

M42942

M  
A992E  
1994  
c1

**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**  
**Facultad de Derecho y Ciencias Sociales**  
**Escuela de Servicio Social**

f  
1994  
c.1

**UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO SOCIAL  
PROFESIONAL EN LA UNIDAD DE BIENESTAR  
DEL SINDICATO DE TRABAJADORES  
INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA  
DEL MAR**

**Seminario de Título para optar al Grado de  
Licenciado en Servicio Social y el Título  
Profesional de Asistente Social**

0004

**PROFESOR GUIA : Sr. Luis Lillo Bermúdez**

**ALUMNAS SEMINARISTAS :**

00007

**María G. Azares Miranda**  
**Marcela M. Vilugrón San Martín**

**1994**





UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
CASILLA 3020 - TELEFONO 252131 - VALPARAISO - CHILE  
FONO FAX: 252400

REF.: Informa sobre Seminario de Título

VALPARAISO, Enero 11 de 1995.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes, me es grato informarle en relación al Seminario de Título "UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN LA UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR", realizado por las alumnas Srtas. MARIA G. AZARES MIRANDA y MARCELA M. VILUGRON SAN MARTIN.

Nuestro país se encuentra, en la actualidad, en una coyuntura histórica, que lo muestra avanzando, con paso firme y sostenido, en el proceso de desarrollo. No obstante, las características, que han asumido, en los últimos decenios, los cambios, a nivel del sistema nacional y supranacional, han generado nuevos y urgentes requerimientos a las universidades y a la infraestructura científico-tecnológica, en general, en términos de aportar en la comprensión y explicación de estas realidades y de las características de su dinamicidad. Y, lo que es, más importante aún, en el aporte, -mediante el uso de la creatividad y la innovación-, de nuevas formas de respuesta idóneas a los requerimientos de la sociedad.

Esto adquiere, especial relevancia, en el ámbito social, específico del presente trabajo, si consideramos la asincronía que hasta la actualidad caracteriza al proceso de desarrollo impulsado por nuestro país; en que se advierte un significativo desmedro del desarrollo social, respecto al desarrollo económico.

El proceso de modernización, por su parte, conlleva, también, una asincronía en el avance alcanzado en los diferentes sectores y componentes de la estructura social.

Para Servicio Social, en cuanto Tecnología, esta situación asume el carácter de un requerimiento y desafío especial. En primer término, a nivel de investigación, a colaborar en precisar aquellos sectores de nuestra sociedad, que van requiriendo de un apoyo especial en su inserción y avance hacia la modernidad. En segundo término, siempre a nivel de investigación, conocer las características y necesidades de estos sectores sociales, que demandan ser abordadas, en forma prioritaria. Y, en tercer lugar, a nivel de la planificación y ejecución de proyectos sociales, lograr.



2.-

dar cumplimiento a la esencia misma de Servicio Social en cuanto tecnología: Aportar "en la transformación real de la situación inicial abordada en una situación final definida en la planificación".

Las Teorías y el Método Científico, por lo tanto, deben constituir la materia prima y las herramientas para lograr la transformación de la realidad, superando así, la tentación y tendencia, presente, muchas veces en Servicio Social, de asumir un "status de ciencia" dedicando atención relevante a esta materia prima y herramientas "en desmedro de la calidad del producto que debe lograr que es la transformación de la realidad".

Este requerimiento asume especial relevancia, considerando, que en diagnósticos realizados tanto por autoridades gubernativas como universitarias se ha detectado una falta de complementariedad e integración de los aportes de la Universidad a las demandas y necesidades de la Sociedad. Generar un mayor grado de correspondencia a esas necesidades, está siendo así, formulado como un objetivo prioritario de la Universidad en su intento por cumplir con su rol dinamizador del desarrollo de la sociedad.

Este es el contexto en que se ubica el presente trabajo, realizado en el sector sindical, durante muchos años, relegado de la atención y apoyo necesario, tanto por parte del Gobierno como de la Universidad.

Al interior del sector sindical, se constituye en objeto de intervención de las seminaristas un gremio, que por sus características específicas, demanda un apoyo especial para su incorporación y avance en el desarrollo de la sociedad: "El Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar". Trabajadores suplementeros que no cuentan con un empleador; que, conjuntamente con el Gobierno asuma una responsabilidad social directa por sus condiciones de trabajo y por las condiciones de vida de su grupo familiar. Trabajadores suplementeros cuyos lugares de trabajo se encuentran dispersos a lo largo y ancho del accidentado relieve de la comuna de Viña del Mar, con extensas y duras jornadas de trabajo los siete días de la semana, que obstruyen sus posibilidades de reunirse, participar y desempeñar un rol activo en el acceso a mejores condiciones de bienestar.

En este sindicato, las seminaristas, en un trabajo pionero a nivel de Escuela de Servicio Social y de Universidad, en general, asumen su responsabilidad social, en una intervención dirigida a la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar. De este modo la intervención profesional, se orienta a precisar aquellas necesidades en que existe falta de correspondencia en las respuestas de esta unidad, en el ámbito del bienestar, para ulteriormente, actuar en su superación.



3.-

En los "Antecedentes Generales" (Capítulo Uno) las seminaristas entregan valiosa información histórica, necesaria en un primer intento de comprensión de este sindicato y su unidad de bienestar.

En el Diagnóstico se logra un adecuado grado de consistencia, en lo que respecta tanto a los objetivos de investigación como en operacionalización de variables.

Los elementos teóricos utilizados, tanto en lo concerniente a la Teoría de Satisfacción de Necesidades formuladas por A. Maslow, como en lo que atañe a elementos propios de la Administración, que deben estar presentes en el funcionamiento de las unidades de bienestar, presentan claridad, buen nivel de elaboración y alto grado de idoneidad para la realización de este trabajo en esta realidad específica.

A través del resultado descrito en el Diagnóstico es posible conocer y comprender, con claridad, tanto debilidades presentes en la gestión administrativa de la unidad de bienestar como debilidades y/o carencias presentes en la satisfacción de necesidades de sus beneficiarios.

Cabe destacar, en forma especial, la adecuada selección y utilización de las técnicas para el proceso de recolección de datos, que mediante el acercamiento a los lugares mismos de trabajo, de los trabajadores suplementarios, con un despliegue de esfuerzo significativo de las seminaristas, que fue altamente valorado por los entrevistados y sus familias; se logró: los datos requeridos, un contacto directo, una comunicación valiosa y una primera y esencial motivación hacia la participación.

Los proyectos formulados a nivel de la Programación presentan una adecuada estructuración y un buen nivel de consistencia con el Diagnóstico. Cabe destacar, además, que la coherencia existente entre los proyectos y al interior de ellos, deriva y constituye, asimismo, expresión de un buen manejo del enfoque estratégico en la Planificación. Se utiliza y aborda en forma idónea fortalezas y debilidades de los beneficiarios, de la unidad de bienestar, del sindicato y de los profesionales y/o especialistas que intervienen. Dentro de este enfoque, las seminaristas presentan, además, un alto grado de rigurosidad e idoneidad en la selección y uso de las técnicas, actividades y recursos en general.

De esta manera, la Programación y la Ejecución evidencian un buen dominio de los procesos metodológicos y técnicos.



4.-

El Proyecto Uno: "Diseño e Implementación de una Estructura Orgánica en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar", logra plenamente sus objetivos constituyendo un aporte valioso, con consistencia científica en la satisfacción de las necesidades de los suplementeros y sus familias, tanto en el corto como en el mediano y largo plazo.

El Proyecto Dos: "Regularización de la Situación Previsional de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar", logra plenamente sus objetivos. Se satisface así, una necesidad básica, de seguridad, detectada en el diagnóstico, facilitando, en esta forma, de acuerdo a la teoría de Maslow, la dedicación de los beneficiarios a la participación, a la satisfacción de necesidades más sociales: de afecto o pertenencia, de estima y en un grado menor de autorrealización.

El Proyecto Tres: "Creación de una Escuela de Fútbol orientada a los Hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar", también logra plenamente sus objetivos. De esta manera, da respuesta a otra necesidad básica detectada en el Diagnóstico; y formulada por los socios como una deficiencia de la unidad de bienestar. Carencia de alternativas de recreación y esparcimiento para los socios y sus familias y carencia de la extensión del quehacer de la unidad de bienestar a sus familias. En esta forma, mediante este proyecto se logró la incorporación y participación de los socios, cónyuges e hijos, generándose una instancia concreta de participación y esparcimiento, que también a nivel de impacto incidió en el acercamiento y mayor participación de los socios en la unidad de bienestar y del sindicato.

A nivel Formal, el trabajo presenta un buen nivel en redacción y ortografía, destacando la calidad en la graficación de la información y en la presentación de los contenidos, en general.

En el presente seminario de título las alumnas expresaron un buen nivel tanto en su capacidad de análisis como de síntesis. Se destaca en forma especial la creatividad expresada en su forma de abordar las necesidades, selección de técnicas y manejo del medio y de los recursos disponibles. Ello incidió en un alto grado, que no quedara como muchos trabajos, sólo como un aporte, básicamente a nivel de investigación diagnóstica. Sino que, constituyó un "aporte real en la transformación de la situación de carencias detectadas en el diagnóstico".

En lo concerniente a la bibliografía utilizada, finalmente es posible consignar la rigurosidad e idoneidad en la selección para esta realidad específica.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
CASILLA 3020 - TELEFONO 252131 - VALPARAISO - CHILE  
FONO FAX: 252400

5.-

Por los antecedentes expuestos, se califica el presente seminario de título con nota 6.0 (seis punto cero).

Saluda atentamente a usted,

DL OLLIB

LUIS LILLO BERMUDEZ  
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR  
ITALO PAOLINELLI MONTI  
DECANO  
FACULTAD DERECHO Y CS. SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
P R E S E N T E.

---

LLB/rvs.-



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
CASILLA 3020 - TELEFONO 252131 - FONO FAX: 252400  
VALPARAISO - CHILE

REF.: Informa Seminario de Título.

---

VALPARAISO, Abril 10 de 1995.

SEÑOR DECANO:

En relación al Seminario de Título presentado por las alumnas de la Escuela de Servicio Social Srtas. MARIA GRICELDA AZARES MIRANDA y MARCELA M. VILUGRON SAN MARTIN, denominado "UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN LA UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR", puedo informar a Ud.:

Si bien las unidades de bienestar constituyen un área habitualmente tratado por los profesionales Asistentes Sociales, este seminario presenta una condicionante diferente por tratarse de un esfuerzo de organización de un Sindicato de Trabajadores Independientes, del sector informal de la economía.

El tema está bien definido y teóricamente fundamentado. Se desarrolla adecuándose a la metodología y técnicas de la profesión.

Mediante un estudio descriptivo caracterizan al grupo humano en sus características más relevantes e identifican las necesidades más deficitarias. Formulan un programa de tratamiento que considera acciones a tres diferentes aspectos de la situación social tratada: "Diseño e implementación de una estructura orgánica en la Unidad de Bienestar", "Regularización de la situación previsional de los socios del Sindicato" y "Creación de una Escuela de Fútbol para los hijos de los afiliados al Sindicato".

La ejecución de los proyectos es de corta duración. Entre éstos el que obtiene mayor logro es el proyecto Escuela de Fútbol, que atiende a necesidades de recreación e integración de familiares de los socios del Sindicato.

La encuesta de recolección de datos contiene preguntas de las que no se da cuenta en el análisis de los mismos. No se incluye información respecto a la relación ingresos/egresos de la Unidad de Bienestar, en función de la suficiencia o insuficiencia para dar respuesta a los requerimientos de los socios.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
CASILLA 3020 - TELEFONO 252131 - FONO FAX: 252400  
VALPARAISO - CHILE

2.-

La evaluación se basa en los criterios de Briones, pero con falta de solidez en sus fundamentos.

El lenguaje técnico es adecuado como así también la redacción es amena. Buena presentación formal del documento.

El análisis bibliográfico es extenso y corresponde al tema en estudio.

Dado lo expuesto, se califica el presente Seminario con nota 5.5 (cinco punto cinco).

Saluda atentamente a usted,

MARTA BUSTOS DÍAZ  
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR  
ITALO PAOLINELLI MONTI  
DECANO FACULTAD DE DERECHO  
Y CIENCIAS SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
P R E S E N T E

MBD/rvs.-

# INDICE

PAGINAS

## CAPITULO I : ANTECEDENTES GENERALES

1.- Introducción	
2.- Reseña Histórica del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar .....	1
3.- Unidad de Bienestar .....	3



## CAPITULO II : DIAGNOSTICO SOCIAL

4.- Definición de la situación a abordar .....	7
5.- Fundamentación .....	8
6.- Delimitación del Tema .....	9
7.- Objetivos de Investigación .....	10
8.- Marco de Referencia .....	11
9.- Operacionalización .....	37
10.- Tipo de Estudio .....	44
11.- Unidad de Análisis .....	45
12.- Técnicas de recolección de Datos .....	45
	47
	79

13.- Resultados de la Investigación .....	47
14.- Conclusiones Diagnósticas .....	79
15.- Hipótesis Tecnológica .....	81
16.- Hipótesis de Trabajo .....	82
17.- Prognosis .....	83

### **CAPÍTULO III : PROGRAMACION**

18.- Programa .....	84
19.- Proyecto N° 1 .....	87
20.- Proyecto N° 2 .....	93
21.- Proyecto N° 3 .....	101

### **CAPITULO IV : EJECUCION**

22.- Ejecución del Programa .....	110
23.- Ejecución del Proyecto N° 1 .....	111
24.- Ejecución del Proyecto N° 2 .....	115
25.- Ejecución del Proyecto N° 3 .....	118

## **CAPITULO V : EVALUACION**

<b>26.- Evaluación del Programa .....</b>	<b>122</b>
<b>27.- Evaluación del Proceso Metodológico .....</b>	<b>122</b>
<b>28.- Criterios Evaluativos .....</b>	<b>128</b>

## **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

<b>29.- Conclusiones .....</b>	<b>134</b>
<b>30.- Sugerencias .....</b>	<b>138</b>

## **BIBLIOGRAFIA**

## **ANEXOS**

**CAPITULO I :**  
**ANTECEDENTES GENERALES**

# INTRODUCCION

El Servicio de Bienestar concebido como un subsistema que busca contribuir en el proceso de satisfacción de aquellas necesidades más urgentes de los beneficiarios de los Programas de Bienestar, que no están siendo debidamente cubiertas por otros organismos o Políticas Sociales; es el centro de atención y objeto de acción del presente Seminario de Título.

Este Seminario de Título, denominado "Una Experiencia de Servicio Social Profesional en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar", surge a partir del interés manifestado por el Asistente Social y los Dirigentes del Sindicato, quienes consideran la necesidad de efectuar un Estudio acerca de la realidad de los Trabajadores Suplementeros afiliados al Sindicato.

Esta buena disposición frente a la expectativa de la intervención profesional facilita en gran medida la incorporación del Equipo Seminarista a la Organización, haciendo posible que se efectúe la investigación y que sean intervenidos aquellos aspectos en los cuales se detectaron mayores falencias.

Durante el tiempo en que el Equipo Seminarista estuvo inserto en la Organización, fue posible desarrollar todas las Etapas del Proceso Metodológico, es decir, Investigación, Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación, permitiendo y facilitando un acercamiento a la realidad que presenta este Sindicato de Trabajadores Independientes, y las personas afiliadas a él.

El trabajo efectuado se estructura de la siguiente manera :

**Capítulo I : Antecedentes Generales.** Este Capítulo se aboca a definir el contexto en el cual se inserta el presente Seminario de Título. Se inicia con la consignación de Antecedentes acerca de la Unidad de Bienestar y del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar. En este punto se tratan aspectos relacionados con los orígenes de esta asociación de trabajadores, los fines que persigue esta agrupación, las metas planteadas, los principios en los cuales se sustenta. También interesa interiorizarse en el quehacer desarrollado por la Unidad de Bienestar, quienes la componen y como opera.

**Capítulo II : Diagnóstico.** Esta etapa comprende la Fundamentación del tema escogido y la delimitación de la situación a abordar, se plantean los Objetivos de Investigación y se define un Marco de Referencia en el cual se abordan aspectos atinentes a la situación a abordar, lo cual permitió la elaboración de la Hipótesis fundamental y la posterior operacionalización de las variables . En esta etapa además se efectúa un análisis de los datos obtenidos producto de la aplicación de un instrumento recolector de datos.

**Capítulo III : Programación.** Contempla el diseño del Programa, el cual se compone a su vez de tres Proyectos orientados a proporcionar a la Unidad de Bienestar una estructura orgánica que le permita ser más funcional y operativa en el proceso de satisfacción de aquellas necesidades que presentan los Socios, y que se consideran dentro de su ámbito de acción.

**Capítulo IV : Ejecución.** En esta etapa se entrega información respecto al desarrollo de las actividades planificadas dentro de cada uno de los Proyectos diseñados.

**Capítulo V : Evaluación.** En esta etapa se evalúan los resultados obtenidos de la puesta en marcha de los Proyectos. Para tal efecto se miden los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados. También se utilizan los criterios evaluativos de Guillermo Briones y se evalúa el Proceso Metodológico aplicado.

**Capítulo VI : Conclusiones y Sugerencias.** Se concluye respecto al trabajo llevado a cabo en el área investigada, proponiéndose asimismo algunas sugerencias.

Finalmente, se incluyen como Anexos tanto los instrumentos de recolección de datos como los sistemas de registro y evaluación creados durante el desarrollo del Presente Seminario.

# **RESEÑA HISTORICA DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR**

El Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar fue fundado el 23 de Septiembre de 1937.

Fue creado con el fin de organizar al gremio porque en ese entonces los Suplementeros carecían de garantías que les proporcionaran un respaldo en el ejercicio de su oficio.

El Sindicato por ser de Trabajadores Independientes no recibe regulación de otra organización, salvo por la Inspección del Trabajo en aspectos concretos y definidos.

Sin embargo, es necesario señalar que los 56 Sindicatos de Suplementeros que existen a lo largo del país se agrupan en la Confederación Nacional de Suplementeros de Chile (CONASUCH), cuyo principal fin es el actuar como Garante del Convenio que los Suplementeros suscribieron con las Empresas Periodísticas (A.N.P). Dicho Convenio establece la entrega a cada Sindicato de un porcentaje equivalente al 1 % por concepto de ventas netas de Diarios.

El Sindicato está conformado por la Directiva que permanece durante dos años en el cargo, y por la Comisión Revisora de Cuentas, la Comisión de Bienestar, la Comisión de Deportes, la Comisión de Disciplina y el Área Femenina encargada de la Capacitación de las Socias .

Los Trabajadores Independientes Suplementeros cuentan con el respaldo de la Ley 17.393 que establece el Régimen Previsional para Suplementeros, que fue promulgada durante el Gobierno de Salvador Allende G., Ley que incorpora a los Suplementeros al Régimen de Trabajadores Independientes del Antiguo Sistema Previsional ( Seguro Social ), debiendo cumplir los siguientes requisitos para ser considerados como tales :

- 1.- Estar inscrito en el Sistema Previsional Antiguo o bien Desafiliado de alguna Administradora de Fondos de Pensiones.**
- 2.- Realizar y acreditar la actividad.**
- 3.- No percibir una Renta superior a 3 Ingresos Mínimos.**
- 4.- No ser causante de Asignación Familiar.**
- 5.- No ser beneficiario de Subsidio Único Familiar.**

Respecto a la Renta Imponible con fines previsionales, tenemos que esta :

- No puede ser inferior a un Ingreso Mínimo, pudiendo aumentarle en un 10% cada año ( descontable la variación del IPC ) .**
- Tiene tope de tres Ingresos Mínimos.**

En cuanto al porcentaje de cotización, tenemos que en el Seguro Social este asciende al 18,90 % para los Trabajadores Independientes, y a un 0,9 % para los Suplementeros, de acuerdo a los establecido en la Ley 16.744. En las Administradoras de Fondos de Pensiones, se cotiza también el 0,9% y se rebajan las cargas familiares. Esto da derecho a :

- a) Pensiones.**
- b) Asignaciones Familiares.**
- c) Cuotas Mortuorias.**
- d) A las Garantías establecidas en la Ley 16.744.**
- e) Atención Médica.**

Para acogerse a este Sistema se debe presentar el Carné de Suplementero, Certificado o Declaración del Distribuidor o de la Asociación Nacional de la Prensa; o bien se puede acreditar la inscripción en el Registro Permanente de Suplementeros del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

## **UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR**

Aún cuando el Sindicato para Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar fue fundado en el año 1937, no fue sino hasta el año 1988 que se dieron los primeros pasos para la creación de la Unidad de Bienestar, con el propósito de proporcionar " apoyo moral, social, económico y material a sus asociados en las necesidades básicas derivadas de acontecimientos tales como : Enfermedad ( Exámenes de Laboratorio y Clínicos en general; Medicina General; Atención Dental, Oftalmológica, entre otras ), Natalidad, Defunción, Contingencias Sociales, etc.

En la Unidad de Bienestar trabaja un Profesional Asistente Social, el cual cumple un jornada de dos horas semanales, y que cuenta con el apoyo de una Comisión de Bienestar integrada por tres Socios del Sindicato.

Sin embargo, la Unidad de Bienestar actualmente no posee una Oficina propia donde el Asistente Social pueda desempeñar de forma adecuada su trabajo, ni posee Fichas Sociales donde se consignen los antecedentes personales de cada Socio, por cuanto no se ha realizado anteriormente un estudio diagnóstico, a través del cual se hubiera recopilado esta información.

### **Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar**

#### **A) Ayuda en Atención Médica :**

##### **- Radiografías :**

La primera vez del año calendario que el Socio haga uso de este servicio, la Unidad de Bienestar cancelará el 100% (del monto imputable al beneficiario) del Bono Fonasa, posteriormente abonará el 50 % de este monto.

**- Oftalmología :**

Se pagará el 100 % de la compra de cristales ópticos, simples o corrientes la primera vez del año calendario en que se haga uso de este beneficio. A las compras posteriores se les abonará el 50%. En el caso de la compra de lentes bifocales, de contacto o fotocromáticos, sólo se entregará como ayuda total 3 Unidades de Fomento. La compra del marco de los lentes es por cuenta del Socio.

Para este Item de Atenciones Médicas se considera un tope máximo de 5 Unidades de fomento al año. El valor de la Unidad de Fomento será congelado el 1 de Enero de cada año.

**B) Abonos en Atenciones Médicas :**

Para este Ítem se cuenta con un tope máximo de 3 Unidades de Fomento al año por Socio, sin embargo, podrá optar, en los casos que lo amerite, al pago de 5 Unidades de Fomento por una sola vez en el año, sin recibir igual beneficio por un período de dos años, quedando destinadas tres Unidades de Fomento para el Ítem de las Atenciones Médicas por el resto del año calendario.

**C) Ayuda en Caso de Nacimiento :**

Por el nacimiento de un hijo del Socio, a modo de ayuda se entregará el monto equivalente a una Unidad de Fomento.

**D) Ayuda en Caso de Defunción :**

Al fallecimiento de un Socio, se pagará a sus deudos una suma igual a la que cancela el Instituto de Normalización Previsional, previa presentación del Certificado de Defunción. Además se pondrá a disposición de éstos, el uso de un Taxi y un Bus para el Funeral.

En caso de fallecimiento de uno de los Cónyuges que no sea Socio del Sindicato, se pagará a modo de ayuda el monto equivalente a dos Unidades de Fomento.

En caso que fallezca un hijo o la madre del Socio que sea carga directa, y esté notificado en el Sindicato, a modo de ayuda se le entregará el monto equivalente a 2 Unidades de Fomento.

### **E) Ayuda en Caso de Contingencia :**

#### **- Enfermedad grave del Socio :**

En el caso de que un Socio a causa de una enfermedad prolongada se vea imposibilitado de trabajar como Suplementero, a modo de ayuda se le entregará una Unidad de Fomento ya sea en dinero o en mercadería, según este estime conveniente .

#### **- Ayuda en caso de catástrofe :**

En caso de que el Socio sea víctima de una catástrofe, y de contar con los recursos necesarios, la Unidad de Bienestar le hará un préstamo en materiales o dinero, previa visita domiciliaria e Informe del Asistente Social, consistente en un máximo de 4 Unidades de Fomento, acordándose tiempo y plazo de su devolución, siempre y cuando el Socio cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento de Bienestar.

## **Requisitos para acceder a los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar**

Para poder obtener los beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, los Socios deben cumplir con los siguientes requerimientos :

**1º Estar al día en el pago de las cuotas sindicales.**

**2º Asistir a las reuniones que se realizan mensualmente.**

**3º No haber infringido los Artículos 18 y 19 del Reglamento de Bienestar** (Estar suspendido de sus derechos sindicales mediante informe de alguna Comisión dentro del Sindicato por haber incurrido intencionalmente en alguna falta, tal como en la adulteración de Bonos, Recetas, Certificados Médicos, Boletas, etc. con el fin de, mediante engaño, obtener ayuda económica de parte de la Unidad de Bienestar).

## **DEFINICION DE LA SITUACION A ABORDAR**

La situación a abordar en el presente Seminario de Título se relaciona con el estudio de las características organizacionales que actualmente presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, detectando en qué forma estas características inciden en el proceso de satisfacción de las necesidades que presentan los Socios, y que pueden ser satisfechas a través de la acción de la Unidad de Bienestar.

**CAPITULO II :**  
**DIAGNÓSTICO SOCIAL**

---

## FUNDAMENTACION

El presente Seminario de Título se gesta a partir del interés manifestado por el Asistente Social y la Directiva del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, quienes solicitan que se realice un Estudio Diagnóstico, dentro del ámbito de la Unidad de Bienestar, acerca de la realidad de los Suplementeros afiliados al Sindicato, debido a que no se cuenta con un estudio de esta índole que les permita conocer la situación en que se encuentran los Socios y las necesidades que presentan.

Los primeros contactos con el Sindicato se tuvieron en Diciembre de 1993; a partir de entonces fue posible que el Equipo Seminarista empezara a reunir los primeros antecedentes acerca de la estructura organizacional que presenta la Unidad de Bienestar, y respecto a cuales podrían ser algunos de los principales problemas, necesidades e intereses de los Socios, como beneficiarios directos de la Unidad de Bienestar. Estas primeras aproximaciones a la realidad fueron posibles a través de conversaciones informales con el Asistente Social, con los Dirigentes del Sindicato y con algunos Socios.

La situación a abordar es relevante dado que los Trabajadores Suplementeros constituyen un grupo humano que cuenta con escaso contacto y respaldo de agentes externos, debido principalmente a su condición de Trabajadores Independientes, mediante los cuales puedan obtener respuesta a algunas de sus principales necesidades.

Es en este sentido que se torna necesario el contribuir con este gremio como una forma de equiparar en cierta medida esta falta de apoyo y de contacto con redes institucionales o sociales, a través de la transformación de la Unidad de Bienestar del Sindicato en un instrumento que propicie la satisfacción de las necesidades de los Socios.

## DELIMITACION DEL TEMA

El presente Seminario de Título se abocará a investigar aquellos aspectos relacionados con las características organizacionales de la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, especialmente los elementos que lo constituyen y estructuran, permitiéndole funcionar e intervenir en el proceso de satisfacción de necesidades de los Socios.

También involucrará la intervención profesional en aquellos aspectos susceptibles de ser modificados con el fin de proporcionar una ayuda más eficiente y expedita a los Socios, optimizando los recursos disponibles y velando por el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios ofrecidos, mediante un proceso de evaluación y control permanente de los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

Es así como se pondrá especial énfasis en aquellos aspectos que de una u otra forma determinan la estructura de la Unidad de Bienestar, entre los cuales se encuentran : Beneficios que ofrece, modalidad de trabajo que presenta, marco valórico en el cual se sustenta, actividades que realiza, y personas a las que favorece.

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

**OBJETIVO GENERAL :** “ Propiciar el conocimiento de las características organizacionales que presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, y su incidencia en la forma como da respuesta aquellas necesidades de los Socios, que pueden ser satisfechas por la Unidad de Bienestar”.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS :**

- “Conocer las características organizacionales que presenta la Unidad de Bienestar, y la forma cómo inciden en su funcionamiento”.
- “Conocer las características que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar”.
- “Conocer las necesidades que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar”.

# **MARCO DE REFERENCIA**

# MARCO DE REFERENCIA

## Organizaciones Sindicales

Los Sindicatos constituyen, sin duda, uno de los componentes básicos en la Sociedad contemporánea. Sus diferentes rasgos, acciones y expresiones organizacionales, ya sea a nivel particular o como movimiento sindical propiamente tal, no sólo reflejan de manera importante las características socio-culturales, políticas y económicas del medio en que están insertos, sino que también pueden influir sobre estas significativamente.<sup>1</sup>

Desde el punto de vista jurídico y legal el Sindicato es definido como "una organización colectiva laboral basada en principios de solidaridad y justicia que nace dentro del nuevo sistema de producción industrial con el objetivo de defender los intereses colectivos que conforman las agrupaciones de trabajadores por medio de acuerdos y acciones comunes que tienen el propósito de promover el desarrollo individual, familiar y colectivo de los afiliados con el sistema social".<sup>2</sup>

Otro autor señala que el Sindicato es un sujeto colectivo diverso de sus socios, porque asume un fin distinto del que tiene cada uno de ellos en cuanto persigue un interés colectivo que tiene la cualidad de ser común, no como simple suma de fines individuales de cada miembro, sino como fin distinto, superior y unificador del grupo, como centro autónomo de referencia o de imputación de los efectos jurídicos producidos por la actividad colectiva misma. Además, se sostiene que el Sindicato supone una asociación, entendiéndose por tal una "coalición de varios sujetos que acuerdan regular su propio comportamiento recíproco y respecto de terceros con un objeto determinado y con el fin de conseguir la materialización de un interés común".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Moreno Beauchemin, Ernesto : "Sindicalismo y Democracia". Editorial Andante, 1987.

<sup>2</sup> Macchiavello Contreras, Guido : "Derecho Colectivo del Trabajo . Teoría y Análisis de sus Normas". Editorial Jurídica de Chile, 1ª Edición, Santiago, 1989.

<sup>3</sup> Prosperetti, Ubaldo : "Libertad Sindical" .

En cuanto a sus características, Giuliano Mazzoni, destaca que el Sindicato : <sup>4</sup>

- a) Es una asociación voluntaria.
- b) Constituye un sujeto colectivo.
- c) Tiene a su cargo la defensa de los intereses colectivos del grupo y de la colectividad.
- d) Da lugar a un verdadero ordenamiento jurídico. Ordenamiento jurídico porque:
  - 1° Cada socio se obliga a un comportamiento aceptado y uniforme.
  - 2° Cada Sindicato es autónomo, dándose su auto organización.
  - 3° Cada Sindicato tiene un gobierno que elige libremente.
  - 4° Tiene además su propio sistema sancionatorio.
  - 5° Autotutela los intereses colectivos de la asociación y de la colectividad que ampara.

Finalmente es necesario señalar en este aspecto que la Ley 19.069 introduce importantes modificaciones al Sistema Sindical, con el propósito de incentivar la formación y buen funcionamiento de las organizaciones de los trabajadores. Básicamente pretende que estas organizaciones sean libres, representativas, modernas y autónomas. Libres, porque no sólo se mantiene el principio de la afiliación voluntaria y el concepto de pluralidad sindical, sino que se elimina una serie de prohibiciones que de algún modo, atentan contra la libertad de los trabajadores para ir definiendo su situación asociativa.

Una de las primeras manifestaciones del Movimiento Sindical en Chile lo constituyó el surgimiento del Movimiento Obrero, en las grandes minas de salitre en el Norte del país, donde se forman las primeras organizaciones obreras de carácter sindical : "Las Mancomunales", las que lucharon por defender los derechos de los trabajadores.

A comienzos del siglo XX, y a consecuencia de la crisis salitrera, se produce un notable incremento en las migraciones desde el Norte a la Zona Central del país, lo cual tuvo como consecuencia el surgimiento de la naciente clase obrera industrial, el aprendizaje de la lucha sindical y la formación de la conciencia de clase. En ese entonces la acción sindical no se orientaba solamente a la reivindicación frente a los patrones, sino que se dirigía también a los poderes públicos. Por lo tanto, desde sus orígenes, el movimiento obrero chileno buscó la mediación del Sistema Político para conseguir sus objetivos .

---

<sup>4</sup> Mazzoni, Giuliano : " La acción sindical y los estatutos del Trabajo ", 1974.

Las principales conquistas de los trabajadores se lograban por medio de leyes y a través del apoyo de algunos organismos estatales. De hecho, los más importantes aumentos cuantitativos del sindicalismo chileno organizado, se dieron en los períodos 1938 - 1945 y 1965 - 1973, durante los cuales, el Gobierno estaba en manos de partidos políticos favorables a la organización sindical.

En ese entonces, los sindicatos de base eran pequeños y débiles (de aproximadamente 140 socios como promedio, a comienzos de la década del 70), lo que hacía indispensable la intervención de las Federaciones, las cuales asumían un rol fundamental.

Durante el período anterior a 1973, la creación de Sindicatos y la afiliación de nuevos Socios experimentó un desarrollo rápido, alcanzando en el año 1992 la cantidad de 10.756 Sindicatos a nivel nacional, los cuales agrupan a una población afiliada que asciende a 724.065 personas, datos que pueden ser desglosados de la siguiente manera : <sup>5</sup>

<b>- NUMERO DE SINDICATOS DE EMPRESA</b>	<b>7.037</b>
<b>- NUMERO DE AFILIADOS</b>	<b>473.914</b>
<b>- NUMERO DE SINDICATOS INTEREMPRESA</b>	<b>813</b>
<b>- NUMERO DE AFILIADOS</b>	<b>87.323</b>
<b>- NUMERO DE SINDICATOS TRANSITORIOS</b>	<b>346</b>
<b>- NUMERO DE AFILIADOS</b>	<b>41.198</b>
<b>- NUMERO DE SINDICATOS INDEPENDIENTES</b>	<b>2.560</b>
<b>- NUMERO DE AFILIADOS</b>	<b>121.630</b>

Dentro de los Sindicatos de Trabajadores Independientes a nivel nacional, tenemos que 56 de ellos corresponden a Sindicatos de Trabajadores Independientes Suplementeros, agrupando a 4.998 Trabajadores Suplementeros. De los 314 Sindicatos que al año 1992 existían en la V Región, 11 son de Trabajadores Suplementeros. <sup>6</sup>

Con el fin de comprender mejor lo que respecta a los Sindicatos de Trabajadores Independientes, se les puede definir como aquellas organizaciones

<sup>5</sup> Dirección del Trabajo, Departamento de Organizaciones Sindicales : Estadísticas Sindicales 1992.

<sup>6</sup> Confederación Nacional de Suplementeros de Chile ( CONASUCH ) : Estadísticas relativas a los Sindicatos de Trabajadores Independientes Suplementeros de Chile.

que agrupan y asocian a las personas con un mismo oficio o actividades, que trabajan sin subordinación, en forma autónoma y sin tener a su cargo personal dependiente.<sup>7</sup>

Se define como Suplementeros a " aquellas personas que obtengan sus medios de subsistencia de la venta habitual al público de diarios, revistas y otros impresos periodísticos";<sup>8</sup> o para fines de Impuestos a la Renta como "aquellos pequeños comerciantes que ejercen la actividad de vender en la vía pública periódicos, revistas, folletos, fascículos, álbumes de estampas y otros impresos nacionales o extranjeros."<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Centro de Estudios Democráticos de América Latina ( CEDAL ) : "Glosario de Términos Sindicales" .

<sup>8</sup> Ley 17.393 , Artículo 1° : Sobre Régimen Previsional para Suplementeros .

<sup>9</sup> Diario Oficial del 31 de Diciembre de 1974, Decreto Ley N° 824, Artículo 1° . Ley de Impuestos a la Renta .

## El Bienestar Social

El concepto de Bienestar Social se encuentra en continua evolución, producto de las costumbres sociales, la época, región, nivel de instrucción, entre otros, por lo que resulta difícil plantear una definición debido a los distintos enfoques y análisis para identificarlo conceptualmente.

El Bienestar Social se puede considerar como Meta y como Instrumento del Desarrollo. Como Meta del Desarrollo, es el estado de satisfacción de las necesidades básicas del hombre en sociedad y se alcanza a través del mejoramiento de los niveles de vida, provocado por el crecimiento económico y una adecuada Política Social. También se considera al Bienestar Social como Instrumento del desarrollo, ya que se lo concibe como el conjunto de leyes, programas, servicios y organizaciones que buscan la solución de las necesidades sociales, el beneficio de los grupos más débiles económica y socialmente, y el fortalecimiento de las estructuras sociales fundamentales.<sup>10</sup>

En el Segundo Congreso Nacional de Servicio Social, celebrado en Santiago el año 1976, se define al Bienestar Social como : " el estado de satisfacción de las necesidades biopsíquicas, sociales y culturales del hombre, que le posibilita o permite el desarrollo de actitudes y aptitudes para lograr su participación consciente, responsable y solidaria en el proceso de transformación que la sociedad requiere ".<sup>11</sup>

El Bienestar Social en nuestra sociedad es organizacional. Las organizaciones son el medio a través del cual se desarrollan las distintas funciones sociales esenciales.

Es posible, además distinguir al Bienestar y su relación con Servicio Social desde dos perspectivas :

- **Residual :** Esta concepción del Bienestar plantea que el conjunto de profesiones reconocidas presenta un vacío en su desarrollo social y deja un espacio para la acción de Servicio Social. Analizado desde esta perspectiva Servicio Social es al menos

<sup>10</sup> Aylwin, Nidia : "Elementos para el Estudio del Bienestar Social" . Documento mimeografiado incluido en la Cátedra de Fundamentos Teóricos del Bienestar Social .

<sup>11</sup> Petit Alcaíno, Alicia : "Bienestar Social de Empresa y Trabajo Social" . Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Santiago, 1980.

en parte no una profesión en sí misma, sino un complemento de otras profesiones.

- **Institucional :** Plantea que la Sociedad Industrial moderna genera la necesidad de una función integral y necesaria para un adecuado funcionamiento social. Desde esta perspectiva las funciones de Bienestar son el medio por el cual el individuo alcanza una mejor calidad de vida.

# Necesidades



De las definiciones anteriores se desprende que cualquier enfoque que conciba al Bienestar Social vinculado a la satisfacción de las necesidades básicas, debe partir de una definición de necesidad, y en torno a ella existe pues, una diversidad de connotaciones y de elementos. Dentro de estos enfoques a continuación señalaremos uno de los más destacados : la Teoría de Abraham Maslow . Esta es uno de los enfoques más destacados en lo que a proceso de satisfacción de necesidades se refiere. Maslow destaca la existencia de cinco Niveles o Categorías de Necesidades :



Establece además que, en la medida que los individuos no satisfacen en forma adecuada necesidades correspondientes a los niveles inferiores, se ven condicionados a canalizar sus esfuerzos hacia el logro de objetivos correspondientes a su posibilidad de abarcar a otros de carácter más social y/o propios de los niveles superiores.

En la práctica la rigidez del esquema no es tal, pudiendo un individuo ( u organización ) retroceder en la escala jerárquica o satisfacer dos niveles a la vez, variando sí el grado de atención y esfuerzo dedicados a su satisfacción . Los niveles o tipos de necesidades, en esta forma, no deben ser considerados como excluyentes. La teoría postula la siguiente clasificación de las necesidades :

## **1.- Necesidades Fisiológicas.**

Son las más básicas e influyen directamente en la mantención y equilibrio del organismo. Esto significa específicamente, que el ser humano que careciese de todo, tendería a satisfacer las necesidades fisiológicas antes que las otras. Lo más probable es que una persona a la que faltase alimento, seguridad, amor y estima, sentiría la necesidad de alimento más que de ninguna otra cosa.

Si todas las necesidades están insatisfechas, de modo que el organismo se encuentre dominado por las necesidades fisiológicas, todas las otras necesidades pueden dejar de actuar como tales en su organismo completo, diciendo sencillamente que tiene hambre, pues su conciencia se halla prácticamente absorbida por esta última necesidad.

Cuando el hombre satisface sus necesidades fisiológicas, entonces aparecen otras necesidades de un nivel superior, y estas dominan el organismo más que las tendencias fisiológicas y, cuando estas se satisfacen a su vez, aparecen nuevas necesidades ( aún más superiores ), y así sucesivamente.

## **2.- Necesidad de Seguridad.**

Si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas, aparece entonces un nuevo grupo de necesidades, a las que podemos dar la categoría general de necesidades de seguridad. Estas tienen que ver tanto con la seguridad física como con la seguridad psíquica.

Cuando están presentes pueden actuar como organizadores exclusivos del comportamiento, reclutando todas las capacidades del organismo para su servicio. En tal caso, los receptores y los procesos intelectuales y las otras capacidades serían, en primer lugar, instrumentos en la búsqueda de seguridad.

En el hombre, se puede percibir la necesidad de seguridad, en aspectos tales como : preferencia por un trabajo estable y protegido, contar con previsión, cuenta de ahorros, seguros, etc.

### **3.- Necesidad de Afecto o de Pertenencia .**

Si tanto las necesidades fisiológicas como de seguridad están satisfechas, aparecerían las de afecto, de amor o posesión, y el ciclo completo se repetirá con este nuevo centro.

Ahora y no antes, la persona sentirá como un problema candente la ausencia de amigos, de una pareja, en general de relaciones afectuosas con las personas con las personas, de hallarse integrado en su grupo y se dedicará con gran intensidad a lograr este objetivo. Deseará obtener estas relaciones afectivas más que cualquier otra cosa en el mundo.

En nuestra sociedad, la frustración de estas necesidades es la causa más corriente de los desajustes emocionales. Las necesidades de afecto incluyen tanto el dar como el recibir, es decir, los aspectos activo y pasivo del amor.

### **4.- Necesidad de Estima .**

Las personas necesitan de una evaluación estable, bien fundamentada y positiva de su persona. Surge así, el grupo de las necesidades de autoestima, autorespeto o autoaprecio, y del aprecio de los otros.

Las necesidades de autoestima pueden clasificarse en dos grupos. Primero, el deseo de fuerza, realización, dominio y competencia frente al mundo, acompañado de un sentimiento de independencia y libertad. Segundo, el deseo de reputación y prestigio definidos como respeto y estima de otras personas, acompañado de deseos de dominación, reconocimiento, atención, importancia o aprecio.

La satisfacción de esta necesidad conduce a sentimientos de confianza en sí mismo. valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario al mundo. La frustración de esta necesidad produce sentimientos de inferioridad, debilidad o impotencia.

Después que estas necesidades han sido satisfechas, muchas veces, aunque no siempre, se desarrollará un nuevo descontento y desasosiego, a menos que el individuo se entregue a una tarea que se adapte a su modo de ser.

## **5.- Necesidad de Autorrealización.**

Se encuentra en el grado más alto de la jerarquía y se refiere a la tendencia humana de llegar a hacer actuales todas sus potencias o posibilidades. La forma que puede adoptar esta necesidad varía de una persona a otra. Esta necesidad surge en una secuencia relativamente ordenada y previsible, a medida que cada una de las necesidades anteriores se satisface. Así, el desenvolvimiento del potencial humano se entiende a partir de un concepto de "satisfacción progresiva de las necesidades" .<sup>12</sup>

Cuando las necesidades superiores emergen, dan origen a cambios básicos en la estructura motivacional del organismo, influyendo en la personalidad del individuo y determinando en gran medida su comportamiento.

Esto quiere decir que "cuando las necesidades inferiores, más básicas y dominantes han sido adecuadamente gratificadas, pasan al trasfondo de la dinámica motivacional " .

Los principales postulados, que plantea esta Teoría son los siguientes :

- a) **Cada nivel es previo al posterior.**
- b) **Cada nivel es superior en cuanto a abarcar más elementos que permitan una mayor integración de la personalidad.**
- c) **Los niveles ejercen predominio relativo.**
- d) **Si un nivel denota una carencia muy intensa, entonces se experimenta un descenso en el nivel de desarrollo motivacional de una persona.**
- e) **Es necesario completar el desarrollo de la escala para alcanzar una personalidad sana.**

En la práctica, la responsabilidad de la satisfacción de estas necesidades, no sólo corresponde al individuo, sino también, a la organización laboral a la que éste pertenece.

---

<sup>12</sup> Maslow, Abraham H. : "Motivación y Personalidad", Editorial Sagitario, Barcelona, 1963.

La satisfacción de necesidades va a determinar la calidad de vida de las personas, entendiendo calidad de vida como "un término que refleja un nivel de satisfacción, de aspiraciones y anhelos del individuo, que se traduce finalmente en la realización del hombre y en el desarrollo integral del ser humano. Se relaciona con la vida creativa y abarca todos los factores de la vida, como el trabajo, la cultura, la religión, los deportes, el tiempo libre sin confundirse con ninguno de ellos. Es un elemento superior que da calidad como para que en conjunto el hombre encuentre su realización" .<sup>13</sup>

La Calidad de Vida dependerá de las posibilidades reales ( o potencialidades) que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades fundamentales.

Se ha creído, tradicionalmente, que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que están constantemente cambiando; que varían de una cultura a otra y que son diferentes en cada período histórico. Tales suposiciones son incorrectas, puesto que son producto de un error conceptual.

El típico error que se comete en la literatura y análisis acerca de las necesidades humanas es que no se explicita la diferencia fundamental entre lo que son propiamente necesidades y lo que son satisfactores de esas necesidades.

La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Por ello, las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan. Por ejemplo : alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. No existe correspondencia biunívoca entre necesidades y satisfactores. Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades, o a la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha . En este sentido podemos señalar que no son las necesidades las que varían de un momento histórico a otro, o de una cultura a otra, sino la forma como estas son satisfechas .

Es así como se puede señalar como satisfactores aquellos indicadores planteados por la Organización de Naciones Unidas que nos permiten medir el Nivel de Vida de una Comunidad, entendiendo por Nivel de Vida, "el conjunto de bienes y servicios de que dispone una persona, un grupo social o la población de un territorio para su subsistencia" .<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Verdugo Riquelme, Otilia : "Manual de Términos Técnicos de uso frecuente en Servicio Social" Escuela de Servicio Social, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Concepción, 1980. Tomo I, Pág. 155.

<sup>14</sup> Centro de Estudios Democráticos de América Latina ( CEDAL ) : "Glosario de Términos Sindicales".

Estos indicadores hacen referencia a las Necesidades Básicas que debe satisfacer un ser humano para lograr un adecuado nivel de Bienestar Social; estas son :



A continuación serán brevemente desarrollados aquellos indicadores del Nivel de Vida, los cuales serán abordados en el presente estudio: Vivienda, Recreación, Trabajo, Seguridad Social y Educación.

## - VIVIENDA

Reconocida universalmente como un elemento básico para el desarrollo del hombre, la Vivienda desde siempre se ha constituido en un refugio, un hogar, un lugar donde protegerse de las fuerzas destructoras del clima y de las tensiones de la interacción social, un lugar para la intimidad y la privacidad .<sup>15</sup>

Antonio Ruiz Urbina plantea que la Vivienda debe considerarse no sólo en el aspecto de su función física, es decir, como una estructura física que alberga a seres humanos, sino que fundamentalmente, como el ambiente en donde se realizan funciones de convivencia íntima y placentera. Es indudable entonces, que la Vivienda involucra dos aspectos fundamentales : uno que se relaciona con el hecho de que es una unidad habitación que debe satisfacer normas mínimas de

<sup>15</sup> Organización Mundial de la Salud : "Vivienda y Salud", Folleto Informativo, 1987

construcción relacionadas con la seguridad, la higiene y comodidad (suministro de agua potable y desagüe; electricidad; en general, servicios básicos) y otro que se vincula al aspecto psicológico de la Vivienda y es que ésta debe constituirse en un medio que posibilite el desarrollo de la vida personal y familiar armónica, en donde cada miembro que la habita pueda desenvolverse confortablemente.

El problema de la Vivienda se manifiesta en todos los ámbitos de la vida humana, ya sea como causa o como efecto; en la familia afecta la integralidad y funcionalidad normal de este núcleo básico, toda irregularidad incide física y psicológicamente en ella, lo cual se deriva directamente en el efecto que provoca en los individuos que la componen.

## **- TRABAJO**

La importancia del trabajo en la vida del hombre no puede subestimarse. La mayor parte de los seres humanos pasan una tercera parte del día trabajando, y lo hacen durante la mitad de su vida. El trabajo es la manera de ganar dinero para satisfacer las necesidades básicas, y también es una manera de solucionar necesidades psicológicas como la de ser aceptado, querido y apreciado.<sup>16</sup>

El trabajo es una función social, como lo son también la mayor parte de las actividades del hombre. Nacemos insertos dentro de una cultura, cuyos patrones de conducta se transmiten por medio de la familia. Adoptamos una profesión u oficio que implica ciertos roles y conlleva cierto status.

Considerando el contexto en el cual se desarrollará el presente Seminario de Título, se ha considerado importante estudiar aquellos aspectos relacionados con la modalidad de trabajo que presentan los Socios del Sindicato (Cantidad de horas trabajadas al día, número de días a la semana), así como las condiciones en que desarrollan su actividad y la percepción que poseen respecto a ella, en cuanto a la importancia que le otorgan y el valor que le asignan a su oficio.

## **- SEGURIDAD SOCIAL**

La Seguridad Social puede ser entendida como el conjunto de medidas e instituciones jurídicas establecidas, mediante las cuales el Estado proporciona protección a la mayor parte de los ciudadanos con las mayores

---

<sup>16</sup> Ardila, Rubén : " Psicología del Trabajo", Editorial Universitaria, 1986.

atenciones posibles para asegurarlos contra riesgos, contingencias, de infortunios y calamidades sociales. <sup>17</sup>

La Seguridad Social es un concepto que abarca numerosos Programas, cuya característica común es que constituyen respuestas organizacionales de la Sociedad con el fin de hacer frente a estados que provocan necesidad. <sup>18</sup>

El hombre a través de las diversas etapas de la historia ha demostrado tener la necesidad de contar con formas de seguridad para enfrentar determinadas eventualidades de su vida, necesarias para el buen desempeño de sus funciones, tanto en la vida activa como pasiva. <sup>19</sup>

El artículo 22 de la Asamblea General de la Organización de Derechos Humanos señala : *" Toda persona, como miembro de la Sociedad, tiene derecho a la Seguridad Social y a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y libre desarrollo de su personalidad"*.

## - RECREACION

La Recreación es un conjunto de experiencias y actividades que el hombre realiza especialmente en el tiempo libre, y que a su vez son libremente elegidas; poseen la potencialidad de enriquecer la vivencia diaria mediante la satisfacción de ciertas necesidades básicas del individuo y permite cultivar las relaciones humanas, sanas y solidarias. Es por consiguiente una actividad educativa, que a nivel extralaboral promueve el desarrollo intelectual, psíquico y físico del individuo y además produce experiencias placenteras.

El tiempo libre es cada vez más importante para el hombre moderno, ya que como fruto de los avances científicos y técnicos, pareciera ser que todos vivimos siempre apurados, realizando hoy lo que debieramos haber hecho ayer, así es que prácticamente para el mundo de los adultos este tiempo libre no existe.

<sup>17</sup> Ander-Egg, Ezequiel : "Diccionario del Trabajo Social", Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1988.

<sup>18</sup> Baeza, Sergio y otros : "Sistema Privado de Pensiones en Chile". Centro de Estudios Públicos, 1988.

<sup>19</sup> Barros V. Germán : "Problemáticas y Políticas Sociales". Escuela de Trabajo Social Universidad Católica de Chile, 1976 , Pág. 64.

La Recreación es una actividad necesaria e imprescindible, influye poderosamente en la conservación de la salud psíquica y física.

La Recreación está integrada por un conjunto de actividades variadas y múltiples, entre las que podemos señalar las siguientes: actividades físicas, culturales, sociales, artísticas.

Lo que el individuo realiza en su tiempo libre tiene incidencia directa o indirecta en su grupo familiar y en la Sociedad misma. Es por esta influencia que la Recreación ejerce sobre las personas y su entorno, que este aspecto será tratado también en este Seminario de Título, haciendo un balance entre Trabajo y Recreación.

## Servicios o Unidades de Bienestar

En este punto se destacarán aquellos elementos más básicos relacionados con los Servicios de Bienestar, de acuerdo a la realidad a abordar en el presente Seminario de Título. Es por ello, que serán tratados fundamentalmente los aspectos relacionados con el uso y desarrollo del Método Científico y las Etapas del Proceso Administrativo.

Pues bien, después de analizar los aspectos relacionados con el Bienestar Social, las Necesidades y sus Satisfactores, es importante en este punto referirse a los Servicios de Bienestar, propiamente tales, vistos como un subsistema que busca contribuir en la Satisfacción de las Necesidades más urgentes de los Beneficiarios de los Programas de Bienestar, cubriendo en la mayoría de los casos los riesgos no contemplados en los Regímenes Previsionales y, en general, en las Políticas Sociales del país e implementando sus propias Políticas de Bienestar dentro del Servicio de manera que sean utilizadas en forma expedita por el beneficiario. Estas Políticas deberían considerar los siguientes aspectos: <sup>20</sup>

### 1) Un Diagnóstico de las Necesidades de los Beneficiarios.

### 2) Programas y Proyectos en relación a :

- 2.1.- Necesidades Fisiológicas (Salud, Vivienda, Vestuario, Alimentación ).
- 2.2.- Necesidades de Seguridad (Condiciones de Trabajo, salario, seguridad física y social, etc ).
- 2.3.- Necesidades de Pertenencia (Grupos deportivos, sociales y recreativos en general, grupos para fomentar relaciones interpersonales. Creación de Mecanismos de Información, Comunicación y Participación).
- 2.4.- Necesidad de Estima (Supervisión educativa, estímulo y reconocimiento de logros, incentivos a la responsabilidad en el trabajo, etc).
- 2.5.- Necesidades de Autorrealización (Desarrollo del espíritu creativo, capacitación y perfeccionamiento personal y profesional, ascenso y progreso personal, etc ).

<sup>20</sup> Jiménez, Mónica : "Diferentes Niveles de actuación para el Trabajo Social de Empresa" . Revista de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile, 1985.

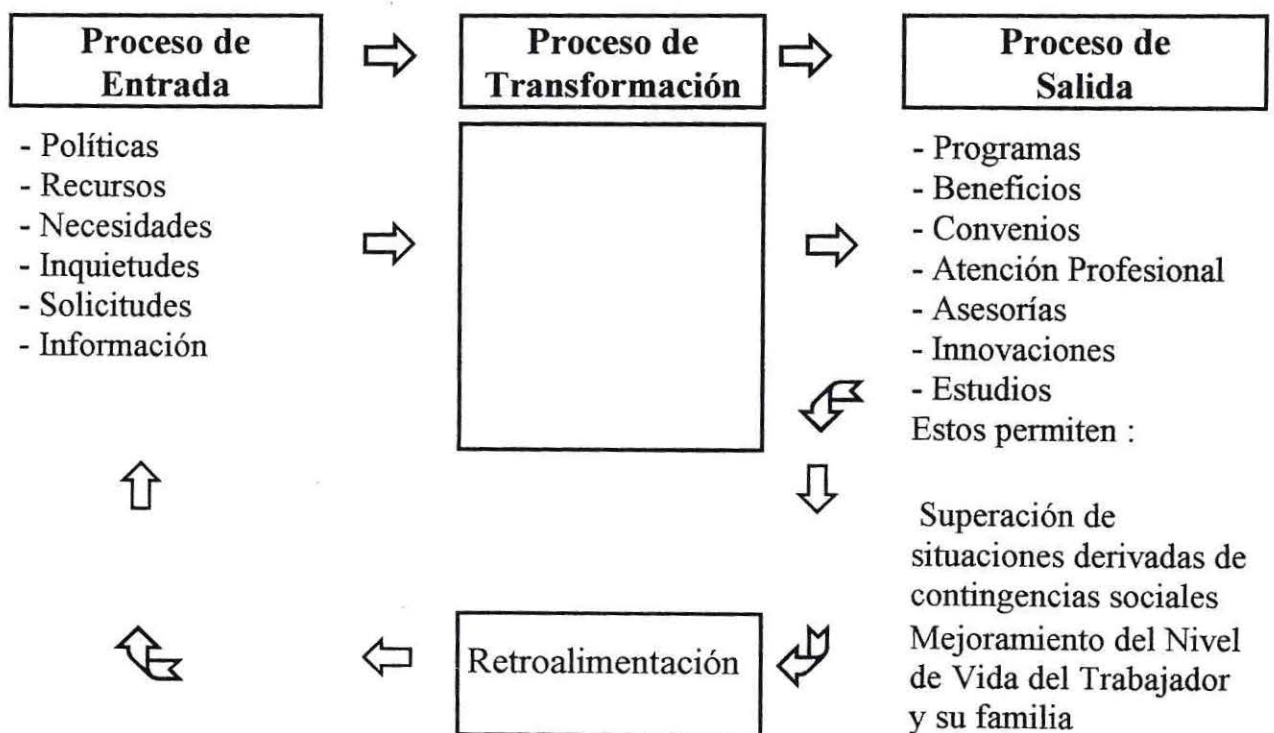
### 3) Un Sistema de mantención y evaluación de la Política de Desarrollo Social de la Organización y del Recurso Humano.

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

El Servicio de Bienestar, concebido como un subsistema que tiene como principal propósito aportar en el Proceso de Satisfacción de las Necesidades de los Beneficiarios, debe contar con una estructura acorde que le permita y facilite el cumplimiento de esta tarea, para lo cual deben contar con:

- una correlación de objetivos específicos en relación al objetivo principal de la organización, ordenándose según su importancia.
- una adecuación de las funciones en relación a la clase de autoridad y responsabilidad que cada objetivo tiene y a las actividades que se realizan .

Desde un punto de vista sistémico, la labor que desarrolla el Servicio, Departamento o Unidad de Bienestar, entendido como un Subsistema, puede ser graficado de la siguiente forma: <sup>21</sup>



<sup>21</sup> Programa de Especialización Diplomado en Administración de Recursos Humanos. Material didáctico correspondiente a la Cátedra Administración del Bienestar, Escuela de Auditoría, Universidad de Valparaíso.

El Servicio de Bienestar tiene como fin "el otorgar una serie de beneficios materiales, sociales y profesionales, destinados a satisfacer principalmente las Necesidades de Bienestar del Trabajador". A partir de esto se pueden mencionar algunos de sus objetivos específicos :

- Proporcionar atención integral a las personas, considerándolas en su aspecto global, área biopsíquica, social y cultural.
- Solucionar en forma oportuna las situaciones socioeconómicas que en un momento puedan afectar al trabajador, tanto en forma individual como colectiva.
- Realizar una acción educativa tendiente a la formación y capacitación de los usuarios del Servicio de Bienestar, para que participen y colaboren en la implementación de las Políticas Sociales.
- Detectar a través de investigaciones permanentes, las necesidades e intereses de los beneficiarios, a fin de que las tareas que se planifiquen respondan a los requerimientos de la realidad.
- Crear los mecanismos necesarios que posibiliten la utilización más adecuada y racional posible de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponga.
- Adelantarse a la aparición de hechos o problemas proponiendo Programas y Proyectos preventivos.

Un Servicio de Bienestar, en lo que se refiere a Organización Administrativa, se puede señalar que básicamente deberá contar con un Jefe de Bienestar quien encabezará el Servicio o Departamento, siendo de preferencia Asistente Social ; y sus funciones corresponderán a las de :

- 1.- PLANIFICACION Y DIRECCION** : Consiste básicamente en determinar estrategias de acción en relación a los diferentes beneficios que se otorguen en el Servicio de Bienestar, de manera que estos cumplan con el fin para el cual fueron creados, velando por la administración armónica del Servicio y asignando claramente las funciones a realizar por cada uno de los que allí trabajan.

- 2.- **ORGANIZACION, COORDINACION Y ASESORIA** : Se refiere a la coordinación que debe existir entre el Servicio de Bienestar con las demás unidades de la organización, procurando un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.
- 3.- **CONTROL Y EVALUACION** : Consiste en supervisar el desarrollo de las funciones y tareas, tanto técnicas como administrativas de su personal, dando las orientaciones pertinentes, evaluando a la vez en forma conjunta con los beneficiarios los Programas que se están realizando.

Asimismo, se han definido una serie de principios básicos de los Servicios de Bienestar, y dado que estos tienen por objeto satisfacer las necesidades verdaderas de los trabajadores, es preciso proceder a un estudio a fondo del carácter y del alcance de esas necesidades, para poder así determinar las medidas que se imponen.

Un segundo principio es el de respetar siempre que sea posible, los gustos, las costumbres, los valores y las tradiciones de los trabajadores, si se desea que las medidas sociales rindan sus frutos.

Un tercer principio es el de la libertad absoluta que deben tener los trabajadores para hacer o no uso de los Servicios de Bienestar a su disposición.

Otro principio fundamental es el de la participación de los trabajadores en la Administración de los Servicios de Bienestar. Puesto que el objeto de estos es el de favorecer y desarrollar su propio bienestar y el de sus familias, su participación constituye, hasta cierto punto, la mejor garantía que se les puede dar de que las prestaciones o beneficios que se les ofrecen, responden a sus verdaderas necesidades.

Un quinto principio dice relación con la compatibilización entre necesidades y recursos, es decir, es preciso que los fondos que se destinen al Servicio de Bienestar, sean proporcionales a las necesidades de los usuarios.

En el aspecto formal, y como una forma de organizar el trabajo en el Servicio o Unidad de Bienestar, es necesario llevar una Ficha Social de cada Beneficiario con el cual el Asistente Social tenga alguna intervención de cierta importancia. En ella quedarán consignados los datos personales, motivo de la solicitud, grupo familiar y la labor social realizada por orden cronológico. En esta ficha se adjuntarán los antecedentes o datos que tengan relación con el caso. Este documento es de uso exclusivo del Servicio Social y su contenido estrictamente confidencial.

Además, para una buena organización se recomienda :

- \* Llevar un libro de atención de público, donde queden anotados el nombre de las personas que concurran a la Oficina del Servicio Social, el motivo de la entrevista y la orientación dada.
- \* Archivo de correspondencia recibida y despachada.
- \* Archivo especial de los antecedentes de cada una de las actividades en que intervienen el Servicio Social.
- \* Archivo de Informes Sociales.
- \* Elaborar una Pauta que expresa en forma numérica la parte del Trabajo Social que pueda consignarse en cifras, para dar a conocer periódicamente a las personas que corresponda.
- \* Hacer un resumen de las actividades anuales se podrá dar a conocer en una Memoria o Informe que contenga las realizaciones, una Evaluación de trabajo y sugerencias para futuras acciones.

# El Proceso Administrativo

Todas las funciones y tareas que se realizan deben estar orientadas hacia una misma meta y debe existir coordinación entre ellas. La herramienta con que se cuenta para obtener este resultado uniforme y coordinado es la Administración.<sup>22</sup>

La Administración puede ser definida como un proceso que tiende al logro de objetivos ya determinados. Es un proceso en cuanto se realizan funciones con un cierto orden, esto implica un dinamismo interno. La administración en este sentido no es estática, algo que se hace con un comienzo y término; muy al contrario, es necesario hacerlo permanentemente.

Las Funciones de la Administración deben ser ejecutadas para obtener algo, vale decir, un Objetivo. Las Funciones de la Administración son las siguientes :

- \* Planificación (Qué hacer)
- \* Organización (Cómo hacer)
- \* Dirección (Hacerlo)
- \* Control (Verificar lo hecho con respecto a lo que se quería hacer)

## I Planificación :

Es la primera función de la Administración y consiste en determinar las Metas u Objetivos propuestos. Planear es formular actividades futuras en base a antecedentes y hechos reales. Es una etapa previa a la Acción propiamente tal.

El especificar mediante la Planificación las Metas u objetivos de una Organización para un período dado, es lo primero que se define y sirve para orientar todas las acciones hacia dicho Objetivo. Esto tiende a eliminar todo trabajo que no se encuadre, o no esté destinado al logro de la Meta, reduciendo de esta manera la dispersión de actividades.

---

<sup>22</sup> Servicio de Cooperación Técnica ( SERCOTEC ), División de Capacitación Técnica y Tecnológica : " Elementos de Administración" . Material didáctico para Seminarios.

También es importante Planificar, porque así se evitan riesgos innecesarios. Al Planificar es necesario determinar y prever los posibles elementos adversos al Plan y cómo éste se verá afectado por dichos elementos. Esta determinación de problemas nos lleva a tratar de solucionarlos con la debida anticipación, lo cual elimina o disminuye los efectos perniciosos para la obtención del Objetivo. Además, posibilita la fijación de tareas necesarias en forma ordenada para el propósito definido. Estos factores tienen como resultado el logro de un mejor aprovechamiento de los recursos institucionales.

Otra razón por la cual es importante y necesaria la Planificación, reside en que posibilita el control de la marcha de la institución. Al establecer Metas se puede comparar lo realizado con lo programado, estableciendo así las diferencias y aplicar medidas correctivas cuando corresponda.

La Planificación facilita además la coordinación de las distintas funciones de la Organización, dado que los planes para cada una de ellas deben estar relacionados y concordar unos con otros. La Coordinación se puede definir como la sincronización de los esfuerzos y recursos para adecuarlos en cuanto a monto, tiempo y dirección, resultando Acciones unificadas y armónicas que tienden al logro del Objetivo.

La Planificación aún cuando es esencial para obtener eficiencia en la Acción, tiene inconvenientes y limitaciones que es conveniente conocer y considerar para no caer en ellos o aminorar sus efectos. Una de las críticas que corrientemente se hace a la Planificación, es su poca exactitud en relación a los resultados obtenidos. Ante esta observación cabe llamar la atención en que la mayor exactitud del Plan dependerá de los datos considerados para su formulación ( existencia de un Diagnóstico previo ), en la medida que estos sean reales, mejor será el resultado obtenido. Sin embargo, no se debe olvidar que cuando se planifica no se pretende adivinar con certeza el futuro; el proceso en si tiene márgenes de error. Lo importante es que este margen disminuya y las diferencias que existan no sean significativas. Otra crítica corriente son las dificultades que plantea el Planificar y esto es cierto especialmente cuando no se poseen los antecedentes o estadísticas necesarias en qué basar el Plan.

De la Planificación se dice también que retarda la Acción y en muchas ocasiones paraliza la iniciativa por atenerse al Plan y cumplirlo. Una medida que ayuda a eliminar esta rigidez es el Control periódico del Plan y el replanteo de aquellos aspectos que lo distorsionan.

Las etapas que deben seguirse para formular un Programa son las siguientes:

- a) **Determinar Objetivos** : Previo a cualquier trabajo de Planificación, es necesario determinar las Metas u Objetivos que se persiguen con el Plan y que le dan sentido y orientación al mismo.
- b) **Reunir antecedentes** : Consiste en reunir los antecedentes y estadísticas necesarios para la formulación del Plan, es decir, los elementos de Diagnóstico.
- c) **Análisis y clasificación de los antecedentes** : Una vez recopilados los antecedentes, se estudian para establecer su veracidad y agrado en que en ellos se puede confiar. Al mismo tiempo se clasifican y ordenan, lo cual permite su uso posterior con más eficiencia.
- d) **Formulación de supuestos** : En todo Plan en forma consciente o inconsciente se determinan ciertos supuestos. Conviene analizar estos supuestos desde el punto de vista de su concordancia con la realidad y descartando o replanteando aquellos que por diversas razones pueden no ser reales y tener cambios.
- e) **Formular Planes alternativos** : Generalmente existen varias posibilidades o Planes alternativos para lograr el Objetivo planteado. Estos Planes dependen de los recursos con que se cuenta; de las condiciones requeridas para su éxito y, en general, de los supuestos en que se ve la conveniencia de formular distintos Planes que consideran los múltiples cambios de las condiciones.
- f) **Determinación del Plan definitivo** : Los diversos Planes alternativos se evalúan y se determina el definitivo. En esta elección se consideran aspectos tales como eficiencia en el logro de la Meta, concordancia con la realidad, facilidad de su ejecución, menor utilización de recursos, costo del Plan, tiempo, etc.

Todo Plan es necesario controlarlo durante su ejecución. El Control consiste en comparar lo programado con lo realizado, determinar las diferencias que existen y analizar sus causas. Un error común es el efectuar esta comparación al final del período de vigencia del Programa, cuando ya no existe posibilidad de tomar acciones correctivas. Para evitar esta dificultad es necesario determinar uno o varios momentos de control durante la ejecución, de modo que cualquier problema en la ejecución se pueda corregir con el debido tiempo y en su oportunidad.

## II Organización :

Una vez determinado el "qué hacer" , se plantea el problema de "cómo hacer" , qué elementos son necesarios para obtener la Meta propuesta y cómo se deben combinar entre sí estos elementos para obtener los resultados en forma eficiente. A esta segunda etapa se le denomina "Organización".

Organizar es determinar las funciones necesarias para lograr el Objetivo, estableciendo la autoridad y asignando responsabilidades a las personas que tienen a su cargo estas funciones.

La Organización depende de los Objetivos que se deseen alcanzar. Debido a que estos normalmente cambian, es necesario en consecuencia, introducir cambios en la Organización para adaptarla a las Metas.

Todo esquema de Organización debe ser entonces dinámico y está relacionado con los cambios de la Organización. Por esta razón es conveniente revisar periódicamente la Organización para introducir los cambios necesarios y hacerla más eficiente.

Para realizar el proceso de Organización se pueden seguir ciertos pasos y que en forma ordenada se presentan a continuación :

- a) **Conocimiento del Objetivo** : Es muy importante al comenzar a elaborar la Organización saber claramente qué se pretende con ella, qué Metas se quiere alcanzar. Si no se procede de esta forma , se podría cometer el error de optar por una estructura que sea ineficiente por lo costosa o insuficiente para el logro de los Objetivos.
- b) **Dividir el trabajo en operaciones parciales** : Se recomienda confeccionar una lista de todas las operaciones necesarias para obtener la Meta fijada. No basta con una enumeración amplia, definiendo las grandes tareas. Es preferible que sea con algún detalle.
- c) **Agrupar las operaciones parciales en Unidades** : Una vez confeccionada la nómina del punto anterior se procede a la agrupación de las operaciones en unidades más generales.

Para definir las unidades y qué operaciones entregará cada una, se pueden seguir varios criterios, que entre otros son :

- Similitud de operación.
- Funcionalidad.
- Eficiencia.

El criterio a seguir para este ordenamiento dependerá fundamentalmente de los Objetivos que se hayan fijado.

- d) **Definir para cada Unidad las obligaciones** : Para cada Unidad o conjunto de operaciones parciales, se define claramente qué es lo que se espera de ella como aporte al logro del Objetivo. También se determinan las características personales, experiencia y conocimiento de las personas que realizarán estas funciones.
- e) **Asignar Personal Especializado** : Definidas las obligaciones y las características que debe reunir la persona que las realiza, se procede a designar al Personal capacitado y que reúna los requisitos que exige la función para su desempeño.
- f) **Delegar autoridad** : Al Personal asignado se le delega la autoridad necesaria para que ejecute sus funciones.

### III Dirección :

La Dirección es la tercera etapa o función de la Administración y consiste fundamentalmente en "hacer" o lograr las Metas propuestas por la Planificación. Dice relación con las personas, con las relaciones entre ellas; con las distintas circunstancias que se plantean cuando hay un grupo que labora por obtener Metas comunes.

El concepto de Dirección de acuerdo a lo expuesto, es lograr que todos los miembros del grupo de trabajo, se proponga alcanzar los Objetivos de acuerdo con los Planes elaborados previamente. Este concepto de Dirección tiene dos elementos de gran importancia, y ellos son :

- El Grupo de Trabajo que se propone una tarea
- La tarea es lograr los Objetivos fijados

En el primer punto, el Grupo de Trabajo se propone hacer una tarea, implica un concepto de trato, de relaciones humanas para lo cual debe ser motivado. Se trata de obtener la adhesión personal de cada persona a la tarea asignada.

El segundo aspecto dice relación con la tarea específica en relación a los Objetivos de la Organización. Es fundamental para que exista una buena motivación un conocimiento de los Fines que se pretende alcanzar. De esta

manera, el trabajo realizado por una persona cualquiera, toma para ella un sentido y puede relacionar su labor con la acción general de la Organización. Tener en cuenta estos dos aspectos sirve en gran parte para facilitar la Dirección del Personal y como consecuencia ayuda a obtener resultados con más eficiencia.

En la etapa de Dirección un elemento importante para lograr un ambiente de trabajo adecuado o un equipo de personas, son las Comunicaciones. Las Comunicaciones son la información que debe fluir desde los más altos niveles de jerarquía hacia los niveles inferiores, y también incluye el flujo inverso de niveles inferiores a los superiores. También existe información entre personas que se ubican en un mismo nivel jerárquico. Se deben establecer los sistemas y medios necesarios para facilitar esta Comunicación y hacer que ella exista. El establecer reuniones periódicas con el equipo de trabajo es un medio que facilita este aspecto.

#### IV Control :

La función de Control en la Administración indica la medida en que se ha logrado lo que se propuso como objetivo en la etapa de Planificación. El Control es un proceso que determina lo que se está realizando, o se ha realizado, valorando y aplicando medidas correctivas para obtener los objetivos propuestos. Para ejercer racionalmente esta etapa es necesario :

- a) **Determinar la base del Control.** Esta base no es otra cosa que los Objetivos propuestos, las Metas a alcanzar. Está dada por los Programas, órdenes de trabajo, etc.
- b) **Medir y juzgar lo realizado.** Para controlar es necesario determinar cuánto se ha realizado, para ello es necesario cuantificar los resultados.
- c) **Comparar lo programado y lo realizado.** El Control no es otra cosa que una comparación entre lo programado y lo efectivamente realizado.
- d) **Analizar y corregir desviaciones.** De la comparación anterior se establecen las diferencias y éstas deben ser analizadas. Esta etapa del Control es la más importante por cuanto sin ella éste carece de utilidad y no tiene sentido el esfuerzo realizado. Es conveniente analizar cualquier diferencia entre el Programa y lo realizado, ya sea superior o inferior respecto del Objetivo planteado, pues el estudio de esas diferencias resulta de gran utilidad, ya que permite captar errores de operación o del Programa.

# **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

## OPERACIONALIZACION

En el presente Estudio, se ha optado por Operacionalizar los Objetivos de Investigación, debido, en parte, a la naturaleza del mismo, y a la factibilidad de facilitar un proceso de medición de las características que asumen la Unidad de Bienestar y los Socios del Sindicato, como centro de la Investigación. A partir de este último aspecto se podrán detectar además las necesidades que presentan los Socios.

**Objetivo Específico :** "Conocer las características organizacionales que presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar"

**Variable :** Características organizacionales de la U. de Bienestar

**Definición Operacional :** Se refiere a la existencia de elementos, aspectos o procesos que intervienen en el desempeño de la Unidad de Bienestar, determinando en gran medida, la eficacia y eficiencia con que desarrolla sus funciones y actividades. Dentro de estos destacan la existencia de Objetivos claros que definan y orienten su trabajo, la existencia de un Diagnóstico que le permita detectar las necesidades que presentan sus beneficiarios, con el fin de servir de base a un posterior proceso de Planificación y Organización para intervenir en el proceso de satisfacción de necesidades de sus beneficiarios. También comprende la existencia de Canales Informativos que medien entre la Unidad de Bienestar y sus beneficiarios, además de un proceso evaluativo a través del cual la Unidad de Bienestar pueda medir los resultados obtenidos del desarrollo de actividades y a la vez, le permita corregir posibles falencias.

**Objetivo Específico :** " Conocer las características Socioeconómicas que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar"

**Variable :** Características socioeconómicas que presentan los Socios.

**Definición Operacional :** Se refiere a la situación en que se encuentran los Socios en aquellos aspectos relacionados con : Nivel de Ingresos, Escolaridad, situación laboral, Previsional Social y Situación Habitacional.

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
EXISTENCIA DE OBJETIVOS DEFINIDOS		La Unidad de Bienestar posee Objetivos definidos que guían su acción	a) SI b) NO	2 0
EXISTENCIA DE UN DIAGNOSTICO SOCIAL		La Unidad de Bienestar cuenta con una información actualizada acerca de la realidad y de las necesidades que presentan los Socios del Sindicato	a) SI b) NO	2 0
EXISTENCIA DE UN PROCESO DE PLANIFICACION		Las actividades que desarrolla la Unidad de Bienestar son planificadas previamente, teniendo como base información derivada de un Diagnóstico Social.	a) SI b) NO	2 0
EXISTENCIA DE CONTROLES PARCIALES Y EVALUACIONES		Se efectúan controles parciales de las acciones de Bienestar  Se efectúan controles respecto a la entrega y aprovechamiento de los beneficios entregados por la Unidad de Bienestar	a) SI b) NO  a) SI b) NO	2 0  2 0

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
EXISTENCIA DE CANALES DE INFORMACION EXPEDITIVOS		El Socio maneja información respecto a las funciones que cumple la Unidad de Bienestar	a) SI b) NO	2 0
		El Socio maneja información respecto a los beneficios que entrega la Unidad de Bienestar	a) SI b) NO	2 0
		El Socio maneja información respecto a los requisitos que debe cumplir para acceder a los beneficios.	a) SI b) NO	2 0
		El Socio maneja información respecto a las funciones que cumple el Asistente Social en la Unidad de Bienestar	a) SI b) NO	2 0
		El Socio posee información acerca del Reglamento de Bienestar	a) SI b) NO	2 0

**2) Entrevista Estructurada :** Esta se realizará con el fin de obtener información anexa que ilumine la situación a abordar, facilitando el manejo de antecedentes al respecto. Se efectuarán estas Entrevistas a :

- a) El Presidente del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.
- b) El Asistente Social del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.
- d) Los Integrantes de la Comisión de Bienestar .

**3) Material Informativo :** Este se refiere a aquella documentación existente que facilite el conocimiento y la comprensión de ciertos aspectos de la situación a abordar, tales como :

- a) Boletines Informativos de la Confederación Nacional de Suplementeros de Chile ( CONASUCH ) .
- b) Registro de Socios .
- c) Reglamento de Bienestar.
- d) Bibliografía en general.

Como instrumento de Recolección de Datos que permitan la elaboración del Diagnóstico Social se recurrirá a la aplicación de un Cuestionario que consta de 45 preguntas, en las cuales hay preguntas abiertas, preguntas cerradas y preguntas mixtas. Este Cuestionario será aplicado a la totalidad de los Socios del Sindicato de preferencia en los mismos kioscos o lugares de trabajo.

## UNIDAD DE ANALISIS Y UNIVERSO

La Unidad de Análisis estará constituida por el Socio del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

En este Estudio se trabajará con la totalidad del Universo, pues, por un lado esto es factible, ya que está constituido por 133 personas; y porque es importante reflejar la realidad de todos y cada uno de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

## TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

Como Técnicas de Recolección de Datos se utilizarán las siguientes:

- 1) Observación Participante :** Que nos permita tener una primera aproximación a la realidad de los Socios, y del estado en que se encuentra la Unidad de Bienestar del Sindicato.

En ambos casos servirá para detectar, a grosso modo, hacia donde es importante enfocar algunas de las preguntas del Cuestionario que posteriormente será aplicado.

## TIPO DE ESTUDIO

El presente constituirá un Estudio Descriptivo, a través del cual se busca indagar y conocer aspectos relativos a la realidad que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, debido a que actualmente no se cuenta con un Diagnóstico Social que refleje estos aspectos, y dado que se espera reestructurar la Unidad de Bienestar, es necesario saber previamente hacia donde deben ir enfocadas las Acciones Profesionales insertas en la Etapa de Programación.

Es así como se abocará a la obtención de datos que nos permita determinar :

- Los principales aspectos que componen el Nivel de Vida de los Socios.
- Las Necesidades que presentan.
- El grado en que la Unidad de Bienestar satisface estas necesidades de los Socios.
- La percepción que poseen los Socios respecto a la Unidad de Bienestar como un Instrumento satisfactor de sus necesidades.
- El grado de interés y de motivación de los Socios por participar en la Unidad de Bienestar.
- Tipo, calidad y cantidad de información que poseen los Socios respecto a : Objetivos, Funciones, Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar; así como los requisitos que se deben cumplir para obtenerlos .

## II.- Características que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar

### 1) Nivel de Escolaridad :

Categorización	Puntaje
A.- Alto	6 - 5
B.- Regular	4 - 3
C.- Bajo	2 - 0

### 2) Nivel de Ingresos :

Categorización	Puntaje
A.- Alto	5 - 4
B.- Regular	3 - 2
C.- Bajo	1 - 0

### 3) Jornada de Trabajo :

Categorización	Puntaje
A.- Largas Jornadas de Trabajo	6 - 4
B.- Regulares Jornadas de Trabajo	5 - 2
C.- Cortas Jornadas de Trabajo	1 - 0

### 4) Situación Previsional :

Categorización	Puntaje
A.- Satisfactoria	4
B.- Medianamente Satisfactoria	2
C.- Insatisfactoria	0

### 5) Situación Habitacional :

Categorización	Puntaje
A.- Satisfactoria	12 - 9
B.- Medianamente Insatisfactoria	8 - 5
C.- Insatisfactoria	4 - 0

# TRICOTOMIZACION DE VARIABLES

## I.- Características que presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar

Categorización de Características Organizacionales de la Unidad de Bienestar	Puntaje
A.- Satisfactorias	22 - 17
B.- Medianamente Satisfactorias	16 - 12
C.- Insatisfactorias	11 - 0

### - INDICE SUMATORIO NUMERICO

Características Unidad de Bienestar	Puntaje
A.- Existencia de Objetivos claros y definidos	0
B.- Existencia de un Estudio Diagnóstico	0
C.- Existencia de un Proceso de Planificación	0
D.- Existencia de Organización	0
E.- Existencia de Procesos Evaluativos	0
F.- Existencia de Canales Informativos	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR	
NIVEL DE INGRESOS		Cantidad de dinero líquido que percibe aproximadamente al mes como producto de su trabajo	-El Socio percibe entre \$300.000-\$250.000	5	
			- El Socio percibe entre \$249.00-\$200.000	4	
			- El Socio percibe entre \$199.999-\$150.000	3	
			- El Socio percibe entre \$149.999-\$100.000	2	
			- El Socio percibe entre \$99.999-\$50.000	1	
			- El Socio percibe menos de \$49.999.-	0	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Nivel de escolaridad alcanzado por los Socios	Ultimo curso aprobado en el sistema de educación formal	-Educación superior (Universidad, CFT, Institutos Profesionales)	5	
			-Educación Media completa	4	
	Nivel de Escolaridad Alcanzado por los hijos			-Educ. Media incompleta	3
				-Educación básica completa	2
				-Educ. basica incompleta	1
				- Sin escolaridad	0

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
<p>SITUACION PREVISIONAL: Se refiere a si el Socio está afiliado a algún sistema previsional, y si está al día en el pago de sus cotizaciones</p>	<p>Afiliación a algún sistema previsional</p>	<p>El Socio efectúa cotizaciones en un sistema previsional Posee libreta de imposiciones</p>	<p>a) SI b) NO</p>	<p>2 0</p>
<p>Modalidad de trabajo : Se refiere a las características que asume el trabajo desempeñado por el Suplementero, especialmente en lo que se refiere a horarios de trabajo</p>	<p>Pago de cotizaciones continuas</p>	<p>El Socio está al día en sus cotizaciones</p> <p>Número de horas que en promedio trabaja diariamente el Socio</p>	<p>a) SI b) NO</p> <p>- En promedio trabaja entre 18 y 15 horas - En promedio trabaja entre 14 y 11 horas - En promedio trabaja entre 10 y 8 horas - En promedio trabaja menos de 7 horas</p> <p>- El Socio trabaja los 7 días - El Socio trabaja los 6 días - El Socio trabaja los 5 días - El Socio trabaja 4 o menos días</p>	<p>2 0</p> <p>3 2 1 0</p> <p>3 2 1 0</p>

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

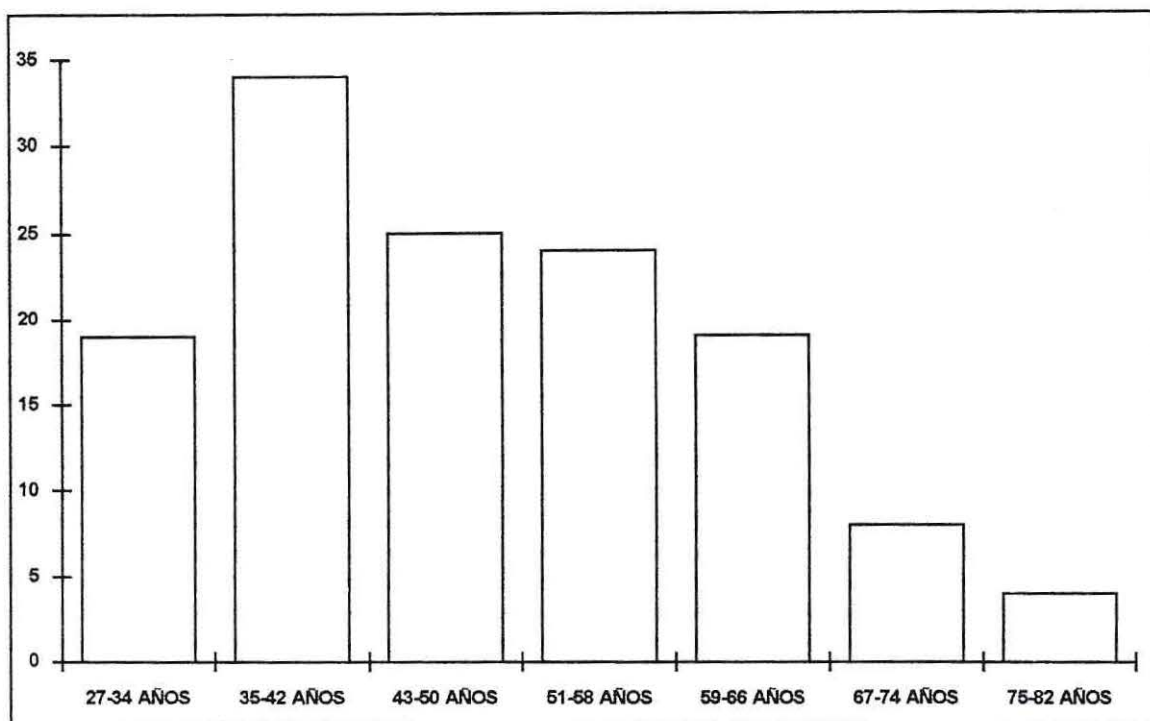
DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR	
SITUACION HABITACIONAL	Calidad del ocupante	Tenencia de la vivienda	-El Socio es propietario	5	
			-Es propietario pero paga dividendos	4	
			-Es propietario de la vivienda, pero no del terreno	3	
	Tipo de construcción			- Es arrendatario	2
				- Es usufructuario	1
				- La vivienda es sucesión	0
				- Vive de allegado	0
	Material de la vivienda	Materiales con que está construida	Tipo de construcción de la vivienda	- Casa o departamento	2
				- Mediagua	1
				- Piezas	0
Dotación de servicios básicos	La vivienda cuenta con luz eléctrica, agua potable, alcantarillado		-Material sólido	2	
			-Material mixto	1	
			-Material ligero	0	
			-Posee los tres servicios		
			-Posee dos servicios		
			-Posee solo uno		
			-No posee ninguno		

# **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

---

## GRAFICO N° 1

### Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, según Edad



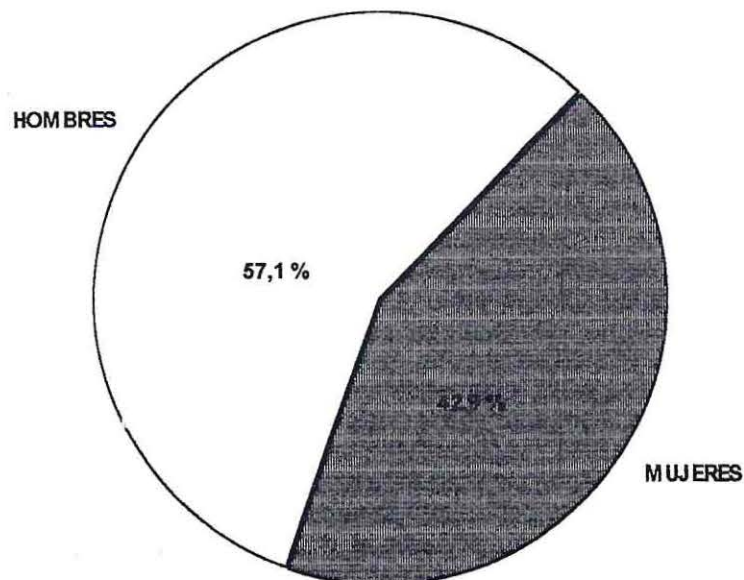
A partir de los datos representados en el Gráfico anterior, podemos señalar que el promedio de edad de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar alcanza los 48,4 años .

El mayor número de socios se agrupa en las categoría de 35 a 42 años y en la de 43 a 50 años, lo cual nos indica que una significativa cantidad de personas se encuentran en un etapa de adultez media, donde uno de los principales desafíos radica en la consolidación de una familia, educación de los hijos, dato que es importante considerar al momento de planificar los Programas de Bienestar, sobre todo si se considera que para los Trabajadores Suplementeros es esencial el nivel de instrucción que alcancen los hijos.

Es importante además considerar los casos que se agrupan en las categorías de 67- 74 y de 75 - 82 años, tramos en los cuales se encuentran 12 socios, porque a esa edad es más difícil ejercer la labor de Suplementero por las exigencias que conlleva; además de ser preocupante el hecho que sólo algunos de ellos ya jubilaron, y otros no presentan continuidad en sus cotizaciones previsionales.

## GRAFICO N° 2

### Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar según Sexo



El Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar está integrado por 57 mujeres ( que representan un 42,9 % ) y por 76 varones ( quienes representan un 57,1 % del total de los Socios ) .

Es digno de destacarse el elevado porcentaje de mujeres, considerando las condiciones adversas en que desarrollan su trabajo, debido principalmente a las extensas jornadas, la modalidad de trabajo, los repartos a domicilio y el transporte de periódicos y revistas.

Es interesante destacar que 30 socias trabajan el kiosco solas, ya sea porque son solteras o porque su cónyuge desempeña una actividad diferente, en tanto que veinticinco socias trabajan conjuntamente con sus cónyuges, convivientes o familiares.

## TABLA N° 1

### Relación de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo a su Estado Civil .

Estado Civil	N° de Casos	%
a) Casados	75	56,4
b) Solteros	28	21,1
c) Viudos	16	12,0
d) Otra situación (Casados/Sep)	14	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,0</b>

Existe una prevalencia de uniones legales, situación en la cual se encuentran 75 individuos, representando un 56,4 %. Por lo cual se torna importante que al planificar las actividades de Bienestar, algunas estén dirigidas hacia el socio en conjunto con su familia .

Dentro del número de Socios que son solteros está presente una relación consensual en 11 casos, en tanto que en el caso de los viudos sólo en dos casos se da esta situación.

En cuanto al número de socios que están casados, pero separados de hecho, la unión consensual se da en 5 casos .

Resulta interesante consignar que en ocho casos, los individuos y sus respectivas parejas no presentan impedimento legal alguno para regularizar su relación. Sin embargo, prefieren mantener una unión consensual, pese a tener hijos en común.



**TABLA N° 2**

**Distribución de los Socios del Sindicato de  
Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña  
del Mar, de acuerdo al Nivel de Escolaridad alcanzado.**

<b>Nivel de Escolaridad alcanzado</b>	<b>N° de Casos</b>	<b>%</b>
<b>a) Educación Superior</b>	<b>5</b>	<b>3,8</b>
<b>b) Enseñanza Media completa</b>	<b>24</b>	<b>18,0</b>
<b>c) Enseñanza Media incompleta</b>	<b>40</b>	<b>30,0</b>
<b>d) Enseñanza Básica completa</b>	<b>37</b>	<b>27,8</b>
<b>e) Enseñanza Básica incompleta</b>	<b>26</b>	<b>19,5</b>
<b>f) Sin escolaridad</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,0</b>

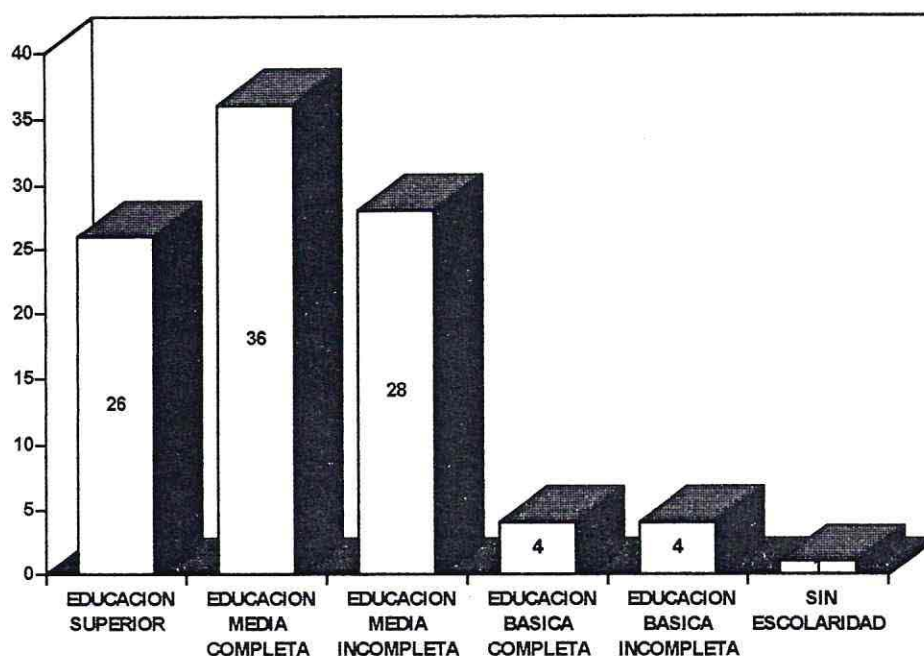
Los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar presentan en Promedio una Escolaridad que alcanza los 8,3 años .

El mayor número de Socios se ubica en la categoría de Educación Media Incompleta ( con 40 casos ), seguida muy de cerca por la categoría Educación Básica Completa, lo cual nos revela la prevalencia de un nivel de instrucción básico, que debe ser debidamente considerada al momento de planificar las actividades futuras de la Unidad de Bienestar .

Es relevante el hecho que sólo un Socio carezca de Nivel de Instrucción Formal.

### GRAFICO N° 3

#### Distribución de los hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes de Viña del Mar, de acuerdo al Nivel de Escolaridad alcanzado



De acuerdo al gráfico anterior es posible detectar con claridad que los hijos de los Trabajadores Suplementeros han alcanzado una escolaridad notablemente superior a la de sus padres. Esto puede deberse, por una parte, a las modificaciones introducidas en el Sector Educacional que aseguran una mayor permanencia de los niños y jóvenes en el Sistema de Educación Formal; y por otra a la gran importancia que los Trabajadores Suplementeros le otorgan a la educación, ya que, en la mayoría de los casos, no desean que sus hijos desempeñen la misma actividad laboral que ellos.

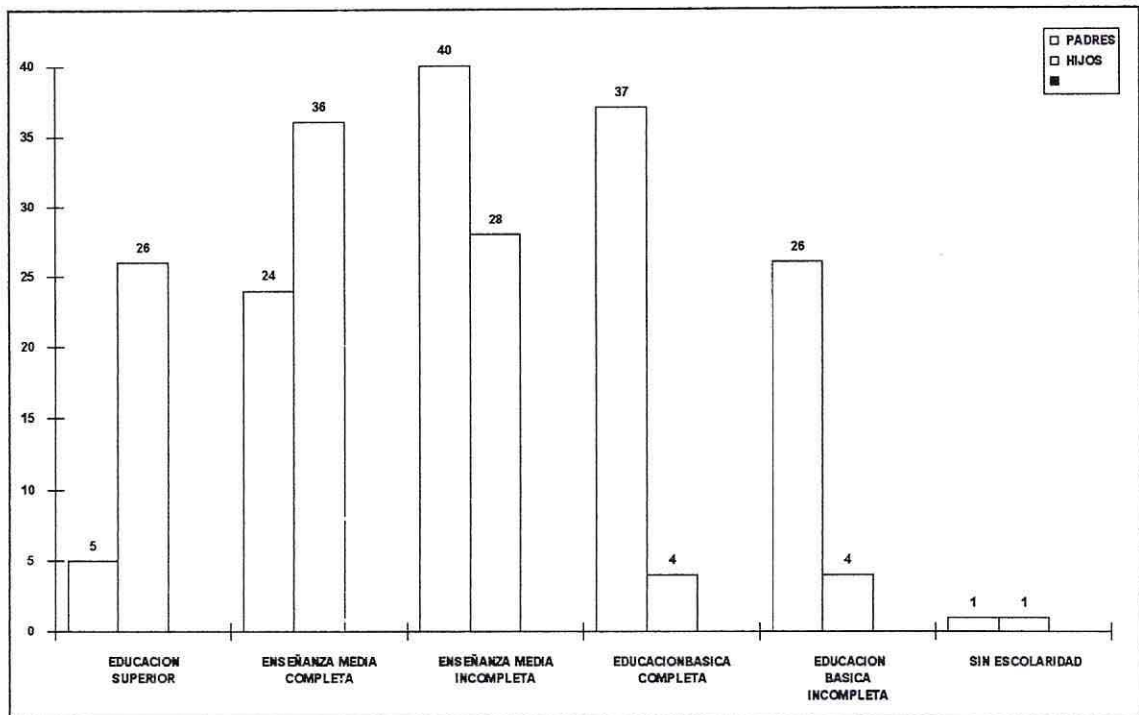
El Promedio de Escolaridad alcanzado por los hijos de los Suplementeros asciende a los 12,7 años.

Es necesario aclarar que en este gráfico no se tomó en cuenta la escolaridad alcanzada por los hijos de los Socios menores de 18 debido a que aún tiene por delante varios años de estudios, y por lo tanto, no constituirían un parámetro bien definido para comparar el Nivel escolar alcanzado por los padres, y el alcanzado por los hijos.

En el caso de la única persona que no tiene escolaridad, corresponde al hijo de una Socia que presenta una deficiencia mental severa que le impidió ingresar a algún Colegio de Enseñanza Diferencial.

## Gráfico N° 4

**Análisis comparativo entre el Nivel de Escolaridad alcanzado por los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, y el Nivel de Escolaridad alcanzado por sus hijos mayores de 18 años.**



Del gráfico anterior se desprende que el Nivel de Escolaridad alcanzado por los hijos de los Socios es notoriamente superior a la alcanzada por sus padres.

El Promedio de años de Escolaridad alcanzado por los Socios asciende a 8,3 ; en tanto que el de los hijos alcanza los 11,9 años.

Esto podría ser a causa, por una parte, de las modificaciones introducidas en el Sector Educacional, las que aseguran una mayor permanencia de los niños y jóvenes en el Sistema de Educación formal; y por otra, a la gran

importancia que los Trabajadores Suplementeros le otorgan a la educación, ya que, en la mayoría de los casos, no desean que sus hijos desempeñen la misma actividad laboral que ellos.

Es necesario aclarar que en este gráfico no se consideró la escolaridad alcanzada por los hijos menores de 18 años debido a que aún tienen por delante varios años de estudio, y por lo tanto, no constituirían un parámetro bien definido para comparar los Niveles de Escolaridad alcanzado por padres e hijos.

En el caso de los Socios, un importante número presenta la Enseñanza Media incompleta ( 40 casos ), mientras que el mayor número de casos relacionados con los hijos se ubica en la categoría Educación Media Completa ( 36 casos ).

### TABLA N° 3

#### Relación de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar según Nivel de Ingresos Percibidos

Rangos de Ingresos	N° de Casos	%
a) \$300.000 - \$250.000	2	1,5
b) \$249.999 - \$200.000	5	3,8
c) \$199.999 - \$150.000	11	8,3
d) \$149.999 - \$100.000	26	19,5
e) \$ 99.999 - \$ 50.000	40	30,1
f) \$ 49.999 y menos	18	13,5
g) No corresponde	21	15,8
h) Sin datos	10	7,5
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Del análisis de la Tabla anterior se desprende que el tramo que agrupa a un mayor número de casos, es el de \$99.999 - \$50.000, en el cual se ubican 40 Socios, los que representan un 30,1 % .

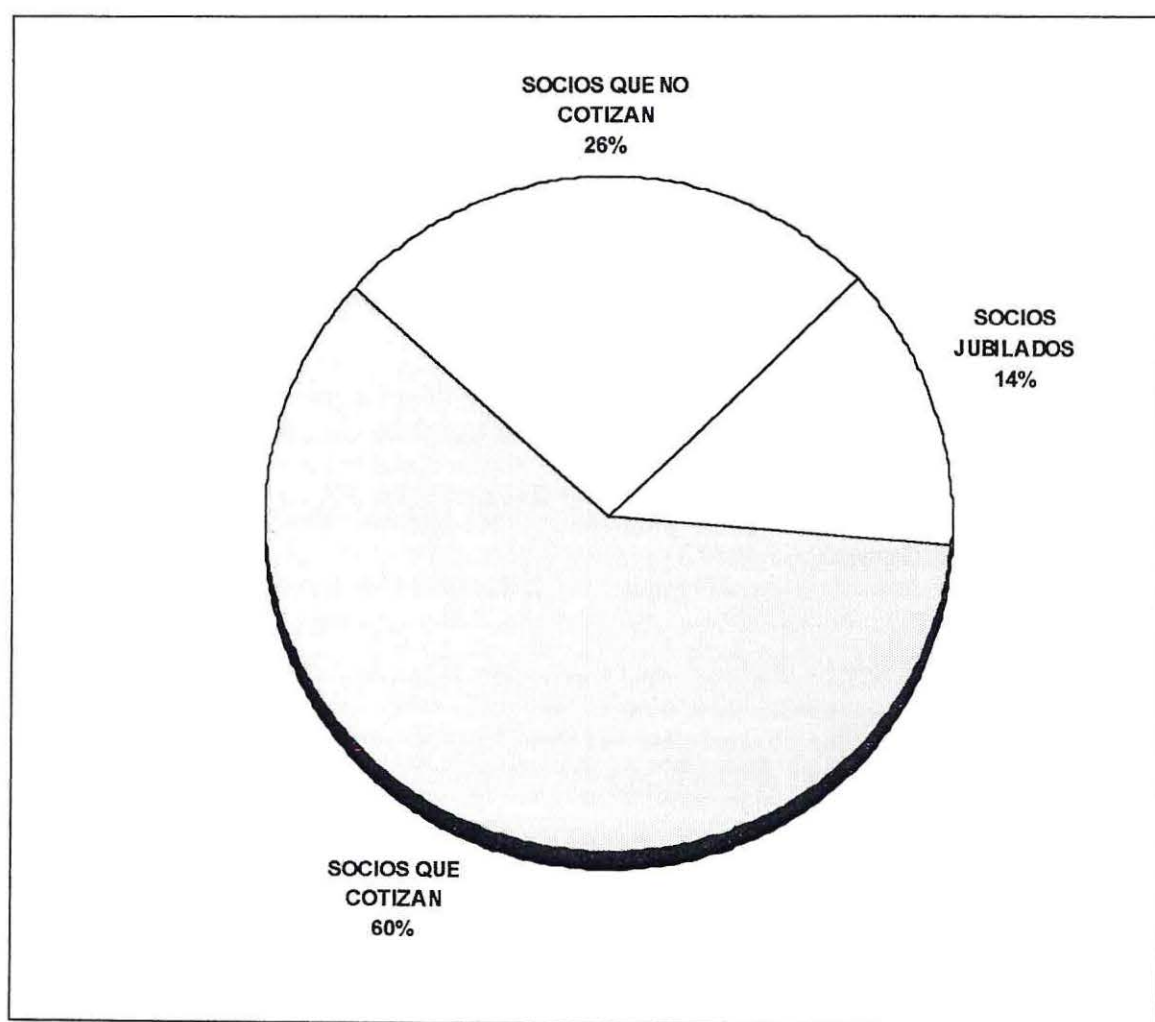
La segunda categoría que presentó una mayor frecuencia es la que consigna ingresos que fluctúan entre los \$149.999 y los \$100.000. En este sentido es destacable el hecho que de una u otra forma, los Socios en su mayoría perciben mensualmente un Ingreso Mensual cercano, e incluso, superior a un Sueldo Mínimo. Sin embargo, el monto percibido no sería suficiente para cubrir satisfactoriamente las principales necesidades de un grupo familiar.

Es también necesario señalar que estos promedios son aproximaciones, pues es muy difícil calcular los ingresos percibidos por los Trabajadores Suplementeros, dado que estos varían de un mes a otro, de un

período a otro, de la ubicación, etc, dado que para algunos los meses de verano son los mejores, en tanto que para otros en ese período las ventas bajan.

El ingreso promedio percibido por los Trabajadores Suplementeros afiliados al Sindicato de Viña del Mar asciende a \$95.940.

Los casos que se agrupan en la categoría "No corresponde" consignan a las cónyuges, convivientes o familiares que siendo socios del Sindicato, trabajan un mismo kiosco , por lo cual el monto de los ingresos percibidos son compartidos.

**GRAFICO N° 5****Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo a su Situación Previsional**

De los 133 Socios afiliados al Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, 80 están afiliados a algún Sistema Previsional. Es así como cincuenta y un Socios cotizan en el antiguo Sistema del Seguro Social y veintinueve lo hacen en Administradoras de Fondos

de Pensiones ( Cotizando en ambos casos como Trabajadores Independientes, con el respaldo de la Ley 17.393 que otorga Previsión a los Trabajadores Suplementeros )

Sin embargo, del número de Socios que cotiza, 60 presentan discontinuidad en sus cotizaciones , las cuales ascienden a meses e incluso, en algunos casos a años.

Son 35 los Socios que no están afiliados a ningún Sistema Previsional, y señalan no estarlo por falta de información, falta de tiempo o ingresos insuficientes para hacerlo. En algunos casos los Socios señalan que no están afiliados sólo por falta de interés e irresponsabilidad.

El número de Socios que ya jubilaron y que continúan desempeñando su trabajo como Suplementeros, asciende a 18 casos. Sin embargo, sólo 8 lo hicieron desempeñando la actividad de Suplementeros, y los restantes, jubilaron después de ejercer otra actividad remunerada.



## TABLA N° 4

### Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, según Jornada de Trabajo .

**1.- Cantidad de Horas trabajadas al día ( Desde que acuden a las Agencias, hasta que cierran el kiosco )**

<b>Cantidad de Horas trabajadas al día</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>a) Entre 4 y 6 horas diarias</b>	<b>15</b>	<b>11,3</b>
<b>b) Entre 7 y 9 horas diarias</b>	<b>21</b>	<b>15,8</b>
<b>c) Entre 10 y 12 horas diarias</b>	<b>41</b>	<b>30,8</b>
<b>d) Entre 13 y 15 horas diarias</b>	<b>36</b>	<b>27,1</b>
<b>e) Entre 16 y 18 horas diarias</b>	<b>15</b>	<b>11,3</b>
<b>f) Sin dato</b>	<b>3</b>	<b>2,2</b>
<b>g) No corresponde</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

De acuerdo a la información entregada, se debe destacar el hecho que la gran mayoría de los Socios se ubica en la categoría que agrupa a quienes trabajan entre 10 y 12 horas diarias. Si a estos casos se agregan los casos consignados en la categoría de quienes trabajan entre 13 y 15 horas diarias y quienes trabajan entre 16 y 18 horas, tenemos que un 69,2% de los socios desarrolla una jornada de trabajo extensa. El Código del Trabajo , establece garantías, en cuanto a jornadas laborales, a los Trabajadores Dependientes, quienes no deberían trabajar más de 48 horas semanales, con un tope de dos horas extraordinarias diarias. Esta medida contribuye a evitarle al trabajador un

desgaste físico y mental, evitando también que se produzcan interferencias en su convivencia familiar y en sus oportunidades de recreación. Sin embargo, los trabajadores independientes no cuentan con un respaldo similar, por tal motivo las jornadas de trabajo desarrolladas por los Trabajadores Suplementeros exceden los límites considerados razonables, tornándose evidente que en el desempeño de su actividad influye, de una u otra forma, en todos los ámbitos de su vida y en las de sus relaciones con otros subsistemas y contextos .

Los casos que se ubican en la categoría de 4 a 6 horas diarias, se relacionan con las socias que trabajan el kiosco junto a sus cónyuges, y que deben compatibilizar ese trabajo con las labores del hogar, por esa razón es que desarrollan una jornada de trabajo más corta.

Para complementar la información entregada en este cuadro se ha elaborado la siguiente Tabla, que muestra la realidad de los socios respecto a la cantidad de días trabajados a la semana.

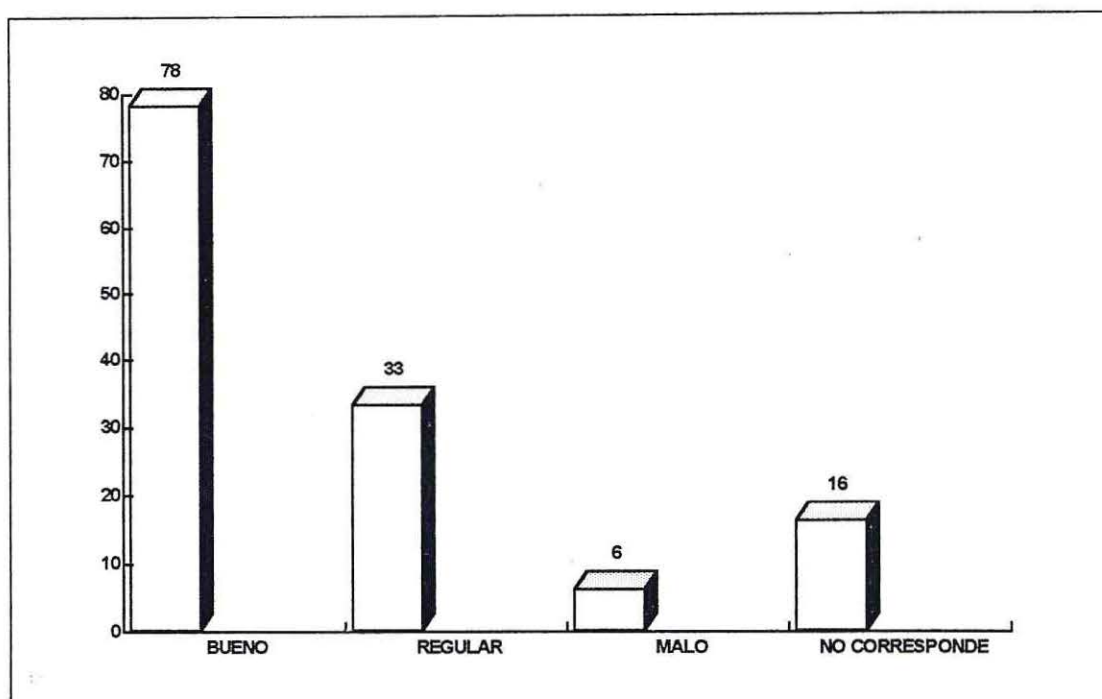
## 2.- Número de días trabajados a la semana.

<b>Días trabajados a la semana</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>a) Trabaja 4 ó menos días</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
<b>b) Trabaja 5 días</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>
<b>c) Trabaja 6 días</b>	<b>18</b>	<b>13,5</b>
<b>d) Trabaja los 7 días</b>	<b>109</b>	<b>81,9</b>
<b>e) Sin dato</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
<b>f) No corresponde</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

De acuerdo a la Tabla anterior, la mayoría de los Socios trabaja los 7 días de la semana, lo que agregado al número de horas trabajadas al día, más el hecho que en el año sólo cuentan con 2 días libres ( 1ª de Enero y 1ª de Mayo ), tenemos que los Socios cuentan con escaso tiempo libre para compartir con su familia, para recrearse, y por ende, para participar más asiduamente en las actividades del Sindicato, de las Comisiones y de la Unidad de Bienestar.

## GRAFICO N°6

**Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo a Estado de Conservación del Kiosco.**



Debido a que la aplicación del Instrumento de recolección de datos fue efectuada en el lugar de trabajo de los Socios, correspondió a las Alumnas Seminaristas constatar el estado de conservación de los kioscos, factor importante si se considera que es la fuente de trabajo de estas personas, y es el lugar donde permanecen la mayor parte del día, los siete días a la semana.

Para determinar el estado de conservación de un kiosco se consideró Bueno aquel kiosco que tiene su pintura intacta, sin manchas de óxido, y que contara con el techo y el piso en buen estado. La mayoría de los kioscos que se encuentran en esta categoría fueron los recientemente entregados por el Mercurio de Santiago o la Compañía Chilena de Tabacos.

Los kioscos que fueron catalogados como en Regular estado de conservación corresponden a aquellos que presentan deterioro en su pintura y en el piso.

Los kioscos catalogados como en Mal estado, fueron aquellos que están corroídos por el óxido y que presentan problemas en el techo, por lo cual los ocupantes están desprotegidos en caso de lluvia.

## TABLA N° 5

### Relación de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo a su Situación Habitacional

<b>Calidad del Ocupante</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Es propietario de la vivienda	48	36,1
Es propietario pero paga dividendos	15	11,3
Es propietario de viv., pero no del terreno	8	6,0
Es arrendatario	18	13,5
Es usufructuario	2	1,5
Vive de allegado	17	12,8
La vivienda es sucesión	6	4,5
No corresponde	19	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,0</b>

Respecto a la Situación Habitacional de los Socios, se debe señalar que un importante número de ellos cuenta con Vivienda propia, llegando a 71 casos si se consideran aquellos Socios que aún están pagando dividendos y los que son propietarios de la Vivienda, pero la cual se ubica en terreno cedido.

Así también, al agrupar a los Socios que son arrendatarios con los que viven de allegados, y aquellos que ocupan una Vivienda en calidad de usufructuario, tenemos un total de 37 personas ( un 27,8%) que no poseen Vivienda propia, y que podrían manifestar interés por postular a algún Programa Habitacional.

En síntesis se puede señalar que en el aspecto Habitacional, la mayoría de los Socios tiene cubiertas sus necesidades.

Los casos considerados en la categoría “No corresponde”, dicen relación con las cónyuges de los Socios que también están afiliadas al Sindicato y habitan la misma Vivienda

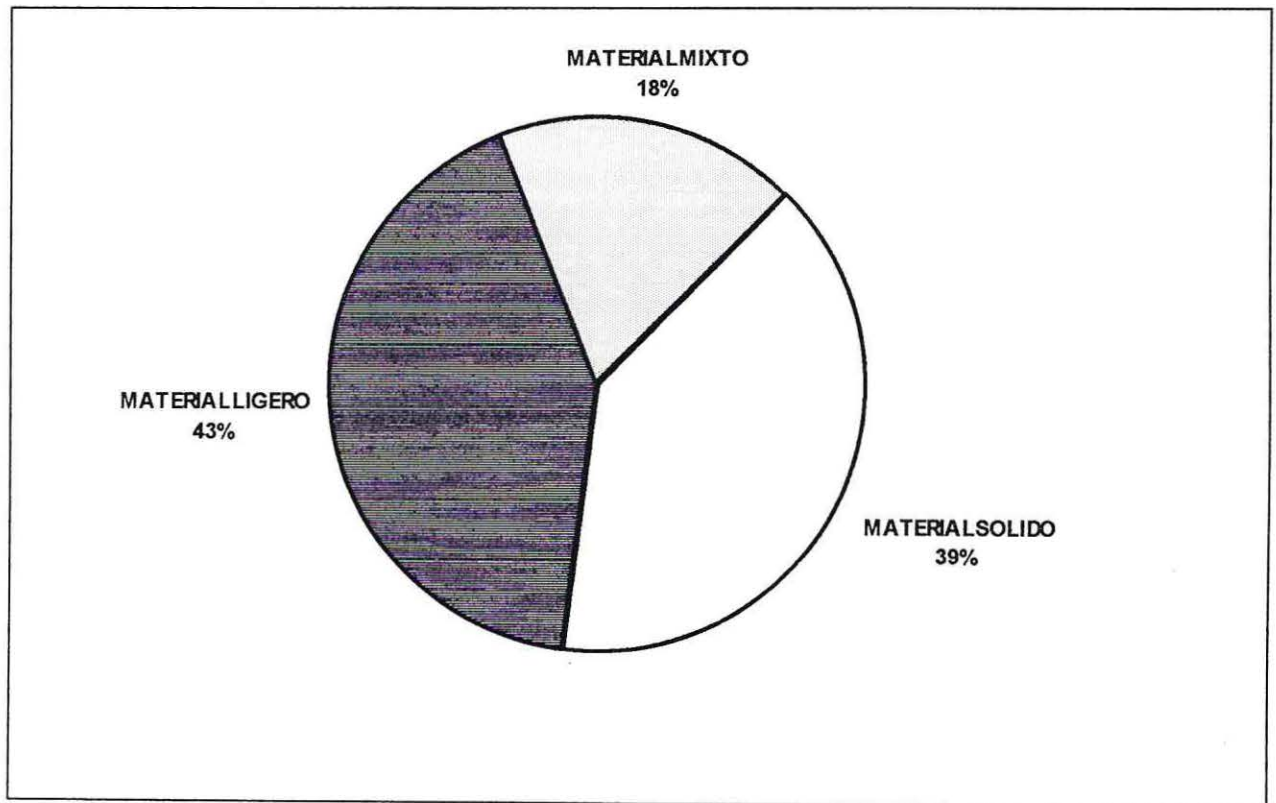
## TABLA N° 6

### Relación de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo al Tipo de Vivienda que habitan .

<b>Tipo de Vivienda</b>	<b>N° de Casos</b>	<b>%</b>
<b>a) Casa</b>	<b>93</b>	<b>70</b>
<b>b) Departamento</b>	<b>15</b>	<b>11,2</b>
<b>c) Mediagua</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
<b>d) Piezas</b>	<b>3</b>	<b>2,2</b>
<b>e) No corresponde</b>	<b>19</b>	<b>14,3</b>
<b>f) Sin datos</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

De la Tabla anterior llama la atención el hecho que sólo en 5 casos pareciera haber un problema habitacional, por cuanto 2 Socios señalan vivir en una mediagua y otros 3 casos corresponden a Socios que habitan una o dos piezas, lo que demuestra que si bien este problema existe en casos determinados, no es tan alta la incidencia del problema habitacional.

Sin embargo, no basta saber el tipo de Vivienda en la cual residen los Socios, también interesa saber el material de la construcción y constatar si están provistas de servicios básicos, tales como Luz Eléctrica, Alcantarillado y Agua Potable . Por ello a continuación se presentan los siguientes gráficos .

**GRAFICO N° 7****Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, según Tipo de Material de la Vivienda .**

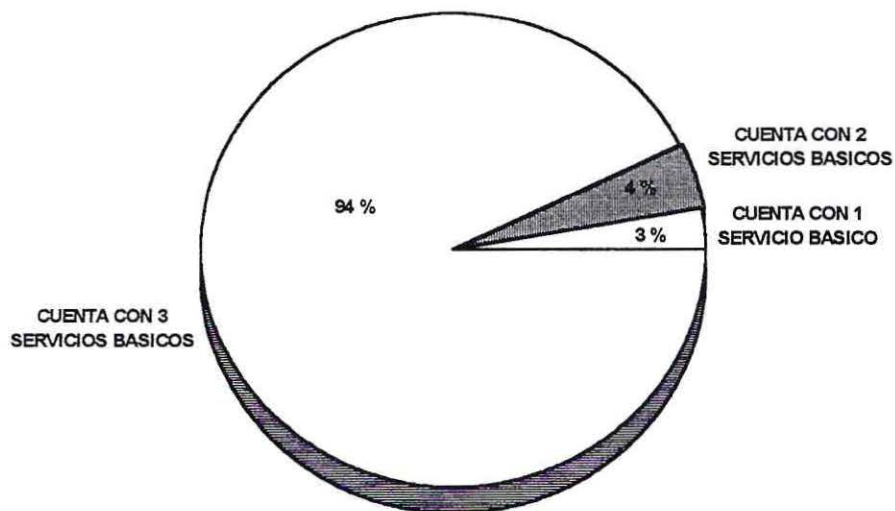
Respecto al material de que están construídas, tenemos que en su mayoría corresponde a Viviendas de material ligero (madera, internit, principalmente), alcanzando a 48 los casos que se ubican en esta categoría (42,5%).

Son 45 casos en los cuales la Vivienda es de material sólido (alcanzando un 39,8 %).

El número de Socios que habitan una Vivienda de material mixto alcanzan a 20 ( 17,7 %).

## GRAFICO N° 8

### Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros según dotación de Servicios Básicos con que cuenta la Vivienda.



De este gráfico se desprende que la mayoría de las Viviendas de los Socios están dotadas con los tres Servicios Básicos, que son el alcantarillado, luz eléctrica y agua potable, a la vez que cinco Viviendas están dotadas de dos de estos servicios ( agua potable y luz eléctrica ). Sólo en tres casos, la Vivienda sólo cuenta con luz eléctrica y carece de un sistema de eliminación de excretas y de red de agua potable.

En los casos en los cuales las viviendas carecen de Alcantarillado, tenemos que estas se ubican en sectores altos de Viña del Mar, específicamente en las poblaciones Expresos Viña y Reñaca Alto.

## TABLA N°7

**Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar que no poseen Vivienda propia, según interés manifestado por postular a algún Programa Habitacional.**

<b>Alternativas</b>	<b>N° de Casos</b>	<b>%</b>
a) Desean postular a algún Programa Habitacional	19	---
b) Actualmente están postulando a algún Programa Habitacional	4	---
c) Postularon, pero no continuaron con el Proceso y no desean volver a postular	3	---
d) No han postulado, ni desean hacerlo en el futuro	11	---
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>---</b>

Las tres personas que postularon en alguna oportunidad a un Programa Habitacional y que no continuaron el proceso, no piensan postular nuevamente, pues señalan carecer de los recursos económicos necesarios para destinar una parte para el Ahorro para la Vivienda.

De los 19 socios que piensan postular a algún Programa Habitacional, 11 poseen Libreta del Ahorro del Banco del Estado; 7 poseen Libreta de Ahorro para la Vivienda, en tanto que 2 carecen de Ahorros. A la vez, de estos 19 socios que desean postular a algún Programa para la Vivienda, 9 señalan conocer los Programas para la Vivienda que existen en el país, y los 10 restantes señalan desconocerlos. Sin embargo, al consultarles acerca de si conocían o no los requisitos para postular a un Programa Habitacional, 10 señalaron conocerlos y 9 dijeron no estar informados al respecto.

## TABLA N° 8

### **Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo a Manejo de Información que poseen respecto a la Unidad de Bienestar .**

Para efectuar un análisis más detallado de esta variable se ha creído necesario dividir la dimensión Manejo de Información en tres dimensiones que se refieren a :

1.-- Manejo de Información que poseen los Socios respecto a las funciones que cumplen la Unidad de Bienestar y el Asistente Social

2.- Manejo de Información que poseen los Socios respecto a los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar

3.- Manejo de Información que poseen los Socios respecto a requisitos que deben cumplir para obtener los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar.

**- Manejo de Información relativa a las funciones que cumple la Unidad de Bienestar y el trabajo que desarrolla el Asistente Social**

Alternativas	¿Sabe qué funciones cumple la U. de Bienestar?	¿Sabe qué funciones cumple el Asistente Social ?
a) Si, las conoce	45 (33.8%)	61 (45,9%)
b) No las conoce	88 (66,2%)	72 (54,1%)
c) No responde	---	----
<b>TOTAL</b>	<b>133 (100%)</b>	<b>(100%)</b>

De acuerdo a los datos vertidos en la Tabla anterior, se puede señalar que un número importante de Socios manifiestan desconocer las Funciones que cumplen tanto el Asistente Social, como la Unidad de Bienestar del Sindicato. Señalan que no manejan este tipo de información, debido principalmente a su poco contacto con el Sindicato, limitándose a asistir a las Asambleas mensuales; y a que no existe una mayor y adecuada entrega de información de parte de la Unidad de Bienestar y del Sindicato al respecto.

## TABLA N° 9

### - Manejo de Información relativa a los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar :

<b>¿ Sabe Ud. qué Beneficios entrega la U. de Bienestar?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>a) Sí, los conoce</b>	<b>95</b>	<b>71,4</b>
<b>b) No los conoce</b>	<b>38</b>	<b>28,6</b>
<b>c) Sin dato</b>	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Respecto a la variable información que está siendo analizada según distintos ámbitos, tenemos que si bien la mayoría de los Socios manifiesta no conocer los objetivos que guían la labor de la Unidad de Bienestar del Sindicato, al ser consultados respecto al conocimiento que manejan acerca de los beneficios que ofrece, la situación varía, ya que un 71,4 % señala saber cuáles son los beneficios que proporciona actualmente la Unidad de Bienestar, y son capaces de mencionarlos.

### TABLA N°10

- Manejo de información relativa a Requisitos que deben cumplir los Socios para obtener los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar del Sindicato .

<b>¿Sabe Ud. qué requisitos debe cumplir para obtener los beneficios de la Unidad de Bienestar ?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>a) Si, los conoce</b>	<b>101</b>	<b>75,9</b>
<b>b) No los conoce</b>	<b>32</b>	<b>24,1</b>
<b>c) Sin dato</b>	<b>---</b>	<b>---</b>
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

En este caso, se repite la situación anterior, ya que también un número importante de Socios fue capaz de señalar qué requisitos deben cumplir para tener derecho a los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar del Sindicato.

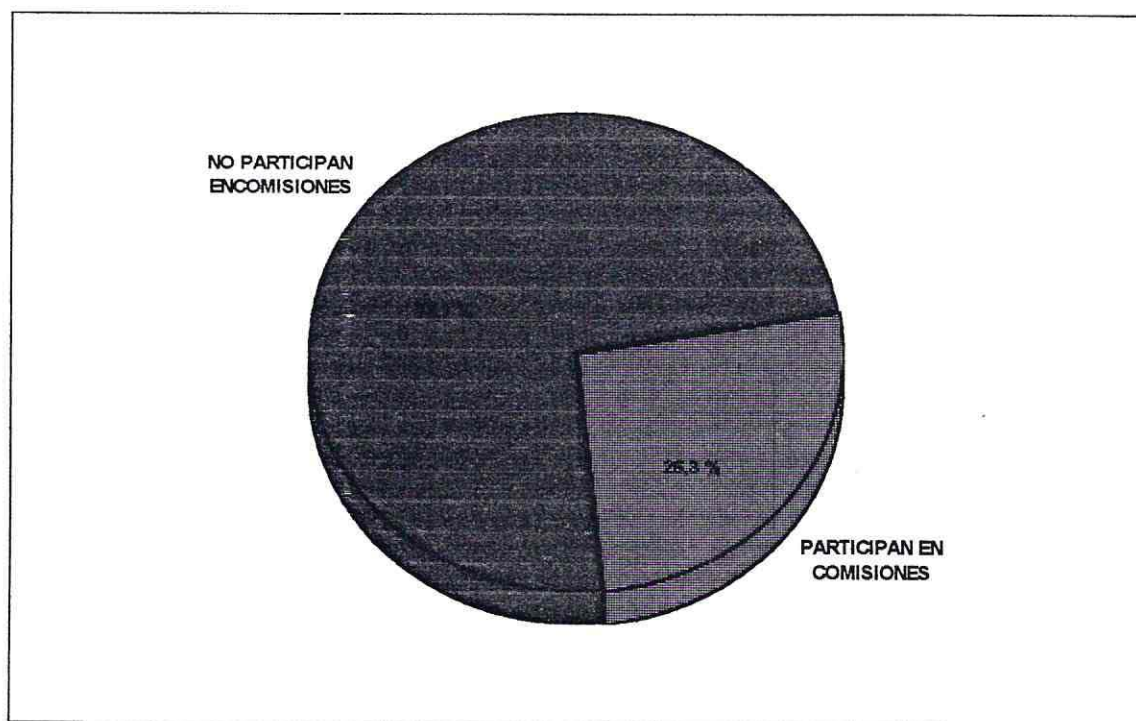
## GRAFICO N° 9

### Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, según Participación .

Para el análisis de esta Variable, se optó por subdividirla en subdimensiones como una forma de facilitar la explicación de los resultados. Es así que se han definido cuatro aspectos de la Participación :

- 1.- Nivel de Participación de los Socios en las Comisiones del Sindicato.
- 2.- Nivel de Participación en las Actividades organizadas por el Sindicato
- 3.- Nivel de Participación de los Socios en la Unidad de Bienestar.

#### - Nivel de Participación de los Socios en las Comisiones .



Del gráfico anterior se desprende que el Nivel de participación de los Socios en las diversas Comisiones que existen en el Sindicato (incluida la Comisión de Bienestar), es muy bajo, ya que un 75,4% no integra ni ha integrado nunca alguna de estas Comisiones, las cuales fueron creadas como una instancia de participación para los Socios y como un medio para interiorizarse en las actividades que se desarrollan a nivel de dirigencia en el Sindicato, pudiendo a través de éstas, manifestar sus opiniones y contribuir en el proceso de toma de decisiones; a la vez que actúan como un instrumento destinados a promover en cierta medida algunas necesidades de los Socios.

Dentro de las razones que algunos Socios esgrimen para no formar parte de ninguna de las Comisiones se escogieron aquellas que se mencionaron con mayor frecuencia durante la aplicación de la encuesta, y las cuales pueden ser agrupadas en las siguientes categorías :

**a) No se sienten con la preparación adecuada para hacerlo:**

- " Encuentro que hay gente más capacitada que yo para ocupar esos cargos"
- " Porque me falta preparación. Yo creo que uno debe tener más educación para eso. Apenas se leer y escribir"
- "Que participe la gente joven. Uno ya está viejo para eso".

**b) Falta de tiempo :**

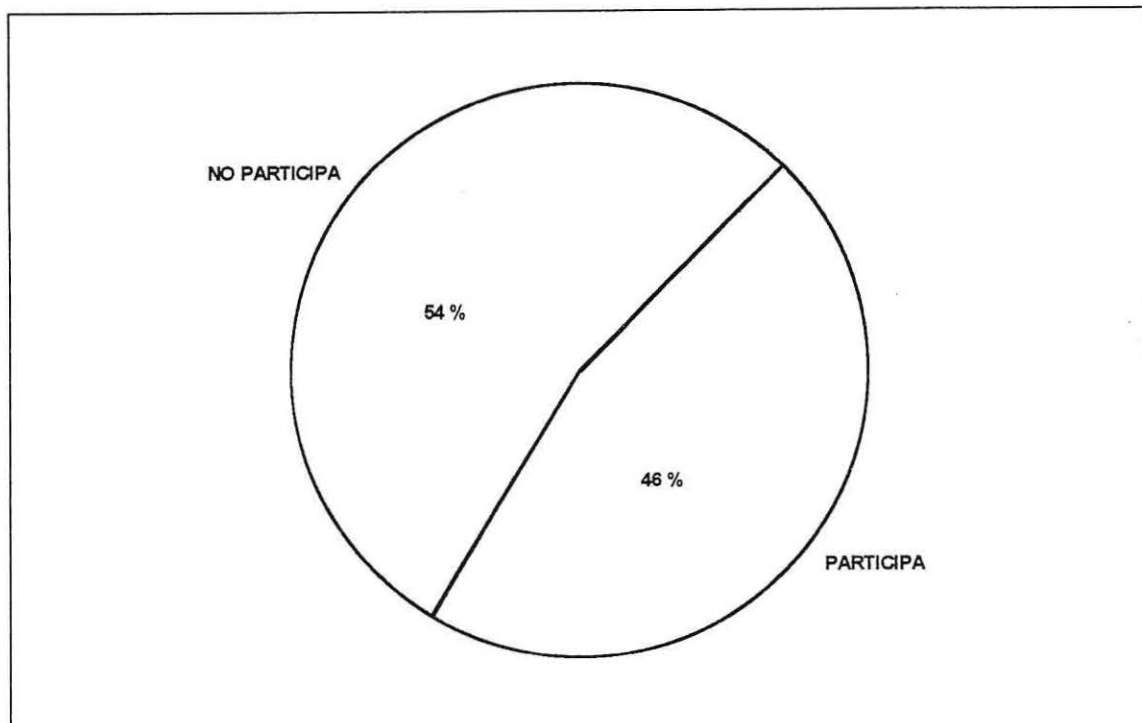
- " No puedo por falta de tiempo, porque yo sola atiendo mi kiosco".
- "No participo, porque cuando puedo sólo voy a las reuniones mensuales. Me falta tiempo y las reuniones se ponen muy monótonas".

**c) Falta de interés :**

- "La verdad es que no me gusta. Nunca me ha llamado la atención participar en alguna Comisión".
- " Nunca me ha gustado participar en ese tipo de cosas. No me interesa".

## GRAFICO N° 10

- Nivel de Participación de los Socios en Actividades realizadas en el Sindicato .



Es posible apreciar que un importante número de Socios no participa en las Actividades realizadas en el Sindicato, limitándose a cancelar cuotas y a asistir esporádicamente a las reuniones que se efectúan mensualmente. Como razón para no participar, la mayoría argumenta la falta de tiempo y otros expresan abiertamente su falta de interés al respecto.

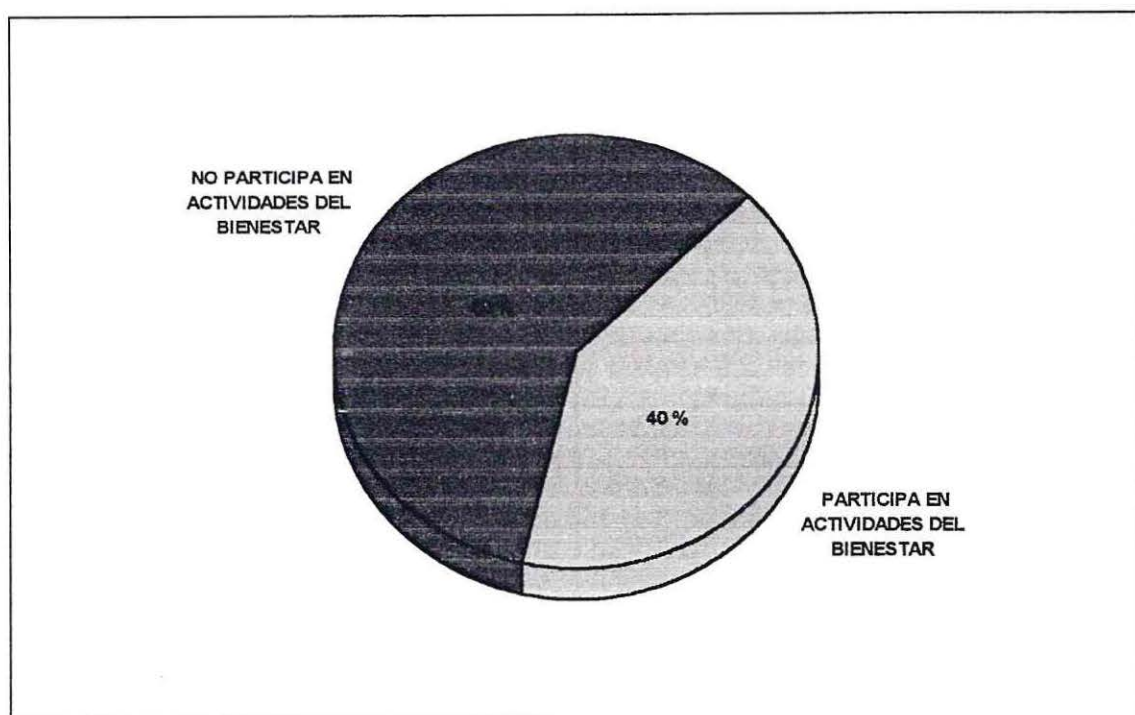
Respecto a los Socios que señalan participar en las actividades del Sindicato, señalan hacerlo en determinadas actividades. Entre las más mencionadas se encuentran las siguientes :

<b>Activ. en que ha participado</b>	<b>Nº de Casos</b>	<b>%</b>
a) En la Dirigencia	5	3,7
b) Area Femenina	19	14,3
c) Reestructuración de estatutos	9	6,8
d) Seminarios	4	3
e) En actividades deportivas	10	7,5
f) Organización de Fiesta Aniversario	14	10,5
g) No participa	71	53,4
h) Otras	1	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Aquellas actividades que más interés despiertan en los Socios son las relacionadas con el Área Femenina, en el caso de las damas; seguida por las relacionadas con festejos ; y con recreación y deportes, en el caso de los varones . Sin embargo, en este último caso, tenemos que al interior del Sindicato, no se realizan con frecuencia actividades deportivas. Asimismo, no se han creado las instancias para ampliar este ámbito de participación.

## GRAFICO N° 11

**- Nivel de Participación de los Socios en la Unidad de Bienestar .**



El Gráfico anterior nos permite detectar el bajo Nivel de Participación de los Socios en la Unidad de Bienestar.

El bajo Nivel de Participación se ha detectado muy ligado a la falta de información, por cuanto es posible señalar que en este último aspecto es en el cual se han detectado mayores falencias, ya que la Unidad de Bienestar no difunde información respecto a la labor que desarrolla ni mantiene a los Socios al tanto de las actividades que realiza, lo cual incide directamente en el nivel de participación de éstos.

## TABLA N° 11

### Distribución de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de acuerdo a como califican la ayuda que presta la Unidad de Bienestar del Sindicato

¿Cómo califica Ud. la ayuda que presta la U. de Bienestar?	N° de Casos	%
a) Buena	85	63,9
b) Regular	13	9,8
c) Mala	12	9
d) No responde	23	17,3
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

El 63,9 % de los Socios calificó la ayuda que presta la Unidad de Bienestar como Buena.

El 9,8 % la calificó como Regular, y un porcentaje igual la calificó como Mala, en tanto que un 17,3 % no responde porque manifestaron desconocer los beneficios y ayuda que presta la Unidad de Bienestar.

A aquellos Socios que emitieron su opinión, se les solicitó que fundamentaran sus respuestas . De las opiniones emitidas se escogieron aquellas que fueron mencionadas con mayor frecuencia , y son las que se señalan a continuación :

**a) Es catalogada como Buena por las siguientes razones :**

- "Considero que es buena; aunque sea pequeña. Cuando uno necesita algo, toda ayuda es buena"

- "Buena, porque nuestros ingresos no son tan elevados como para tener algo mejor".
- "Buena, por la baja cuota que pagamos, no podemos pedir más"

**b) Es calificada como Regular por las siguientes razones :**

- "Regular, porque falta mucho, seguir el caso de los necesitados y solucionar otros problemas".
- "Regular, porque la ayuda escolar es súper poca. Ponen muchos problemas por las recetas".
- "Regular, el Departamento de Bienestar debería preocuparse más del Socio que está enfermo. Cuando el Socio desaparece de las Agencias deberían preocuparse de qué le pasa".
- "Regular. Falta un ordenamiento de la ayuda. Algunos se aprovechan del Departamento, sin mirar que hay Socios que realmente necesitan la ayuda" .
- "Regular. La calidad de los beneficios podría ser mejor.
- "Regular. Falta conocimiento de los Socios para que reciban los beneficios".

**c) Es calificada como Mala por los siguientes motivos :**

- "Mala, porque realmente cuando uno va a pedir ayuda no se la dan. A uno no lo orientan".
- "Mala, porque han perdido las recetas y porque hay desigualdad en la entrega de ayuda".
- "Mala, porque es únicamente para el Socio. Debería ampliarse hacia la familia"
- "Mala. Sólo para unos pocos la ayuda es buena. No es igual para todos".

## CONCLUSIONES DIAGNÓSTICAS

El presente Estudio Diagnóstico relativo a las características que presenta la Unidad de Bienestar y su incidencia en el proceso de satisfacción de necesidades que presentan los Socios, nos ha permitido concluir que :

- Las características organizacionales que presenta la Unidad de Bienestar no están definidas, lo cual incide en su funcionamiento, restándole eficacia a la labor que desarrolla. Es así como la falta de un Diagnóstico previo, acerca de la realidad que presentan los Socios, dificulta a la Unidad de Bienestar contar con una información fidedigna que le permita orientar su acción hacia la satisfacción de aquellas necesidades reales de los Socios, que le competan como servicio de Bienestar. También impide que se lleve a cabo un adecuado proceso de planificación que permita optimizar los recursos con que se cuenta, con el fin de proporcionar a los Socios una atención más eficiente y oportuna.
- La Unidad de Bienestar no efectúa controles ni evaluaciones periódicas para detectar cómo están siendo utilizados los beneficios del Bienestar, a qué número de personas beneficia, cómo son empleados los recursos, qué aspectos deben ser intervenidos o modificados.
- No existen canales o redes de información expeditos que faciliten, el mantener al Socio permanentemente informado acerca de las funciones que cumple y los beneficios que proporciona la Unidad de Bienestar del Sindicato, como asimismo, la labor que cumple el Asistente Social en esta área.
- Los Socios del Sindicato desarrollan su trabajo en extensas jornadas, que en algunos casos alcanzan a las 13 ó 14 horas al día, los siete días de la semana, incluyendolo los días festivos, lo cual repercute en su vida

personal y familiar, a la vez que incide en el nivel de participación en las actividades de la Unidad de Bienestar y del Sindicato.

- Uno de los principales problemas que enfrentan los Socios se relaciona con el aspecto previsional. De este modo, tal es así que un 26 % de los Socios no está afiliado a ningún Sistema Previsional, y un 45 % de quienes, pero que presentan "vacíos" en sus cotizaciones.
  
- La Situación Habitacional es una área en la cual no se detectan necesidades tan urgentes e incluso, un 53,4 % de los Socios tiene la calidad de Propietario de la Vivienda.
  
- Considerando los datos recogidos, es posible señalar que las principales carencias que presentan los Socios se relacionan con las necesidades de Seguridad y de Pertenencia.
  
- La opinión que los Socios poseen respecto a la Unidad de Bienestar es, en la mayoría de los casos, positiva, porque es percibida como un medio a través del cual se da respuesta a algunas de sus necesidades, específicamente a aquellas relacionadas con la salud.
  
- La Educación Formal es muy valorada por los Socios, pues es percibida como una posibilidad concreta de superación para sus hijos, quienes con un mayor Nivel de Escolaridad pueden llegar a desempeñar una actividad laboral más estable y mejor remunerada que la que desarrollan ellos. A la vez, esta situación actúa como motivación para el trabajo de los Socios, ya que desean proporcionar a sus hijos el mayor nivel de escolaridad posible. Esta situación se confirma al momento de comparar la escolaridad alcanzada por los Socios y la de sus hijos.

## **HIPOTESIS TECNOLÓGICA**

" La Intervención Profesional de Servicio Social sobre las características Organizacionales y/o administrativas que actualmente presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, contribuiría a que esta satisfaga más eficazmente las necesidades que presentan los Socios, derivadas de las características socioeconómicas y educacionales que presentan. "

## **HIPOTESIS DE TRABAJO**

"La modificación de las características Organizacionales y/o administrativas que presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar propiciaría la elaboración de Programas acordes al tipo de necesidades que presentan los Socios, de acuerdo a sus características Socioeconómicas y educacionales, o bien propiciaría la reorientación de los beneficios que actualmente se entregan".

## PROGNOSIS

De no mediar la Intervención Profesional sobre las características Organizacionales que actualmente presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, esta continuará ofreciendo beneficios que no responden satisfactoriamente a las necesidades de los Socios, ni se sabrá cómo son aprovechados estos, pues no se realiza un trabajo sistemático, se carece de Programas definidos, no se evalúan los beneficios ni se controla adecuadamente la entrega de estos.

## **HIPOTESIS TECNOLÓGICA**

" La Intervención Profesional de Servicio Social sobre las características Organizacionales y/o administrativas que actualmente presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, contribuiría a que esta satisfaga más eficazmente las necesidades que presentan los Socios, derivadas de las características socioeconómicas y educacionales que presentan. "

**CAPITULO III :**  
**PROGRAMACIÓN**

# PROGRAMA

## REESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR

### - Fundamentación

En esta Etapa del Proceso Metodológico se espera, mediante el diseño de Proyectos específicos, ofrecer una respuesta viable a aquellas necesidades o carencias que pudieren afectar a los Socios en el ámbito del quehacer de la Unidad de Bienestar, las cuales fueron detectadas en la etapa de Diagnóstico.

Debido a que muchas de estas necesidades podrían ser satisfechas por intermedio de la Unidad de Bienestar del Sindicato, es que como primera instancia se opta por implementar un Proyecto, orientado a dotar a este Servicio de una estructura más definida, con el fin de incrementar su potencial intervención en el proceso de satisfacción de aquellas necesidades que presentan los Socios, y que corresponden a su área de acción.

Las necesidades y problemas que con mayor frecuencia presentan los Socios se relacionan con : la irregularidad de su Situación Previsional; y la carencia de una instancia de participación para la familia de los Socios, en actividades de la Unidad de Bienestar y del Sindicato.

Los Proyectos fueron diseñados considerando no sólo los intereses, necesidades y problemas de los Socios, sino además los factores tiempo,

# PROGRAMA

## REESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR

### - Fundamentación

En esta Etapa del Proceso Metodológico se espera, mediante el diseño de Proyectos específicos, ofrecer una respuesta viable a aquellas necesidades o carencias que pudieren afectar a los Socios en el ámbito del quehacer de la Unidad de Bienestar, las cuales fueron detectadas en la etapa de Diagnóstico.

Debido a que muchas de estas necesidades podrían ser satisfechas por intermedio de la Unidad de Bienestar del Sindicato, es que como primera instancia se opta por implementar un Proyecto, orientado a dotar a este Servicio de una estructura más definida, con el fin de incrementar su potencial intervención en el proceso de satisfacción de aquellas necesidades que presentan los Socios, y que corresponden a su área de acción.

Las necesidades y problemas que con mayor frecuencia presentan los Socios se relacionan con : la irregularidad de su Situación Previsional; y la carencia de una instancia de participación para la familia de los Socios, en actividades de la Unidad de Bienestar y del Sindicato.

Los Proyectos fueron diseñados considerando no sólo los intereses, necesidades y problemas de los Socios, sino además los factores tiempo,

recursos, y factibilidad. Al momento de planificar, se consideraron la modalidad y el horario de trabajo que presentan los Socios, por cuanto en gran medida determinan su posibilidad real de participar en las actividades diseñadas.

Es por ello que los Proyectos elaborados se orientan hacia aspectos concretos de la realidad en la cual se inserta el Seminario de Título, proporcionando una satisfacción de aquellas necesidades más urgentes de los Socios, considerando la disponibilidad de tiempo con que se cuenta para tal efecto. Es por esta razón que la estructura de los Proyectos es sencilla y las metas implícitas en cada Proyecto, son, primordialmente, de corto y mediano plazo.

El primer Proyecto se aboca a proporcionar a la Unidad de Bienestar una estructura más definida, que le permita responder satisfactoriamente a aquellas necesidades que presentan los Socios y que son de su competencia. Este fin se espera lograr a través de la aplicación de aspectos básicos de Administración, adecuándolos al contexto en el cual se desarrolla el presente Seminario de Título. Es así como se crearán e implementarán Sistemas de Registro y de Evaluación, que permitan a la Unidad de Bienestar contar con un Diagnóstico actualizado respecto a la realidad de los Socios y respecto a la labor desarrollada por la Unidad en beneficio de los Suplementeros asociados.

El segundo Proyecto persigue el fin de regularizar la Situación Previsional que presenta un importante número de Socios, mediante el desarrollo de un proceso motivacional e informativo permanente.

El tercer Proyecto presenta como finalidad la integración de la familia de los Socios ( especialmente de los hijos ) en las actividades que realiza la Unidad de Bienestar, además de propiciar un aumento en el nivel de participación de los Socios en la Unidad de Bienestar y en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar. Es así como, de acuerdo a la prioridad que se le asignó a estos aspectos, es que fueron diseñados los siguientes Proyectos :

**Proyecto N° 1** : " Diseño e Implementación de una Estructura Orgánica en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar "

**Proyecto N° 2** : "Regularización de la Situación Previsional de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".

**Proyecto N° 3** : "Creación de una Escuela de Fútbol orientada a los hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".

## - Objetivos

**Objetivo General** : " Dotar a la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de una estructura bien definida, que le permita incrementar su capacidad de satisfacer aquellas necesidades que presentan los Socios, y que sean de su área de competencia ".

### **Objetivos Específicos :**

- 1) " Potenciar la capacidad de la Unidad de Bienestar para responder efectiva y oportunamente a aquellas necesidades de los Socios que le competan, implementando una estructura administrativa ".
- 2) " Responder efectivamente a aquellas necesidades o carencias que presentan los Socios en el ámbito de la Previsión Social ".
- 3) " Incrementar el Nivel de Participación y de acercamiento de los Socios hacia la Unidad de Bienestar y el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".
- 4) " Integrar a la familia de los Socios, principalmente a sus hijos, en el proceso de entrega de Beneficios y en los Programas de la Unidad de Bienestar ".

## Tabla Gantt : Programación

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Proyecto N° 1																
Proyecto N° 2																
Proyecto N° 3																

# PROYECTO N° 1

## DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UNA ESTRUCTURA ORGANICA EN LA UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR

### - **Fundamentación .**

La Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar fue creada en el año 1988, y en ella han trabajado sucesivamente una Técnico en Bienestar Social y dos Profesionales Asistentes Sociales. Sin embargo, debido principalmente a lo reducida que es la jornada de trabajo para la cual se contrata a estos profesionales ( 2 horas semanales ), no ha sido posible superar una serie de carencias que dificultan el eficiente desempeño de este servicio.

Es por ello que se opta por diseñar un Proyecto o Plan de trabajo orientado a otorgarle a la Unidad de Bienestar una estructura más definida y una implementación adecuada, introduciendo un mayor organización y ordenamiento en el desempeño de sus labores, básicamente mediante la elaboración de un catastro el cual deberá ser periódicamente actualizado, conteniendo información que permita a la Unidad de Bienestar conocer la realidad que presentan los Socios y sus respectivos grupos familiares. También se ha creído necesario crear formatos de Informes Sociales; de Planillas de Atención, que permitan a la Unidad de Bienestar registrar y sistematizar adecuadamente los servicios prestados. Como una manera de mantener permanentemente informados a los

Socios respecto a temas que respondan a sus intereses, se diseñará un Boletín Informativo. Así también, como una manera de favorecer la existencia de una red infomativa permanente, se opta por la elaboración de un Panel Informativo.

Debido a que el funcionamiento de la Unidad de Bienestar implica una serie de acciones administrativas, se ha creído necesario diseñar un Manual Interno de Bienestar que establezca criterios a considerar en aspectos fundamentales, con el fin de proporcionar a los Socios una atención personalizada y equitativa, además de establecer una definida asignación de cargos y de funciones, es decir, señalar qué funciones le competen exclusivamente al Asistente Social, cuáles a la Comisión de Bienestar, y cuáles desempeñar como equipo de trabajo.

Asimismo, como una forma de complementar y reforzar la aplicación de principios administrativos en el desempeño de la Unidad de Bienestar, se considera importante la elaboración de la Pauta Evaluativa, la cual surge a partir de la necesidad de contar con un instrumento que permita a la Unidad de Bienestar detectar los resultados que arroja la realización de las actividades planificadas, facilitándole el ir introduciendo las modificaciones pertinentes y permitiéndole contar con una adecuada retroalimentación. Mediante la aplicación de este Instrumento de Evaluación se espera que la Unidad de Bienestar no sólo mida los resultados y/o efectos de su acción, sino también permita efectuar una optimización de los recursos de que dispone para su desempeño.

## - Objetivos

**Objetivo General** : " Dotar a la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar de una estructura administrativa, acorde al contexto en el cual se inserta, a sus características y a las de los Socios como beneficiarios del Bienestar ".

### **Objetivos Específicos :**

1.- " Facilitar a la Unidad de Bienestar la mantención de un Diagnóstico actualizado acerca de la realidad y de la situación socioeconómica que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".

2.- "Propiciar la existencia de un nexo entre la Unidad de Bienestar y los Socios del Sindicato, que favorezca la mantención de canales de información permanentes y bilaterales, que permitan por una parte, a la Unidad de Bienestar estar interiorizada de las necesidades, intereses y problemas que presentan los Socios; y por otra, de proporcionar a estos información que responda a sus inquietudes, a la vez que les informa acerca de la labor y actividades que la Unidad de Bienestar está desarrollando en su beneficio ".

3.- " Proporcionar a la Unidad de Bienestar un marco de acción definido, que favorezca la implementación paulatina del Proceso Administrativo en su desempeño, destacando el principio de división del trabajo y asignación de responsabilidades ".

4.- " Dotar a la Unidad de Bienestar de un Instrumento de evaluación que le permita detectar cómo está desarrollando sus acciones, facilitando el proceso de medición de los resultados que derivan de su quehacer, en aspectos tales como : entrega de beneficios, acciones de coordinación tanto internas como con otras áreas del Sindicato, y la mantención de canales de información permanentes y bilaterales ".

## - Actividades

Actividades	Propósito
<p>A) Elaboración de un catastro que contenga información actualizada acerca de los Socios en aspectos tales como : Individualización, fecha de nacimiento, nivel de escolaridad, domicilio, ubicación del kiosco, grupo familiar, situación previsional, situacional habitacional, entre otros.</p>	<p>Facilitar la labor que desarrolla la Unidad de Bienestar y el Asistente Social, al establecer un orden y una sistematización en la información referente a los Socios del Sindicato y Beneficiarios de la Unidad de Bienestar.</p>
<p>B) Creación de una Red y canales Comunicacionales permanentes y bilaterales.</p>	<p>Favorecer la existencia de un nexo permanente entre la Unidad de Bienestar y los Socios del Sindicato, de manera que la Unidad de Bienestar de a conocer el trabajo que se encuentra realizando, y que esta a su vez esté permanentemente informada acerca de las necesidades, intereses y problemas que presentan los Socios, promoviendo a la vez que se hagan sugerencias y se emitan opiniones acerca de la labor desempeñada por este servicio desde el punto de vista de los beneficiarios.</p>
<p>C) Elaboración de un Manual Interno de Bienestar.</p>	<p>Proporcionar a la Unidad de Bienestar un marco de acción definido, que favorezca la implementación paulatina del proceso administrativo en su desempeño, destacando el principio de división del trabajo y asignación de responsabilidades.</p>



Actividades	Propósitos
D) Crear una Pauta de Evaluación de uso interno para la Unidad de Bienestar	Dotar a la Unidad de Bienestar de un instrumento que le permita detectar cómo está desarrollando sus acciones, además de medir los resultados que derivan de su quehacer, en aspectos tales como entrega de beneficios, acciones de coordinación, mantención de canales de información permanentes y bilaterales.

**- Dependencia Administrativa:** La Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

**- Responsables de la Ejecución del Proyecto:**  
Equipo Seminarista de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso

## **- Recursos**

### **a) Recursos Humanos :**

- Equipo Seminarista de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

### **b) Recursos Materiales y Económicos :**

- 140 Carpetas Cardex	\$ 6.500.-
- 1 Archivo Cardex	\$ 110.000.-
- 140 accos	\$ 3.200.-
- 140 visores para carpetas colgantes	\$ 4.500.-
- Computador	\$ -----
- Material fungible	\$ 6.000.-

**TOTAL** **\$ 130.200.-**

**Tabla Gantt : Proyecto N° 1**

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
A						---	---	---								
B							---	---								
C									---	---	---					
D											---					

## **PROYECTO N° 2**

### **REGULARIZACION DE LA SITUACION PREVISIONAL DE LOS SOCIOS DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR.**

#### **- Fundamentación**

El presente Proyecto tiene como principal fin el proporcionar a los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar que no están afiliados a ningún Sistema Previsional, o bien que presentan discontinuidad en sus cotizaciones previsionales, los elementos necesarios para que regularicen su actual Situación Previsional.

Es con este fin que se han planificado actividades orientadas a incentivar a los Socios a regularizar su actual situación, aplicando Técnicas de Motivación en forma permanente, en forma paralela a la entrega de información y de contenidos socioeducativos a través de la organización de un Foro Panel en el cual participarán Profesionales del Instituto de Normalización Previsional y Agentes de Administradoras de Fondos de Pensiones; más la elaboración de tripticos y folletos informativos en los cuales se refuerzan los contenidos entregados en forma permanente en este aspecto, y la entrega adicional de folletos de diversas AFP, dentro de las cuales los Socios puedan escoger libremente, y sobre la base de un buen manejo de información; una donde afiliarse.

En el Foro Panel se tratarán específicamente aspectos relacionados con : Modo de operar del Antigo y del Nuevo Sistema Previsional, Bono de

Reconocimiento, Monto de las Cotizaciones Previsionales, Sistema y Fondos de Pensiones, Beneficios y Garantías que ofrecen cada uno de los Sistemas, etc.

La iniciativa e importancia de abordar esta problemática se basa a partir de los resultados derivados de la investigación realizada previamente, mediante la cual fue posible detectar que 95 de los 133 Trabajadores Suplementeros de Viña del Mar que están asociados al Sindicato, presentan problemas en el aspecto Previsional. Es así como 35 Socios no están afiliados a ningún Sistema Previsional, y 60 de ellos, si bien están adscritos a alguno, no están al día en sus cotizaciones.

Se detectó que los Socios carecen de un nivel de información adecuado en un aspecto fundamental como es la Previsión Social, ya que desconocen como opera el Sistema Previsional Antiguo en el cual están adscritos los Suplementeros de mayor edad ( Sistema de Seguro Social ), sistema que los acoge como Cotizantes Independientes a partir de la promulgación de la Ley N° 17.393 creada especialmente para proveer de Previsión a los Trabajadores Suplementeros . En tanto, los Suplementeros más jóvenes, los cuales no pueden ingresar al Antiguo Sistema Previsional, desconocen en qué consisten y cómo funcionan las Administradoras de Fondos de Pensiones.

La mayoría de los Socios señala estar interesado en regularizar su situación Previsional, ya que un importante porcentaje de ellos presenta vacíos en sus cotizaciones, o bien carecen de ella. Esta situación se torna preocupante al considerar que el trabajo que desempeñan los Trabajadores Suplementeros presenta un cierto grado de inestabilidad, por cuanto los ingresos económicos percibidos son variables, dependiendo del mes en que se trabaje, la ubicación del quiosco y el número de entregas a domicilio que se efectúe.

La Directiva del Sindicato le asigna gran importancia al tema de la Previsión Social de los Socios y una de sus metas primordiales radica en lograr que todos y cada uno de ellos regularice su situación y se ponga al día en sus cotizaciones, o bien que se adscriba a una AFP.

Es por este motivo que se ha creído necesario intervenir profesionalmente en este aspecto, pues si consideramos que la Previsión Social es, de acuerdo al planteamiento teórico de Abraham Maslow, una necesidad de Seguridad, tenemos que es preciso satisfacerla para poder continuar ascendiendo en la escala jerárquica o pirámide, esquema que este autor postula para explicar la existencia y prevalencia de las necesidades humanas.

Asimismo, la necesidad de Seguridad que representa la Previsión Social hoy, también repercutirá a futuro en el nivel de vida que presenten los Socios una vez que cese su vida laboral activa, pues incidirá en el nivel de ingresos que llegue a percibir en una etapa del desarrollo en la cual se

incrementan ciertos gastos relacionados con la salud, tales como atenciones médicas y adquisición de medicamentos.

Es por ello, que se torna importante el contar con una situación previsional estable y regular, especialmente si se analiza el hecho que los Suplementeros tienen a su alcance la posibilidad de cotizar, ya que poseen el respaldo de la Ley señalada anteriormente, la cual les facilita el acceso a la Previsión mediante la fijación de un monto menor a pagar como cotización previsional. Sin embargo, en este proceso es imprescindible que, como parte de la intervención profesional, Servicio Social actúe como apoyo y como agente mediador entre los Sistemas de Previsión y los Socios, no sólo a través de la entrega de orientación respecto a los Sistemas Previsionales existentes, sino también, a través de la implementación de un proceso de motivación permanente, con el fin de propiciar que todos y cada uno de los Socios comprenda la importancia de asegurar su futuro y el de sus grupos familiares mediante la Previsión Social.

## **- Objetivos**

**Objetivo General** : " Promover la regularización de la Situación Previsional que, actualmente, presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".

### **Objetivos Específicos :**

1.- "Organizar una Campaña Informativa orientada a motivar a los Socios a regularizar su Situación Previsional, en aquellos casos en que corresponda".

2.- " Capacitar a los Socios en los aspectos básicos que comprenden los Sistemas Previsionales, tales como : monto a cotizar, procedimientos de actualización de las cotizaciones cuando se presentan "vacíos" en ellas, sistemas de jubilación, fijación de los montos de las pensiones, etc.

### **- Metas :**

- Lograr que el 40 % de los 60 Socios que presentan discontinuidad en sus cotizaciones, se pongan al día en el pago de cotizaciones en el plazo de dos meses, a contar del mes de octubre.

- Lograr que el 50 % de los 35 Socios que no están afiliados a ningún Sistema Previsional, se afilien a alguna Administradora de Fondos de Pensiones, en el plazo de 5 meses.

## - Actividades :

Actividades	Propósito	Técnicas
<p>A) Recopilación de información y de antecedentes relacionados con la Ley 17.393 que proporciona a los Trabajadores Suplementeros un sistema especial de Previsión Social.</p>	<p>Contar con un marco de referencia adecuado para definir los aspectos específicos que deben ser abordados en el Foro Panel a realizar y en los Boletines Informativos relativos a la Previsión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas Bibliográficas.</li> <li>- Análisis de contenidos</li> </ul>
<p>B) Reuniones de Coordinación efectuadas entre la Directiva del Sindicato, el Asistente Social, la Comisión de Bienestar y el Equipo Seminarista, para la formulación del Plan de Trabajo diseñado para enfrentar los problemas derivados de la Situación Previsional que presenta un importante número de Socios.</p>	<p>Efectuar en conjunto con la Directiva, la Comisión de Bienestar y el Asistente Social del Sindicato, la Planificación del trabajo a realizar para abordar la temática de la Situación Previsional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discusión grupal.</li> <li>- Trabajo de Equipo</li> </ul>
<p>C) Reuniones de trabajo destinadas al diseño de una estrategia cuyos lineamientos básicos apunten a la realización de un trabajo complementario entre el Equipo Seminarista y un Equipo de Profesionales del I.N.P, utilizando la fortaleza de éste último en el manejo de conocimientos respecto al Antiguo Sistema Previsional, los cuales serán posteriormente entregados a los Socios mediante la realización de un Foro Panel ; y las fortalezas del Equipo Seminarista, abocado a motivar en forma permanente el proceso de preparación de un Foro Panel referente al Nuevo Sistema Previsional, efectuando un proceso de reforzamiento de los contenidos entregados en el Foro Panel a nivel individual.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de Contenidos</li> <li>- Trabajo de Equipo.</li> </ul>

<p>D) Realizar Reuniones de coordinación con Agentes de AFP Unión para organizar su intervención en el Foro Panel a realizar junto al Equipo del I.N.P</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación</li> <li>- Organización</li> </ul>
<p>E) Organización del Foro Panel a que contará con la participación del Equipo del I.N.P y de una AFP. Esta actividad implica el envío de una carta dirigida al Agente Local del I.N.P de Viña del Mar solicitando la participación del Equipo en el Foro respecto a la Situación Previsional de los Suplementeros, y posteriormente, la realización de reuniones de coordinación entre Asistentes Sociales del I.N.P y el Equipo Seminarista.</p>	<p>Efectuar los trámites necesarios para la realización del Foro Panel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación</li> <li>- Organización</li> </ul>
<p>F) Diseño, confección e instalación de afiches en las Agencias Distribuidoras de Diarios y Revistas, con el fin de informar y motivar a los Socios a asistir y a participar en el Foro que estará a cargo del Personal del I. N.P y de AFP Unión</p>	<p>Promocionar las actividades a realizar en el aspecto previsional, como una forma de incentivar a los Socios a participar en ellas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>
<p>G) Diseño, confección y distribución de un Boletín Informativo que contemple los contenidos a ser tratados en materia previsional., como una forma de responder a las principales dudas de los Socios al respecto.</p>	<p>Responder a las principales dudas e inquietudes que tengan los Socios en materia previsional, a la vez que busca servir como nexo introductorio al Foro Panel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarificación</li> <li>- Reforzamiento</li> <li>- Técnicas visuales</li> </ul>
<p>H) Foro Panel en el cual participen Equipo del INP y de la AFP Unión</p>	<p>Responder a todas aquellas dudas e inquietudes que pudieran tener los Socios respecto a los Sistemas Previsionales mediante la entrega de una información sistematizada y clara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación y guía</li> <li>- Clarificación</li> <li>- Reforzamiento</li> </ul>

Actividades	Propósito	Técnicas
I) Elaboración y entrega a los Socios de un tríptico que contenga información respecto a aspectos fundamentales a ser tratados en el transcurso del Proyecto respecto a Situación Previsional del Trabajador Suplementero.	Entregar material escrito que refuerce los contenidos entregados en el Foro Panel.	- Refuerzo.
J) Evaluación de la aplicación del Proyecto. Para este efecto se medirán los resultados cuantitativos, referidos principalmente al número de Socios que regularizó su Situación Previsional como resultado de la ejecución del Proyecto. Se establecerá como parámetro de comparación la aplicación de un Test Antes-Después, para determinar los cambios producidos.	Medir los resultados obtenidos producto de la ejecución del Proyecto.	- Técnicas de E - valuación.  - Criterios de G. Briones

**- Dependencia Administrativa :** La Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

**- Beneficiarios :** Todos los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar que presenten problemas en materia Previsional.

## **- Responsables de la Ejecución del Proyecto:**

- a) Equipo de Profesionales del Instituto de Normalización Previsional.
- b) Equipo de Profesionales de la Administradora de Fondos de Pensiones Unión
- c) Equipo Seminarista de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

## **- Recursos.**

### **a) Recursos Humanos :**

- Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.
- Equipo de Profesionales del Instituto de Normalización Previsional.
- Equipo de Profesionales de la AFP Unión
- Equipo Seminarista de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

### **b) Recursos Materiales y Financieros :**

- Material fungible	\$ 4.800.-
- Fotocopias	\$ 2.900.-
- Computador	-----
- Local	-----
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 7.700.-</b>

# Tabla Gantt : Proyecto N° 2

Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
A				---												
B				---												
C						---										
D						---	---									
E								---								
F								---								
G																
H																
I																
J																



## PROYECTO N° 3

### CREACION DE UNA ESCUELA DE FUTBOL ORIENTADA HACIA LOS HIJOS DE LOS SOCIOS DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR

#### - **Fundamentación.**

El Estudio Diagnóstico realizado en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar nos permitió detectar, que además de la extensa jornada de trabajo que cumplen, los Socios carecen de alternativas de recreación y/o esparcimiento concretas para ellos y sus familias.

A esto se agrega el hecho que la mayoría de los Beneficios que ofrece la Unidad de Bienestar no son extensivos al grupo familiar del Socio ( salvo la Fiesta de Navidad y la Ayuda Escolar ), siendo esta situación considerada por los Socios como una deficiencia del Servicio. Debido a esto es que se plantea el diseño de una actividad concreta , dentro del ámbito deportivo-recreacional, que les proporcione al Socio y a sus familias, especialmente a sus hijos, una instancia concreta de participación y esparcimiento.

Es por ello que mediante el diseño del presente Proyecto, pensamos contribuir al proceso de transformación de esta situación, ya que constituye la proposición de una alternativa viable de convivencia, de esparcimiento y de participación que la Unidad de Bienestar le estaría ofreciendo

a los Socios y a sus familias, favoreciendo además el sentido de pertenencia y de integración entre ellos y el Sindicato.

También es necesario destacar la importancia que representa para los niños la puesta en marcha de una actividad que influye, directa o indirectamente en su proceso de desarrollo y de socialización, por cuanto la Escuela de Fútbol puede ser además considerada un agente educador informal que entrega elementos, tales como aprender a trabajar en equipo; respeto hacia los demás; integración; convivencia; acatar reglas y normas; solidaridad y participación, los cuales contribuyen a potenciar habilidades necesarias para enfrentar los desafíos que plantea la etapa de desarrollo en la cual se encuentran.

La finalidad que persigue este Proyecto es incrementar la participación activa de los Socios y sus familias en la Unidad de Bienestar y en el Sindicato.

En la ejecución de este Proyecto se espera involucrar a los Socios en la realización de esta actividad, al promover su participación actuando como apoyo al Profesor de Educación Física en las prácticas deportivas.

Por otro lado, debido a que no existe la posibilidad de encauzar recursos económicos a la creación de beneficios tangibles destinados a los hijos de los Socios, es que se proyecta la creación de esta Escuela de Fútbol, orientada a proporcionar a los niños y jóvenes una actividad deportiva y recreacional diseñada especialmente para ellos.

Para fines operativos, el presente Proyecto contempla la realización de tres Tipos de Actividades :

1° Actividades destinadas a promover y entregar información a los Socios respecto a la creación de la Escuela de Fútbol implicando además las respectivas reuniones de coordinación entre el Equipo Seminarista, la Comisión de Bienestar, la Comisión de Deporte y el Profesor de Educación Física.

2° Diseño de las actividades deportivas y recreacionales propiamente tales, con el desarrollo de contenidos en cada Categoría.

3° Actividades relacionadas con un Sistema de Evaluación a emplear para medir los resultados de la aplicación del Proyecto.

## - **Objetivos.**

**Objetivo General** : " Desarrollar nuevas formas de respuesta de la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar a las necesidades de las familias de los Socios, propiciando que se sientan integrados, partícipes e identificados con el gremio, con sus compañeros y con el Sindicato ".

## - **Objetivos Específicos.**

- Proporcionar a los hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar una instancia de recreación y desarrollo a través del Deporte.
- Favorecer la integración de los hijos y cónyuges de los Socios a la Unidad de Bienestar y al Sindicato, mediante una alternativa de participación derivada del Deporte.
- Favorecer la integración de los Socios a la Unidad de Bienestar y al Sindicato.

- **Beneficiarios** : En la Escuela de Fútbol podrán participar todos los hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes cuyas edades fluctúen entre los 5 a 16 años .

### - Actividades.

Propósito	Actividades	Técnicas
<p>- Planificar y Organizar la realización de nuevas actividades a ser desarrolladas por la Unidad de Bienestar</p> <p>- Informar a los Socios respecto a la creación de la Escuela de Fútbol que se creará en el Sindicato, como actividad de la Unidad de Bienestar.</p>	<p>A) Reuniones de Coordinación entre el Equipo Seminarista y la Comisión de Deportes para planificar el financiamiento y la adquisición de implementos deportivos para la práctica deportiva de la Escuela de Fútbol</p> <p>B) Reuniones de Trabajo del Equipo Seminarista para la sistematización de los datos de los hijos de los Socios cuyas edades fluctúen entre los 5 a 15 años de edad, como potenciales alumnos de la Escuela de Fútbol</p> <p>C) Reuniones de Trabajo del Equipo Seminarista para el diseño de los requerimientos a formular al Profesor de Educación Física</p> <p>D) Reuniones de coordinación y de planificación entre el Profesor de Educación Física que se encargará del desarrollo de la práctica deportiva de los niños en la Escuela de Fútbol, y el Equipo Seminarista.</p> <p>E) Elaboración y entrega de un Boletín que informará a los Socios acerca de la creación de la Escuela de Fútbol en el Sindicato.</p>	<p>- Reuniones de Coordinación</p> <p>- Trabajo en Equipo</p> <p>- Trabajo en Equipo</p> <p>- Análisis de datos</p> <p>- Trabajo en Equipo</p> <p>- Coordinación</p> <p>- Trabajo en Equipo</p> <p>- Coordinación</p> <p>- Promoción</p>



Propósito	Actividades	Técnicas
<p>- Proporcionar antecedentes a ser considerados para la posterior formulación y diseño de actividades deportivo-recreacionales en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar</p>	<p>F) Elaboración y entrega de una Circular mediante la cual se invita a los hijos de los Socios a participar en la Escuela de Fútbol.</p>	<p>- Motivación</p>
	<p>G) Elaboración y distribución de afiches para su instalación en las principales Agencias Distribuidoras de Diarios mediante los cuales se reitera la invitación a participar en la Escuela de Fútbol.</p>	<p>- Motivación - Refuerzo</p>
	<p>H) Creación y aplicación de una Pauta que permita controlar clase a clase el trabajo que se está realizando con los niños en la Escuela de fútbol, que contenga aspectos tales como : Asistencia, Participación e Integración.</p>	<p>- Control</p>
	<p>I) Reuniones de Control periódicas, entre el Profesor de Educación Física y el Equipo Seminarista, en las cuales se aplicará una Pauta de Evaluación con el fin de controlar el desarrollo de las actividades, y que consigne aspectos cualitativos (tales como cambios de conductas ocurridos a raíz de la implementación del Proyecto, impacto) y cuantitativos ( número de niños que asistieron a la Escuela de Fútbol, número de padres que colaboraron)</p>	<p>- Trabajo en Equipo - Evaluación</p>

**- Responsables de la ejecución de la actividad :** Equipo Seminarista de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.

**- Recursos :****a) Recursos Humanos :**

- Equipo Seminarista de Servicio Social.
- Comisión de Bienestar
- Comisión de Deportes.

**b) Recursos Materiales y Económicos :**

- 2 diskettes doble densidad	\$ 900.-
- 14 cartulinas de colores	\$ 2.100.-
- 6 plumones	\$ 2.400.-
- 1 resma papel oficio	\$ 2.800.-
- Fotocopias	\$ 1.100.-
- Computador	\$ -----
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.300.-</b>

## **- Actividades Deportivas :**

Para fines operativos se ha optado por dividir a los niños en tres categorías, que son las siguientes :

### **1ª Categoría : De 5 a 8 años :**

#### **Objetivos Específicos :**

- a.- Desarrollar las habilidades de coordinación, tanto con el espacio, con el balón, como con los compañeros y su propio cuerpo.-
- b.- Aprender jugando, las nociones básicas de la táctica y del Reglamento de Fútbol.
- c.- Realizar actividades lúdicas

### **2ª Categoría : Niños entre 9 a 12 años.**

#### **Objetivos Específicos :**

- a.- Enseñar a los niños los beneficios del trabajo en equipo.
- b.- Aprender a jugar en distintas posiciones, de acuerdo a sistema de rotación.
- c.- Favorecer la adaptación del niño al espacio de juego, a los demás y al balón, estimulando sus habilidades de coordinación.

### **3ª Categoría : Niños entre 13 a 16 años.**

#### **Objetivos Específicos :**

- a.- Efectuar prácticas deportivas más intensas con una división definida de posiciones .

- b.- Estimular el desarrollo de habilidades específicas del Fútbol, tales como:  
 \* Dominio del Balón.  
 \* Manejo del cuerpo en el espacio.
- c.- Fortalecer la voluntad y la capacidad de inteligir durante el juego y la competencia.
- d.- Favorecer un desarrollo físico acorde con las necesidades fisiológicas que demanda el juego.

## - Recursos .

### a) Recursos Humanos :

- Equipo Seminarista de Servicio Social.
- Profesor de Educación Física, que realice una sesión deportiva por semana, de dos horas de duración. La sesión de trabajo profesional asciende a \$4.000.-

Mensualmente asciende a	\$ 16.000.-
Bono de movilización mensual	\$ 1.000.-

---

Subtotal Honorarios	\$ 17.000.-
---------------------	-------------

### b) Recursos Materiales o de Implementación :

- 10 balones de Fútbol N°4	\$ 7.000.- c/u	= \$70.000.-
- 10 balones de Fútbol N°5	\$ 7.000.- c/u	= \$70.000.-
- 4 juegos de petos	\$10.000.- c/u	= \$40.000.-
Subtotal de Gastos de Implementación	\$24.000.-	= \$180.000.-
Arriendo de Cancha	\$ 3.000.- la hora	= \$ 24.000.- ( al mes )

---

<b>Total de Gastos de Implementación :</b>	<b>\$204.000.-</b>
--	--------------------

### c) Recursos Económicos :

Los Recursos Económicos que serán utilizados por concepto de implementación de la Escuela de fútbol se desglosan de la siguiente forma, considerando que la ejecución de este proyecto se efectuará a partir del día Sábado 24 de Septiembre, hasta la primera quincena del mes de Diciembre.

- Pago de Honorarios Profesionales	\$ 48.000.-
- Pago de Bono de Movilización	\$ 3.000.-
- Implementación deportiva	\$180.000.-
- Arriendo de Cancha	\$ 72.000.-

---

**Total de Gastos : \$303.000.-**

### d) Financiamiento :

La Escuela de Fútbol sería financiada, en parte con recursos aportados por la Unidad de Bienestar, los aportes efectuados por la Comisión de Deportes y con el pago de una mensualidad pagada por cada participante, cuyo monto será fijado de acuerdo al número de niños que se inscriba.



**CAPITULO IV :**  
**EJECUCIÓN**

## **EJECUCIÓN DEL PROGRAMA**

Considerando las características y necesidades que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, los Proyectos diseñados se orientaron a proporcionar una respuesta concreta a situaciones bien delimitadas y definidas que se relacionan principalmente con la forma como la Unidad de Bienestar contribuye en el proceso de satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios, en aquellos aspectos que le competen.

En este aspecto es necesario nuevamente señalar que las actividades destinadas a proporcionar una estructura administrativa a la Unidad de Bienestar, fueron implementadas de acuerdo a las características que poseen tanto la organización en la cual se inserta el Seminario de Título, como la Unidad misma, el tipo de beneficios que entrega y sus beneficiarios. Se hace esta observación debido a que por estas características, la Administración del servicio, no puede, a corto plazo, alcanzar las dimensiones que pudiera llegar a obtener en otro tipo de organización.

En cuanto a la puesta en marcha de los Proyectos, podemos señalar que esta se inició la segunda semana del mes de Septiembre y culminó la segunda semana del mes de Diciembre, constituyendo un período adecuado para el desarrollo de las actividades planificadas anteriormente.

Es así como la puesta en marcha de los Proyectos se realizó en forma simultánea ( pues la naturaleza de los Proyectos facilitó el desarrollo de este proceso ), en un período de tiempo real que, exceptuando pequeñas variaciones, coincidió con el tiempo planificado.

## **EJECUCION DEL PROYECTO N° 1**

El Proyecto N° 1, orientado a dotar a la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, de aquellos instrumentos de Administración que, directa o indirectamente, inciden en su funcionamiento y en la forma como satisface aquellas necesidades de los Socios que son de su competencia.

Es así como, mediante la elaboración de Formatos de Fichas de antecedentes, de Informes Sociales, y de Fichas de Registros de Atenciones se espera introducir al logro de una organización y sistematización de la labor desarrollada por la Unidad de Bienestar.

Asimismo, a través de la elaboración de un catastro de Fichas que contenga información acerca de los Socios y de sus grupos familiares, se facilita a la Unidad de Bienestar la mantención de un Diagnóstico actualizado respecto a la realidad que presentan los Trabajadores Suplementeros inscritos en el Sindicato.

Para propiciar la mantención de canales de comunicación expeditos se planificó la creación de un Panel Informativo, y la elaboración de Circulares y de un Boletín Informativos.

Para la implementación del Proyecto se desarrollaron las siguientes Actividades, tendientes al logro de los Objetivos :

### **Objetivo Específico N° 1**

" Facilitar a la Unidad de Bienestar la mantención de un Diagnóstico actualizado acerca de la realidad y de la situación socioeconómica que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".

### **Actividades :**

Para el logro de este objetivo se planificó la elaboración de un Catastro de Fichas Personales que contienen información acerca de los Socios, tales como Individualización, Fecha de Nacimiento, Edad, Estado Civil, Nivel de Escolaridad, Domicilio, Ubicación del kiosco, Grupo Familiar, Situación Previsional y Situación Habitacional. El fin que persigue este catastro es servir de referente básico para la mantención de un Diagnóstico actualizado acerca de la realidad que presentan los Socios, para que a través de este, la Unidad de Bienestar, pueda planificar sus actividades, teniendo como base y respaldo, los antecedentes que le indiquen qué aspectos son susceptibles de ser intervenidos, con el objeto de responder en forma oportuna y adecuada a las necesidades de los Socios.

### **Objetivo Específico N° 2**

" Propiciar la existencia de un nexo entre la Unidad de Bienestar y los Socios del Sindicato, que favorezcan la mantención de canales de información permanentes y bilaterales, que permitan, por una parte, a la Unidad de Bienestar estar interiorizada de las necesidades, intereses y problemas que presentan los Socios; y por otra, de proporcionar a estos información que responda a sus inquietudes, a la vez que les informa acerca de la labor y actividades que la Unidad de Bienestar está desarrollando en su beneficio ".

### **Actividades :**

Para la consecución de este Objetivo, se crearon un Boletín Informativo, Circulares, un Buzón de Sugerencias y un Panel Informativo. En esta actividad se consiguió canalizar la participación activa de los miembros de la Comisión de Bienestar, quienes colaboraron en la fabricación del Panel Informativo. Esta actividad se organizó con el fin de crear instrumentos concretos que, por un lado permitan la difusión de la labor desarrollada por la Unidad de Bienestar y, por otro, que contribuyan al logro del Objetivo Específico N° 1, referido a la mantención de un Diagnóstico actualizado de la realidad de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes de Viña del Mar.

### **Objetivo Específico N° 3**

" Proporcionar a la Unidad de Bienestar un marco de acción definido, que favorezca la implementación paulatina del Proceso Administrativo en su desempeño, destacando el principio de división del trabajo y asignación de responsabilidades".

### **Actividades :**

Para el logro de este Objetivo, se procedió a la elaboración de un Manual Interno de Bienestar, en el cual se establecen las Funciones que desarrollará la Unidad de Bienestar, delimitando así su área de competencia. También establecerá una división de tareas y de responsabilidades aplicable al Equipo de Trabajo que forma parte de la Unidad de Bienestar. Es así como en el Manual se señala cuáles son atribuciones de la Comisión de Bienestar, cuáles son privativas del Asistente Social, y cuáles pueden y/o deben realizar en conjunto.

El Manual establece además los Principios en los cuales basa su labor la Unidad de Bienestar y los Beneficios que ofrece, además de señalar en qué casos corresponde la entrega de ayuda adicional y las condiciones en que se presta.

Cabe señalar que el Manual, junto a las otras instancias establecidas en el presente Proyecto, constituye un primer paso para facilitar la implementación de los principios y elementos básicos de la Administración en la labor desarrollada por la Unidad de Bienestar.

### **Objetivo Específico N° 3**

" Dotar a la Unidad de Bienestar de un Instrumento de Evaluación que le permita detectar cómo está desarrollando sus acciones, facilitando el proceso de medición de los resultados que derivan de su quehacer, en aspectos tales como : entrega de beneficios, acciones de coordinación tanto internas como con otras áreas del Sindicato, y la mantención de Canales de Información permanentes y bilaterales ".

## **Actividades :**

Para lograr este Objetivo, el Equipo Seminarista se abocó a definir aquellos aspectos en los cuales la Unidad de Bienestar demostraba mayores debilidades, detectando las variables que influían en esta situación. Posteriormente estas variables fueron operacionalizadas, dejándolas susceptibles de ser medidas con el fin de, periódicamente, controlar cómo está funcionando la Unidad de Bienestar y qué aspectos es necesario retomar o abordar a través de la puesta en marcha de actividades previa y adecuadamente planificadas.

Dentro de las debilidades que fueron detectadas en la Etapa de Investigación y Diagnóstico, detectamos la carencia de organización en la labor desarrollada en la Unidad de Bienestar, y en la falta de coordinación entre ésta y otras Comisiones y áreas del Sindicato. También se evidenció la carencia de un marco estructural que proporcione una coherencia en las acciones y una delimitación definida, que permita a este Servicio intervenir en aspectos concretos y propios del Bienestar.

La Pauta de Evaluación creada comprende los siguientes aspectos : realización de reuniones de coordinación entre quienes componen la Unidad de Bienestar, coordinación entre la Unidad de Bienestar y otras Comisiones o Areas del Sindicato, aplicación del Reglamento de Bienestar, utilización de los sistemas de registros creados para la Unidad de Bienestar, funcionamiento desempeñado por los canales de información creados. También, como una manera de llevar un registro estadístico, la Pauta contempla un punto relacionado con el tipo de beneficio más solicitado al Bienestar, y las características que asumen los Socios que con mayor frecuencia solicitan ayuda de la Unidad de Bienestar.

## **EJECUCION DEL PROYECTO N° 2**

El Proyecto N° 2, se orientó a la regularización de la Situación Previsional que actualmente presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

Se promueve el logro de este Objetivo a través de la realización de una serie de actividades complementarias que, no sólo contemplan la entrega de información respecto a los Sistemas Previsionales, sino que también se abocan a crear conciencia en los Socios respecto a la importancia de contar con el respaldo de la Previsión Social.

### **Objetivo Específico N° 1**

" Organizar una Campaña orientada a motivar a los Socios a regularizar su Situación Previsional, en aquellos casos en que corresponda ".

### **Actividades :**

Para proporcionar a los Socios una información adecuada respecto a la Previsión, se realiza como primera instancia, una recopilación de información y de antecedentes relacionados con la ley que respalda a los Trabajadores Suplementeros en su afiliación, tanto en el Antiguo, como en el Nuevo Sistema Previsional. Con este fin, se realizan las consultas necesarias para establecer en qué consiste y cómo opera, para, posteriormente proporcionar esta información a todos aquellos Socios que lo requieran.

Para definir el Plan de Intervención a aplicar para dar respuesta a la inestabilidad e irregularidad previsional que presenta un importante número de Socios, se realizan reuniones de coordinación entre la Directiva del Sindicato, el Asistente Social, la Comisión de Bienestar y el Equipo Seminarista de Servicio Social, para así definir un Plan de Trabajo orientado a enfrentar los problemas

relacionados con la irregularidad de la situación previsional de los Socios; ofreciendo alternativas de solución viables. Además se elaboran trípticos que contienen información relacionados con aspectos puntuales de los Sistemas Previsionales los cuales se entregan a los Socios y los cuales también se colocan en el Panel Informativo.

## **Objetivo Específico N° 2**

" Capacitar a los Socios en los aspectos básicos que comprenden los Sistemas Previsionales, tales como : montos a cotizar, procedimientos de actualización de las cotizaciones cuando se presentan "vacíos" en ellas, Sistemas de Jubilación, fijación de los montos de Pensiones y Fondos de Pensiones ".

## **Actividades :**

Para propiciar esta capacitación se efectúan reuniones de coordinación entre un Equipo de Profesionales del Instituto de Normalización Previsional de Viña del Mar y el Equipo Seminarista, con el propósito de diseñar una estrategia de trabajo cuyos lineamientos básicos se orienten a la realización de un trabajo coordinado y complementario entre estos dos grupos de trabajo, para así enfrentar el problema que constituye la situación Previsional irregular que presentan los Socios. Contando con el apoyo del Equipo del Instituto de Normalización Previsional, se efectuó un Foro Panel orientado a capacitar a los Socios que cotizan en el Sistema de Seguro Social en materia previsional, respondiendo a todas las preguntas y dudas que cada uno de ellos poseía al respecto.

Para enfrentar la situación en que se encuentran aquellas personas a las cuales les corresponde cotizar en una Administradora de Fondos de Pensiones, se efectuaron reuniones de coordinación con Agentes de A.F.P Unión, a quienes se les solicita que participen en un Foro Panel donde se expongan aspectos respecto a cómo opera el sistema y cual es la situación que asumen los Suplementeros cuando ingresan y cotizan en ese sistema.

Es así como el día Lunes 14 de Noviembre, contando con la asistencia de 92 Socios ( 69,2 % del total de Socios ), se efectúa el Foro Panel en

el cual intervienen el Equipo del I.N.P y el Equipo de la A.F.P Unión. En la ocasión ambos Equipos exponen acerca de los Sistemas a los cuales representan, señalando los aspectos en que coinciden, las ventajas y debilidades de cada uno; cómo cambiarse del Antiguo Sistema al Nuevo, sin perder los años de Cotizaciones, qué es y en qué casos corresponde el Bono de Reconocimiento, en qué casos especiales los Suplementeros que cotizaron en el Seguro Social y que después se cambiaron a una A.F.P pueden regresar al Sistema Antiguo, etc.

## EJECUCION DEL PROYECTO N° 3

Este Proyecto se diseña con el fin de incrementar el nivel de participación de los Socios en la Unidad de Bienestar y en el Sindicato, a través del desarrollo de nuevas formas de dar respuesta a las necesidades que presentan, integrando además a sus grupos familiares.

Para tal efecto se crea la Escuela de Fútbol de los hijos de los Socios, la cual constituye una alternativa viable y original de participación e integración a través de la recreación y el deporte.

Debido a que para concretar la puesta en marcha del Proyecto que contempla la creación de la Escuela de Fútbol, es que se realizaron una serie de actividades de diversa índole, de acuerdo a los objetivos perseguidos.

### **Objetivo Específico N° 1**

" Proporcionar a los hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar una instancia de recreación y desarrollo a través del Deporte.

### **Actividades :**

En primer lugar el Equipo Seminarista analiza los datos de los hijos de Suplementeros cuyas edades fluctúan entre los 5 a 15 años de edad, que eventualmente podrían interesarse en participar en la Escuela de Fútbol, procediendo a sistematizarlos y establecer categorías, de acuerdo a rangos de edades. Estos datos permitieron detectar que un número importante de niños (34) eran potenciales beneficiarios directos de este Proyecto.

Posteriormente se realizaron reuniones de planificación y de coordinación de las actividades para la formación de la Escuela de Fútbol. En estas reuniones participaron la Comisión de Deportes, la Comisión de Bienestar y

el Equipo Seminarista. Se trataron aspectos relacionados con la modalidad de trabajo que realizaría, los horarios en que funcionaría, los recursos necesarios para su implementación y la forma de obtener financiamiento.

También se realizaron reuniones de trabajo con el Profesor de Educación Física que estaría a cargo de las prácticas deportivas y de los entrenamientos de los niños. En estas reuniones el Equipo Seminarista planteó los lineamientos básicos a seguir y el contexto en el cual se deseaba que se desarrollaran las sesiones. En conjunto se elabora un Plan de Trabajo, en el cual el Equipo Seminarista y el Profesor aporta de acuerdo a la orientación de su respectiva profesión. Una vez que se contó con el Plan de Trabajo, el Equipo Seminarista organizó una reunión con los Dirigentes del Sindicato. Se tratan aspectos relacionados primordialmente con el financiamiento e implementación del Proyecto. Es así como la Dirigencia acuerda financiar en parte los gastos del Proyecto ( Arriendo de cancha, honorarios del profesor y compra de 5 balones ) y se manifiestan conformes con la actividad e inclusive señalan la importancia de esta, debido a que la creación de la Escuela de Fútbol servirá de base para la creación de una nueva área dentro del Sindicato, como respuesta a una inquietud de los Dirigentes, la cual estará dedicada a proporcionar instancias de recreación y cultura para los Socios y sus familias. Se acuerda fijar como día de práctica los Sábados, entre 16.00 a 18.30 Horas, en una Cancha Deportiva cercana a la sede del Sindicato.

## **Objetivo N° 2**

" Favorecer la integración de los Socios y de sus familias a la Unidad de Bienestar y al Sindicato ".

## **Actividades :**

Para alcanzar este Objetivo se desarrollaron diversas actividades, entre las cuales destacan las campañas motivacionales y la promoción de la actividad a desarrollar con los niños en la Escuela de Fútbol. Es así que como una forma de propiciar la participación de los Socios se solicita a los padres su cooperación en las sesiones deportivas, actuando como apoyo para el Profesor de Educación Física. También se invita a los Socios a participar en la planificación de actividades destinadas a recaudar fondos para la compra del resto de la implementación necesaria para efectuar las prácticas deportivas. Junto a ellos se realizan actividades con el fin de recaudar fondos orientados a la adquisición de más implementos deportivos..

# **CAPITULO V :**

# **EVALUACIÓN**

## EVALUACION DEL PROGRAMA

El Objetivo General del Programa planteaba dotar a la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar de una estructura bien definida, que le permita incrementar su capacidad de satisfacer aquellas necesidades que presentan los Socios, y que sean de su área de competencia.

Este Objetivo surge a partir de la necesidad de transformar a la Unidad de Bienestar en un Servicio e Instrumento, a través del cual los Socios puedan obtener respuestas a aquellas necesidades susceptibles de ser satisfechas por la Unidad de Bienestar.

Para propiciar el cumplimiento de este Objetivo se diseñaron tres Proyectos de distintas envergaduras, pero que se complementaban entre si, por cuanto todos, directa o indirectamente promovían cambios en la estructura de la Unidad de Bienestar, a través de la entrega de nuevos beneficios y facilitando un acercamiento de los Socios a este Servicio y al Sindicato, elevando así el nivel de participación e integración.

Los Proyectos creados e implementados surgieron como una forma de dar respuesta y satisfacción a aquellas deficiencias o debilidades detectadas durante la Etapa de Diagnóstico, en relación a las necesidades que presentaban los Socios y la capacidad real de la Unidad de Bienestar para satisfacer aquellas que eran de su área de competencia. Es así como el Programa en forma específica se plantea :

- 1) " Potenciar la capacidad de la Unidad de Bienestar para responder efectiva y oportunamente a aquellas necesidades de los Socios que le competen, mediante una estructura administrativa acorde a este fin ".
  
- 2) " Responder efectivamente a aquellas necesidades o carencias que presentan los Socios en el ámbito de la Previsión Social ".

3) " Incrementar el Nivel de Participación y de acercamiento de los Socios hacia la Unidad de Bienestar ".

4) " Integrar a la familia de los Socios, principalmente a sus hijos, en el proceso de entrega de beneficios y en los Programas de la Unidad de Bienestar ".

Tanto el Programa, como cada uno de los Proyectos aplicados, serán evaluados de acuerdo a la detección de logros obtenidos y del nivel de optimización que alcanzaron. Para realizar esta medición evaluativa se recurrirá a la aplicación de los Criterios Evaluativos planteados por Guillermo Briones : Calidad, Logro, Persistencia, Eficiencia e Impacto.

- **Criterio de Calidad** : Se refiere a la estimación de los resultados cualitativos de un Programa.

- **Criterio de Logro** : Se refiere a la medición de los efectos producidos por el Programa y/o Proyecto, es decir, a su cuantificación en términos de alguna unidad de medida.

- **Criterio de Persistencia** : Se refiere a la durabilidad de las modificaciones ocurridas producto de la aplicación del Programa.

- **Criterio de Eficiencia** : Se refiere a la productividad del Programa, es decir, relaciona los esfuerzos o insumos empleados (financieros, humanos, etc)

- **Criterio de Impacto** : Se refiere a la ponderación de la importancia relativa de los resultados en comparación con la magnitud total del problema con el cual se relaciona.

Finalmente, cabe señalar que se utilizará como Instrumento de Evaluación la Tabla Gantt para comparar el tiempo programado y el tiempo real que implicó la realización de cada actividad programada.

# EVALUACION DEL PROCESO METODOLOGICO

## 1.- Investigación y Diagnóstico

En esta primera etapa del Proceso Metodológico, se debe señalar, en primer lugar, que desde el momento de la inserción del Equipo Seminarista en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, se dió inicio al proceso de recopilación de información respecto a la temática a desarrollar, y respecto a la institución patrocinante.

Se recolectaron antecedentes referentes al origen del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar y del Servicio de Bienestar del mismo, con el fin de conocer aspectos básicos a ser considerados al momento de delimitar la problemática a abordar. Estos antecedentes se obtienen a través de conversaciones informales con Socios, y a través de entrevistas con los Dirigentes del Sindicato, con el Asistente Social y con los integrantes de la Comisión de Bienestar. También implicó la revisión de documentos relacionados con los orígenes y fines perseguidos por el Servicio de Bienestar y por el Sindicato.

Aparte de las conversaciones informales y de las entrevistas, se empleó como técnica de recolección de antecedentes, la observación simple, a través de la cual fue posible conocer aspectos relacionados con la dinámica interna del Sindicato, especialmente en lo referente a clima grupal, distribución del poder, comunicación, relaciones humanas. Posteriormente algunos de estos aspectos fueron tratados en forma directa o indirecta en el estudio realizado.

Uno de los obstáculos que se presentó en el desarrollo de esta búsqueda de referencias bibliográficas, consistió en la escasez de material teórico y empírico referente al tema, ya que la mayor parte de los textos que tratan

aspectos relacionados a las organizaciones sindicales lo hacen primordialmente sobre los Sindicatos de empresa y/o de Trabajadores Dependientes, lo cual no se ajusta al contexto en el cual se desarrolla el presente Seminario. Igual situación ocurrió respecto al material teórico relativo a los Departamentos de Bienestar, pues se trata primordialmente de experiencias referidas a Servicios insertos en Empresas u Organizaciones que presentan otro tipo de estructura organizacional y administrativa, la cual no se ajusta a la realidad en la cual se interviene.

Sin embargo, el Marco Teórico fue elaborado en base a aquellos elementos que fueron extraídos de textos que eran acordes o adaptables a la realidad estudiada. Es así como se trabaja en base, primordialmente, de la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, la cual constituyó un hilo conductor del Seminario, por cuanto proporcionó la delimitación de la acción a desarrollar, ya que el trabajo, básicamente, se aboca a potenciar a la Unidad de Bienestar como instrumento satisfactor de Necesidades de Seguridad y de Pertenencia.

Una vez establecidas las bases del Estudio, se definen las variables en las cuales se centrará, operacionalizándolas, con el fin de permitir su medición. Es así como, al constituir este Seminario un estudio exploratorio - descriptivo, se opta por trabajar en base a una hipótesis que postula que las características que presenta la Unidad de Bienestar del Sindicato, estarían incidiendo en la forma como opera y satisface las necesidades de los Socios, de acuerdo a sus características socioeconómicas y educacionales. Debido a que en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar no se han realizado con anterioridad estudios con las características que asume el presente Seminario de Título, el Sindicato no cuenta con antecedentes relativos a sus Asociados, ignorándose en qué medida la Unidad de Bienestar constituye un real y efectivo apoyo para los Socios, y en qué forma son aprovechados los beneficios que entrega.

Después de definir esta situación, se procede a establecer la muestra en base a la cual se trabajará, y se opta por encuestar al Universo total de los Socios activos del Sindicato ( 133 ), entendiéndose por Socio Activo a toda aquella persona que realmente está trabajando su kiosco y ejerce la actividad de Suplementero. Esta salvedad se hace debido a que se detectaron casos en que personas que figuraban en el registro de Socios, realmente no se encontraban trabajando en esta actividad y arrendaban su kiosco, lo cual no es lícito si se considera que este es un recurso para ser utilizado por el titular y no para lucrar con su arriendo.

Como instrumento recolector de información se crea un Cuestionario compuesto por 46 preguntas, entre las cuales se encuentran preguntas cerradas, abiertas y mixtas. El Cuestionario se aplica en el lugar de trabajo de los Socios, y en el caso de los que ejercen como ambulantes y que cambian constantemente de ubicación, se les cita al Sindicato para ser encuestados. El Equipo Seminarista opta por dividir los sujetos a ser encuestados

de acuerdo a la ubicación de sus kioscos, es así como la cantidad de Socios se divide en dos grandes sectores, utilizando como línea divisora la calle Arlegui. Uno de los sectores encuestados comprende a todos los kioscos ubicados en calle Libertad ; los Ponientes; Oriente, San Antonio, Quillota, más los Kioscos ubicados en Miraflores, Santa Julia, Santa Inés, Achupallas, Concon y Reñaca. En tanto, el otro sector encuestado comprende calles Arlegui, Quinta, Bohn, Von Schroders, Viana, más los kioscos ubicados en Forestal, Chorrillos, Siete Hermanas, Agua Santa y Recreo

Durante la aplicación del instrumento no se presentaron mayores inconvenientes, salvo en algunas ocasiones, la reticencia de los Socios para contestar algunas de las preguntas ( especialmente la referida a los Ingresos percibidos ). Otro de los inconvenientes consistió en las continuas interrupciones que se producían en el transcurso de la Encuesta, debido a las personas que se acercaban a comprar. Sin embargo, se consideró mejor aplicar el instrumento en los mismos kioscos, debido a que si se solicitaba la presencia de los Socios en el Sindicato, podía ocurrir que no se presentaran, pues no había forma de asegurar su asistencia.

Dentro de los resultados más significativos, obtenidos gracias a la Investigación, se encuentran los siguientes :

- Las principales necesidades que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, se relacionan con la Previsión, pues de los ochenta Socios que cotizan en algún Sistema Previsional, 60 presenta vacíos en sus cotizaciones, y otro grupo, que asciende a 35 personas, no está adscrito a ningún sistema previsional. El resto de los Socios jubiló.
- Los aspectos relacionados con la vivienda no adquieren un perfil de problema, pues 71 socios tendrían satisfecha esta necesidad, y sólo 17 presentan una situación difícil en este aspecto, los cuales viven como allegados en casa de familiares o de amigos.
- La mayoría de los Socios califica como buena la ayuda que entrega la Unidad de Bienestar, sin embargo, no son capaces de señalar cuáles son todos los beneficios que entrega, no conocen los requisitos que deben cumplir para obtenerlos, desconocen los estatutos del Reglamento de Bienestar, no saben que funciones cumple el Asistente Social en la Unidad y señalan desconocer en qué horario atiende. Esto demuestra la carencia de canales de información, a través de los cuales la Unidad de Bienestar mantenga a los Socios informados acerca de las actividades que realiza y las funciones que cumple.

- Una de las principales críticas que el Socio formula a la Unidad de Bienestar consiste en que los beneficios no son extensivos a su familia, sino que sólo se le proporcionan a él.
  
- Los Socios presentan un bajo nivel de participación en las actividades realizadas por la Unidad de Bienestar y por el Sindicato, lo cual en parte se debe a la carencia de canales de comunicación expeditos, que permita al Socio informarse acerca del trabajo desarrollado por la Unidad de Bienestar, y a la vez dificulta la prevalencia de un proceso de retroalimentación, para que la Unidad oriente mejor sus acciones.

Tomando como base estos aspectos, se diseñó un Programa cuyo principal fin radica en la transformación de la Unidad de Bienestar en un Instrumento que responda a las necesidades y requerimientos de los Socios.

## **2.- Etapa de Programación.**

Durante el desarrollo de esta etapa el Equipo Seminarista se aboca al diseño de Proyectos destinados a dar respuesta a aquellas necesidades más apremiantes de los Socios, especialmente en el ámbito de la Previsión Social. Se crean tres Proyectos, los cuales en conjunto tienen el propósito de reestructurar administrativamente la Unidad de Bienestar del Sindicato, con el fin de hacerla más operativa y eficaz en su acción. Estos Proyectos son :

- 1.- " Diseño e Implementación de una Estructura Orgánica en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar".
  
- 2.- " Regularización de la Situación Previsional que presentan los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar".

3.- " Creación de una Escuela de Fútbol orientada hacia los hijos de los Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar ".

El Proyecto N° 1 se aboca a dotar a la Unidad de Bienestar de aquellos elementos que le permitan sistematizar y organizar su acción, mediante la creación de sistemas de registros, de un catastro de fichas de antecedentes de los Socios, de un Boletín y de un Panel Informativo.

El Proyecto N° 2 se aboca a capacitar a los Socios en materia previsional con el fin de promover su participación activa en el proceso de regularización de su situación previsional, en aquellos casos en que los Socios presentan deficiencias en esta aspecto. Este fue una de las acciones que más importancia y respaldo se le proporcionó a nivel sindical, y las principales actividades que comprendió se relacionaron con la campaña motivacional e informativa, además de la realización del Foro Panel donde participaron Equipos de Profesionales del INP y de una AFP.

El Proyecto N° 3 se aboca a la formulación de nuevas instancias de participación y de adhesión del Socio y de sus familias, primordialmente de sus hijos, a actividades desarrolladas por la Unidad de Bienestar y el Sindicato.

El tiempo programado para la ejecución de estos tres Proyectos comprende desde la segunda semana del mes de Septiembre y se extiende hasta la segunda semana del mes de Diciembre de 1994.

### **3.- Ejecución y Evaluación .**

Esta etapas se analizarán en forma conjunta, pues a medida que se iba ejecutando, también se fueron aplicando controles periódicos para detectar como se iban desarrollando las actividades programadas, permitiendo así efectuar las correcciones debidas en el momento preciso.

El Programa diseñado, cuyo Objetivo General promovía la reestructuración de la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, se compone de tres Proyectos, los cuales persiguen primordialmente dar un marco de acción más definido y concreto a la Unidad, como una forma de hacer más operativo su quehacer; responder a la necesidad de Seguridad de sus Socios, a través de la regularización de su Situación Previsional; y finalmente, crear nuevas alternativas de participación de los Socios y de sus familias en las actividades desarrolladas por la Unidad de Bienestar y por el Sindicato.

Para la implementación del Programa se contó con el respaldo de los Dirigentes del Sindicato, quienes no sólo consintieron en financiar los Proyectos, sino que además se hicieron partícipes en la labor de difusión y promoción de las actividades realizadas por la Unidad de Bienestar.

# CRITERIOS EVALUATIVOS DE G. BRIONES

## Proyecto N° 1

**1.- Logro :** En este aspecto, el Objetivo con el cual se diseñó el Proyecto N° 1 se cumplió, pues se creó el catastro de Fichas de Antecedentes Personales de los Socios, proporcionando el Sindicato los elementos necesarios para tal efecto (2 Muebles Cárdex, Carpetas colgantes, accos, visores, etc). Así también se elaboró el Boletín y el Panel Informativo, los sistemas registros además de la Pauta Evaluativa y el Manual Interno de Bienestar.

**2.- Eficiencia :** En base a la comparación entre los recursos y tiempo invertidos en la implementación de este Proyecto, y los resultados obtenidos, se puede señalar que la eficiencia de este Proyecto fue alta, ya que en base a la documentación creada a los Dirigentes del Sindicato le ha sido posible solicitar a una Compañía de Seguros la elaboración de un Contrato Colectivo que beneficie a los Socios a través del pago de una póliza financiada en parte por el Socio y en parte por el Sindicato. Para efectuar el trámite los Agentes de la Compañía solicitaron información que constaba en las fichas creadas. También han permitido a las diversas Comisiones y Dirigencias sistematizar su labor pues la documentación que corresponde a cada Socio, es ingresada a las carpetas, permitiendo encontrar la información exacta en el momento oportuno y evitando el extravío de papeles como ocurrió en ocasiones anteriores.

En tanto el Boletín y el Panel Informativo permitieron a la Unidad de Bienestar proporcionar a los Socios una información oportuna y clara respecto a las actividades que estaba realizando, promoviendo la participación de los Socios en las actividades a realizar, proporcionando al Equipo Seminarista una

herramienta útil para el desarrollo de las actividades contempladas en los Proyectos N° 2 y N° 3.

**3.- Calidad :** Este aspecto es uno de los más complejos de medir, puesto que no se cuenta con referentes empíricos que sirvan como parámetro de comparación, permitiendo establecer un cánón de calidad . Sin embargo, las actividades realizadas lo fueron en base a la creatividad del Equipo Seminarista, quien se encargó de diseñar toda la documentación necesaria para sistematizar la labor de la Unidad de Bienestar. Esto se efectuó de acuerdo a las carencias detectadas, al tiempo y a los recursos disponibles, intentando proporcionar a la Unidad de Bienestar los medios para transformarse a mediano plazo en un instrumento que propicie la satisfacción de las necesidades que los Socios presentan dentro del ámbito de acción del Bienestar.

**4.- Impacto :** El impacto que el Proyecto N° 1 puede provocar en el contexto de la Organización en la cual se inserta el Seminario de Título se relaciona con la elaboración de elementos que permiten a la Unidad de Bienestar desarrollar sus funciones de una forma sistematizada y ordenada, permitiéndole dar respuestas oportunas a las necesidades de los Socios.

**5.- Persistencia :** En este aspecto es posible señalar que la duración en el tiempo de los logros obtenidos a través de la aplicación del Proyecto, está garantizada, por cuanto desde que comenzó a ser implementado el Proyecto, comenzó a prestar utilidad no sólo a la Unidad de Bienestar, sino también a la Dirigencia del Sindicato y a otras Comisiones. También resulta de utilidad para el Asistente Social que allí trabaja, ya que sistematiza su labor, y le permite registrar información, que a su vez le facilite la mantención de un Diagnóstico actualizado acerca de la realidad de los Socios.

## Proyecto N° 2

**1.- Logro :** El propósito que perseguía este Proyecto se relaciona con la regularización de la Situación Previsional que presenta un número importante de Socios del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del

Mar. Es así que se plantean dos Metas, una de ellas es lograr que el 40 % de los 60 Socios ( es decir 24 personas ) que presentan "vacíos" en sus cotizaciones , se pongan al día en el pago de cotizaciones en el plazo de dos meses, a contar del mes de Octubre. En este aspecto, cabe señalar que la meta no se cumplió a cabalidad, pues algunos de los Socios presentaba "vacíos" de demasiado tiempo en sus cotizaciones, las cuales quedarán como tales en el futuro, disminuyendo el monto destinado a la futura Pensión.

Sin embargo, se logró que 16 Socios comenzaran a cotizar nuevamente, poniéndose al día aquellos cuyas "lagunas" no superan los seis meses. Se debe agregar el caso de dos socias, una de las cuales todavía pagaba cotizaciones en el Seguro Social, habiendo cumplido ya 61 años de edad y presentando más de 10 años de cotizaciones, y que por lo tanto podía acogerse a jubilación. Esta Socia gracias a la intervención del Equipo Seminarista con este Proyecto, pudo enterarse de sus derechos y comenzar los trámites de jubilación. El otro caso se relaciona con una Socia que presentaba doble afiliación, apareciendo como cotizante en el Seguro Social y en una AFP. A ella también se le solucionó su problema, haciendola optar por un Sistema, desafiliándola de la AFP y regularizando su situación en el INP. Con estos dos casos, fueron 18 los Socios que regularizaron su situación Previsional.

La segunda meta postula el lograr que el 50% de los 35 Socios que no están afiliados a ningún Sistema Previsional, se afilien a alguna Administradora de Fondo de Pensiones, en el plazo de 5 meses. Como esta meta es de mediano plazo, sobrepasando el período de intervención no se han registrado los resultados obtenidos.

**2.-Eficiencia :** Los recursos y el tiempo empleados en la implementación de este Proyecto, están compensados si se comparan con los resultados obtenidos, pues el Proyecto se ciñe a dar respuesta a una de las mayores carencias que presenta el gremio : la información acerca de la Prevision Social.

**3.- Calidad :** En este punto es posible señalar que debido a las implicancias que comprendió la coordinación del Equipo Seminarista con Equipos de Profesionales del INP y de una AFP, concitando su participación activa en el desarrollo del Proyecto incrementó la calidad de este, permitiendo a la vez que el Foro Panel que fue una de las principales actividades realizadas, sirviera para complementar la labor realizada durante todo el tiempo de intervención de las Alumnas Seminaristas.

**4.- Impacto :** El Proyecto N° 2 tuvo gran repercusión en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, debido a que surgió para dar respuesta a todos los Socios que presentaban una situación previsional irregular y que deseaban regularizarla. En este sentido se puede señalar que uno de los mejores indicadores del impacto lo constituye el importante número de Socios que asistió al Foro Panel y el número de personas que a raíz de la implementación del Proyecto, regularizó su situación previsional.

**5.- Persistencia :** La garantía de la durabilidad que posee el Proyecto, se basa en el hecho que los Socios están más capacitados para entender aspectos relacionados con la Previsión Social, y ahora sólo depende de ellos mantener una situación previsional estable.

## Proyecto N° 3

**1.- Logro :** Mediante la creación de la Escuela de Fútbol fue posible promover la participación de la familia de los Socios, especialmente de sus hijos, en una actividad efectuada por la Unidad de Bienestar. Asimismo padres e hijos pudieron efectuar una actividad en conjunto. También implicó asentar una base para la posterior creación de una área dedicada a la Recreación y la Cultura que

deseaba formar la Dirigencia del Sindicato, como una forma de motivar más la participación de los Socios, ofreciéndoles una instancia de recreación y convivencia.

**2.- Eficiencia :** Los recursos empleados y el tiempo destinado a la realización de estas actividades se vieron compensadas por la gran aceptación que tuvo de parte de los familiares de los socios, razón por la cual incluso se inscribieron nietos y sobrinos de Trabajadores Suplementeros.

**3.- Calidad :** Este aspecto se hizo evidente a partir de la modalidad del trabajo desplegado, pues cada sesión comprendía no sólo la práctica deportiva propiamente tal, sino además la entrega de valores, y la recreación. Por tal razón se trabajó en Equipo con un Profesor de Estado en Educación Física, quien aportó sus conocimientos y se integró a los padres en el proceso. También se concitó el interés y la participación de la comunidad en que está inserto el Sindicato, pues se aceptó la participación de niños de la Población donde se ubicaba la cancha deportiva donde todos los sábados se trabajaba y que se ubica en las cercanías de la sede sindical. Esto permitió que el Sindicato se abriera y diera a conocer ante la Comunidad como organización, pues muchos de los vecinos desconocían muchos aspectos respecto al Sindicato de Suplementeros, desconociendo su valioso aporte a la Comunidad.

**4.- Impacto :** El Proyecto no sólo produjo impacto al interior del Sindicato, sino también en la Comunidad, pues algunos vecinos se acercaron a consultar la posibilidad de inscribir a sus niños, la Junta de Vecinos, al ver la actividad que se realizaba, bajó el monto que cobraba por el arriendo de la cancha, y el número de niños que llegó a participar, alcanzó app. a los 26. Por otra parte, los Dirigentes del Sindicato plantean la posibilidad de presentar el Proyecto ante el Concejo Local de Deportes de Viña del Mar, para conseguir su apoyo y respaldo deportivo.

**5.- Persistencia** : El día Sábado 17 de Diciembre se clausura la Escuela de Fútbol en una ceremonia en la cual se hace entrega a cada niño de un diploma acreditando su participación en las actividades deportivas, y se distingue con la entrega de una medalla a un menor que demostró poseer valores tales como espíritu deportivo positivo, amistad, respecto por los demás, integridad y cooperación.

Por otra parte, los padres manifiestan su deseo que la Escuela de Fútbol reinicie sus actividades el próximo año, comprometiéndose incluso a cancelar una cuota mensual para cancelar los gastos en que incurran para su funcionamiento.

## TABLA GANTT

La ejecución de los Proyectos diseñados se inició la segunda semana del mes de Septiembre y culminó la segunda semana del mes de Diciembre de 1994, cumpliendo cabalmente con lo programado.

# **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## CONCLUSIONES

De acuerdo al trabajo realizado durante el período comprendido entre Marzo a Diciembre de 1994, en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, es posible señalar que la Intervención Profesional de Servicio Social constituyó un aporte importante al gremio de los Trabajadores Suplementeros, por cuanto a nivel nacional, no se ha realizado un estudio similar a este, dejando abierta la posibilidad de que posteriormente se realicen otros trabajos de esta índole, ya que las asociaciones de Trabajadores Independientes presentan grandes carencias que son subsanables mediante la creación de un instrumento que responda y satisfaga aquellas necesidades. Es en este sentido que el presente Seminario se abocó a potenciar a la Unidad de Bienestar, con el fin de propiciar su transformación en un medio de apoyo y de resolución de problemas en aquellos aspectos susceptibles de ser abordados por un Servicio de Bienestar. Esto podría en parte compensar esta falta de respaldo que los mismos Suplementeros sienten de parte de otros organismos.

Sin embargo este proceso requiere de la participación activa de los Socios, quienes deben involucrarse en las actividades orientadas a proporcionarles a ellos y a sus familias un mayor Bienestar, ofreciéndoles la posibilidad de compartir junto a sus compañeros del apoyo de un sistema solidario y equitativo, a través del cual no sólo obtengan ayuda u orientación profesional en aquellos casos en que lo soliciten, sino que también constituya para ellos una herramienta de desarrollo y un medio que, además refuerza su sentido de pertenencia al gremio y la búsqueda de objetivos comunes.

Tomando como principal referente teórico la teoría de Maslow es que el Seminario se abocó especialmente a abordar y propiciar la satisfacción de necesidades de Seguridad y de Pertenencia, pues son aquellas donde manifiestan los mayores problemas. Esta Teoría cobra gran validez durante la Etapa del Diagnóstico, pues se detecta que los Socios son capaces de responder por sí mismos a sus necesidades básicas o fisiológicas, sin embargo, presentan una mayor dificultad en la satisfacción de las necesidades de Seguridad y de Pertenencia. Es por ello que como una forma de hacer permanente el proceso de satisfacción de este tipo de necesidades es que se promueve la reestructuración de la Unidad de Bienestar, la que más que nada implicó un delineamiento para definir con claridad el área de acción de esta y facilitar su funcionamiento

mediante la implementación de una estructura orgánica acorde a la realidad en que se inserta la Unidad de Bienestar y a la de sus beneficiarios.

Así también, al abocarse el presente Seminario a dar respuesta a aquellas necesidades de Seguridad y de Pertenencia, se contribuye al desarrollo de los Socios, propiciando su acceso a la satisfacción de niveles superiores de necesidades de carácter más social, y esenciales para mantener la continuidad de su proceso de desarrollo; asumiendo estos un rol más protagónico..

A modo de conclusión, cabe destacar el alto grado de idoneidad que presentó la Teoría de Maslow, tanto para el conocimiento de esta realidad, como en la orientación de su transformación en las etapas de Diagnóstico y Planificación respectivamente.

Dentro de los principales obstáculos que se presentaron durante el transcurso del Seminario se encuentra la falta de experiencias previas en este sector laboral en las Escuelas de Servicio Social, que sirvieran como referencia para el trabajo a realizar. Esto dificultó la definición de las líneas directrices de carácter estratégico, debieron ser definidas por el Equipo Seminarista. No obstante, la carencia de estos referentes propició su creación y diseño constituyendo una nueva propuesta para la Organización, para el Gremio y para Servicio Social.

En este contexto es posible concluir que el presente Seminario de Título constituye en si mismo un referente empírico para posteriores estudios de esta naturaleza.

Otro obstáculo lo constituyó la incertidumbre manifiesta, inicialmente, por parte de los Dirigentes del Sindicato respecto al aporte del Equipo, debido, por una parte al desconocimiento de las características y dimensiones que pudiera llegar a asumir el trabajo desarrollado por el Equipo Seminarista; y por otra, por la prevalencia de una noción arraigada que percibía al Servicio Social cumpliendo un rol eminentemente asistencialista. Es por ello que un lineamiento directriz básico de la intervención de las alumnas estuvo dirigido a incorporar y mantener la participación de la Dirigencia en sus diferentes fases, lo que derivó en un cambio de la percepción que tenían del rol de Servicio Social, en un mayor apoyo e incremento de las posibilidades de éxito del Programa.

Asimismo, el bajo grado de integración grupal y de sentido de pertenencia de los Socios, como también el bajo nivel de conocimiento de la realidad de los Socios y de sus grupos familiares, unido a su calidad de Trabajadores Independientes y al alto grado de dispersión geográfica de sus lugares de trabajo, cabe destacar que en ella influyó notoriamente el lineamiento estratégico definido por las Alumnas Seminaristas, en cuanto a realizar la primera parte de su trabajo con una intervención directa, en terreno, en los kioscos de

trabajo de los Suplementeros, lo cual incidió en un mejor conocimiento mutuo, conciencia y adhesión a los Proyectos que se generaron.

Es necesario destacar que cada una de las etapas del Proceso Metodológico fueron desarrolladas tomando en consideración las características que presentaban tanto el Servicio de Bienestar como sus beneficiarios, y los recursos disponibles. Es por ello que acorde al contexto y a la realidad en la cual se trabajó, el Programa diseñado respondía a aquellas necesidades más apremiantes de los Socios, a la vez que perseguía metas primordialmente de corto y mediano plazo, lo cual permitía no sólo obtener los resultados con prontitud, sino también responder oportunamente mediante acciones concretas, a los requerimientos de los Suplementeros.

En cuanto a los Proyectos diseñados, cabe señalar que se orientaron a dar respuesta a aquellas necesidades detectadas a través del Estudio Diagnóstico, las cuales se relacionaban con la carencia de una estructura orgánica que delineara el área de acción de la Unidad de Bienestar; la irregularidad que presentaban los Socios en el aspecto Previsional; y finalmente, la falta de alternativas de integración de la familia de los Socios en actividades del Bienestar y del Sindicato, lo cual unido a la necesidad detectada de proporcionar una instancia de recreación a los Socios, deriva en la propuesta de formar una Escuela de Fútbol orientada hacia los hijos de los Trabajadores Suplementeros. Esta Escuela de Fútbol constituye una visión idónea de enfoque estratégico, utilizado, porque permite satisfacer las necesidades de esparcimiento y de recreación, potenciando la participación y reforzando la Organización en general, mediante el desarrollo de capacidades que permiten a los Socios asumir un rol más activo y protagónico en su propio desarrollo.

La formación de la Escuela de Fútbol se planteó también con el fin de actuar como apoyo en el proceso de socialización de los niños, mediante la entrega de valores, tales como : solidaridad, trabajo en equipo, convivencia, amistad, compañerismo y lealtad.

Uno de los lineamientos esenciales en la estrategia de intervención desarrollada por las Alumnas durante la realización de este Seminario de Título la constituye el "trabajo interdisciplinario" efectuado con el fin de proporcionar a los Socios una atención integral y más completa. Es así como se efectúan reuniones de trabajo con Profesionales del Instituto de Normalización Previsional y de la Administradora de Fondos de Pensiones Unión, que incidieron, sustancialmente, en el logro de los objetivos formulados en ese Proyecto. Lineamiento que adquirió igual relevancia en la creación de la Escuela de Fútbol.

En cuanto a los aportes efectuados por el presente Seminario de Título, es necesario destacar la importancia que este estudio reporta para el gremio de los Trabajadores Suplementeros, ya que en ninguno de los 56 que existen a lo largo del país se cuenta con información detallada referente a sus

asociados y a la Organización misma. Asimismo ninguno ha sido objeto de intervención del Servicio Social para la realización de un Seminario de Título. Esto ha implicado que la Confederación Nacional de Suplementeros de Chile y Empresas como COPESA y ALFA hayan manifestado su interés por contar con un ejemplar del presente Estudio una vez que haya concluido.

Es necesario señalar la importancia que presentó para el desarrollo de cada etapa del Seminario, el apoyo brindado por la Dirigencia del Sindicato y su reconocimiento y valoración del trabajo realizado, la cual se evidenció en la publicación de una nota en un Diario de circulación nacional, impreso por COPESA S.A, aparecido el día 14 de Diciembre de 1994, el cual en su sección dedicada a los Gremios, destaca la labor desarrollada por el Equipo Seminarista en el Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar. En esta nota, los Dirigentes del Sindicato agradecen al Equipo Seminarista la labor desarrollada, y a la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso por haber aceptado y dirigido la realización de este Seminario de Título en su Institución. Este hecho denota la relevancia que se le otorga al trabajo efectuado, y sienta las bases para la realización de trabajos posteriores.

En síntesis, creemos que el trabajo desarrollado durante el presente año constituye un aporte no sólo al gremio, sino también al Servicio Social, pues es la presente constituye un área poco intervenida profesionalmente y porque el gremio de los Suplementeros constituye un grupo humano valioso con el cual es factible realizar otras actividades en pro de su Bienestar y Desarrollo Personal. Por consiguiente, se abre una nueva puerta para futuros aportes de Servicio Social en su ayuda a los sectores socioeconómicos que requieren especial atención.

## SUGERENCIAS

De acuerdo a la experiencia obtenida producto del trabajo desarrollado en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, se sugiere :

- Aumentar la jornada de trabajo que actualmente desempeña el Profesional Asistente Social en la Unidad de Bienestar del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, ya que esto permitiría otorgar una mayor continuidad y eficiencia a su quehacer, posibilitando la realización de más actividades orientadas a propiciar la satisfacción de aquellas necesidades que presentan los Socios y que son susceptibles de ser satisfechas mediante la Unidad de Bienestar.
- Diseñar e implementar otras actividades de Bienestar que continúen favoreciendo la satisfacción de las necesidades de Pertenencia y de Seguridad que presentan los Socios, capacitándolos para que , a futuro, desarrollen un rol más activo en la búsqueda de respuestas a sus carencias o problemas.
- Proporcionar una continuidad a las acciones efectuadas durante el desarrollo del presente Seminario de Título, con el fin de promover el logro de aquellos fines de mediano y largo plazo que se plantearon en la etapa de Programación..
- Otorgar una mayor autonomía a la Unidad de Bienestar, en cuanto a la toma de decisiones y establecimiento de líneas directrices que faciliten el desarrollo de sus acciones. Esto con el fin de ofrecer a sus beneficiarios una atención y ayuda más expedita y oportuna.

# BIBLIOGRAFÍA



## BIBLIOGRAFIA

- Ander-Egg, Exequiel : “Diccionario del Trabajo Social”. Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1988
- Ardila, Rubén : “Psicología del Trabajo”, Editorial Universitaria”, 1986
- Aylwin, Nidia : “Elementos para el Estudio del Bienestar Social”. Documento mimeografiado incluido en la Cátedra Fundamentos Teóricos del Bienestar Social.
- Baeza, Sergio : “ Sistema Privado de Pensiones de Chile”. Centro de Estudios Públicos, 1988
- Cabrera b. Giovanna y otra “Diseño de un Modelo de Administración para el Departamento de Bienestar del Congreso Nacional, desde la perspectiva del Enfoque de Procesos de Mejoramiento Continuo” Seminario de Título para optar al Grado de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social.
- Barros V., Germán : “ Problemáticas y Políticas Sociales”. Escuela de Trabajo Social. Universidad Católica de Chile, Pág. 64; 1976

- Centro de Estudios Democráticos de América Latina CEDAL : “Glosario de Términos Sindicales”. ( Folleto Informativo)
  
- Confederación Nacional de Suplementeros de Chile, CONASUCH : “Estadísticas Sindicales, 1993. Documento mimeografiado
  
- Dirección del Trabajo :  
Departamento de Organizaciones Sindicales : “Estadísticas Sindicales 1992
  
- Jiménez, Mónica : “Diferentes Niveles de Actuación para el Trabajo Social de Empresa”. Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1985
  
- Machiavello Contreras, Guido : “ Derecho Colectivo del Trabajo. Teoría y Análisis de sus normas”. Editorial Jurídica de Chile, 1º Edición, Santiago, 1989.
  
- Maslow, Abraham : “Motivación y Personalidad”, Editorial Sagitario, Barcelona, 1963
  
- Moreno Beauchemin, Ernesto : “ Sindicalismo y democracia”, Editorial Andante, 1987
  
- Organización Mundial de la Salud : “Vivienda y Salud”. Folleto Informativo, 1987
  
- Petit Alcaíno, Alicia : “Bienestar Social de Empresa y Trabajo Social”. Revista de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1980

- Verdugo Riquelem, Otilia : “Manual de Términos Técnicos de uso frecuente en Servicio Social”. Escuela de Servicio Social, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Concepción, 1980.

# **ANEXOS**



**SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES  
SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR**

Pasaje Sáez Nº 236  
Casilla Correo Nº 273  
Pers. Jurídica Nº 5036  
Rut.: 71.119.900-4

Fundado el 23 de Septiembre  
de 1937  
Fono Fax: 881137  
Viña del Mar

Viña del Mar, Lunes 17 de Octubre de 1994

**Señorita  
Ana María Valdivia  
Agente Instituto de Normalización Previsional  
Viña del Mar  
Presente**

De nuestra consideración :

Por intermedio de la Presente, nos dirigimos a Ud. para solicitar la presencia y participación del Equipo de Trabajo del I.N.P en un Foro Panel en el cual se expondrán aspectos relacionados con la Situación Previsional de los Trabajadores Suplementeros, como cotizantes voluntarios del Sistema Seguro Social. Dicho Foro contará además con la presencia de Agentes de una Administradora de Fondos de Pensiones.

La actividad se realizará el día Lunes 14 de Noviembre, a las 19.00 horas, en la Sede del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar, ubicada en Pasaje Sáez #236.

Agradeciendo de antemano su buena acogida, le saludan atentamente

**María G. Azares Miranda  
Marcela M. Vilugrón San Martín**

**Equipo Seminarista Escuela de Servicio Social  
Universidad de Valparaíso**  
Fund. 23 de Septiembre de 1937  
Pers. Jurídica 5036  
Pasaje Sáez 236 - Viña del Mar



MVS/mvs  
c.c Archivo

**MANUAL INTERNO DE  
LA UNIDAD DE  
BIENESTAR DEL  
SINDICATO DE  
TRABAJADORES  
INDEPENDIENTES  
SUPLEMENTEROS DE  
VIÑA DEL MAR**

# OBJETIVOS

LA UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMETEROS DE VIÑA DEL MAR, HA SIDO CREADA PARA :

- A) PROPORCIONAR A LOS SOCIOS DEL SINDICATO UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA E INTEGRAL.
- B) PROPICIAR LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES QUE PRESENTAN LOS SOCIOS, EN EL AMBITO DE ACCION DE LA UNIDAD DE BIENESTAR.
- C) ACTUAR COMO NEXO ENTRE AGENTES EXTERNOS QUE ESTABLECEN LAS POLITICAS Y PROGRAMAS A NIVEL NACIONAL, Y LOS SOCIOS DEL SINDICATO.

# ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## A) TRABAJO REALIZADO POR LAS COMISIONES, Y SU RELACION ENTRE ELLAS



SON CINCO LAS COMISIONES QUE FUNCIONAN AL INTERIOR DEL SINDICATO DE TRBAJADORES INDPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR.

CADA UNA DE ESTAS COMISIONES CUMPLE FUNCIONES DETERMINADAS Y, EN ALGUNOS CASOS, COMPLEMENTARIAS, RAZON POR LA CUAL SE DEBEN EFECTUAR REUNIONES DE EQUIPO, EN LAS CUALES PARTICIPEN INTEGRANTES DE LAS DISTINTAS COMISIONES, CON EL FIN DE ESTABLECER LINEAS DE ACCION A SEGUIR PARA ENFRENTAR Y SOLUCIONAR AQUELLAS PROBLEMATICAS QUE LES AFECTEN.

ES POR ESTE MOTIVO QUE SE TORNA NECESARIO SEÑALAR CUALES SON LAS FUNCIONES QUE DEBEN CUMPLIR CADA UNA DE ESTAS COMISIONES Y SU RELACION CON LA UNIDAD DE BIENESTAR.

**1.- COMISION DE BIENESTAR .:** SE ABOCARÁ A CTUAR COMO APOYO A LA LABOR REALIZADA POR EL PROFESIONAL ASISITENTE SOCIAL. DEBERÁ COOPERAR EN LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACION Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR, A LA VEZ QUE, CONSITUTIRÁ UN NEXO ENTRE LA UNIDAD DE BIENESTAR Y LOS SOCIOS.

**2.- COMISION DE DEPORTES :** SE ABOCARA A PROPORCIONAR A LOS SOCIOS DEL SINDICATO ALTERNATIVAS DE ESPARCIMIENTO A TRAVÉS DE LA PRACTICA DE ALGÚN DEPORTE. ESTA COMISION DESARROLLARÁ SUS ACTIVIDADES MUY LIGADA A LA UNIDAD DE BIENESTAR, POR CUANTO JUNTAS PROMUEVEN LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES RELACIONADAS CON LA PERTENENCIA Y LA ESTIMA, MEDIANTE LA CREACION E IMPLEMENTACION DE INSTANCIAS RECREATIVAS.

**3.- COMISION DE DISCIPLINA :** ESTA COMISION SE ABOCA A VELAR POR EL CUMPLIMIENTO, POR PARTE DE TODOS Y CADA UNO DE LOS SOCIOS, DE LOS ESTATUTOS DEL REGLAMENTO SINDICAL. TAMBIEN SE ENCARGA DE DEFINIR LAS SANCIONES QUE COMPETE APLICAR EN CASOS DE TRANSGRESION DE ESTOS ESTATUTOS O POR FALTAS COMETIDAS POR SOCIOS Y QUE PERJUDIQUEN A TERCERAS PERSONAS, O AL SINDICATO MISMO. LA COMISION DE DISCIPLINA ENTREGARÁ INFORMES MENSUALES RELACIONADOS CON LOS CASOS DE AQUELLOS SOCIOS QUE POR HABER INCURRIDO EN FALTA GRAVE, QUEDEN SUSPENDIDOS DE SUS DERECHOS SINDICALES, RAZON POR LA CUAL NO LES CORRESPONDE EL ACCESO A LOS BENEFICIOS DE BIENESTAR.

**4.- COMISION REVISORA DE CUENTAS :** ESTA COMISION, AL IGUAL QUE LA ANTERIOR, TRABAJARA LIGADA A LA UNIDAD DE BIENESTAR, POR CUANTO CONTROLA LOS GASTOS EN QUE SE INCURRE DEBIDO A LA ENTREGA DE BENEFICIOS A LOS SOCIOS. ADEMAS DEBE ENTREGAR INFOMES PERIODICOS ACERCA DE AQUELLOS CASOS EN QUE LOS SOCIOS, POR EL NO PAGO DE SUS CUOTAS SINDICALES O DE PRESTAMOS CONCEDIDOS, QUEDAN EXCLUIDOS DE RECIBIR LOS BENEFICIOS DE LA UNIDAD DE BIENESTAR.

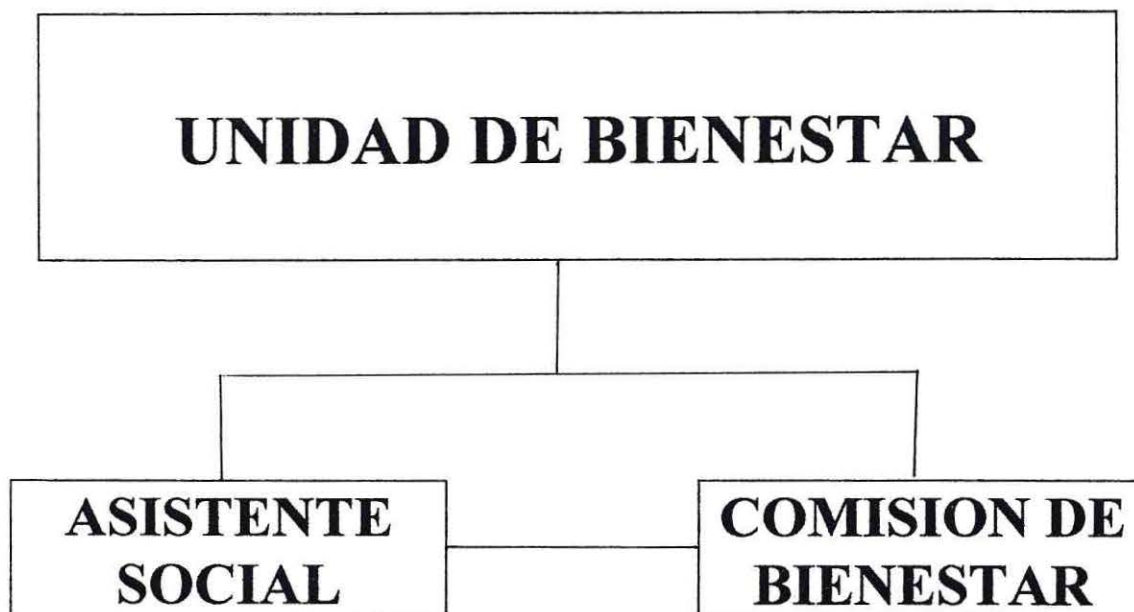
**5.- AREA FEMENINA :** ESTA COMISION SE ENCARGARA DE PROPORCIONAR A LAS SOCIAS, A LOS CONYUGES DE LOS SOCIOS O ALGUNAS FAMILIARES DIRECTAS DE ESTOS, CAPACITACION LABORAL, MEDIANTE LA REALIZACION DE CURSOS QUE LES DESARROLLAR UNA ACTIVIDAD REMUNERADA QUE IMPLIQUE UN INGRESO EXTRA.

## **B) RELACION ENTRE LA UNIDAD DE BIENESTAR Y LAS COMISIONES**



EN ESTE PUNTO ES POSIBLE SEÑALAR QUE LAS DOS GRANDES AREAS QUE COMPONEN EL SINDICATO DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR, DESTACANDO LA RELACION ADMINISTRATIVA QUE SE ESTABLECE ENTRE ELLAS.

**C) UNIDAD DE BIENESTAR DEL SINDICATO  
DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES  
SUPLEMENTEROS DE VIÑA DEL MAR**



TOMANDO COMO REFERENCIA EL PRESENTE ESQUEMA, ES POSIBLE DETERMINAR EL GRADO DE INTERRELACION EXISTENTE ENTRE EL PROFESIONAL ASISTENTE SOCIAL Y LA COMISION DE BIENESTAR, POR CUANTO ESTA ULTIMA DEBERA DESARROLLAR UNA LABOR DE APOYO AL PROFESIONAL, COOPERANDO EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR, Y SE ENCARGARÁ DE REFORZAR EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL ASISTENTE SOCIAL, FACILTANDO A LA VEZ, SU COMUNICACION Y CONTACTO CON LOS SOCIOS DEL SINDICATO.

**- DIVISION DEL TRABAJO Y ASIGNACION DE FUNCIONES  
EN LA UNIDAD DE BIENESTAR**

<b>FUCIONES DEL ASISTENTE SOCIAL</b>	<b>FUNCIONES DE LA COMISION DE BIENESTAR</b>
A) Diseñar actividades de Bienestar, de acuerdo a las necesidades detectadas	A) Apoyar en el proceso de implementación de las actividades y en la motivación para la participación
B) Mantención de un diagnóstico actualizado de la realidad de los Socios y de sus familias, ya sea a través del contacto directo, de la elaboracion y posterior aplicacion de un instrumento de medicion y/o de la mantencion de documentación actualizada	B) Ayudar en la aplicacion del instrumento de medición, y recepcionar y archivar las documentación entregada por los Socios a la Unidad de Bienestar
C) Elaborar Circulares y Boletín Informativo	C) Participar en la elaboración y entrega del boletín informativo y circulares
D) Revision periódica de los estatutos del Reglamento de Bienestar	D) Revisar los estatutos del Relgamento de Bienestar
E) Coordinar y dirigir reuniones de trabajo con las demás Comisiones que forman parte del Sindicato.	E) Participar en las reuniones intercomisiones
F) Mantener un Registro sistematizado de los casos atendidos en la Unidad de Bienestar, con el fin de facilitar la elaboración de informes que contengan dartos estadisticos relacionados con la labor desarrollada por la Unidad en un período de tiempo determinado. Estos informes serán entregados a los dirigentes del Sindicato y a las demás Comisiones	F) Ayudar en el proceso de recopilación de información necesaria para la elaboración de los informes
G) Controlar y evaluar los resultados obtenidos de la intervención de la Unidad de Bienestar	G) Participar en los procesos de control y evaluación

# FICHA SOCIAL

N° .....

**Nombre del Socio** : .....

**RUT** : .....

**Fecha de Nacimiento** : .....

**Estado Civil** : .....

**Escolaridad** : .....

**Domicilio** : .....

**Fono** : .....

**Ubicación del kiosco:** .....

**Situación Previsional :** .....

.....  
.....  
.....  
.....

**Situación Habitacional :** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Observaciones :** .....

.....  
.....  
.....  
.....



## Pauta Evaluativa Unidad de Bienestar

	<b>Alternativas</b>	<b>Puntos</b>
La Unidad de Bienestar mantiene un Diagnóstico actualizado acerca de la realidad de los Socios del Sindicato	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
La Unidad de Bienestar planifica periódicamente las actividades a realizar	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
Se efectúan reuniones de coordinación entre el Asistente Social y la Comisión de Bienestar	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
Se efectúan reuniones de coordinación entre la Unidad de Bienestar y los Dirigentes del Sindicato	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
Se efectúan reuniones de coordinación entre Unidad de Bienestar y otras Comisiones del Sindicato	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
Se mantiene actualizado el catastro de fichas que contiene los antecedentes personales de los Socios del Sindicato y de sus familias	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
Existe un aporte directo y permanente de los Beneficiarios en la planificación y toma de decisiones en las actividades de la Unidad de Bienestar	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
Existe una clara distribución de funciones y responsabilidades al interior de la Unidad de Bienestar	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0
La cobertura de la Unidad de Bienestar permite entregar beneficios a todos aquellos Socios que cumpliendo con los requisitos, los soliciten	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0

Los objetivos que presenta la Unidad de Bienestar son claros y definidos	Si	3
	No	0
Se consideran los estatutos del Reglamento de Bienestar en la toma de decisiones	Si	3
	No	0
Se utilizan los instrumentos de registros creados para la Unidad de Bienestar	Siempre	3
	A veces	2
	Rara vez	1
	Nunca	0

Puntaje	Categoría
36 puntos	Optimo
Entre 35 - 25 puntos	Satisfactorio
Entre 24 - 14 puntos	Medianamente Satisfactorio
Entre 13 - 0 puntos	Insatisfactorio

**- Beneficios y Beneficiarios :**

		Nº	Frec.
- En el presente mes, los Beneficios solicitados por los Socios a la Unidad de Bienestar se relacionan con :	a) Ayuda en Atención Médica		
	b) Adquisición medicamentos		
	c) Adquisición de Lentes		
	d) Ayuda en Atención Dental		
	e) Casos Sociales		
	f) Orientación Habitacional		
	g) Orientación Previsional		
	h) Solicitud de Informes Sociales destinados a otros servicios		
	i) Ayuda Escolar		
	j) Otros ( Especifique )		

## CIRCULAR N° 2

Estimado Socio :

Por intermedio de la Presente, deseamos informarle a Ud. acerca de las Actividades que hemos planificado, pensando en Ud. y su familia . Dentro de estas Actividades, que se realizarán durante este trimestre, tenemos contempladas :

- 1.- La realización un Foro Panel, en el cual participarán Profesionales del Instituto de Normalización Previsional y de una Administradora de Fondos de Pensiones, quienes se encargarán de responder a todas las dudas que Ud. pudiera tener en el aspecto Previsional.
- 2.- La Creación de una Escuela de Fútbol orientada hacia sus hijos, cuyas edades fluctúen entre los 5 a 16 años de edad, que busca ofrecer a sus hijos una alternativa concreta de participación y recreación a través del Deporte.
- 3.- La creación de un Panel Informativo y de un Boletín mediante los cuales Ud. se mantenga informado acerca de las actividades realizadas por la Unidad de Bienestar, en la búsqueda de su beneficio y el de su familia.

La Escuela de Fútbol comenzará sus Clases el día Sábado 24 de Septiembre, de 16.00 a 18.00 horas, en la Cancha Riesco. Las Sesiones Deportivas estarán a cargo de un Profesor de Educación Física. Los interesados pueden inscribirse a partir de hoy mismo.

En tanto, el Foro Panel sobre Situación Previsional del Trabajador Suplementero, se efectuará el día Lunes 14 de Noviembre, a las 19.00 horas, en la Sede del Sindicato.

Agradeciendo de antemano su buena acogida, les saludan atentamente

**María G. Azares Miranda**  
**Marcela Vilugrón San Martín**

Equipo Seminarista Servicio Social  
Universidad de Valparaíso.

## **CIRCULAR N° 3**

**Estimado Socio :**

Mediante la presente deseamos informarle a Ud. acerca de la realización de un Foro Panel, el cual ha sido organizado con el fin de proporcionarle una mejor orientación en materia Previsional.

En el Foro Panel se contará con la presencia de Personal especializado del Instituto de Normalización Previsional, I.N.P, y Agentes de una Administradora de Fondos de Pensiones, quienes, además de exponer sobre el Tema Previsional, contestarán las consultas formuladas por los asistentes a la Actividad.

Lo invitamos cordialmente para que asista a este Foro que se llevará a efecto el día Lunes 14 de Noviembre, a las 19.00 Horas, en la Sede del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar.

Agradecemos de antemano su buena acogida, y esperamos contar con su presencia en esta actividad .

**Atentamente le saludan**

**María Azares Miranda  
Marcela Vilugrón San Martín  
Equipo Seminarista de  
Servicio Social**

# Cuestionario

## I.- Antecedentes Generales .

1.- Nombre del Socio : .....

2.- Fecha de Nacimiento : .....

3.- Edad : .....

4.- Domicilio : .....  
.....

5.- Estado Civil :

- a) Casado (a)
- b) Soltero (a)
- c) Viudo (a)
- d) Otra situación. Especifique .

6.- Nivel de Escolaridad : .....  
.....

7.- Ingresos Líquidos ( Después de los respectivos descuentos legales ) percibidos en los últimos tres meses :

\$ ..... ( Febrero ) \$ ..... ( Marzo ) \$ ..... ( Abril )



9.- Ubicación del Quiosco : .....

.....

10.- Tipo de Quiosco :

- a) Hexagonal de la Compañía Chilena de Tabacos
- b) Hexagonal Particular
- c) Rectangular del Diario Las Ultimas Noticias
- d) Rectangular Diario La Tercera
- e) Rectangular Particular
- f) Otro. ( Especifique )
- g) Carece de Quiosco

11.- Estado de conservación del Quiosco ( Según criterio del Encuestador ) :

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

### III.- Antecedentes sobre Situación Previsional .

12.- ¿ Ud. cuenta con Previsión ?

- a) Sí                                      ¿ Dónde y cuánto cotiza ? .....
- b) No                                      ¿ Por qué ? .....

13.- Si contestó afirmativamente a la pregunta N° 12, responda :

13.1.- ¿ Desde cuándo cotiza ? : .....

13.2.- Número de la Libreta : .....

13.3.- Presenta vacíos o "lagunas" en las Cotizaciones :

- a) Si. ¿ De cuánto ? : .....
- b) No .

**14.- ¿ Está afiliado a algún Sistema de Salud ( FONASA o ISAPRE ) ?**

- a) Sí. ¿ Cual ? .....
- b) No ¿ Por qué ? .....

**15.- Si contestó afirmativamente a la Pregunta N° 14, responda :**

15.1.- Si cotiza en FONASA : ¿ Qué Nivel posee ( A,B,C o D ) ? .....

15.2.- Si cotiza en una ISAPRE : ¿ En cuál ? .....

¿ A qué Plan se afilió ? ( N° FUN ) .....

## **IV.- Antecedentes sobre la Vivienda .**

**16.- Tenencia de la Vivienda .**

- a) Es propietario .
- b) Es propietario, pero paga dividendos ( Especificar : ¿ Está o no al día en los pagos ?, ¿ cuánto paga ?, ¿ en qué Banco o Institución lo hace ? )
- c) Es propietario de la Vivienda, pero esta se ubica en terreno cedido.
- d) Es arrendatario ( Monto del arriendo )
- e) Usufructuario
- f) Vive de allegado ( Especifique si aporta o no económicamente a la mantención, y si está allegado en casa de familiares o amigos )
- g) La Vivienda es sucesión ( especifique cuántas personas más tiene derecho a la Vivienda )

**17.- Si es propietario, señale : ¿ Posee los Títulos de Dominio o las Escrituras correspondientes en Bienes Raíces ?**

- a) Sí.
- b) No .

**18.- Si Ud. no posee Vivienda propia :**

- a) Está postulando a algún Programa Habitacional.
  - b) Piensa postular a algún Programa Habitacional.
  - c) No ha postulado ni piensa postular a ningún Programa Habitacional
- ¿ Por qué ? :

.....

**19.- ¿ Ud. posee Libreta para el Ahorro ?**

- a) Sí . ¿ De qué tipo ( para la Vivienda, de Ahorro ) ? , ¿ De qué Banco ?  
Especificar antigüedad del Ahorro .

.....

- b) No

**20.- Tipo de Vivienda :**

- a) Casa
- b) Departamento
- c) Mediagua
- d) Otro ( Especifique )

**21.- Material de la Vivienda :**

- a) Material sólido
- b) Material ligero
- c) Mixto

22.- ¿ Con cuáles de estos servicios cuenta ? ( Marque todos los que corresponda )

- a) Agua Potable
- b) Alcantarillado
- c) Luz Eléctrica
- d) Ninguno de los anteriores

23.- ¿ Conoce los programas para la Vivienda que existen en el país ?

- a) Si                                      Nómbrelos
- b) No

24.- ¿ Conoce los requisitos para postular a algún Programa de Vivienda ?

- a) Si                                      Nómbrelos
- b) No

## V.- Antecedentes sobre Jornada y Modalidad de Trabajo .

25.- ¿ Cuántas horas trabaja Ud. habitualmente ? ( Considerando desde su llegada a la Agencia Distribuidora de Periódicos y Revistas, hasta que cierra el Quiosco )

- a) Entre 18 y 16 horas al día
- b) Entre 15 y 13 horas al día
- c) Entre 12 y 10 horas al día
- d) Entre 9 y 7 horas al día
- e) Entre 6 y 4 horas al día

26.- ¿ Cuántos días trabaja a la semana ?

- a) Los siete días de la semana
- b) Seis días de la semana
- c) Cinco días de la semana
- d) Cuatro días a la semana
- e) Sólo los fines de semana

27.- ¿ Ud. trabaja los días Domingos y festivos ?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Rara vez
- d) Nunca

28.- ¿ Cuántos diarios vende en promedio a la semana ? .....

.....

29.- ¿ Cuántas Revistas vende en promedio al mes ? .....

.....

30.- En su Quiosco Ud. vende : ( Marque todos los artículos que corresponda )

- a) Cigarrillos
- b) Dulces y Confites
- c) Juegos de azar ( Kino, Tincazoo, entre otros )
- d) Otros. Especifique cuales

31.- Señale cuánto vende mensualmente en :

- a) Cigarrillos
- b) Dulces y Confites
- c) Juegos de azar
- d) Otros.

## **VI.- Antecedentes relativos a la Unidad de Bienestar .**

**32.- ¿ Conoce Ud. cuáles son las Funciones que cumple la Unidad de Bienestar Social en el Sindicato ?**

- a) Si                      ¿ Cuáles ?
- b) No

**33.- ¿ Cómo calificaría Ud. la ayuda que presta la Unidad de Bienestar ?**

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

¿ Por qué ? .....  
.....

**34.- ¿ Conoce Ud. los Estatutos del Reglamento de la Unidad de Bienestar?**

- a) Si
- b) No

**35.- ¿ Posee Ud. alguna copia del Reglamento de la Unidad de Bienestar ?**

- a) Si
- b) No

**36.- ¿ Lo ha leído en alguna oportunidad ?**

- a) Si
- b) No                      ¿ Por qué ?





# **Contenidos Técnicos a utilizar en las Sesiones Deportivas**

## **Escuela de Fútbol del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar**

- a.- Conducción del balón a ras de piso, utilizando variadas superficies de contacto del pie ( borde interno, borde externo y planta de pie ).
  
- b.- Pasar el balón a un compañero :
  - Con un balón detenido a un compañero detenido
  - Con balón en movimiento a un compañero detenido - En altura
  - Con balón detenido a un compañero en movimiento - A media altura
  - Con balón en movimiento a un compañero detenido - Ras de piso
  
- c.- Remate a Portería :
  - Con balón detenido - Desde distancia
  - Balón en movimiento a ras de piso - De media distancia
  - Balón aéreo ( Incluyendo variadas superficies de contacto )
  
- d.- Conocimientos defensivos :
  - Avance frontal del adversario en posesión del balón.
  - Carga lateral al adversario

## Contenidos Específicos de cada Categoría

<b>Categoría 5 a 8 años</b>	<b>Categoría 9 a 12 años</b>	<b>Categoría 13 a 16 años</b>
<p>- Juegos y dinámicas grupales tendientes a desarrollar la capacidad de adaptación social</p>	<p>- Ejercicios técnico tácticos, de dos contra uno, uno contra uno y contragolpe como equipo.</p>	<p>- Ejercicios técnico tácticos en ataque : dos contra uno, uno contra uno, contragolpes como equipo.</p> <p>- Fundamentos teóricos de la práctica del Fútbol</p> <p>a.- Fundamentos de preparación física técnica del futbolista.</p> <p>b.- Posiciones fundamentales dentro del terreno de juego y sus funciones primordiales.</p> <p>c.- Discriminación de sistema de juego, se aplican en relación al accionar del equipo contrario.</p>

## **Aspectos Metodológicos y Principios**

- Categoría 5 a 8 años
- Categoría 9 a 12 años.

### **Proceso de Adaptación al Grupo :**

- Se crearán Grupos de Trabajo , dependiendo del número de alumnos y de los implementos con que se cuente.
- Se desarrollarán actividades no competitivas, tendientes a promover la integración grupal, favoreciendo el establecimiento de una comunicación efectiva entre los niños.

### **Proceso de Fortalecimiento de la Voluntad y la Disciplina :**

- Cada niño contará con un Carnet que contenga su identificación el cual será presentado por él en todas las Sesiones Deportivas a realizar.
- Cada niño tendrá una Ficha en la cual se registrará su asistencia y participación en las Sesiones Deportivas.

### **Desarrollo Físico Técnico Táctico :**

- Estimulación Psicomotriz : Una vez que se detectan a través de un Instrumento de observación, las necesidades generales del grupo, se pondrán en marcha las estrategias necesarias para estimular las áreas deficitarias del desarrollo psicomotor del niño.
- Sistema de Rotación : Ningún niño asumirá roles de juego fijos, o posiciones durante el desarrollo de los juegos controlados, sino que todos los niños pasarán vivenciando los distintos puestos de juego.

**Grupos de Trabajo Fijos** : De modo de favorecer el mejor desempeño, tanto del Profesor como de sus Alumnos, se crearán Grupos de Trabajo que no sobrepasen los seis niños.

**Realidad de Juego** : Desde un comienzo se fortalecerá y favorecerá la capacidad de discernimiento del niño, de modo que en la vivencia del juego logre desarrollar habilidades.

**Enfasis en el comportamiento durante el juego** : Se destacará cada sesión al o los Alumnos que hayan demostrado mejor comportamiento durante el juego y el entrenamiento.

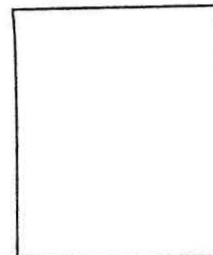
- **Categoría 13 a 16 años.**

**Estrategias** :

- Fuerte entrenamiento capacidades físicas y coordinatorias : Dado que en esta etapa los adolescentes manifiestan cambios físicos notorios que pueden resultar perjudiciales para su desarrollo de habilidades psicomotoras, si no son controlados.
- Grupos de Trabajo según edades : Dado que las diferencias de edad en esta etapa implican también una diferencia de estructura corporal y capacidad de producción de fuerza, se ha optado por dividir a esta Categoría en dos grupos :  
Grupo A : Niños entre 13 y 14 años.  
Grupo B : Niños entre 15 y 16 años.
- Estimulación Competitiva ( Sana competición ) : Se marcará una búsqueda de rendimiento en el desarrollo de las sesiones, y una estimulación a la superación en lo cuantitativo, y en lo cualitativo.

Además se desarrollarán competencias internas con estimulación y reforzamiento ante los buenos comportamientos.

## Plantilla Evaluativa Escuela de Fútbol del Sindicato de Trabajadores Independientes Suplementeros de Viña del Mar



Nombre : .....

<b>24/ 09</b>		<b>1/10</b>		<b>8/10</b>		<b>15/10</b>		<b>22/10</b>	
<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>
<b>29/10</b>		<b>5/11</b>		<b>12/11</b>		<b>19/11</b>		<b>26/11</b>	
<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>
<b>3/12</b>		<b>10/12</b>		<b>17/12</b>					
<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>A</b>	<b>P</b>

Observaciones : .....

.....  
 .....  
 .....

**Nómina de Asistencia Escuela de Fútbol del Sindicato de Trabajadores Independiente Suplementeros de Viña del Mar, durante el Mes de Octubre de 1994.**

<b>Nombre</b>	<b>1/10</b>	<b>8/10</b>	<b>15/10</b>	<b>22/10</b>	<b>29/10</b>
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
5.-					
6.-					
7.-					
8.-					
9.-					
10.-					
11.-					
12.-					
13.-					
14.-					
15.-					
16.-					
17.-					
18.-					
19.-					
20.-					
21.-					
22.-					
23.-					
24.-					
25.-					

**Nómina de Asistencia Escuela de Fútbol del Sindicato de  
Trabajadores Independiente Suplementeros de Viña del  
Mar, durante el Mes de Noviembre de 1994.**

<b>Nombre</b>	<b>5/11</b>	<b>12/11</b>	<b>19/11</b>	<b>26/11</b>
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
5.-				
6.-				
7.-				
8.-				
9.-				
10.-				
11.-				
12.-				
13.-				
14.-				
15.-				
16.-				
17.-				
18.-				
19.-				
20.-				
21.-				
22.-				
23.-				
24.-				
25.-				

**Nómina de Asistencia Escuela de Fútbol del Sindicato de  
Trabajadores Independiente Suplementeros de Viña del  
Mar, durante el Mes de Diciembre de 1994.**

<b>Nombre</b>	<b>3/12</b>	<b>10/12</b>	<b>17/12</b>	<b>24/12</b>
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
5.-				
6.-				
7.-				
8.-				
9.-				
10.-				
11.-				
12.-				
13.-				
14.-				
15.-				
16.-				
17.-				
18.-				
19.-				
20.-				
21.-				
22.-				
23.-				
24.-				
25.-				