación? Fundamente su respuesta</p> <p>¿Cree usted que el proyecto aporta en la autoestima de los trabajadores/as? ¿De qué forma?</p> <p>¿El Proyecto fomenta la vinculación de los funcionarios/as con la institución? ¿A qué se debe?</p>
Preguntas de termino	<p>¿Considera que el proyecto contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador/as? ¿De qué forma?</p> <p>A su juicio ¿El Proyecto aporta de alguna forma (directa o indirectamente) la Prevención de Alcohol y/o drogas en los funcionarios/as del Servicio?</p>

▪ **Protocolo de preguntas funcionario/a afiliado/a al Departamento de Bienestar del Servicio Nacional de Aduanas de Chile**

Preguntas de apertura	<p>¿Hace cuanto tiempo participa en el proyecto?</p> <p>¿Por qué razón decidió participar?</p>
Preguntas introductorias	<p>¿Podría describir a grandes rasgos su experiencia en el proyecto?</p> <p>¿Cuál considera usted que es la finalidad del proyecto?</p> <p>¿Cuáles es su opinión respecto a la organización y ejecución del Proyecto?</p>
Preguntas de transición	<p>¿Se considera informado respecto al proyecto?</p> <p>¿Considera que la opinión de los funcionarios/as respecto al proyecto es tomada en cuenta?</p> <p>¿Qué beneficios derivados del proyecto logra identificar?</p> <p>A su juicio ¿cuáles son las principales fortalezas que presenta el proyecto?</p> <p>A su juicio ¿cuáles son las principales debilidades que presenta el proyecto?</p>
Preguntas claves	<p>¿Percibe algún cambio en su ambiente laboral con posterioridad a la ejecución del proyecto?</p> <p>¿Considera que el Proyecto fomenta la socialización e interacción entre los funcionarios/as? ¿Por qué?</p> <p>¿El proyecto brinda oportunidades de participación a los funcionarios/as? Fundamente</p> <p>A su juicio ¿El proyecto considera a las familias de los funcionarios/as? ¿De qué forma?</p> <p>A través del Proyecto ¿se incrementa la vinculación de los trabajadores/as con la Institución? ¿De qué forma?</p>



PROYECTO DE TÍTULO

Escuela Trabajo Social, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad de Valparaíso. Chile

	<p>¿Podría identificar nuevos aprendizajes, habilidades o destrezas que fomente el proyecto?</p> <p>¿Podría identificar algún tipo de valor que fomente o instale el proyecto?</p> <p>A través de este proyecto ¿se ve incrementada su satisfacción personal? ¿Por qué?</p>
Preguntas de termino	<p>¿Cuáles son sus principales sensaciones una vez finalizado el proyecto? ¿El proyecto cumplió sus expectativas?</p> <p>¿Sugiere alguna modificación para el proyecto?</p> <p>¿Considera que el proyecto aporta en su Calidad de Vida y en la de su familia? ¿De qué forma?</p>