UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR Y SU IMPACTO EN EL RECURSO HUMANO DEL REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN EN LA COMUNA DE VALPARAÍSO

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE

ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

NOMBRE ALUMNO

Lesly Ahumada Ponce

PROFESOR GUÍA

Carolina Bravo Manterola

Valparaíso, Enero 2017

AGRADECIMIENTO

Finalizando una de las etapas más lindas y de mayor esfuerzo personal, quiero agradecer a mi familia, padres y hermanas, en especial a Mackarena mi hermana gemela con quien coincidentemente nos tocó vivir la etapa académica del proceso de titulación de nuestras respectivas carreras en el mismo período y finalizando nuestros estudios, quien ha sido un apoyo incondicional en el proceso de desarrollo de la tesis como una fuente de motivación y llena de energías positivas.

En este último año de Universidad quiero agradecer también a una persona pequeñita, quien, sin saber a sus nueve meses, nos ha traído mucha felicidad y ha permitido terminar mi proceso de estudios con más energía y entusiasmo te amo mi sobrinita Monse gracias por llegar a nuestras vidas.

Mi Madre que siempre estuvo conmigo y me traía sus tecitos y comidas en las noches, preocupada en lo más mínimo por mí y mis hermanas, infinitas Gracias.

Quiero agradecer, además, a quienes estuvieron conmigo en esta última etapa, mis amigas Claudia y Camila, con quienes formamos un equipo inseparable, lazos que confío durarán toda una vida.

ÍNDICE

GLOSARIO **7**

RESUMEN EJECUTIVO **9**

INTRODUCCIÓN **10**

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes del Registro Civil e Identificación y sus funciones. 12

1.1.1 Misión institucional 13

1.1.2 Visión institucional 13

1.1.3 Organigrama Regional Del Servicio Registro Civil e Identificación 13

1.2 Concepto de Gestión Pública y su evolución en Chile 14

1.3 Diferencia entre Administración y Gestión 15

1.4 Concepto de Administración 17

1.5 Características generales de algunas Teorías de Administración 18

1.6 Teoría de Maslow 20

1.7. Administración de Recurso Humano 21

1.7.1 Bienestar Laboral 22

CAPÍTULO II

EL SERVICIO DE BIENESTAR

2.1 Servicio de Bienestar Privado 25

2.2 Servicio de Bienestar Público 25

2.2.1 Beneficiarios 26

2.2.2 Beneficios 26

2.2.3 Requisitos de afiliación al Sistema de Bienestar 27

2.2.4 Valor del beneficio 28

2.2.5 Consejo Administrativo 28

2.2.6 Financiamiento del Sistema de Bienestar 28

2.2.7 Normativa del Servicios de Bienestar Público 29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

3.1 Tipo de Estudio 31

3.2 Planteamiento del Problema 31

3.3. Objetivos 32

3.3.1 Objetivo General 32

3.3.2. Objetivos Específicos 32

3.4 Delimitación 33

3.5 Descripción de la Muestra 33

3.5.1 Diseño de la Muestra 33

3.6 Instrumento de recopilación de información. 34

3.7 Descripción Nominal de las Variables 34

3.8 Descripción Operacional de la Variables 35

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Descripción general de la estructura del análisis 42

4.2 Características Generales de los funcionarios encuestados. 42

4.2.1 Distribución del Personal de acuerdo al Sexo 42

4.2.2 Distribución del Personal de acuerdo a la Edad 43

4.2.3 Distribución del Personal de acuerdo al tipo de contrato 44

4.3 Resultados obtenidos de la encuesta 45

4.3.1 Importancia de las prestaciones entregadas por la unidad de Bienestar. 45

4.3.2 Nivel de conocimiento que tienen los funcionarios afilados activos respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar. 46

4.3.3 Nivel de uso de los tipos de Beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos 48

4.3.4 Nivel de representatividad de los funcionarios, respecto a los beneficios prestados por el Servicio de Bienestar 50

4.3.5 Medios de Difusión utilizados por el Servicio de Bienestar 50

4.3.6 Nivel de Satisfacción de los funcionarios respecto a la atención del Servicio de Bienestar 51

4.4 Síntesis del Análisis de Interpretación de Resultados 52

CONCLUSIONES 55

BIBLIOGRAFÍA 58

ANEXO 61

Encuesta 61

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 4-1. Sexo de funcionarios

Gráfico 4-2. Edad de los funcionarios

Gráfico 4-3. Tipo de contrato de los funcionarios

Gráfico 4-4. Grado de importancia que tiene los beneficios prestado por la unidad de bienestar para los funcionarios del SRCI

Gráfico 4-5. Nivel de conocimiento de los funcionarios respecto a los Beneficios Reglamentario

Gráfico 4-6. Nivel de conocimiento de los funcionarios respecto a los Beneficios Facultativo

Gráfico 4-7. Nivel de conocimiento de los funcionarios respecto a los Convenios

Gráfico 4-8. Nivel de uso de los tipos de Beneficios Reglamentarios por parte de los funcionarios

Gráfico 4-9. Nivel de uso de los tipos de Beneficios Facultativos por parte de los funcionarios

Gráfico 4-10. Nivel de uso de los tipos de Convenios por parte de los funcionarios

Gráfico 4-11. Nivel de representatividad de los funcionarios, respecto a los beneficios

Gráfico 4-12. Medios de Comunicación utilizados por el Servicio de Bienestar

Gráfico 4-13. Percepción de los funcionarios respecto a la atención del Servicio de Bienestar

Gráfico 4-14. Percepción del tiempo de respuesta del Servicio Bienestar

INDÍCE DE TABLA

Tabla 3-1. Operacionalización de las Variables

Tabla 3-2. Tabulación de Resultado.

GLOSARIO

Administración: "es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato, I. 2007).

Beneficio: "bien que se hace o se recibe" (Real Academia Española, 2001).

Bienestar personal: "es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar. La capacidad de las personas para procurarse una vida que valoren está determinada por una diversidad de libertades instrumentales" (Amartya. S, 2011).

Beneficios reglamentarios: "son aquellos establecidos en el reglamento con obligatoriedad de cursarlos, los cuales en este servicio se componen en bonificaciones médicas (consulta médica y dental), exámenes médicos, hospitalización, y subsidios de nacimiento, escolaridad y matrimonio" (Beneficio Sociales, 2014).

Beneficio facultativo "son aquellos establecidos en el reglamento, que se entregan de acuerdo al cumplimiento de requisitos y a las disponibilidades presupuestarias del Servicio de Bienestar que según lo establecido en el manual de beneficios son; beca escolar, bono de alimentación, ayuda médica, ayuda por catástrofe, préstamos**"** (Beneficio Sociales, 2014).

Calidad de servicio: es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

Capital humano: Es un concepto que remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia de trabajo, se utiliza para hablar de recurso humano.

Convenios: "Se entiende por convenios a los contratos pactados con diferentes casas comerciales e instituciones, que podrían ser de interés de los usuarios afiliados al Servicio de Bienestar" (Beneficio Sociales, 2014).

Dimensiones: "es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición" (Fidias, A.1999).

Gestión: “es la acción de gestionar o administrar algo” (Real Academia Española, 2001).

Indicador: “son aquellos que representan un indicio, señal o medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones”. (Fidias, A.1999).

Percepción: “consiste en una función que le posibilita al organismo recibir procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos.” (Vargas. L, 1994)

SRCeI: abreviación de Servicio Registro Civil e Identificación, es utilizado a lo largo del presente estudio.

Variable: “es una característica, cualidad o medida que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control en una investigación” (Fidias, A.1999).

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se basa en el análisis del Servicio de Bienestar del Personal del Servicio Registro Civil e Identificación (Sucursal Valparaíso), en cuanto a los beneficios otorgados por la presente unidad y la percepción de éstos por parte de los funcionarios afiliados activos.

Para ello se describe la gestión del servicio de Bienestar de Personal, los beneficios facultativos, reglamentarios y los convenios que a su vez tienen diversas prestaciones, bonificaciones, ayudad médicas, prestamos, entre otras, que permiten satisfacer las necesidades de sus afiliados. También se determinará el grado de conocimiento, importancia y frecuencia de utilización por parte de los funcionarios acerca de estos beneficios y los medios de difusión que utiliza el Servicio de Bienestar para informar de las distintas prestaciones. Se identifica y describe asimismo la normativa que rige el Servicio de Bienestar.

Para conocer las percepciones de los funcionarios, se aplicó una encuesta a una muestra equivalente de 32 funcionarios, quienes evidenciaron un alto grado de conocimiento de los beneficios y una buena percepción acerca de la gestión desarrollada por el Servicio y personal de Bienestar.

INTRODUCCIÓN

El Estado tiene como fin garantizar el bienestar social a través de los servicios públicos quienes se encargan de satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, haciéndose cargo de las demandas de la ciudadanía, implementando reformas de acuerdo a su ámbito.

Por otra parte, no resulta novedoso establecer que para lograr servicios, empresas u organizaciones exitosas y de calidad es necesario contar con personal que se sienta motivado e identificado con la institución, características que inciden directamente en el desempeño y como consecuencia, se generará un aumento de eficiencia y calidad de los servicios tanto públicos como privados.

Actualmente los servicios públicos tienen como prioridad la satisfacción de los usuarios que es un elemento de gran importancia y vitalidad en una organización, pero la interrogante que da origen al presente estudio, tiene relación con el Servicio de Bienestar como uno de los principales recursos de una organización, en función de satisfacer las necesidades de sus trabajadores, considerando que en los diferentes servicios públicos las unidades de bienestar han sido las encargadas de implementar algunos de los cambios de modernización en la gestión.

De acuerdo a lo descrito es que el presente trabajo aborda como problema de estudio: La influencia de la gestión del Servicio de Bienestar, en el grado de conocimiento y percepción de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación de la comuna del Valparaíso.

El Objetivo General consiste en:

Analizar la percepción de los funcionarios del Registro Civil e Identificación de la comuna de Valparaíso acerca de la gestión realizada por el departamento de Bienestar del personal en la entrega de los distintos beneficios prestados.

Y los Objetivos Específicos:

- Describir los conceptos de Administración y Gestión aplicados a los servicios de Bienestar.
- Describir las características administrativas y de gestión del Servicio de Bienestar del Servicio de Registro civil, sucursal Valparaíso.
- Identificar la percepción acerca de la importancia que tiene el Servicio de Bienestar para los funcionarios afiliados activos del SRCI.
- Describir el tipo de beneficiarios y beneficios entregados al personal por el Servicio de Bienestar del Servicio de Registro civil, sucursal Valparaíso.
- Determinar los medios de difusión utilizados por el Servicio de Bienestar para informar sobre los beneficios prestados a los funcionarios.
- Dimensionar el grado de conocimiento y frecuencia en la utilización de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar por parte de los funcionarios.
- Identificar el nivel de satisfacción de los funcionarios a la atención del Servicio de Bienestar.
- Determinar el nivel de representatividad de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar a los funcionarios afiliados activos del SRCeI.
- Relacionar el nivel de satisfacción respecto de las prestaciones del Servicio de Bienestar, con la gestión del mismo y el compromiso laboral en general con el Servicio de Registro Civil, como un todo.

En función de lo anterior, el trabajo desarrolla un conjunto de antecedentes teóricos, en materia del concepto de administración, el concepto de gestión y la contextualización organizacional del estudio, luego se desarrolla la metodología del estudio, el análisis e interpretación de la información, para finalmente establecer las conclusiones.

La importancia que se atribuye al presente estudio, consiste entonces en conocer la percepción y niveles de satisfacción de los usuarios respecto del Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación oficina Valparaíso, como una unidad generadora de valor para la calidad del servicio entregado por los funcionarios de la entidad.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual consiste en abordar conceptualmente los temas profesionales relacionados con el presente estudio, para lograr los fundamentos que permitan comprender la administración y gestión en la entrega de los beneficios otorgados a los funcionarios afiliados del Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación y sus consecuencias en el recurso humano.

1.1 Antecedentes del Registro Civil e Identificación y sus funciones.

El Servicio de Registro Civil e identificación es un organismo funcionalmente descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio se encuentra supervigilado por la presidenta de la Republica a través de del Ministerio de justicia, en cuanto a su estructura organizacional depende de una Dirección Nacional ubicada en la Región Metropolitana y quince Direcciones Regionales en todo Chile, 469 oficinas y sucursales en todo el territorio chileno, y además cuentan con oficinas móviles que permiten un fácil acceso a tramites tales como cedula de identidad, certificados entre otros a toda aquellas persona que no puedan concurrir a las oficinas del Registro Civil que presenten discapacidad, o adultos mayores, o aquellas personas que vivan en lugares apartados.

Actualmente el Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con una variedad de funciones, entre las que se encuentran: " Emitir documentos y servicios de identificación, Registro Civil, Registro de Vehículos Motorizados, Registros Penales y Registros Especiales, los que contemplan, entre otros subproductos: Cédulas de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes, Pasaportes, Servicio de consulta al Registro de ADN, Registro de Nacimiento, Registro de Acuerdos de Unión Civil, Registro de Matrimonio, Registro de Defunción, Registro Nacional de Testamentos, Registro de Posesiones Efectivas, Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga, Registro General de Condenas, Registro Penal Adolescente, Registro de Discapacidad, Registro de Conductores, Registro de Violencia Intrafamiliar, Registro de Profesionales, Registro de Bancos de Datos Personales para Organismos Públicos, Registro de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro,

Registro de Inhabilidades para trabajar con menores, otorgamiento de la clave Única para trámites en el Estado, entre otros, y cuyos beneficiarios y beneficiarias son las personas naturales, Instituciones del Sector Público, Organizaciones y empresas del Sector Privado". (Balance de Gestión Integral, 2014).

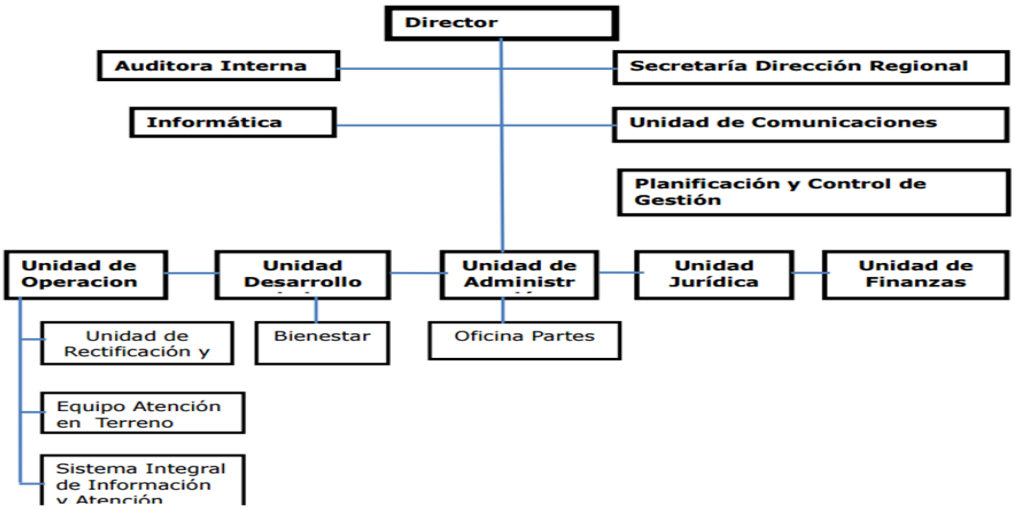
1.1.1 Misión institucional

"Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente". (Registro Civil e Identificación, 2012).

1.1.2 Visión institucional

"Ser una organización de personas orgullosas y comprometidas con nuestro Servicio y con el desarrollo de Chile, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de tecnologías de vanguardia". (Registro Civil e Identificación, 2012)

1.1.3 Organigrama Regional Del Servicio Registro Civil e Identificación



Fuente: Cuenta Pública SRCI, (2015)

1.2 Concepto de Gestión Pública y su evolución en Chile

La Gestión Pública es una especialidad de la administración, con limitaciones de carácter público, que se enfoca a la correcta y eficiente gestión de los recursos del Estado, según Morales, M (2014) establece que “es el paradigma que ha inspirado las reformas de modernización del Estado a nivel mundial. En 1998 el gobierno de Chile instauró el uso de instrumentos de evaluación de desempeño vinculados a incentivos económicos, y en 2004 creó un sistema de selección de altos directivos públicos, que permiten que los servicios públicos tuviesen en la jefatura a personas con las capacidades profesionales apropiadas para desempeñar sus cargos.”

Dado a lo anterior se establece una interrogante ¿cómo llega la Gestión pública a Chile? Según un análisis de la Conferencia Iberoamericana del CLAD, en calidad de gestión realizada por Joaquín Ruíz se puede determinar lo siguiente: “La gestión pública nace por una crisis en la administración pública en la década de los ochenta la cual se caracterizaba por una falta de eficiencia a la hora de cumplir los fines de la sociedad y además la falta de legitimidad de administración pública” Ruiz, J (2012)

En los años ochenta, la Administración pública se caracterizaba por procedimientos administrativos netamente burocrático, motivo de esta situación se comienza a entablar la nueva gestión pública que se caracteriza por la importancia que le entrega al cliente como eje principal de la administración enfocada a la eficiencia, eficacia y rendición de cuenta.

La Administración Pública asimismo como consecuencia de las crisis económicas y considerando que los recursos son escasos y las necesidades múltiples y por otra parte, los desafíos que representa el avance de la globalización, con procesos complejos y dinámicos que se responden con el nuevo paradigma de la gestión pública, orientado a mejorar las demandas sociales, da origen a que en la década de los noventa se comience a hablar de “New Public Management” , concepto o expresión, que introduce nuevos conceptos fundamentales a la Administración Pública según Omar, O (2003) “ indica que permiten configurar la nueva gestión pública a través de la Profesionalización”, es decir tener un personal altamente calificado y no sólo al en el área de operaciones, sino que

exista un “gerencia” en las instituciones públicas capaz de tomar decisiones estratégicas que permitan satisfacer las necesidades de la ciudadanía y al mismo tiempo ser una organización eficiente en sus recursos.

Otro concepto fundamental que utiliza la nueva gestión pública es la orientación al cliente según Omar, O (2003) “La idea de cliente sustituye a la noción de ciudadano, haciendo que como contribuyentes informados conozcan el nivel de eficiencia de los servicios públicos a través del pago de sus impuestos”

De acuerdo a lo señalado se infiere que los ciudadanos se empoderen y velen por cumplimiento eficientes de sus demandas pues son ellos quienes pagan sus respectivos impuestos y deben hacer valer sus derechos.

Según Osborne, D. (1994) en su libro la Reinvención del Gobierno establece nuevas herramientas de gestión para el sector público que promete resolver las crisis de la Administración Pública que existía en los años ochenta, y entre los mecanismos que propone, se encuentran: “Reducción del papeleo innecesario, prioridad a las necesidades y exigencias de los clientes en la prestación de servicios, mayor poder (empowerment) a los empleados para la toma de decisiones, reducción a lo básico (producir más con menos**”,** entre otras.

1.3 Diferencia entre Administración y Gestión

Gestión no es lo mismo que Administración, sin embargo, existen varias similitudes y diferencias, que hay que tener en cuenta. Una de ellas, es el período histórico de origen de ambos conceptos, ya que la Administración data de la antigüedad y la gestión es contemporánea.

Otra diferencia es su origen, puesto que la administración pública, tiene su iniciación en el Estado Social, tiene una estructura burocrática y presenta una rígida normativa, en cambio la gestión pública proviene de un Estado neoliberal, orientado a lo privado, razón por la cual no posee una norma jurídica estricta, puesto que, en el ámbito privado, se permite hacer todo lo que la ley no prohíba.

La gestión se define a través del diccionario Real Academia Española, (2001) como “la acción y efecto de administrar”, entonces podemos afirmar que la gestión está relacionada con las técnicas de la administración es decir planificar, organizar, direccionar y controlar una organización y que además persigue objetivos y metas.

Existen varias similitudes entre el concepto de administración y gestión, las dos nociones apuntan a la capacidad de gobernar, de tener autoridad y ser capaz de mandar, además se utilizan los mismos recursos materiales, humanos y financieros en su organización y además estos dos conceptos pretende alcanzar objetivos sobre criterios de eficiencia y eficacia.

Pero no se deben confundir las dos concepciones de la administración y la gestión, por ello se cita a Comte, H. (1977) quien establece la diferencia según la perspectiva que se tiene de cada concepto, llegando a establecer que: “La administración tiene que ver principalmente con los aspectos normativos y técnicos del funcionamiento de una organización. De este modo, un servicio o una organización bien administrado es el que actúa en la estricta observancia de la normativa y que, en un plano más práctico, funciona en condiciones satisfactorias de orden, regularidad y calidad técnica. Por su parte, la noción de gestión introduce la perspectiva económica, de suerte que una buena gestión se produce cuando a partir de una determinada asignación de medios se produce ofrecer un servicio máximo”.

Así entonces, la principal diferencia entre Gestión y Administración es que la administración se relaciona con la normativa, que si lo llevamos a la administración pública se puede afirmar que no existe una administración pública sin normativa que lo regule, ya que se establece que la administración puede hacer todo aquello este enmarcado en la normativa o la misma constitución.

En cambio, la gestión implica una perspectiva económica, por ende, gestión se relaciona a la actividad de “gerencia” es decir, una aproximación que proviene desde el mundo privado empresarial que coloca énfasis en la productividad con eficiencia.

1.4 Concepto de Administración

Según Villarreal, A. (2013) “La administración, es innata a la historia de la humanidad desde tiempos prehistóricos, aunque no se le daba el reconocimiento sobre lo que era, ya que aplicaban el trabajo en equipo, coordinación y la división de tareas asignando quienes cazaban, recolectaban alimentos, racionalizaban los recursos y cuidaban el fuego.”

La administración se remonta al principio de la historia, dado que el ser humano por su naturaleza es social, en períodos prehispánicos las tribus nómades se organizan para la recolección de fruta y otras actividades que requieren para alimentarse como la caza de animales.

En la época Romana se comienza entablar la administración propiamente tal con el Imperio Romano y como consecuencia de la conquista de grandes territorios se implementa una administración que permite promover el desarrollo de su gran imperio.

Luego en la edad media, el feudalismo que se identifica con una jerarquía radicada, donde el señor feudal administraba su territorio a través de recaudación de impuestos de sus pobladores.

Según A. Etzioni (1979) establece que la administración “nació como una necesidad de querer que las organizaciones operen con óptima eficiencia.”
Etzioni establece un nuevo concepto la eficiencia en las organizaciones que se infiere que las instituciones tengas la capacidad de lograr efectos con el mínimo recurso y el menos tiempo posible.

Para Chiavenato, I. (2007) la administración “es la conducción racional de las actividades de una organización, sea lucrativa o no lucrativa. La misma trata del planteamiento de la organización, (estructuración) de la dirección y del control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo que ocurren dentro de una organización”.

Chiavenato tiene como eje central la organización, basada en los procesos administrativos y en la división de trabajo que permite la coordinación de elementos humanos, materiales y técnicas que llevaran al cumplimento de metas organizaciones.

Por otra parte, Koontz, H. (1998), señala que la administración “es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización”.

Para este autor, la administración se define como una arte y ciencia social, ya que para obtener logros se requiere cierta habilidad y creatividad del ser humano y además requiere de ciertas técnicas que permiten organizar y planificar la estructura de los cargos que componen la institución, como también dirigir y controlar las actividades de la organización, junto con el empleo de recurso humanos, financieros, tecnológicos entre otros que permitan obtener los objetivos establecidos por la institución.

La administración entonces, se puede considerar como una de las principales, sino la más importante, de la actividad de una organización, ya que de ella depende la eficiencia en la aplicación de los procesos administrativos (dirigir, controlar organizar y planificar) y sus diversos recursos (materiales, humanos, técnicos y otros), lo que repercute directamente en el éxito de cualquier tipo de organización.

1.5 Características generales de algunas Teorías de Administración

A principios del siglo XX surge la teoría administrativa que se basa en distintos tipos de teorías expuestas por autores y filósofos que se dedicaron a investigar sobre la administración.

A continuación, se detallan las tres principales teorías administrativas que tienen como enfoque las tareas, la estructura y a las personas.

La primera teoría nacida en el siglo XX, es la administración científica expuesta por Frederick Taylor conocido también como el “Padre de la Administración”.
Según Vargas, F. (2000) la administración científica esta, “orientada a la minimización de los tiempos y movimientos necesario para producir, facilitó que las habilidades demandadas a los trabajadores se centraran en la puntualidad y confiabilidad, enmarcadas en un ambiente caracterizado por la economía de tiempos… de habilidades y destrezas que configuraba los puestos de trabajo, se aplicó a desarrollar métodos de trabajo más rápidos, con menos tiempos muertos”.

La administración científica tiene como principal énfasis las tareas y no las personas, la economía de tiempo se traducía en diseñar métodos que permiten realizar tareas estándares, a pesar que, este método permitía un mayor incremento en la producción, no existe un aprecio por el trabajar ni por las necesidades e ideas que poseían.

La segunda teoría administrativa tiene un enfoque hacia la estructura, llamada Teoría Burocrática, unos de sus exponentes es Weber. M. (1922), la define como “la organización eficiente por excelencia, la organización llamada a resolver racional y eficientemente los problemas de la sociedad y, por extensión, de las empresas. La organización burocrática está diseñada científicamente para funcionar con exactitud, precisamente para lograr los fines para los cuales fue creada, no más, no menos”.

La administración Burocrática al igual que la administración científica mantienen una preocupación por mejorar la productividad de las operaciones, y también por una organización racional que se destaque por su formalidad y que se tomen decisiones racionales y no emocionales para lograr las sus metas institucionales.

La tercera teoría administrativa es la teoría de Relaciones Humanas enfocada hacia las personas y su principal exponente es Elton Mayo.

Según establece Gonzales, L. (2007), señala que “las Relaciones Humanos son pragmáticas, por cierto, que se han desarrollado en las organizaciones y alta gerencia, donde el ser humano es sujeto social que posibilita la apertura de una nueva concepción

en las organizaciones, en la cual con el apoyo y colaboración de las ciencias sociales se han demostrado la necesidad de estudiar el lado humano de la organización".

Gonzales tiene una nueva concepción a través de la teoría de las relaciones humanas, señala que el hombre social es quien instauro la administración y tiene que ser el hombre la herramienta fundamental para lograr objetivos deseados por las organizaciones.

1.6 Teoría de Maslow

Abraham Maslow enfoca su investigación en la motivación humana, centrada básicamente en descubrir el porqué de la conducta humana y qué lo lleva a la motivación en su vida cotidiana o en el ámbito laboral. Su teoría se basa en una pirámide de jerarquías de las necesidades, que las personas necesitan cubrir. Según Maslow, A. (1954) menciona que "conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide)". Es decir, la motivación va a depender de un orden de prioridad, desde la parte más baja (fisiológica y de seguridad) hasta llegar a la más alta (relación social, estima, autosuperación), según la importancia del bienestar personal.

Las necesidades de Maslow son:

"-Necesidades Fisiológica: Son las más básicas, ya que son necesidades imprescindibles para la supervivencia humana. Por ejemplos comer, dormir y abrigarse.
Necesidades Seguridad: Son aquellas basadas en la protección de las personas de los posibles peligros a los que están expuestos.
-Necesidades de Relación Social: Las personas tienen la necesidad de sentirse acompañado de otras personas, ser partícipe de un grupo social, dar y recibir afecto, vivir en relación con otros, comunicarse y entablar amistad.
-Necesidades de ego o Estima: La persona necesita sentirse reconocida y estimada, no solo por su grupo social, sino también por sí mismo. Las necesidades de reconocimiento o estima incluyen la autovaloración y el respeto hacia uno mismo.

-Necesidades de Auto-superación: También se denominan necesidades de auto-actualización o auto-superación y son las últimas en la pirámide. En este nivel, las personas intentan desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento. De esta forma pretende alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales". (Maslow, A, 1954)

Una de las teoría que continua con el planteamiento motivacional de Maslow, es Herzberg que señala dos factores, uno higiene (condiciones de trabajo, cultura y norma de la empresa, sueldo, seguridad entre otras) y factor motivadores (crecimiento, logro, progreso, responsabilidad) , Herzberg, F. (1966), señala que debe existir "un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores" por lo que, si una persona trabaja en un ambiente laboral inadecuado, tendrá sensación de insatisfacción laboral y si dichas condiciones mejoran, logra una satisfacción de la personas.

Según Koontz y O'Donell (1995) plantean que la satisfacción laboral se refiere al "bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho", relacionándolo también con la motivación al trabajo.

1.7. Administración de Recurso Humano

Se entiende como Recurso humano al conjunto de trabajadores que integran una organización o empresa y desempañan labores o tares específicas en distintos sectores de la institución, según lo señalado anteriormente, sobre la teoría administrativa Relaciones Humanas, existe un énfasis al recurso humano quienes son responsable de la ejecución de tareas que pueden llevar alcanzar metas y objetivos institucionales.

Según Bayo, A y Merino, C (2002) "las personas que laboran en una empresa son uno de los activos más importantes de ésta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado, también menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito de ésta".

El recurso humano según Bayo y Merino es el capital más importante de una organización, puesto son ellos quienes permitirán un progreso. Sin embargo, se debe tener un estudio previo del comportamiento del capital humano, es decir que sean altamente calificados ya que son factores que permitirán el éxito de la organización, además hay que tener en cuenta, que existe una relación directa en la capacidad de producción de una organización, con mejorar capacidades y competencia del personal.

Según Wayne, R. (1997) “Dentro de los aspectos que comprende la administración de personal, uno de los más importantes es sin duda, el cuidado de la vida, la integridad y la salud del trabajador. A primera vista, se destaca su importancia en el trabajo ; es indiscutible que dentro del mismo, los riesgos son mayores; aún dentro del trabajo de oficina y del mismo trabajo administrativo, pueden producirse determinados elementos que dañan la salud del empleado o del jefe”.

Wayne tiene una idea más centrada en el cuidado, salud y protección del recurso humano, sin bien dice que aún existe una importancia primordial en el trabajo, no se puede dejar a un lado la preocupación sobre salud física y sicológica que puede tener el personal.

Por ellos la administración de recuso humano, tiene que cuidar, capacitar, valorar el esfuerzo de su personal y con ello también propender a un clima y cultura organizacional optimo que permita un bienestar en el personal.

1.7.1 Bienestar Laboral

El bienestar Laboral es denominado según White, M (2006) “como las necesidades objetivas, como salud, educación, ingresos, libertad política, etc. Las personas que logran satisfacer estas necesidades experimentarán bienestar”.

El bienestar del personal permite satisfacer las necesidades propias de cada trabajador en su vida laboral. El bienestar laboral influye tanto en lo físico, es decir debe tener un ambiente optimo en que se desarrolla el trabajador, económico, social y psicológico.

Por otro lado, Robbins, S y Coulter, M. (2005), establece la conexión laboral con la vida del personal de los trabajadores y señala lo siguiente “las organizaciones empezaron a reconocer que los empleados no dejan a su familia ni su vida personal cuando van a trabajar. Una empresa contrata a una persona que tiene vida personal fuera de la oficina, problemas personales, así como compromisos familiares, y aunque los gerentes no pueden comprender todos los problemas familiares, existen organizaciones más conscientes, porque reconocen que los empleados tienen niños enfermos, padres ancianos y otros problemas familiares, ofreciendo prestaciones de apoyo a la familia, incluyendo una variedad de programas laborales y familiares para ayudar a los empleados”.

Cuando una organización logra que sus empleados se sientan valorados en su trabajo y se les considere, junto con una preocupación de su bienestar individual, a través de ayuda económica para sus hijos por ejemplos. Se logrará satisfacción laboral óptima que conllevará a mejorar la productividad de las organizaciones, permitiendo alcanzar las metas planteadas.

Robbins y Coulter en su declaración infiere, un concepto de gran importancia en el recurso humano, que es la calidad de vida laboral.

Espinosa, M (2001), entrega una definición de la calidad de vida laboral, la cual se define como “la percepción que tienen los empleados de la organización de las condiciones del trabajo, del ambiente laboral y de la sinergia entre la vida laboral, personal y familiar”.

Las condiciones de trabajo están relacionadas, con los horarios, el medioambiente laboral, retribución, los beneficios, las posibilidades de carrera profesional, relaciones humanas etc., que pueden ser relevantes para la motivación, satisfacción y el rendimiento laboral.
En diversas organizaciones, ya sea públicos o privados, se preocupan del bienestar laboral de sus trabajadores, contratando un Servicio de Bienestar, que mejoran y aumentan la calidad de vida de su “capital humano”.

CAPÍTULO II

2. EL SERVICIO DE BIENESTAR

Cada servicio público como privado debe contar con una unidad de Bienestar destinados a sus trabajadores.

La Superintendencia de Seguridad Social, define como Servicio de Bienestar a las "entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tienen por finalidad otorgar prestaciones médicas adicionales o complementarias entre otras, a las que otorgan los regímenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus Estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares". (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

El Servicio de Bienestar satisface las necesidades de cada funcionario afiliado, y sus funciones se relacionan con brindar un conjunto de garantías, en función del bienestar del personal y su grupo familiar directo, entre las que se pueden encontrar prestaciones económicas, gastos médicos, ayudas escolares, convenios comerciales, entre otros.

Complementariamente, se puede entender por Bienestar, "aquel estado de una persona que se encuentra feliz por el hecho de tener satisfechas sus necesidades. Tal estado de satisfacción, es producto del trabajo social, cuyo objeto es lograr la adaptación del individuo al medio en que está inserto". (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

Unos de los atributos del Servicio de Bienestar es constituir un bienestar laboral que impulsa a las personas a mejorar en sus tareas y mejorar las condiciones de trabajo. Al contar con un personal motivado a través de diversas prestaciones que se traducen en compensaciones (tanto psicológicas como económicas) que permitan contribuir a los objetivos organizacionales.

El Servicio de Bienestar es una rama de la superintendencia de la seguridad y otorga prestaciones de cualquier naturaleza que complementen o amplíen aquellas ya otorgadas

por otras ramas de la Seguridad Social, con el objeto de lograr mejores condiciones de vida y de sus cargas familiares.

En la práctica, se establece que cada organismo público licitará un Servicio de Bienestar y tendrá la opción de ampliar o complementar las prestaciones que se consideren más convenientes, en función de generar mejores condiciones de vida para sus trabajadores.

Los Servicios de Bienestar se pueden clasificar en dos grupos: Servicios de Bienestar Privados y Servicios de Bienestar Públicos.

2.1 Servicio de Bienestar Privado

Según la Superintendencia de Seguridad Social, los Servicios de Bienestar Privados “se constituyen como corporaciones de derecho privado de acuerdo al Título XXXIII del Libro I del Código Civil, D.S. N° 110, de 1979, del Ministerio de Justicia y los artículos 97 y siguientes del D.S. N° 987, de 1968, del Ministerio de Salud Pública.” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

Cabe señalar respecto a lo anterior que las adscripciones son voluntarias y se disponen por los principios del derecho privado, como la autonomía que queda sujeta a la voluntad, es necesario indicar que no participan de las características de previsión social.

2.2 Servicio de Bienestar Público

El Servicio de Bienestar público, contiene los mismos objetivos equivalentes del sector privado, es decir permiten contribuir al bienestar de los empleados afiliados cooperando en cuanto a su adaptación por el medio y mejorar las condiciones de vida. La unidad de Bienestar carece de personalidad jurídica, puesto que es otorgado por ley y permiten constituir una dependencia en la institución u organización.

Estos Servicios de Bienestar se crean “mediante sus propios estatutos o reglamentos, los que deben ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento General contenido en el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y deben ser aprobados por decreto

supremo, expedido a través del citado Ministerio, dictado con informe previo de la Superintendencia de Seguridad Social." (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

2.2.1 Beneficiarios

Serán beneficiarios todos los funcionarios "que se hayan afiliados voluntariamente al servicio de bienestar y además tengan calidad de funcionarios de planta o contrata e igualmente funcionarios que hayan jubilados por el respectiva organismo". (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

El Servicio de Bienestar de Registro Civil de la comuna de Valparaíso, cuenta con 60 afiliados activos, en la cual en su mayoría son contrata, dado la dotación efectiva del Servicio[1], y 13 jubilados afiliados que no son activos, pero cuentan con los mismos derechos, con la diferencia que el porcentaje restado es a su pensión.

2.2.2 Beneficios

Los beneficios del Bienestar del Sector público quedarán sujetos a la disponibilidad presupuestaria (beneficios facultativos) y según su reglamento (beneficios reglamentarios) individual siendo algunas de los principales:

- **Beneficios Médicos: "**consultas médicas, interconsultas, intervenciones quirúrgicas, exámenes en general, hospitalizaciones, atenciones de urgencia, anestesista, obstétricas y odontológicas, tratamientos especializados, implantes, marcapasos, anteojos, audífonos, medicamentos, aparatos ortopédicos, insumos, primeros auxilios y enfermería, entre otros" (Beneficio Sociales, 2014).
- **Seguros de salud y de vida**: "los Servicios de Bienestar los pueden financiar en su integridad y/o con copago de los afiliados, además de otros seguros por cuenta y cargo del respectivo imponente, como, por ejemplo, de desgravamen, incendio y robo o accidentes personales" (Beneficio Sociales, 2014).

[1] Según el Balance de Gestión del Servicio de Registro Civil e Identificación, (2015) Dotación efectiva es de 1900 Contrata y 900 de Planta

- **Subsidios**: “son ayudas en dinero o en especies no sujetas a restitución, que se otorgan por causales como matrimonio, nacimiento, fallecimiento, educación, becas de estudio, ayuda médica, vacaciones o catástrofes” (Beneficio Sociales, 2014).
- **Beneficios reglamentarios: “**son aquellos establecidos en el reglamento con obligatoriedad de cursarlos, los cuales en este servicio se componen en bonificaciones médicas (consulta médica y dental), exámenes médicos, hospitalización, y subsidios de nacimiento, escolaridad y matrimonio”. (Beneficio Sociales, 2014).
- **Beneficio facultativo**: **“**son aquellos establecidos en el reglamento, que se entregan de acuerdo al cumplimiento de requisitos y a las disponibilidades presupuestarias del Servicio de Bienestar que según lo establecido en el manual de beneficios son; beca escolar, bono de alimentación, ayuda médica, ayuda por catástrofe, préstamos
- **Préstamos: “**se pueden otorgar por diferentes causales, siendo algunos de éstos, préstamos médicos, personales, auxilio, habitacionales, vacaciones y escolares” (Beneficio Sociales, 2014).
- **Suscripción de convenios con casas comerciales**: “a través de la autoridad superior de la institución los servicios de bienestar celebran convenios con empresas, instituciones del área de la salud y otras entidades, destinados a obtener ventas al contado o al crédito de toda clase de bienes, mercaderías o servicios para satisfacer las necesidades de sus afiliados” (Beneficio Sociales, 2014).

2.2.3 Requisitos de afiliación al Sistema de Bienestar

Cada institución posee reglamentos particulares, como reglamentos internos, puesto que tienen una dependencia con la organización que contienen serie de requisitos para acceder a los beneficios. Los afiliados deberán cumplir con los requisitos y obligaciones contraídas para tener derecho sobre los beneficios prestados

2.2.4 Valor del beneficio

“El valor del beneficio quedara sujeto a la disponibilidad presupuestaria de cada servicio de Bienestar”. (Beneficio Sociales, 2014).

2.2.5 Consejo Administrativo

La unidad administradora del Servicio de Bienestar del sector público “es el Consejo Administrativo, el cual no posee personalidad jurídica, por este motivo no puede actuar en la vida jurídica en forma independiente y tiene como función principal celebrar convenios y actos jurídicos realizados por el servicio de bienestar” (Beneficio Sociales, 2014), es a nivel nacional, donde su oficina reside en Santiago.

2.2.6 Financiamiento del Sistema de Bienestar

Los recursos financieros que debe contar el Servicio de Bienestar para cumplir con sus funciones se obtienen de:

- **Aporte institucional**: “que entrega la institución empleadora por cada trabajador afiliado, con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014)
  En el año 2016, el Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación de Valparaíso, presenta como aporte propio de la institución de $ 115.000

- **Aporte de los afiliados**: “tratándose de los afiliados en servicio activo corresponde a un porcentaje de sus remuneraciones imponibles para pensiones y los jubilados aportan un porcentaje de su pensión, más la cantidad correspondiente al aporte institucional (según lo indique el reglamento particular)” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

  Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación de Valparaíso cuenta con 13 jubilados a nivel Regional y su monto de pago es de 1% de su pensión y el personal afiliado activo aporta un 1,6% del total de haber.

- **Renta de inversiones**: “corresponden en general a los intereses de los préstamos que otorgan los servicios de bienestar y las comisiones que perciben en virtud de los convenios que celebran con terceros para el otorgamiento de beneficios a sus afiliados” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

- **Otros ingresos**: “recursos provenientes de cuotas de incorporación, herencias, legados, donaciones, excedentes que genere la administración de servicios dependientes y otros ingresos específicos, todos de acuerdo con la reglamentación particular” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

2.2.7 Normativa del Servicios de Bienestar Público

Ley N° 11.764, artículo 134, del año 1954: “Los Departamentos u Oficinas de Bienestar, cualquiera que sea su denominación y que funcionen en Instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma financiados con aportes de las mismas Instituciones o sus empleados o ambos aportes a la vez, serán fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

- **Ley N° 16.395, artículo 24**: “Los Departamentos u Oficinas de Bienestar, cualquiera que sea su denominación y que funcionen en Instituciones fiscales, semifiscales y de administración autónoma financiados con aportes de las mismas Instituciones o sus empleados o ambos aportes a la vez, serán fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).
- **Ley N° 17.538, del año 1971**: “Los Departamentos u Oficinas de Bienestar que funcionen en reparticiones fiscales, y en instituciones semifiscales y de administración autónoma, extenderán sus beneficios a los funcionarios jubilados de las mismas, en las condiciones y montos de que gozan los funcionarios en actividad, siempre que éstos contribuyan con su aporte pecuniario al financiamiento de dichos Departamentos u Oficinas.” (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

- **D.S. Nº 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social**, que “aprueba el Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social: Regula de modo orgánico la actividad de los Servicios de Bienestar del Sector Público, fijando el contenido de los reglamentos particulares de cada uno de ellos, y las normas de carácter imperativo a las que deben someterse”. (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).
- Reglamentos particulares de cada Servicio de Bienestar, “dictados conforme al D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social”. (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

CAPÍTULO I

3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

3.1 Tipo de Estudio

La investigación presentada es de tipo Descriptiva, puesto que se requiere conocer las características y propiedades de un determinado objeto de estudio, en este caso las percepciones de los funcionarios del Servicio Registro Civil e Identificación, respecto al impacto de la gestión del Servicio de Bienestar.

El enfoque del estudio es de tipo mixto, por cuanto se relacionan variables cuantitativas y cualitativas, que permitan de alguna manera dimensionar materias relacionadas con la gestión del bienestar y comprender el origen de las distintas percepciones que se han formado los funcionarios del SRCeI,

3.2 Planteamiento del Problema

Hoy la mayoría de los servicios públicos, cuentan con una unidad de Bienestar, encargadas de implementar algunos de los cambios de modernización en la gestión acorde a las necesidades de los funcionarios, teniendo como objetivo mejorar las condiciones de vida, por lo que se considera de interés que los funcionarios afiliados conozcan y hagan uso de los beneficios prestados por la Unidad de Bienestar.

De acuerdo a lo descrito es que se formula el siguiente problema de estudio: La influencia de la gestión del Servicio de Bienestar, en el grado de conocimiento y percepción de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación de la comuna del Valparaíso, acerca de los beneficios institucionales.

3.3. Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Analizar la percepción de los funcionarios del Registro Civil e Identificación de la comuna de Valparaíso acerca de la gestión realizada por el departamento de Bienestar del personal en la entrega de los distintos beneficios prestados.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Describir los conceptos de Administración y Gestión aplicados a los servicios de Bienestar.
- Describir las características administrativas y de gestión del Servicio de Bienestar del Servicio de Registro civil, sucursal Valparaíso.
- Identificar la percepción acerca de la importancia que tiene el Servicio de Bienestar para los funcionarios afiliados activos del SRCI.
- Describir el tipo de beneficiarios y beneficios entregados al personal por el Servicio de Bienestar del Servicio de Registro civil, sucursal Valparaíso.
- Determinar los medios de difusión utilizados por el Servicio de Bienestar para informar sobre los beneficios prestados a los funcionarios.
- Dimensionar el grado de conocimiento y frecuencia en la utilización de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar por parte de los funcionarios.
- Identificar el nivel de satisfacción de los funcionarios a la atención del Servicio de Bienestar.
- Determinar el nivel de representatividad de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar a los funcionarios afiliados activos del SRCeI
- Relacionar el nivel de satisfacción respecto de las prestaciones del Servicio de Bienestar, con la gestión del mismo y el compromiso laboral en general con el Servicio de Registro Civil, como un todo.

3.4 Delimitación

La presente investigación se enmarcará dentro de los funcionarios afiliados activos del Servicio de Bienestar del Registro Civil e Identificación de la comuna de Valparaíso.

3.5 Descripción de la Muestra

El Servicio de Registro Civil e Identificación de Valparaíso cuenta 80 trabajadores, de los cuales 60 trabajadores están afiliados al Servicio de Bienestar, entre ellos se seleccionará aleatoriamente para el respectivo estudio y su muestra es equivalente a 32 personas.

3.5.1 Diseño de la Muestra

Muestra con población infinita

T= 90% es decir 1,65

N= Población 60

P= 0, 5

Q=0, 5

R=10

$$n= \frac{k^2*p*q*N}{(e^2*(N-1))+k^2*p*q}$$

Fuente: Feedback Networks (2013)

Donde la muestra representativa es n= 32.

3.6 Instrumento de recopilación de información.

El instrumento de recopilación de información, utilizado en el presente estudio consistió en una encuesta acerca de las percepciones de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, en cuanto a los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, con el fin de recopilar antecedentes acerca de aspectos tales como la importancia que le asignan a estos beneficios los funcionarios del SRCeI; el conocimiento y frecuencia de utilización respecto a los beneficios reglamentarios**,** beneficios facultativos y convenios por los funcionarios**;** el grado de representatividad que tienen beneficios para los funcionarios; los medios de difusión utilizado por la unidad de Bienestar y el nivel de satisfacción de los funcionarios respecto a la atención del servicio.

El instrumento se estructuró con un total de catorce (14) preguntas de tipo estructuradas es decir cerradas o de respuesta múltiple, las que se distribuyeron entre todas áreas del SRCI de la comuna Valparaíso, desde la Dirección regional, hasta el personal encargado de aspectos más administrativos u operativos.

3.7 Descripción Nominal de las Variables

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, se detalla de manera conceptual cada Variable.

- **Sexo de los funcionarios** afiliados al Servicio Bienestar del Servicio de Registro civil e identificación de Valparaíso.
- **Edad de los funcionarios** afiliados al Servicio Bienestar del Servicio de Registro civil e identificación de Valparaíso.
- **Tipo de contrato** de los funcionarios afiliados al Servicio Bienestar del Servicio de Registro civil e identificación de Valparaíso.
- **Grado de importancia** que tienen los beneficios prestado por la unidad de Bienestar para los funcionarios afiliados del SRCeI.
- **Nivel de conocimiento** que tienen los funcionarios afilados activos respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar.

- **Nivel de uso de los tipos de Beneficios** otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos.
- **Nivel de representatividad** que tienen los funcionarios activos, respecto a los beneficios prestado por el Servicio de Bienestar.
- **Tipos de Medios de Difusión** utilizados por el Servicio de Bienestar.
- **Nivel de Satisfacción de los funcionarios afiliados**, respecto a la atención del Servicio de Bienestar.

3.8 Descripción Operacional de la Variables

Corresponde a la desagregación de cada variable en dimensiones e indicadores, que permitan la evaluación y/o medición de las mismas en la construcción de los instrumentos, de acuerdo a lo que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3-1. Operacionalización de las variables

Objetivos	variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Identificar la percepción acerca de la importancia que tiene el Servicio de Bienestar para los funcionarios afiliados activos del SRCeI.	Grado de importancia que tienen los beneficios prestado por la unidad de Bienestar para los funcionarios afiliados del SRCeI.	Concordancia Desinterés Disconformidad	● De acuerdo ● Indiferente ● En desacuerdo	¿Considera que los beneficios prestados por la Unidad de Bienestar y Servicios, son valiosos para Usted?
Dimensionar el grado de conocimiento y frecuencia en la utilización de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar por parte de los funcionarios.	Nivel de conocimiento que tienen los funcionarios afilados activos respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar.	Bonificación	● Bonificación por consulta médica y dental ● Bonificación por exámenes médicos ● Bonificación por	¿Qué Beneficios Reglamentarios del Servicio de Bienestar conoce Ud.?

	Nivel de uso de los tipos de Beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos.	Subsidio	hospitalización ● Bonificación por medicamento ● Subsidio de nacimiento ● Subsidio de escolaridad ● Subsidio matrimonio	¿Qué tipos (a) beneficio reglamentario del Servicio de Bienestar ha utilizado?
Dimensionar el grado de conocimiento y frecuencia en la utilización de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar por parte de los funcionarios.	Nivel de conocimiento que tienen los funcionarios afilados activos respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar. Nivel de uso de los tipos de Beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos.	Beca Préstamo Ayuda asistencial	● Beca por escolaridad básica ● Beca por escolaridad superior ● Préstamos personales ● Ayuda asistencial médica ● Ayuda asistencial por catástrofe	¿Conoce los Beneficios Facultativos del servicio de bienestar? ¿Qué Beneficio Facultativos del Servicio de Bienestar ha utilizado?
Dimensionar el grado de conocimiento y frecuencia en la utilización de los beneficios	Nivel de conocimiento que tienen los funcionarios afilados activos	Comerciales	● Supermercados ● Farmacia ● Multitienda	¿Conoce los Convenios otorgados por la

otorgados por el Servicio de Bienestar por parte de los funcionarios.	respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar. Nivel de uso de los tipos de Beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos.	Salud	● óptico ● dental	unidad de Bienestar? ¿Qué convenio del Servicio de Bienestar ha utilizado?
Determinar el nivel de representatividad de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar a los funcionarios afiliados activos del SRCeI	Nivel de representatividad que tienen los funcionarios activos, respecto a los beneficios prestado por el Servicio de Bienestar.	Alta Media Baja	● alta representatividad ● Media representatividad ● Baja representatividad	De acuerdo a su percepción, ¿los beneficios otorgados por el servicio de Bienestar representan sus necesidades?
Determinar los medios de difusión utilizados por el Servicio de Bienestar para informar sobre los beneficios prestados a los funcionarios.	Medios de difusión utilizados por el Servicio de Bienestar.	Formales Informales	● Correos ● Folletos ● Charlas informativas ● Rumor	¿Qué medios de difusión se usa para conocer los beneficios y las actividades otorgadas por el Servicio de Bienestar?

Identificar el nivel de satisfacción de los funcionarios a la atención del Servicio de Bienestar.	Nivel de Satisfacción de los funcionarios afiliados, respecto a la atención del Servicio de Bienestar.	Percepción de la Atención respecto a las consultas aclaraciones.	● Excelente ● Bueno ● Regular ● Malo	¿Cómo calificaría la atención que recibió a consultas o aclaraciones relativas al Servicio de Bienestar?
		Percepción de los funcionarios acerca de la Respuesta del Servicio de Bienestar.	● Oportuno ● Inoportuno ● Regular	¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del Servicio solicitado?

Tabla 3-2. Tabulación de Resultado

Numero	Pregunta	Respuesta	Cantidad	%
1	Sexo	Femenino	17	53,1
		Masculino	15	46,8
2	Edad	18-25	0	0,0
		26-35	9	28,1
		36-45	11	34,3
		46-50	6	18,7
		51 o más	6	18,7
3	Tipos de contrato	Planta	3	9,3
		Contrata	29	90,6
		Otros	0	0,0
4	¿Considera que los beneficios prestados por la Unidad de Bienestar y Servicio, son valiosos para Usted?	De acuerdo	29	90,6
		Indiferente	3	9,4
		Desacuerdo	0	0,0
5	¿Qué beneficios reglamentarios del Servicio de Bienestar, conoce Ud.?	Bonificación por consulta médica y dental	30	93,8
		Bonificación por hospitalización	18	56,3
		Bonificación por exámenes médicos	24	75,0
		Bonificación por medicamento	25	78,1
		Subsidio matrimonio	30	93,8
		Subsidio de escolaridad	28	87,5
		Subsidio de nacimiento	24	75,0
		NINGUNO	0	0,0
6	¿Qué tipos (s) beneficio (s) reglamentario del Servicio de Bienestar ha utilizado?	Bonificación por consulta médica y dental	29	91,3
		Bonificación por hospitalización	12	38,4
		Bonificación por exámenes médicos	22	69,4
		Bonificación por medicamento	29	91,3
		Subsidio matrimonio	12	38,3
		Subsidio de escolaridad	20	63,5

		Subsidio de nacimiento	16	50,3
		Ninguno	9	28,2
7	¿Conoce los Beneficios Facultativos del Servicio de Bienestar?	Préstamos personales	27	84,4
		Beca de escolaridad por educación básica como media	24	75,0
		Beca por escolaridad superior	23	71,9
		Ayuda asistencial medica	27	84,4
		Ayuda asistencial por catástrofe	20	62,5
		Ninguno	3	9,4
8	¿Qué Beneficios (s) Facultativos del Servicio de Bienestar ha utilizado?	Préstamos personales	17	53,1
		Beca de escolaridad por educación básica como media	17	53,1
		Beca por escolaridad superior	17	53,1
		Ayuda asistencial medica	14	43,8
		Ayuda asistencial por catástrofe	0	0,0
		Ninguno	15	46,9
9	¿Conoce los convenios otorgados por la unidad de Bienestar de personal?	Supermercados	15	46,9
		Farmacias	23	71,9
		Dental	31	96,9
		Multitienda	15	46,9
		Óptico	30	93,8
		Ninguno	0	0,0
10	Qué convenio del servicio de bienestar ha utilizado	Supermercados	13	40,6
		Farmacias	19	59,4
		Dental	23	71,9
		Multitienda	13	40,6
		Óptico	20	62,5
		Ninguno	9	28,1
11	Nivel de representatividad de los beneficios prestado por el Servicio de Bienestar	Alta Representatividad	12	38,2
		Media Representatividad	14	43,6
		Baja Representatividad	6	19,1

12	¿Qué medio (s) de comunicación se usa para conocer los beneficios y las actividades otorgadas por el Servicio de Bienestar?	Folletos	17	53,1
		Correo	32	100,0
		Charlas informativas	16	50,0
		Rumor	0	0,0
13	¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del Servicio solicitado?	Oportuno	27	84,4
		Regular	5	15,6
		Inoportuno	0	0,0
14	¿Cómo calificaría la atención que recibió a consultas o aclaraciones relativas al Servicio de Bienestar?	Excelente	20	62,5
		Bueno	12	37,5
		Regular	0	0,0
		Malo	0	0,0

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Descripción general de la estructura del análisis

El análisis e interpretación de la información recopilada y considerando las variables del estudio, la estructura del presente capítulo se ordena siguiendo los siguientes temas:

- Características generales de los funcionarios encuestados.
- Tipos o modalidades de contratación.
- Importancia de las prestaciones ofrecidas por la unidad de Bienestar.
- Nivel de conocimiento que tienen los funcionarios afilados activos respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar.
- Nivel de uso de los tipos de Beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos.
- Medios de Difusión utilizados por el Servicio de Bienestar.
- Nivel de representatividad que tienen los funcionarios activos, respecto a los beneficios prestado por el Servicio de Bienestar.
- Nivel de Satisfacción de los funcionarios afiliados, respecto a la atención del Servicio de Bienestar.

4.2 Características Generales de los funcionarios encuestados.

Se refiere a la distribución por el sexo, la edad y tipo de contrato de los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar.

4.2.1 Distribución del Personal de acuerdo al Sexo

En el Gráfico 4-1, se da a conocer la distribución del personal de acuerdo al sexo de los afiliados activos que contestaron la encuesta. Es de gran relevancia conocer el género del personal afiliado, puesto que, de acuerdo a su sexualidad, tendrán diferentes aceptaciones de los distintos tipos de beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar

Para la presente investigación se tomaron como muestra 32 personas, de los cuales un 53% del total fueron mujeres y el 46% fueron hombres. Es decir, existe una relativa igualdad en la visión entre femeninos y masculinos que respondieron la encuesta.

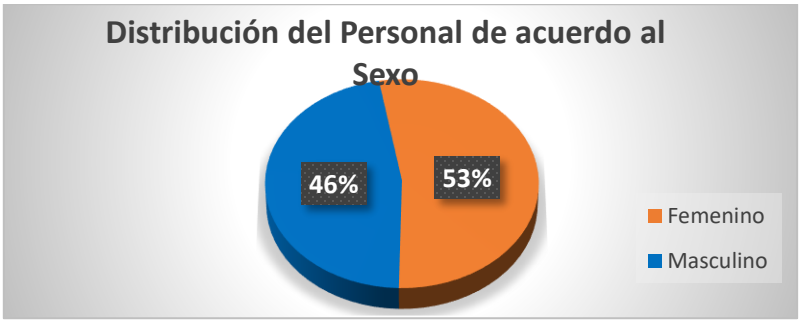


Gráfico 4-1. Distribución del personal de acuerdo al sexo de los funcionarios

4.2.2 Distribución del Personal de acuerdo a la Edad

El Gráfico 4-2 presenta la distribución del Personal de acuerdo a la edad de los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar. La edad de los funcionarios tiene directa relación con el nivel de utilización de los distintos tipos de beneficios, por ejemplos si los funcionarios tienen mayor edad privilegiaran beneficios respecto a la salud y los funcionarios que tienen menos edad optaran por subsidios matrimoniales o bonificación de escolaridad.

La muestra total es equivalente a 32 personas, en el cual un 34% tiene entre 36 – 45 años de edad, seguidos por un 28 % un rango entre 26-35 años, con un 19% poseen entre 46 – 50 años e igualmente el mismo porcentaje (19%) representan los funcionarios de 51 y más años, y por último un 0% trabajadores encuestados de 18 y 25 años
Siendo la edad de adulto medio y adultos que lideran los funcionarios encuestados, es decir un total de 62% que cumple entre la edad de 26 a 45 años.
Como dato relevante existe un 0% encuestados entre 18 – 25 años de edad, dado por la dotación efectiva del Registro Civil de Valparaíso cuenta con muy pocos jóvenes trabajando, esto se respalda en el Balance de Gestión del SRCeI (2015), señala que en ese año existe un total 34 jóvenes trabajando en el servicio a nivel nacional, un dato alarmante para la juventud actual.

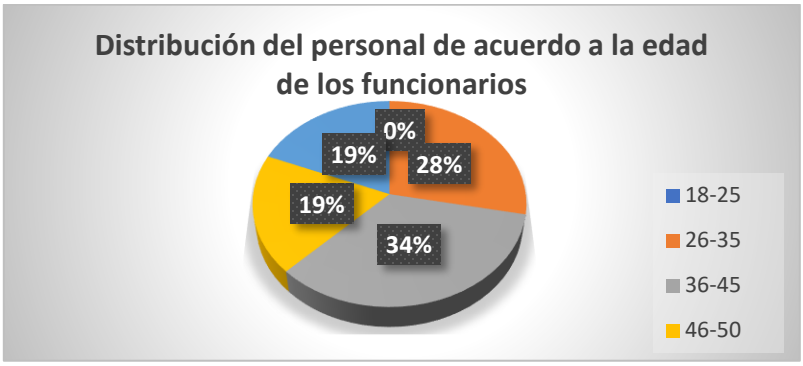


Gráfico 4-2. Distribución del personal de acuerdo a la edad de los funcionarios

4.2.3 Distribución del Personal de acuerdo al tipo de contrato

En el Servicio de Bienestar solo pueden afiliarse los funcionarios de planta o contrata[2]. El tipo de contrato que predomina en los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar del SRCeI, tomando como muestra de 32 empleados, son de contrata un 90% y de planta solo un 9 %.

Esta información entregada por el Gráfico 4-3, concuerda fielmente, con lo establecido en el Balance general de gestión del año (2015) del SRCI, que señala que un total de dotación efectiva a nivel nacional según tipo de “contrato es, 1.909 son contratas y solo 900 son de planta”.



Gráfico 4-3. Tipo de contrato del funcionario

[2] El personal permanente del servicio es: el personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes 15.076 que se encuentre ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre.

4.3 Resultados obtenidos de la Encuesta

En total se realizaron 11 preguntas relacionadas con la percepción que tienen los funcionarios respecto al unidad del Servicio de Bienestar. A continuación, se detallan los resultados obtenidos en gráficos.

4.3.1 Importancia de las prestaciones entregadas por la unidad de Bienestar.

Respecto al Gráfico 4-4, el 90% de los funcionarios afiliados están de acuerdo que el Servicio de Bienestar representa una valiosa importancia dentro del Servicio de Registro Civil e Identificación, el 9% de los funcionarios se encuentran indiferente acerca de la importancia del servicio de Bienestar y por último ningún funcionario señala que dicha unidad NO presenta una importancia en su vida laboral.

El Servicio de Bienestar se encuentra valorado en el SRCeI, es decir están cumpliendo con sus objetivos de mejorar las condiciones de vida de los funcionarios y sus afiliados lo están apreciando.

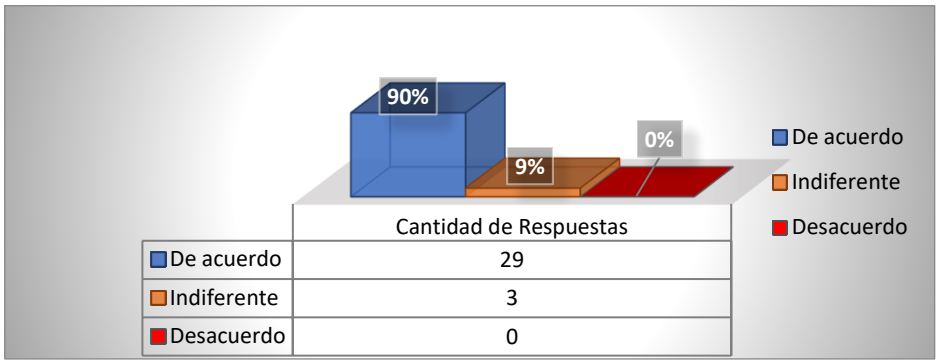


Grafico 4-4. Grado de importancia que tiene los beneficios prestado por la unidad de bienestar para los funcionarios del SRCI

4.3.2 Nivel de conocimiento que tienen los funcionarios afilados activos respecto a los Beneficios otorgados por Servicio de Bienestar.

De acuerdo al Grafico 4-5, existe un nivel alto de conocimiento de los beneficios Reglamentarios, por parte de los funcionarios, siendo las bonificaciones por consulta médica y dental y los subsidios de matrimonios que presentan los mayores índices de conocimiento con un 94%, luego sigue los Subsidios de escolaridad con un 87%, después las bonificaciones por medicamento con un 78%, continúa con los Subsidios de nacimiento y las Bonificaciones por exámenes médicos, los cuales presentan un 75% y por último un 57% de los funcionarios conocen las Bonificaciones por hospitalización.

De los 32 funcionarios encuestados, poseen un conocimiento de un 80% del total de los beneficios y ningún funcionario desconoce algún beneficio. Esto quiere decir que existe una difusión eficiente de las informaciones acerca de los beneficios prestados.

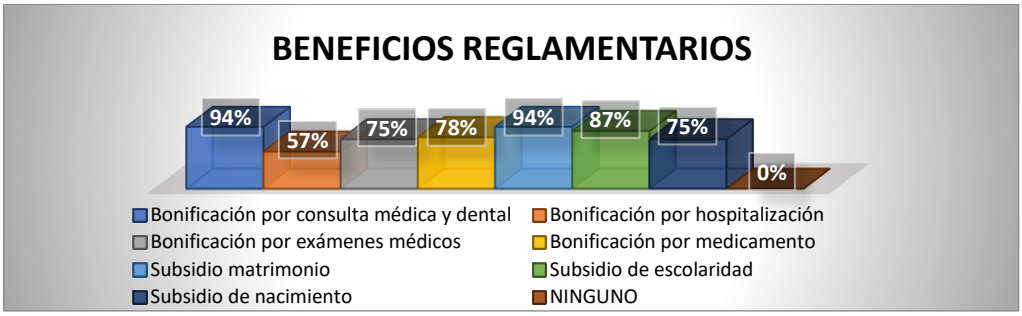


Gráfico 4-5. Nivel de conocimiento de los funcionarios respecto a los Beneficios Reglamentario

En cuanto a la Gráfico 4-6, los Beneficios Facultativos existe un buen conocimiento por parte de los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar, no tan alto como los Beneficios Reglamentarios, pero presenta índices aceptables con un 75% total de conocimientos de los beneficios otorgados.

Siendo los Préstamos personales y la Ayuda asistencial médica que muestra los más altos porcentajes con un 84%, luego las Becas de escolaridad por educación básica como media

obtiene un 75%, continúa muy cerca las Becas por escolaridad superior con un 72% y un 63% de conocimiento sobre las Ayudas asistencial por catástrofe.

En los beneficios facultativos, ninguno de los funcionarios señaló no conocer algún tipo de los beneficios.

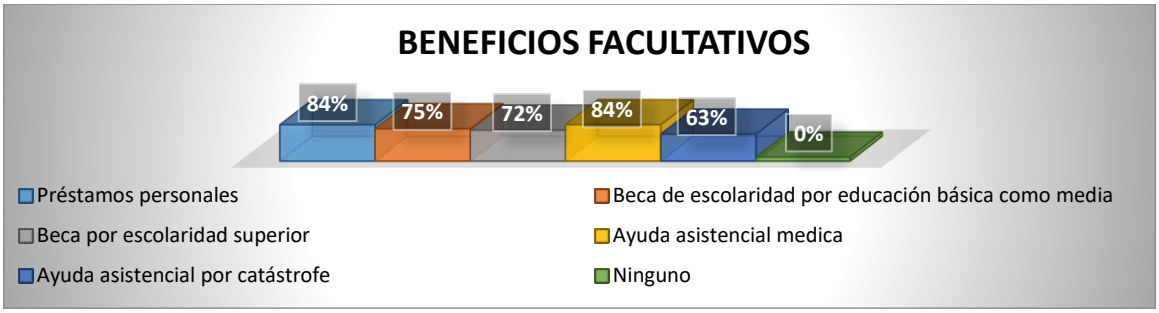


Gráfico 4-6. Nivel de conocimiento de los funcionarios respecto a los Beneficios Facultativos

Respecto al Gráfico 4-7, los convenios prestados por el Servicio de Bienestar, tienen un conocimiento total de un 71% por parte de los funcionarios del SRCI, esta información, obtenido es el menor índice de conocimiento en relación a los dos tipos de beneficios Reglamentarios y Facultativos prestados por la unidad de Bienestar.

El convenio relacionado con la salud dental tiene el mayor índice de conocimiento con un 97%, luego con un 94% el convenio óptico, después un 71% de conocimiento el convenio de farmacia, y con un menor índice (bajo del 50%) los convenios de supermercado y multitienda obteniendo un 46%. Ningún de los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar desconoce los convenios existentes.

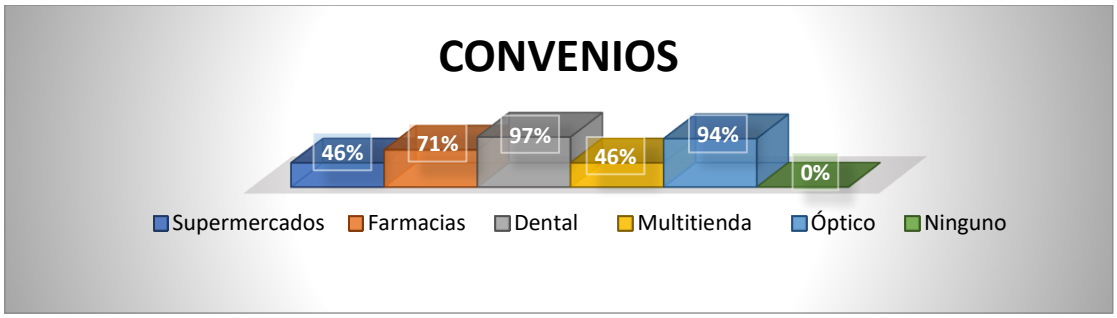


Gráfico 4-7. Nivel de conocimiento de los funcionarios respecto a los Convenio

4.3.3 Nivel de uso de los tipos de Beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, por los funcionarios afiliados activos

De acuerdo a la utilización de los beneficios reglamentarios por los funcionarios del SCReI. Según el Gráfico 4-8, los beneficios que presentan mayor utilización es la Bonificación por consulta médica y dental y la Bonificación por medicamento con un 91%, luego el beneficio de Bonificación por exámenes médicos con un 69%, de cerca le sigue un 63% presentado por el Subsidio de escolaridad, y los que presentan una menor utilización es el Subsidio de nacimiento con un 50%, después con un 38% la Bonificación por hospitalización y Subsidio matrimonio.

Por último, el 28% de los 32 funcionarios encuestados señalo que no hizo uso de los beneficios reglamentarios.

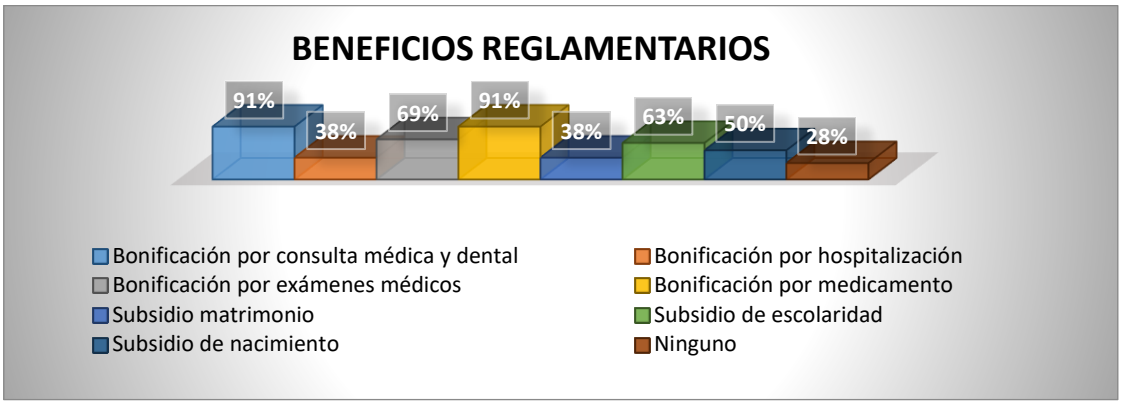


Gráfico 4-8. Nivel de uso de los tipos de Beneficios Reglamentarios por parte de los funcionarios

El Gráfico 4-9 muestra los préstamos personales, becas escolaridad por educación básica como medias y las becas de escolaridad por educación superior son los más utilizadas por los funcionarios, alcanzando un 53%, luego las ayudas asistenciales obtuvieron un 43% y por último las ayudas asistenciales por catástrofe no se hizo ninguna utilización por parte de los funcionarios.

Un dato relevante es que alrededor de la mitad de los funcionarios, es decir un 46% no hizo uso de algún tipo de los beneficios facultativos.

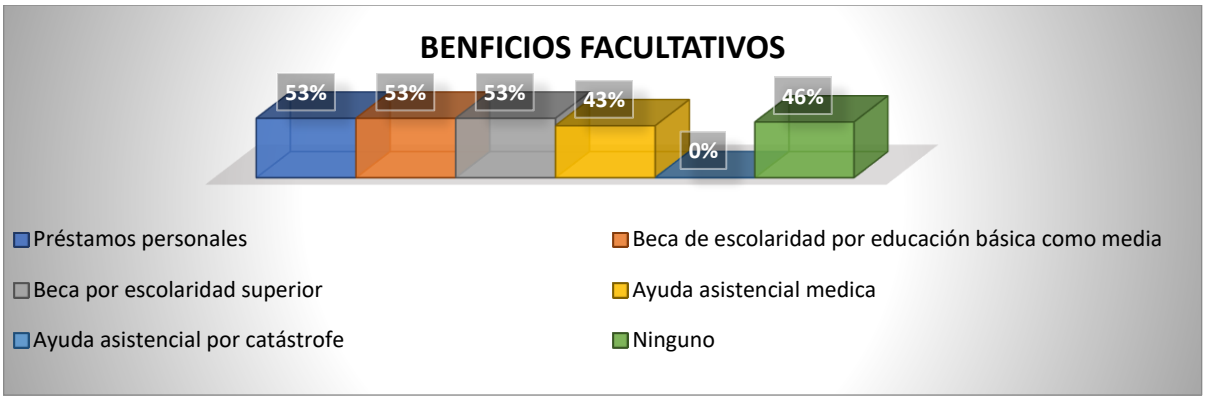


Gráfico 4-9. Nivel de uso de los tipos de Beneficios Facultativos por parte de los funcionarios

Según lo expuesto por los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar y como indica el Gráfico 4-10, el 78% señalo la utilización de los convenios dental, siendo uno de los beneficios con mayor índice, un 63% indica el uso de los convenios óptico, un 56% revela el uso de los convenios de farmacias y por último con el menor índice de un 41% de utilización de los convenios de multitienda y farmacias.

Un 28% señala que no ha utilizado algún convenio.

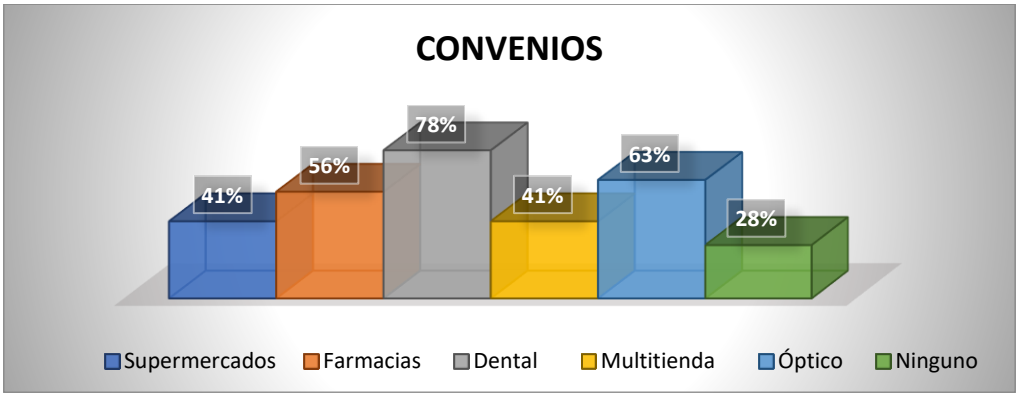


Gráfico 4-10. Nivel de uso de los tipos de Convenios por parte de los funcionarios.

4.3.4 Nivel de representatividad de los funcionarios, respecto a los beneficios prestados por el Servicio de Bienestar

En el presente Gráfico 4-11, muestra el nivel de representatividad que tiene los funcionarios respecto a los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar, según la encuesta se señala que un 44% de los funcionarios indicaron una media representatividad, en cambio un 38% señala una alta representatividad, y un 19% dicen que los beneficios otorgados representan una baja representatividad.

La media representatividad lidera la percepción de los funcionarios, sin embargo, existe un 6% de diferencia, quienes señalan lo contrario, que hay una alta representatividad.

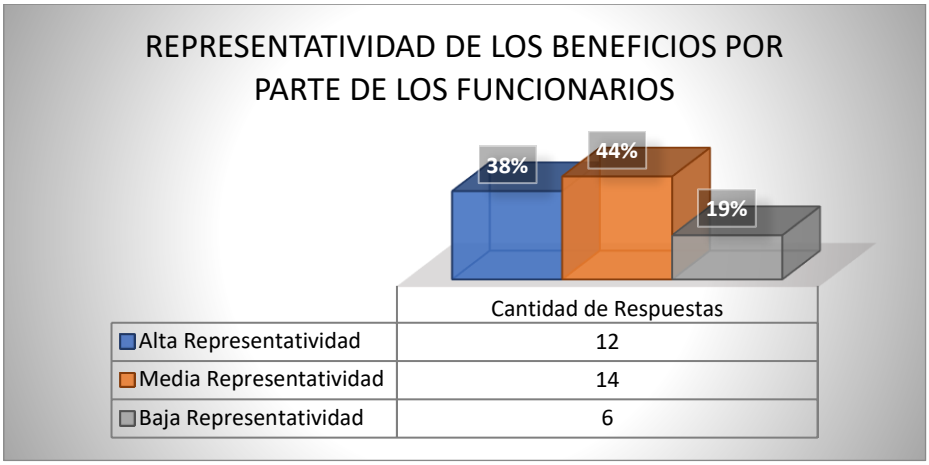


Gráfico 4-11. Nivel de representatividad de los funcionarios, respecto a los beneficios.

4.3.5 Medios de Difusión utilizados por el Servicio de Bienestar

En el Gráfico 4-12, señala los medios de difusión que utiliza el Servicio de Bienestar para informar de los beneficios prestados a los funcionarios afiliados, siendo el correo el medio más utilizado alcanzando un 100%, luego el 53% señala los folletos, un 50% indica las charlas informativas como medio de información y por último un 0% establece haberse enterado por medios de rumores acerca de los benéficos prestados.

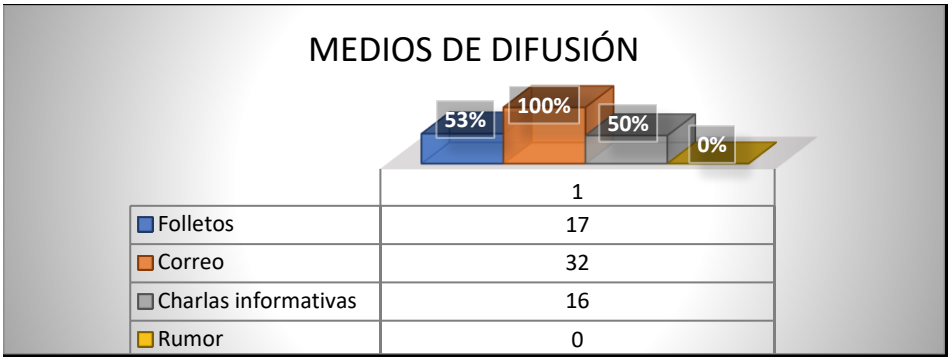


Gráfico 4-12. Medios de Difusión utilizados por el Servicio de Bienestar

4.3.6 Nivel de Satisfacción de los funcionarios respecto a la atención del Servicio de Bienestar

El Gráfico 4-13, muestra el nivel de satisfacción de acuerdo a la atención de consultas y aclaraciones recibidas por el personal a cargo del Servicio de Bienestar del SCReI de Valparaíso.

Los funcionarios afiliados perciben un 63% de excelencia en la atención y un 37% de una buena percepción y 0% de regular y malo, es decir ningún funcionario percibe que la atención recibida por el Personal de Bienestar haya sido inapropiada.

El 100% señala que hubo una excelente atención y buena, existiendo una mirada positiva por parte de los funcionarios al personal de Bienestar.

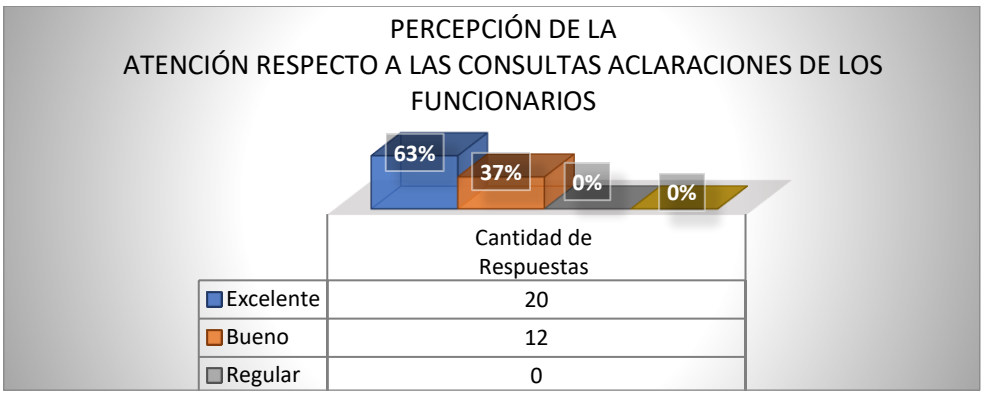


Gráfico 4-13. Percepción de los funcionarios respecto a la atención del Servicio de Bienestar

Respecto al Gráfico 4-14 indica el nivel de satisfacción de acuerdo al tiempo de respuesta por el Servicio de Bienestar. Los funcionarios revelan un 85% es oportuna y solo un 15% es regular y 0% indica que el tiempo de respuesta es inoportuno.
Señalando claramente una percepción positiva por parte de los funcionarios afiliados en cuanto al tiempo de respuesta

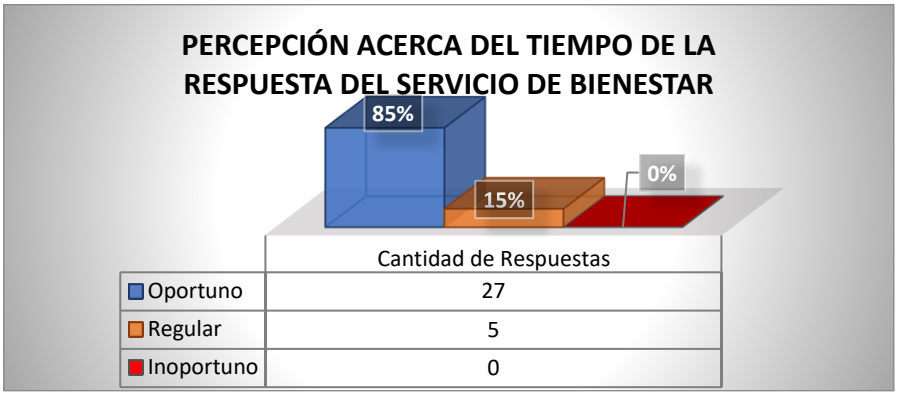


Gráfico 4-14. Percepción del tiempo de respuesta del Servicio Bienestar

4.4 Síntesis del Análisis de Interpretación de Resultados

Conocer el grado de importancia que tiene el servicio de Bienestar para los funcionarios es de gran relevancia puesto que justifica la existencia de la unidad de Bienestar dentro del Servicio de Registro Civil e Identificación. Los funcionarios afiliados valoraron la importancia en un 90% (ver figura 4-4) un gran índice, en cual se debe seguir manteniendo y mejorando.

Es necesario que los funcionarios afiliados conozcan y se informen de los beneficios prestados por el Servicio de Bienestar, puesto que están en su pleno derecho de utilizarlos cuando los requieran.

De los beneficios entregados por la el Servicio de Bienestar, se encuentran los definidos como beneficios reglamentarios, teniendo carácter obligatorio y de acuerdo a los resultados obtenidos, son conocidos por el 80% y han sido utilizados por un 63% de los encuestados y un 28% de los funcionarios no ha utilizado el beneficio.

En cuanto a los beneficios facultativos, obtienen un reconocimiento de parte de un 75% de los funcionarios encuestados y de los cuales un 50% los han utilizado y un 46% de los trabajadores no ha utilizados las prestaciones.

Respecto de los convenios, éstos son reconocidos por el 71% y han sido utilizados un 56%, y un 28% de los funcionarios no ha hecho uso de los convenios.

En términos generales entonces, los beneficios analizados presentan alto índice de conocimiento, con un promedio entre los tres beneficios de un 75%, esto quiere decir, que existe una buena gestión del personal de Bienestar para informar y difundir cada beneficio. Sin embargo, existe un promedio de un 34% de los funcionarios que no utilizaron los beneficios, aun cuando esto no representa necesariamente que no utilizar los respectivos beneficios, no significa que no se conozcan o que no hayan sido informados. O bien existen otros medios, que permite satisfacer las necesidades de los trabajadores.

De acuerdo al nivel de representatividad de los beneficios otorgados por el Servicio de Bienestar un 44% señala una media representatividad y un 34% indica una alta representatividad (ver gráfico 4-11). A pesar del alto conocimiento que tienen los funcionarios acerca de los beneficios, no todos son representativos para ellos.

En cuanto a los medios de comunicación que utiliza el personal de Bienestar, corresponde a unas de las tareas primordiales para una mejor gestión de los beneficios. Es importante señalar que se ha tenido una significativa y excelente gestión en este punto, ya que la totalidad de funcionarios encuestados reveló haberse informado por medios formales, siendo el 100% notificado a través del correo. Este resultado de alguna manera justifica el alto conocimiento que se tiene los funcionarios acerca de los beneficios otorgados.

Por último en cuanto al nivel de satisfacción dado por la percepción de los funcionarios, se dividen en dos categorías, la primera se enfoca a la atención respecto a las consultas y aclaraciones, este punto es relevante, dado que los funcionarios recurren al Servicio de Bienestar para gestionar los documentos necesarios, que serán enviado a Santiago para

generar el Beneficio deseado, por ello el personal de Bienestar debe explicar detalladamente los procedimiento de cada beneficio y responder cada pregunta y aclaración que tengan los funcionarios para una mejor gestión. Según la encuesta señala que un 63% tiene una excelente percepción sobre la atención del personal de Bienestar y un 37% una buena atención (ver gráfico 4-14). Estas cifras muestran que el personal de Bienestar está dispuesto a brindar una atención de calidad a las consultas y aclaraciones.

La segunda categoría hace mención a la percepción que tienen los funcionarios respecto al tiempo de respuesta por parte del personal de Bienestar, se muestra en la figura 4-14 que un 85% indica, que existe una respuesta oportuna, demostrando que los mecanismos utilizados, como el correo (medios más usado, ver gráfico 4-12) , entregan una pronta respuesta, esto es de gran importancia, puesto que existen plazos para optar a beneficios por ejemplo de escolaridad, se tiene como requisito presentar notas en una fecha determinada, por ello es importante recibir una respuesta oportuna, permitiendo que la gestión del trámite se realice dentro de los plazos y con mayor rapidez.

Como el servicio de Bienestar se encuentra en la dependencia del SRCeI de Valparaíso la comunicación directa se da más a menudo, logrando que las respuestas sean más oportunas, no así, el Registro Civil de distintas comunas de la región de Valparaíso, en este punto el SRCI de Valparaíso presenta una ventaja.

Uno de los bajos índices que presentó la encuesta, es la representatividad de los beneficios, este tema escapa de los límites de trabajo del personal de la sucursal del servicio de Bienestar, pero se le recomienda que se haga un hincapié al consejo administrativo[3], que se encuentra centralizado, a contar con un sistema que permita que los funcionarios del Registro Civil de Valparaíso puedan tener voz y voto acerca de los beneficios otorgados. Teniendo en cuenta que los beneficios Facultativos se pueden modificar dado por la disponibilidad presupuestaria del servicio, coincidentemente es el beneficio que tuvo menos utilización por los afiliados de la comuna de Valparaíso, con un 46%.

[3] La dirección y administración del Servicio de Bienestar corresponderá a un Consejo Administrativo de seis miembros, delos cuales 3 son representantes de los afiliados

CONCLUSIONES

1. El Servicio de Bienestar del SRCeI de Valparaíso funciona como sucursal que está a cargo de todas las comunas de Valparaíso. El servicio central queda ubicado en Santiago, lo que determina la importancia de la gestión que realiza el encargado de personal de la sucursal regional, ya que debe transmitir toda información y decisiones que se tomen al nivel central.

2. De acuerdo al análisis de la percepción de los funcionarios del Registro Civil e Identificación de la comuna de Valparaíso referente a la gestión realizada por el departamento de Bienestar del personal en la entrega de los distintos beneficios prestados, se establece que existe una eficiente gestión en cuanto a la información y atención de las prestaciones ofrecidas.

3. La responsabilidad de que los funcionarios estén en conocimiento de cada uno de los beneficios prestados recae directamente en el Servicio de Bienestar (sucursal), quienes se perciben eficientes en su labor y capacitados para informar de los beneficios y convenios prestados a través de medios de difusión formales, los que han permito una adecuada comunicación de los mismos.

4. La satisfacción de los funcionarios respecto a la atención del Servicio de Bienestar, se analizó en dos ámbitos: la atención a consultas y aclaraciones, que obtuvo una percepción de excelencia y buena atención calificada por los funcionarios; y el segundo relacionado con el tiempo de respuesta, el que, según la percepción de los funcionarios, es oportuna.

5. En cuanto al rol del personal del Servicio de Bienestar (sucursal), respecto a la gestión realizada en dicha unidad, de acuerdo a los resultados de la encuesta, se percibe que cumple un rol en forma adecuada y eficiente para dar a conocer los beneficios otorgados, dado sus procedimientos y medios de información, cumpliendo un rol proactivo y facilitador.

6. Según la el Balance de gestión 2015 del Servicio de Registro Civil e Identificación ha obtenido por sexta vez una bonificación respecto a la calidad de atención a los usuarios, y una de las causas que se puede inferir respecto de estos resultados, se relaciona posiblemente con los positivos resultados del presente estudio, entendiendo que la gestión del Bienestar incide directamente en la identidad y compromiso de sus trabajadores con la organización.

7. Por otro lado se conoce que los servicios públicos, se caracterizan por la escasez de recuso y múltiples necesidades; lo que afecta los niveles de remuneración de sus funcionarios, de tal manera que contar con una unidad de Bienestar que ofrezca diversas prestaciones, a través de una buena gestión, puede convertirse en una herramienta que permita elevar la calidad de vida de los trabajadores y por ende los niveles de satisfacción para con el servicio, incidiendo directamente en la calidad de los servicios que éste ofrece a los usuarios.

8. Por último, se espera que estudios como el realizado, aporten información relevante en función del rol potencial de un Administrador Público en este ámbito, quien en su condición de servidor público, debe procurar satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de una actuación proba y eficiente gestión de los organismos públicos, en función de alcanzar las metas organizacionales, en que el desempeño del recurso humano resulta determinante y por ello la relevancia de una buena gestión de las unidades de Bienestar quienes se orientan al apoyo directo de este capital.

9. Para finalizar la conclusión, se presenta un esquema, que relaciona el nivel de satisfacción respecto de las prestaciones del Servicio de Bienestar, con la gestión del mismo y el compromiso laboral en general con el Servicio de Registro Civil, como un todo.


Organismo Público
Unidad:
Actuación proba y eficiente en:
Posee:
Gestión del Servicio de Bienestar
Metas organizacionales
Administrador Público
Generado por la:
La más importante
Motivado e Identificado
Satisfacer las necesidades de los usuarios
Característica:
Recurso Humano
A través:

BIBLIOGRAFÍA

PÁGINAS WEB

-Amartya, S. (2011). El Bienestar Humano. Sitio web: http://vforcitizens.blogspot.cl/2011

-Balance de Gestión Integral (2015). Servicio Registro Civil e Identificación. Ministerio de Justicia. Sitio web: https://www.registrocivil.cl/Institucion/gestion_institucional/PDF/Balance_de_Gestion_Integral_2015.pdf

-Beneficio Sociales, (2014). Sitio web http://163.247.55.110/Benefsociales/13ServiciosdeBienestar/ServiciosdeBienestar.html

-Feedback Networks (2013) Sitio web: https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html

-Registro Civil e Identificación (2012) Sitio web: ¿Quiénes Somos? Sitio web: http://www.registrocivil.gob.cl/

-Superintendencia de Seguridad Social. (2014) Servicios de Bienestar Sector Público. Sitio web: http://www.suseso.cl/servicios-de-bienestar-sector-publico

LIBROS

-Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la Administración*. 80 Tlalnepantla, Edo. De México: McGRAW-HIll/Ítnter American.

-Etzioni. A. (1979) *Organizaciones modernas*, México, UTEHA, p. 16.

-Fidias, A. (1999) El proyecto de investigación. (4a Edición) Editorial Epistemes. Orial Ediciones. Caracas Venezuela.

-González, L. (2007) *Humanismo y gestión humana*. Una perspectiva de interpretación para el trabajo social aplicado al campo laboral. Eleuthera, 42-63.

-Herzberg, F. (1966) *Work and the nature of man. Cleveland*: World Publishing Company.

-Comte, H (1977) *Introducción a la gestión, ABF*. Bulletin d'informations.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

-Osborne, D. (1994) *La Reinvención del Gobierno: La Influencia del Espíritu Empresarial en el Sector Publico*. ISBN: 9788475099866: Paidos Iberica.

BOLETÍN

-Vargas, F. (2000) *De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas*. Montevideo: Boletín Técnico Interamericano.

PUBLICACIONES

-Bayo, A.; García, C. (2002) *Los desafíos de la competitividad. La innovación organizativa y tecnológica en la industria española* Editorial: Fundación BBVA.

-Espinosa, M. (2001) *Calidad de vida en el trabajo Percepciones de los trabajadores*, Gobierno de Chile.

-Koontz y O'Donnel (1993). *Curso de Administración Moderna*. México: Mc Graw Hill.

-Robbins, S. y Coulter, M. (2005) A*dministración*. México. Pearson Educación.

-Vargas, L. (1994) *Sobre el concepto de percepción*. Distrito Federal, México: Alteridades.

-Villarreal, A. (2013) *Historia, cambios y evolución de la administración.* Recuperado de Sitio Web: http://www.gestiopolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/.

-Wayne, R. (1997) *Administración de Recursos Humanos*. México.

-Weber, M. (1922) *Economía y Sociedad*. Alemania Tubinga: Zeitschrift für die gesamte Staatswissenschaf.

-White, M. (2006) *Review of research on the influences on personal well-being and application to policy making*, London: Defra

REVISTA

Ruiz, J (2012). Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. N 54, p20.

LEY

- Decreto N44 Reglamento del servicio de, (1997) Sitio Web: https://www.cde.cl/transparencia/docs/DECRETO_N44.pdf

DICCIONARIO

-Real Academia Española, (2001) Diccionario de la lengua española (22.aed.). Madrid, España: Autor

ANEXO

Encuesta

ENCUESTA ACERCA DE LA PERCEPCIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR EL SERVICIO BIENESTAR

Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración

Sexo:	Edad:	Tipo de contrato: Planta ___ contrata ___ Suplencia ___ Otros ___
___	___	

1. Usted ¿conoce el Servicio de Bienestar del personal?

Si___ No ___

2 Considera que los beneficios prestados por la Unidad de Bienestar y Servicios, son valiosos para Usted

De acuerdo_____ Indiferente _____ En desacuerdo _____

3 Conoce los beneficios reglamentarios del Servicio de Bienestar (marque con una x que beneficio conoce)

Bonificación por consulta médica y dental	_____	Bonificación por exámenes médicos	_____
Bonificación por hospitalización	_____	Bonificación por medicamento	_____
Subsidio de nacimiento	_____	Subsidio de escolaridad	_____
Subsidio matrimonio	_____	NINGUNO	_____

4 Que beneficio reglamentario del Servicio de Bienestar ha utilizado (puede marcar con más de una x)

Bonificación por consulta médica y dental	_____	Bonificación por exámenes médicos	_____
Bonificación por hospitalización	_____	Bonificación por medicamento	_____
Subsidio de nacimiento	_____	Subsidio de escolaridad	_____
Subsidio matrimonio	_____	NIGUNO	_____

3 Los Conoce beneficios facultativos del Servicio de Bienestar (marque con una x)

Préstamos personales	_____	Ayuda asistencial medica	_____
Beca de escolaridad por educación básica como media	_____	Ayuda asistencial por catástrofe	_____
Beca por escolaridad superior	_____	NINGUNO	_____

6 Que beneficios facultativos del Servicio de Bienestar ha utilizados (puede marcar con más de una x)

Préstamos personales	_____	Ayuda asistencial medica	_____
Beca de escolaridad por educación básica como media	_____	Ayuda asistencial por catástrofe	_____
Beca por escolaridad superior	_____	NINGUNO	_____

7 Conoce los convenios otorgados por la unidad de Bienestar de personal

Supermercados	_____	Dental	_____	Óptico	_____
Farmacias	_____	Multitienda	_____	NINGUNO	_____

8 Qué convenio del Servicio de Bienestar ha utilizados (puede marcar con más de una x)

Supermercados	_____	Dental	_____	Óptico	_____
Farmacias	_____	Multitienda	_____	NINGUNO	_____

9 Cuál es el medio de Difusión para informar sobre los beneficios otorgados y actividades de la unidad de Bienestar de personal

Folletos	_____		
Correo	_____	Rumor	_____
Charlas informativas	_____	Otro	_____