



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LA UNIDAD DE BIENESTAR COMO FACTOR MOTIVACIONAL Y DE
SATISFACCIÓN EN LA DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO
NACIONAL DE PESCA Y ACUICULTURA**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

David San Pedro Mayer

Profesora Guía

Carolina Bravo Manterola

Valparaíso, Abril 2017

Agradecimientos

A mis padres, Daisy Mayer y Manuel San Pedro, por otorgarme los medios para poder llegar a estas instancias y sobre todo por entregarme todos los valores que me han convertido en la persona que soy.

A mi esposa y compañera de vida Makarena Espinoza por darme su apoyo incondicional siempre cuando lo necesite y apoyarme en los malos momentos.

A mi hermana Daisy Pedro, por estar ahí sin importar nada y en especial por darme el privilegio de amar al niño más maravilloso que he conocido, mi sobrino Gaspar.

Y a mi abuela Zunilda Acevedo por darme todo su cariño

ÍNDICE

Contenido	
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO	1
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I	9
REGLAMENTO GENERAL PARA LOS SERVICIOS DE BIENESTAR (DECRETO 28) ..	9
1.1 De la naturaleza Jurídica	9
1.2 De la creación	9
1.3 De la afiliación y desafiliación	10
1.4 De los beneficios	10
1.5 De la administración	11
1.6 Del financiamiento, presupuesto y control de cuentas	13
CAPITULO II	16
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL SERVICIO NACIONAL DE PESCA, DECRETO 68	16
2.1 De la naturaleza jurídica	16
2.2 De la administración	16
2.3 Del financiamiento	17
2.4 De los beneficios	17
2.5 De la Atención Cultural, Recreativa y Deportiva	18
CAPÍTULO III	19
LA RELACIÓN ENTRE BIENESTAR Y MOTIVACIÓN LABORAL	19
3.1 Definición Motivación	19
3.2 Ciclo motivacional	20
3.3 Teoría de la jerarquía de las necesidades	21
3.4 Definición de Satisfacción	23
3.5 Teoría de los dos factores de Herzberg	23
3.6 Medición de la Satisfacción	24
CAPITULO IV	26
MARCO METODOLÓGICO	26
4.1 Problema de investigación	26
4.2 Hipótesis	26
4.3 Variables e Indicadores	26
4.4 Descripción de la muestra	27
4.5 Instrumentos aplicados	28

CAPITULO V.....	29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	29
5.1 Contextualización de la realidad laboral en Chile.....	29
5.2 Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo.....	30
5.3 Políticas implementadas por la Unidad de Bienestar	33
5.4 Relación Políticas del Bienestar y la Motivación	37
5.5 Efectos de las políticas del Bienestar en la satisfacción laboral	39
5.6 Entrevista.....	40
CONCLUSIONES	46
Bibliografía.....	48

RESUMEN

En el sistema laboral chileno surgen distintas problemáticas las cuales se les debe dar solución para un correcto funcionamiento.

Muchas soluciones se buscan a través de los Departamentos de Bienestar Social que tiene cada organización. Estos tienen como objetivo aportar al bienestar del trabajador, ayudando con su adaptación al medio y a la mejora de sus condiciones de vida.

Para que los Sistemas de Bienestar funcionen y entreguen estas asistencias es que necesitan tener una base que funcione como guía para la conformación de este.

Es por lo anterior que surge un Reglamento General para los Servicios de Bienestar, que es el Decreto n° 28 del año 1994, emanado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Las principales materias que regula este decreto en sus reglamentos son:

- a. Composición del Consejo Administrativo
- b. Recursos con que se financiará el Servicio de bienestar
- c. Los beneficios que otorgarán.

Estos reglamentos son llevados a la realidad del Servicio Nacional de Pesca 'por lo cual se origina un reglamento propio del bienestar a través del decreto n° 68 en el año 1998.

El Bienestar busca la mejora en la calidad de vida del individuo por lo cual se considera a este como una herramienta para incentivar y satisfacer las necesidades del funcionario, ya que sus políticas de beneficios son de vital importancia para esto. Se evidencia en beneficios médicos, de prestaciones monetarias, beneficios facultativos, entre otros.

Lo anterior no sería posible si no se realizara primero un diagnóstico adecuado de la situación en cada servicio nacional por eso es que nace en el año 2013 el Protocolo de Vigilancia Psicosocial que a través de su herramienta Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 logran identificar las diversas áreas de una organización y ver así cual es la que está fallando.

INTRODUCCIÓN

La motivación y la satisfacción son parte vital del comportamiento del individuo y de las actitudes que toma este hacia el trabajo y su desarrollo en la organización.

La motivación busca satisfacer variadas necesidades de la persona ya sean personales o a nivel organizacional. Siempre se buscara el nivel de motivación en que se encuentra la persona para desde allí comenzar a potenciar el tipo de necesidad que corresponda.

Los funcionarios motivados tienden a tener un mayor grado de satisfacción en comparación a los no motivados, lo cual no quiere decir que necesariamente un individuo motivado siempre estará satisfecho.

Debemos considerar que la motivación es un proceso que inicia, guía y mantiene nuestro comportamiento por lo que es importante que dentro de la organización no se deje de motivar a los funcionarios ya que son estos que mantienen con vida la institución. En palabras más simples la motivación se refiere a “tener motivos para hacer algo” lo que se puede reflejar a nivel laboral como los objetivos que se plantea cumplir el funcionario, los cuales no necesariamente están relacionados con el aspecto laboral, ya que también uno de los fines del trabajo es poder tener una buena calidad de vida integra que incluye a las familias que están detrás de estos trabajadores.

Por lo mismo es que se originó la creación de los servicios de bienestar social en las instituciones de Chile, para así tener una unidad especialmente dedicada a la calidad de vida del funcionario. Estos servicios funcionan a lo largo de todo el país llevando consigo la tarea primordial de auxiliar al funcionario en la mayoría de las áreas que estén a su alcance.

Pero como todas las organizaciones públicas viven distintas realidades, es que se generan reglamentos propios en base a uno principal que debe ser integrado y no es la excepción el Servicio Nacional de Pesca, institución que sirvió de contexto para esta investigación (específicamente la Dirección Nacional), que en el año 1998 originó un reglamento general para todo el Servicio Nacional de Pesca aprobado por el decreto 68. Este contenía beneficios variados que debían ser entregados por la Unidad, pero fue en el año 2015 que se enfatizó aún más potenciar uno de ellos por sobre todos, que fue el que tiene relación con los beneficios médicos integrados, todo esto gracias a los resultados que arrojó el Cuestionario ISTAS 21 que dimensionó que este servicio estaba fallando en la relación que generaban sus empleados entre el trabajo y la familia.

Lo anterior se entiende en que a pesar de ya venir potenciando los beneficios de salud en años anteriores debido a la realidad del sistema laboral, se dejó de lado el área familiar del funcionario por lo que esta medida de potenciar beneficios médicos integrados, hace referencia a fortalecer los beneficios que van a la familia o cargas del trabajador.

Así entonces el problema de estudio que aborda el presente trabajo consiste en la influencia de las políticas implementadas por la unidad de bienestar en la identidad laboral de la Dirección Nacional de Sernapesca.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo general es:

Analizar las políticas implementadas por la Unidad de Bienestar y como estas se relacionan con el grado de satisfacción del trabajador hacia la organización.

Y los objetivos específicos

1. Describir el Decreto 28, Reglamento General de todos los Bienestares Públicos
2. Describir el Decreto 68, Reglamento de Bienestar del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
3. Identificar las políticas implementadas por la Unidad de Bienestar
4. Relacionar las políticas de bienestar con la motivación del individuo en la organización
5. Determinar el efecto de las políticas de bienestar en la satisfacción laboral del funcionario en la organización

Así entonces, este trabajo presenta una estructura que comienza desarrollando el Marco Teórico, en donde se fundamenta teóricamente lo anterior a través del desarrollo de los conceptos más importantes para la realización de este trabajo de investigación. Aquí primero describiré dos decretos que son de vital significación para los bienestares, el primero es el Decreto 28 que es el reglamento general para todos los servicios de bienestar del país, aquí se establecen las bases para el bienestar, los artículos por los cuales se regirán, como se crearan, los beneficios mínimos y beneficiarios y como será su administración, la manera de financiarse. Luego será el turno del Decreto 68 el cual es el reglamento específicamente del Servicio Nacional de Pesca, se trataran los mismos puntos del Decreto 28 pero llevados a la realidad de Sernapesca.

Descritos ya los decretos se pasara a la abordar los dos de los temas principales de esta tesis, partiendo por el concepto de motivación definiéndolo con la ayuda de los elementos

que son parte de él como el ciclo motivacional y la teoría de la jerarquía de las necesidades.

Posteriormente se hará lo mismo con el segundo concepto de satisfacción, acá utilizando la teoría de los dos factores de Herzberg y la medición de la satisfacción.

En seguida, se trabaja el Marco Operativo, donde se realiza una contextualización de la realidad laboral en Chile, luego se identifican los beneficios del Bienestar, y finalmente se relacionan con el que es el objeto de estudio principal de esta tesis que es la motivación y satisfacción, luego se desarrolla el Marco Metodológico donde se plantea el método y las técnicas de investigación, el problema de investigación y los objetivos que guiarán el desarrollo de la tesis.

Finalmente, se presentan las Conclusiones, aquí se dará lugar a las principales reflexiones considerando los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

REGLAMENTO GENERAL PARA LOS SERVICIOS DE BIENESTAR (DECRETO 28)

En este capítulo se abordarán las principales características de este decreto, que es el que sirve de base para todos los servicios de bienestar que operan dentro de las organizaciones, separándolas de acuerdo al tema que trata cada una.

1.1 De la naturaleza Jurídica

Hace referencia a artículos por los cuales se regirán los departamentos o servicios de bienestar, que en este caso son el artículo 134 de la ley n° 11.764 y el artículo 24 de la ley n° 16.395. A la vez establece que estarán sometidos a una fiscalización, la cual está encargada a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS).

Igualmente define que los departamentos o servicios de bienestar que funcionen en las instituciones tendrán como objeto contribuir al bienestar del trabajador, a través de generar la adaptación de este al medio como la mejora de sus condiciones de vida.

1.2 De la creación

En este punto se destaca que la creación será a través de estatutos o reglamentos propios. Los cuales deberán ser aprobados mediante decreto supremo, emitido a través por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. En este punto también juega un rol la superintendencia de seguridad social, ya que es este el medio para realizar modificaciones a los estatutos o reglamentos.

Cabe destacar que es acá donde se establece que deberá abarcar los reglamentos, que son tres ejes principales, primero la composición del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar, segundo los recursos con que se financiara y tercero los beneficios que se entregaran.

1.3 De la afiliación y desafiliación

Este punto es de mucha importancia ya que aquí se define quienes podrán pertenecer al Bienestar de una organización, es así como se decreta que los únicos que podrán afiliarse serán los funcionarios con calidad de planta o a contrata, como también los que hubiesen jubilado siendo funcionarios de la organización.

Es importante mencionar que tanto la afiliación y desafiliación serán de manera voluntaria siguiendo los procedimientos establecidos con anterioridad, que en este caso es solicitarla al Consejo Administrativo.

Hay casos donde se puede negar la afiliación, que sucede cuando el que la solicita fue expulsado del servicio de bienestar, esta expulsión a su vez se da cuando el funcionario afiliado comete hechos considerados de gravedad que llevan como consecuencia afectar al patrimonio o integridad del servicio de bienestar. Un ejemplo de lo anterior es cuando un individuo recibe beneficios económicos presentando una documentación falsa.

Desprendiéndose de lo anterior también se definen cuando el afiliado pierde tal calidad, que es cuando este deja de pertenecer a la institución (con excepción de los jubilados), por desafiliarse voluntariamente y por ultimo por expulsión, la cual se explicó con anterioridad.

1.4 De los beneficios.

Esta parte del decreto establece que los beneficios que entrega el Bienestar Social deben estar definidos en el reglamento del mismo, los cuales a su vez tiene que ser acorde con el presupuesto que este posee. También se fijan quienes serán los beneficiarios a parte de los mismos afiliados.

Para entregar beneficios es necesario que los servicios de bienestar se complementen de distintas maneras, y una de esas es la que dicta el artículo 14 del decreto, el cual autoriza a los servicios de bienestar a realizar convenios con otros servicios de bienestar o entidades que entreguen ciertas prestaciones de bienestar o seguridad social, un ejemplo de lo anterior que se ve reflejado en organización de estudio, Sernapesca, es el convenio que ellos realizan con la Caja 18 de septiembre la cual por ejemplo le facilita sus servicios de cabañas entre otros para que los funcionarios de la institución hagan uso de estos.

Cabe destacar que esta autorización se les concede pese a no estar contemplada en el reglamento, pero si debe ser autorizada por el superior de la institución.

La importancia de este punto se basa también en que es aquí donde se establecen los beneficios que a lo menos deben ser entregados, que son los de carácter médico, por ejemplo, la consulta médica, intervenciones quirúrgicas, hospitalizaciones, exámenes, medicamentos, atención de urgencia, traslado, entre otros.

1.5 De la administración

1.5.1 Consejo Administrativo

Los servicios de bienestar serán administrados por el Consejo Administrativo, el cual estará compuesto por la cantidad que se determine en el reglamento, pero no deberá ser inferior a 4 ni superior a 8. En este Consejo deberán estar representados tanto los afiliados como la institución empleadora.

Los afiliados lo harán a través de un representante nombrado por la Asociación de Funcionarios, siempre y cuando el 80% de sus asociados se encuentre afiliado, si no es así la procederá a la representación la Asociación que si cumpla con este requisito. El periodo de representación no deberá exceder los dos años.

Por otro lado, la Institución podrá ser representada por el jefe superior de la entidad, que a la vez será el encargado de presidir el Consejo, si este no desea realizar esta labor deberá designar a un jefe de departamento.

Lo importante establecer que los miembros de este consejos no recibirán una remuneración por cumplir esta tarea.

El Consejo Administrativo tendrá las siguientes funciones fijadas dentro del presente decreto, específicamente en el título V, párrafo primero, artículo 29:

- a) Aprobar las políticas generales del Servicio de Bienestar*
- b) Adoptar los acuerdos y las medidas para la expedita realización de los objetivos del Servicio de Bienestar*
- c) Velar por la correcta administración y aplicación de los fondos del Servicio de Bienestar*
- d) Aprobar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos que anualmente le proponga el Jefe del Servicio de Bienestar*

- e) Aprobar el balance que se practique al 31 de diciembre de cada año y remitirlo a la Superintendencia y a la Contraloría General de la República*
- f) Resolver las dudas que se susciten en la aplicación del Reglamento del Servicio de Bienestar*
- g) Fijar antes del inicio de cada ejercicio financiero, las cotizaciones que deban efectuar los afiliados*
- h) Dictar Reglamentos internos, en los que se fijen normas y procedimientos específicos que faciliten el mejor desenvolvimiento del Servicio de Bienestar y el adecuado resguardo del ejercicio de los derechos de los afiliados*
- i) Estudiar y sugerir a la superioridad de la institución, los actos y convenios que sean necesarios para atender los objetivos del Servicio de Bienestar*
- j) Pronunciarse sobre los gastos y adquisiciones que debe efectuar el Servicio de Bienestar para la realización de sus fines*
- k) Acoger o denegar las solicitudes de beneficios de los afiliados*
- l) Informar a la superioridad de la institución la necesidad de personal que experimente el Servicio de Bienestar*
- m) Delegar en el Jefe del Bienestar o en otro funcionario las facultades indicadas en las letras i), k) y l)*
- n) Pronunciarse sobre las solicitudes de incorporación, reincorporación y renuncia de los afiliados*
- ñ) Pronunciarse sobre las medidas de expulsión y suspensión de los afiliados*

1.5.2 Jefe del Servicio de Bienestar

Este puesto será designado por el jefe superior de la institución, y pasara a la vez ser secretario del Consejo Administrativo

Sus funciones se establecen en el título V, párrafo segundo, artículo 31, y son las siguientes:

- a) Ejecutar los acuerdos del Consejo Administrativo*
- b) Proponer al Consejo Administrativo el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos anuales*
- c) Someter a la aprobación del Consejo Administrativo el balance anual*

- d) Informar al Consejo Administrativo de las dificultades que se produzcan en la aplicación del Reglamento del Servicio de Bienestar*
- e) Proponer al Consejo Administrativo las medidas, proyectos, acuerdos, normas y procedimientos que requieran de su aprobación*
- f) Velar por el adecuado funcionamiento administrativo y contable del Servicio de Bienestar*
- g) Efectuar, conforme a los acuerdos del Consejo Administrativo todos los gastos y pagos que deba hacer el Servicio de Bienestar*
- h) Informar al Consejo Administrativo la nómina de los afiliados y ex afiliados que no hayan dado oportuno cumplimiento a sus compromisos con el Servicio de Bienestar*
- i) Ejercer las facultades que le delegue el Consejo Administrativo*
- j) Mantener un sistema de información permanente dirigido a los afiliados, y difundir los planes y programas del Servicio de Bienestar*
- k) Desarrollar un sistema de control presupuestario y contable mensual y total anual*
- l) Realizar análisis periódicos de la gestión del Servicio de Bienestar*
- m) Proponer al Consejo Administrativo las medidas de suspensión o expulsión de los afiliados;*
- n) Ejercer, en general, todas las funciones y facultades, en materia de administración, que este Reglamento y el Reglamento del Servicio de Bienestar no hayan asignado al Consejo Administrativo*

1.6 Del financiamiento, presupuesto y control de cuentas

1.6.1 Financiamiento

Los Servicios de Bienestar podrán financiamiento a través de los recursos que están establecido en el título VI, artículo 32 del presente decreto, y son los siguientes:

- a) Cuotas de incorporación que deberán pagar los afiliados al ingresar, cuyo monto o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar*
- b) Los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto de la institución en la cual funcionan*

- c) Aporte mensual de los afiliados, cuyo monto máximo o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar, expresado como porcentaje de las pensiones o de las remuneraciones imponibles para pensiones*
- d) Intereses que generen los préstamos que puedan otorgar*
- e) Comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados*
- f) Sumas provenientes de herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias en su favor*
- g) Los excedentes que genere la administración de los servicios dependientes, siempre que la Institución que concedió dicha administración lo hubiese autorizado en la resolución correspondiente.*
- h) Los demás bienes o recursos que obtengan a cualquier título.*

1.6.2 Presupuesto

El proyecto de presupuesto, el cual es elaborado por cada bienestar, deberá ser realizado de forma detallada. Este presupuesto deberá ser enviado por el Consejo Administrativo o el Jefe de Servicio de Bienestar a la Superintendencia, ya que es la encargada de establecer las instrucciones y normas con las cuales este proyecto se desarrollara y a la vez es quien aprueba tal presupuesto.

1.6.3 Control de cuentas

Aquí se establecerán que tipos de cuentas bancarias serán utilizadas para manejar los fondos y también quienes serán las personas autorizadas para hacer uso de estas cuentas.

Luego se realizaran dos tipos de "examen y juzgamiento", llamado así en el decreto analizado, de las cuentas bancarias que se están haciendo uso.

El primer tipo lo realiza la Contraloría, solo cuando el financiamiento es total o parcial con aportes de la institución.

El segundo lo realiza la Superintendencia, y lo hace cuando en el financiamiento no interviene la institución.

Cabe destacar que igualmente la Superintendencia de Seguridad Social tendrá acceso a la contabilidad y documentos de los servicios de bienestar, ya que recordemos que es esta entidad la encargada de la fiscalización de los Servicios de Bienestar.

1.6.4 Disposiciones generales

En este punto son tres los temas a destacar que establece este decreto:

- Para que se realice el pago de las cuotas por parte del afiliado este primero debe autorizar que se le realice el descuento.
- A cada afiliado se le debe obligatoriamente facilitar los reglamentos del Bienestar
- Se da un tiempo límite para que el afiliado solicite el beneficio, el cual no puede ser menor a 6 meses ni mayor a 10 meses, este tiempo lo fijara cada Servicio de Bienestar pero siempre respetando este margen dispuesto en el decreto.

CAPITULO II

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR DEL SERVICIO NACIONAL DE PESCA, (DECRETO 68)

Este decreto es el que establece el reglamento del bienestar específicamente del Servicio Nacional de Pesca, la base de este es el decreto tratado en el punto anterior, y de igual forma serán explicadas sus características.

Se seguirá el mismo método del punto uno, separando su explicación según la naturaleza de lo tratado.

2.1 De la naturaleza jurídica

El objetivo del Bienestar del Servicio Nacional de Pesca será de otorgar ayuda social, medica, económica y cultural a los afiliados y por consiguiente a sus cónyuges e hijos con la calidad de "cargas familiares".

Para lo anterior el Bienestar hará completo uso de sus recursos, ya sean humanos, materiales y financieros, y así lograr dar una atención integra a sus afiliados.

2.2 De la administración

Se determinara que el Consejo Administrativo, del cual se habló en el Decreto 28, será integrado por la cantidad mínima establecida que equivale a cuatro integrantes, que en el caso del Servicio Nacional de Pesca serán:

- 1- El Director Nacional o en su defecto a quien asigne para su representación.
- 2- El Jefe de Departamento de Administración y Finanzas
- 3- Dos representantes de los afiliados, de los cuales uno será designado por la Asociación de Funcionarios

Respecto de los representantes de los afiliados, estos deberán cumplir con los siguientes requisitos para obtener tal calidad:

- i. Ser afiliado por más de 2 años
- ii. No ser representante de la entidad empleadora dentro del Consejo
- iii. Estar al día con las obligaciones del bienestar

También se establece quienes serán los suplentes de los representantes de los afiliados, los cuales son los que hayan obtenido la segunda mayoría en la votación directa que se realiza para la elección del representante.

2.3 Del financiamiento

Como establece este punto del decreto, el Bienestar de Sernapesca se financiará de las siguientes maneras:

- Por la cuota de incorporación, esta será de hasta el 2% de la remuneración imponible, y en el caso de los afiliados jubilados será hasta el 2% de su pensión; este porcentaje lo fija el Consejo
- Por el aporte de los afiliados activos de hasta el 2%
- Por el aporte mensual de los afiliados jubilados de hasta el 2% de sus pensiones
- Por los intereses generados de los préstamos otorgados a los afiliados
- Por las comisiones que obtiene de los convenios con empresas destinadas a la venta de mercadería a los afiliados
- Con los bienes o recursos que el Bienestar adquiera

Luego el fondo obtenido para el financiamiento será depositado en una cuenta corriente subsidiaria de la Cuenta Única Fiscal, y como ya detallamos en el Decreto 26 solo podrán realizar giro de ella el Director Nacional o el Jefe de Bienestar

2.4 De los beneficios

Los beneficios que otorgara el Bienestar son los que se ejemplificaron en la explicación del Decreto 26, "1.4 De los beneficios", que tienen que ver con los que son de carácter médico.

Además el Bienestar podrá contratar seguros de vida para cubrir los gastos de sus afiliados que su sistema de salud previsional no les da cobertura.

Conjuntamente con lo anterior podrá otorgar subsidios a los afiliados en los siguientes casos:

- Matrimonio del afiliado
- Nacimiento
- Fallecimiento (del afiliado, cónyuges e hijos con calidad de carga familiar)

- Incendio o catástrofe (con decisión unánime del Consejo)
- Escolaridad (educación pre-básica, básica y media, técnico y superior)

A parte de otorgar subsidios, también poseerá la calidad de facilitar préstamos a sus afiliados, como Préstamos Personales (una vez al año) y Prestamos Médicos (para complementar la ayuda médica ya entregada).

2.5 De la Atención Cultural, Recreativa y Deportiva

Como Bienestar y para entregar una atención integral a sus afiliados, es que se encargara de fomentar estas tres áreas ya sea enfocando sus programas a sus afiliados como a sus cónyuges e hijos.

Para lo anterior es que podrá contar con los inmuebles e instalaciones que posee el Servicio Nacional de Pesca para desarrollar y llevar a cabo actividades de recreación y convivencia social de sus afiliados y sus cargas familiares.

Por tanto se destacan cuatro 4 festividades que el Bienestar puede llevar a cabo en cuanto el presupuesto así lo permita, que son:

- Navidad
- Fiestas Patrias
- Día del Niño
- Día de la secretaria

CAPÍTULO III

LA RELACIÓN ENTRE BIENESTAR Y MOTIVACIÓN LABORAL

3.1 Definición Motivación

Se puede definir este concepto considerando a distintos autores pero que a la vez coinciden en el fondo de este concepto, demostrando así que a pesar de no ser contemporáneos mantienen el significado neto del concepto.

De manera amplia, la motivación es lo que resulta de la interacción de los individuos con una situación, y es esta situación la que genera el cambio en la motivación de la persona. Entonces podemos entender la motivación como aquello que impulsa al individuo a actuar de una determinada manera o bien lo orienta a un comportamiento específico. Este impulso que recibe el individuo puede ser un estímulo externo (el ambiente) o interno (los procesos mentales del propio individuo). Por lo anterior es que es muy común que la motivación se relacione con el sistema cognitivo de la persona.

Otra manera de entender lo importante que es la motivación es que juega un papel vital ya que es la que fortalece, dirige y mantiene el comportamiento humano, lo que se puede llevar al plano laboral como el proceso que influye en el deseo de hacer el trabajo de la mejor manera posible lo que origina realizar el máximo esfuerzo para la realización y el desarrollo de las tareas. En este punto junto hay que destacar el aspecto de intensidad que posee el individuo ya que este se refiere a lo enérgico del intento de la persona para llegar a ese máximo esfuerzo, lo cual debe ser direccionado por la organización para llegar a un beneficio para esta.

La intensidad se liga directamente con la persistencia, esta hace referencia al tiempo en que se mantiene el esfuerzo, y para esto es que la persona debe estar motivada hasta lograr el objetivo ya sea individual u organizacional.

Por otra parte cabe destacar que a pesar de que la motivación es aplicada a todos los individuos de la organización, no siempre tendrá el mismo efecto en cada uno de ellos ya que todos poseen distintos patrones de comportamiento, necesidades, valores sociales y sus capacidades varían con el pasar del tiempo. Pero a pesar de toda esta variación del comportamiento, el proceso que los origina es el mismo.

Para explicar el concepto de motivación es que se han generado distintas teorías las cuales han sido encasilladas en dos tipos, las teorías de procesos, que tratan

principalmente en el cómo se motiva a los individuos y los pasos de estos al ser motivados. Y por otro lado las teorías humanistas que estudian la motivación relacionándola con las características internas de las personas, en sus necesidades y como son satisfechas estas. Es con este tipo de teorías, las humanistas, que se analizara el respectivo informe de tesis, explicando a continuación las tienen más relación con el tema de estudio.

3.2 Ciclo motivacional

Las personas en la organización tienen una serie de factores que influyen en su manera de enfrentarse a situaciones cotidianas, tales como la motivación, que es un factor interno y mueve a la persona en un comportamiento positivo (cuando la motivación es alta) o negativo (cuando hay escasez de motivación). Por dicha razón es que se le otorga un grado de importancia considerable para ejecutar de la mejor forma posible las labores que la organización necesita para alcanzar un grado de eficacia, en este caso el presentar un adecuado y oportuno servicio al usuario cuando lo requiera.

La motivación como factor humano puede ser generada por una serie de elementos, sin embargo lo esencial es tener en cuenta que el individuo posee distintas necesidades que eventualmente deben ser atendidas o cubiertas para no carecer de ciertas actitudes positivas al momento de realizar sus labores. En base a lo anteriormente mencionado, se tiene la premisa de que si no se atienden las necesidades del individuo, éste podría exteriorizar de manera negativa el cúmulo de tensión que le genera el no tener cubierta una necesidad que según su percepción puede ser de carácter más o menos urgente. Esto sucede básicamente porque el ser humano tiene un punto de equilibrio emocional que debe ser respetado con respecto a las necesidades y cuando una de ellas se encuentra sin ser cubierta se puede caer en la disconformidad, bajar el nivel de motivación y a su vez fugar el bajo nivel de eficiencia y eficacia del servicio a través de comportamientos contraproducentes. Esto es un ciclo donde las necesidades pueden ser constantes o temporales y necesitan una acción para ser resueltas –pensando en el mejor de los casos- para su posterior satisfacción y logro del ya mencionado equilibrio.

3.3 Teoría de la jerarquía de las necesidades

En el ciclo motivacional, al igual que en la vida en general tenemos asuntos más o menos importantes. Lo mismo sucede con las necesidades de los individuos, ya sean impulsadas por factores internos o externos a él, se tiende a jerarquizar las necesidades según su urgencia de ser atendidas. Muchas veces estas necesidades son identificables fácilmente por quien las posee y otras veces tienden a ser más difusas, todo depende del grado de importancia de cada necesidad.

La teoría de la jerarquización de las necesidades (Maslow), nos señala que se distinguen las necesidades en dos grupos: primarias y secundarias.

Para entender un poco más sobre la categorización primaria, se define como las que son de tipo fisiológica, es decir que son aquellas referentes a la supervivencia del individuo (Por ejemplo la necesidad de comer o dormir), lo cual de no ser atendidas afectarían no sólo a la motivación de la persona sino también su integridad física. Al constituirse como necesidades de primera categoría, forman parte de la vida personal de cada ser humano, sin embargo es importante respetar los tiempos que cada persona necesita para cubrir las, por ejemplo el respeto hacia las horas de colación o descanso para no alterar el equilibrio biológico del individuo ni su rendimiento.

Otra necesidad primaria definida dentro de la teoría de jerarquía es la de seguridad. Esta necesidad acotándola a la organización puede surgir por ejemplo de una decisión arbitraria tomada por jefaturas que pueden generar incertidumbre dentro de la organización, así el individuo puede ver amenazada su integridad en la organización ya que si la decisión intercepta con su estabilidad puede sentir inseguridad, es por esto que se le otorga un grado de importancia mayor frente a otras necesidades de tipo secundaria. Una vez identificadas las necesidades bases de la pirámide jerárquica, tenemos la identificación de otras 3 tipos de necesidades secundarias que consisten en sociales, de autoestima y finalmente en la cúspide está la de autorrealización. Hay que tener en cuenta que nacen a medida que las otras también son resueltas, es decir tienen un grado de importancia distintas unas de otras.

La necesidad social hace referencia a cubrir los espacios de comodidad dentro de la organización mediante la realización del ser humano en sus relaciones diarias con sus pares, la capacidad que tiene para ser parte de un grupo humano y trabajar en conjunto, sus lazos afectivos con las personas etc. Es necesario tomar en cuenta que las

necesidades secundarias son mucho más difíciles de reconocer ya que están asociadas a la capacidad de desenvolverse del individuo y de poder integrarse a un núcleo de trabajo. La cuarta necesidad mencionada nace de la relación con la autoestima del individuo. Esto quiere decir principalmente que la persona a su vez asocia su realización con los logros que pueda tener dentro de la organización. Estos logros pueden ser el prestigio que alcance o el reconocimiento que se le otorgue. Influye bastante en este punto la percepción que tenga el individuo de sí mismo y la confianza que se tenga para obtener logros personales.

Posteriormente tenemos en la cúspide de la pirámide de jerarquización a la autorrealización del individuo. Aquí estamos frente a necesidades de tener éxito profesional, crear carrera y estabilidad en ella. Este punto sin duda alguna no lo experimentan todos los individuos en la organización o a nivel personal, ya que el comportamiento de las personas no siempre persigue el mismo fin, mientras que unos buscan el éxito encajándose dentro de esta necesidad, otros simplemente no alcanzan un interés por escalar hasta generar una necesidad como esta. A lo que se refiere es que la teoría expuesta no indica que mediante la cobertura de una necesidad más básica aparezcan otras más elevadas, como lo es esta última, si no que requiere de un ciclo motivacional que incluye más tiempo, pero que sin duda alguna si se descuida otra de más prioridad obviamente se alterará el equilibrio de la persona y deberá prestar mayor atención a aquellas más importantes en dicha jerarquía.

Esta teoría si bien ha sido bastante refutada, estandariza lo que son las necesidades y permite comprender como van surgiendo y como deben ser cubiertas. En este sentido es bastante aplicable al menos en el ámbito público ya que se ajusta a la realidad de los servicios públicos en el país, puesto que a medida que se cubren las de primera categoría que son inherentes al ser humano, van surgiendo las secundarias. Esto se da en los servicios públicos ya que el sistema de remuneraciones –por ejemplificar de alguna forma- está estipulado según los estamentos, grados o jornadas en que se ven inmersos los servidores públicos, y a su vez la obtención de logros es también mediante un crecimiento personal e interior que la persona logra desarrollar, siendo la remuneración una forma de percibir la recompensa por lograr un trabajo oportuno y eficiente que hace crecer interiormente también al individuo como parte de un equipo de trabajo.

3.4 Definición de Satisfacción

Se define satisfacción como el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Entendiendo este significado es que llevamos la palabra al ámbito laboral que es la cual interesa para esta investigación. Por lo mismo es que el concepto en específico que tratare será el de satisfacción laboral.

Satisfacción Laboral lo podemos definir como la sensación positiva sobre el trabajo propio, la persona que se encuentra altamente satisfecha solo posee sentimientos positivos hacia su trabajo lo que le lleva a prestar un servicio de calidad a la organización, y por lo mismo es que tiene una estrecha relación con la motivación, ya que como se dijo anteriormente un alto nivel de motivación del individuo lleva al mismo efecto. Es entonces que se comprende la complementación de ambos conceptos.

Pero por lo mismo es que suele confundirse el concepto y así emplearse como uno solo sin hacer la diferencia que existe entre ambos, que principalmente se da un que uno deriva en otro y a la vez se retroalimentan entre sí

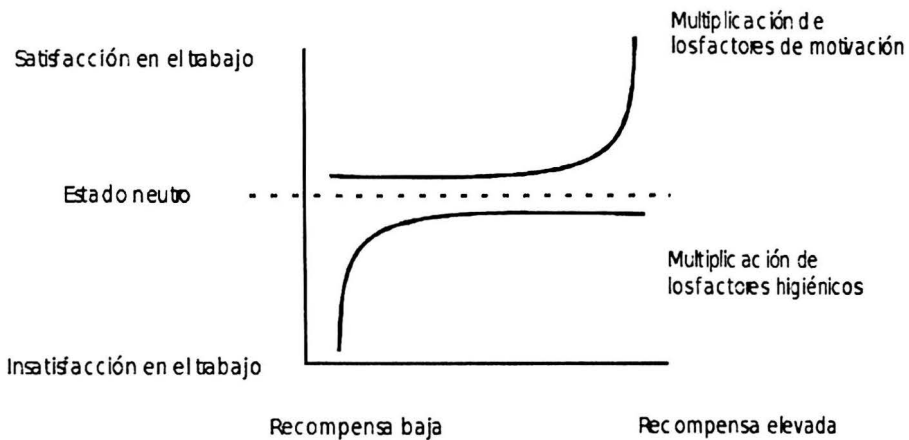
Derivado de la definición anterior es que también se considera una disposición psicológica de la persona para con el trabajo, es la actitud y sentimientos que este posee hacia la organización que pertenece y también a su labor a realizar dentro de esta. Es por esto que entran en juego distintos factores para lograr la satisfacción del individuo como el ambiente físico, laboral y el bienestar personal (Teoría de los Factores de Herzberg). Y es en este último factor en que se hará hincapié ya que la persona no solo consigue un beneficio económico del trabajo sino que también logra satisfacer sus necesidades personales explicadas en la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades. Para lo anterior es que juega un rol principal el área del Bienestar en los servicios públicos ya que logran otorgarle cumplimiento y cobertura a muchas de las necesidades de los funcionarios.

3.5 Teoría de los dos factores de Herzberg

Establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo dice que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación). Si se satisfacen las

necesidades higiénicas, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho, se encuentra en un estado neutro), si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. Por otra parte el individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus "necesidades de motivación". Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho. (E igualmente está en un estado neutro)

Lo anterior se aprecia en la siguiente figura:



3.6 Medición de la Satisfacción

Al medir o evaluar la satisfacción del funcionario se vuelve una tarea compleja ya que no solo se evalúa su desempeño a la hora de realizar sus tareas inherentes a su trabajo, sino que también el concepto trabajo va mucho más allá de esto porque considera la interacción con los demás funcionarios, los jefes, cumplir con las políticas de la organización, desempeñarse de manera eficiente, etc.

Entonces como se menciona la satisfacción es un punto dentro de la organización de difícil medición pero no imposible, ya que para esto se utiliza todo lo que compone el trabajo, como las tareas realizadas y la interacción con el ambiente laboral.

Para efectuar esta medición es que se utilizan dos enfoques que pasare a detallar en el siguiente punto.

3.6.1 Calificación global única

Este es el método más sencillo, ya que no consume mucho tiempo al momento de emplearlo. Solo consta de responder una cierta cantidad de preguntas, de tipo cerradas con un alternativas de valorización que van de "muy satisfecho" a "muy insatisfecho".

3.6.2 Satisfacción por facetas

Por otra parte este método es un poco más completo ya que se identifican los elementos clave de cierto trabajo y luego interroga al individuo respecto de cada uno de estos. Los factores identificados más comunes los podemos apreciar en la siguiente grafica



Fuente: S. P. Robbins, T. A. Judge, "Comportamiento Organizacional, Decimotercera edición", 2009.

Los Dos métodos tratados anteriormente son válidos en base a que la satisfacción laboral es muy amplia y abarca muchos factores. La diferencia está en que el segundo ayuda a la organización a identificar donde se encuentra el problema para así tratarlo y resolverlo de tal manera de lograr una satisfacción óptima del individuo.

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Problema de investigación

A partir del tema de estudio, se hace el siguiente planteamiento del problema: La influencia de las políticas implementadas por la unidad de bienestar en la identidad laboral de la Dirección Nacional de Sernapesca.

Para lo anterior analizaremos dos temas principales para el desarrollo de esta tesis, primero en qué consiste esta unidad que forma parte del Servicio Nacional de Pesca y segundo la identidad que genera como consecuencia las políticas empleadas por esta en el Servicio; por lo mismo se describirán estas políticas.

4.2 Hipótesis

1. Las políticas generadas por la Unidad de Bienestar aumentan el nivel de satisfacción del trabajador con la organización
2. La unidad de bienestar es un factor determinante en la motivación del trabajador

4.3 Variables e Indicadores

1. La primera variable de estudio es la Motivación, en este caso dentro del servicio público elegido, que se define en pocas palabras como el resultado de la interacción entre los individuos con la situación.

En esta variable los indicadores conceptuales que se aplicaran serán dos para así darle diferentes enfoques, el primero será la "Teoría de la jerarquía de las necesidades, el cual esta netamente conectado con los objetivos de la Unidad de Bienestar de la organización, y el segundo a utilizar será el Ciclo Motivacional que nos ayudara a entender las necesidades surgidas en el proceso.

Estas variables e indicadores serán abordadas de manera detallada en el marco teórico desarrollado más adelante

2. La segunda variable llevada a cabo serán las “Políticas del bienestar”, que hace referencia a los lineamientos que este genera, que se ven traducidos en los beneficios que este otorga a los trabajadores de Sernapesca.
En este caso las variables serán los beneficios generados por la Unidad, los cuales serán detallados en el desarrollo de esa tesis.

3. Finalmente la última variable a trabajar será la satisfacción, en específico la satisfacción laboral que tiene el trabajador con la organización, en este caso el Servicio Nacional de Pesca.
Aquí los indicadores son la medición de la satisfacción, facetas de la satisfacción y la Teoría de los dos factores de Herzberg, pero se pondrá especial énfasis en el indicador de la satisfacción del trabajador, ya que en este influye de manera relevante las políticas de bienestar aplicadas al interior de la organización de estudio.

4.4 Descripción de la muestra

Antes de describir la muestra es necesario definir el concepto y a la vez explicar qué tipo de muestra será la que se utilizara en la investigación.

Primeramente la Real Academia Española la define como la *“Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él”*, y como tal esta será una herramienta para la investigación para así determinar la parte a examinar y estudiar dentro de la organización objeto de estudio. El fin de realizar este muestreo es poder hacer inferencias sobre la población abarcada por la muestra que a la vez por definición es representativa del servicio público en donde se realiza el presente trabajo de tesis.

El tipo de muestreo que se utilizara será el probabilístico o aleatorio, la utilización de este tipo se justifica en que nos permite que todos los individuos que pertenecen a la población de la organización tengan la probabilidad de formar parte de la muestra. Cabe destacar que específicamente es el tipo probabilístico o aleatorio “simple” ya que es en este tipo en donde los individuos son visto de manera global y no son separados por grupos, como por ejemplo si lo hace el método de tipo probabilístico o aleatorio estratificado.

Teniendo en cuenta lo anterior es que se ha identificado como la muestra los trabajadores del Servicio Nacional de Pesca, específicamente el personal de planta y a contrata, debido a que son estos los que tienen la posibilidad de afiliarse al Bienestar del servicio en forma voluntaria, por lo cual son ellos quienes tienen acceso a los beneficios otorgados por las políticas que genera la Unidad.

4.5 Instrumentos aplicados

Para la complementación del trabajo es que se realizara una entrevista, la cual "se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra u otras (...) para la construcción conjunta de significados respecto a un tema" (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 418). La anterior se le realizara a la jefa de la Unidad de Bienestar, la trabajadora social Patricia Jopia, para así explicar el propósito de la investigación y a la vez especificar la información requerida para la realización de esta, ya que es la persona ideal dentro del servicio para detallarnos y explicarnos en qué consiste el Bienestar y sus implicancias dentro de Sernapesca.

Esta entrevista se justifica ya que nos permite recabar información que otros instrumentos como la encuesta no nos daría, pero a la vez no descartar a este último del desarrollo del trabajo.

La entrevista a emplear será de tipo semiestructurada, ya que esta nos da la posibilidad de respuestas abiertas al realizar una guía con preguntas pero a la vez permitir que al momento de desarrollo de esta surjan preguntas adicionales para así recabar más información útil para esta tesis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este capítulo se relacionan el tema de investigación con el contenido teórico explicado. Para esto es que se dará paso a una contextualización de la realidad de la salud laboral en Chile, para luego pasar a la identificación de las políticas implementadas por el Bienestar del Servicio Nacional de Pesca, en seguida se procederá a relacionarlas con la motivación del individuo en el servicio y por último se determinará el efecto de estas políticas en la satisfacción laboral del funcionario en la organización.

5.1 Contextualización de la realidad laboral en Chile

Primeramente es necesario contextualizar el porqué de la implementación de los bienestar a nivel nacional, y esto se encuentra fundamentalmente ligado a la calidad de vida de los funcionarios, ya que todo bienestar apunta a darle una mejora integra a este aspecto.

Para entender a fondo las políticas aplicadas por el bienestar es que tenemos que tener en cuenta que todo nace para solucionar una gran problemática existente en el ámbito laboral chileno, más específicamente en los funcionarios de las organizaciones, ya sean públicas o privadas, que es un factor que esta netamente relacionado con la satisfacción laboral que es la salud mental de los funcionarios, ya que como se dijo anteriormente la motivación, la cual lleva a una satisfacción, está relacionada con el sistema cognitivo que a su vez se compone entre tantas cosas por los procesos mentales.

Lo anterior se fundamenta aún más debido a la situación nacional, ya que Chile es el país con mayor incidencia de enfermedades mentales de Sudamérica y entre los primeros del mundo, y por consecuencia este tipo de patologías se ha convertido en la primera causa del ausentismo laboral.

"Tenemos cifras en población consultante y en población general que son, de lejos, las más altas de Latinoamérica y se podría afirmar que entre las tres primeras del mundo", dice el psiquiatra y académico de la Universidad de Chile, especialista en Psiquiatría de Adultos, Paul Vöhringer.

Según un estudio de la Universidad de Chile, un 22% de los chilenos tiene sintomatología depresiva significativa y los trastornos neuropsiquiátricos son responsables de un 23% de la carga de enfermedad en el país.

Un ejemplo de lo anterior se ve reflejado en la región metropolitana, que al año 2016 de casi 7 millones de habitantes cerca de dos millones sufrían de alguna patología mental.

Es importante que estos antecedentes se tomen en cuenta en cada bienestar ya que a pesar de poseer grandes tasas de enfermedades mentales debido al trabajo según la OCDE Chile posee una de las segundas economías más desarrolladas que pertenecen a esta organización, por lo cual no se reflejan los problemas que hay detrás.

Reflejo del problema nacional anteriormente nombrado es la cantidad de licencias médicas por salud mental que se presentan a nivel país, llegando según la Asociación Chilena de Seguridad, la cual concentra cerca del 50% de los trabajadores del país, a un 48% al año 2015 lo cual es una cifra alarmante ya que representa un aumento significativo en tan solo 4 años, ya que en el 2011 el número era de un 25%.

Otro reflejo de esto es que entre el año 1995 y 2005 este tipo de licencias ocupaba el tercer lugar de las licencias presentadas a nivel nacional, para luego en el 2008 hasta la actualidad ocupar el primer lugar, demostrando así el alza notoria en las patologías de salud mental.

Todos estos problemas afectan tanto el ámbito laboral público como privado, y en ambos casos es que se sufrió de cierto modo un abandono para el trato de estas problemáticas por un largo tiempo, y por lo mismo es que el gobierno en el año 2013 elabora el Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo.

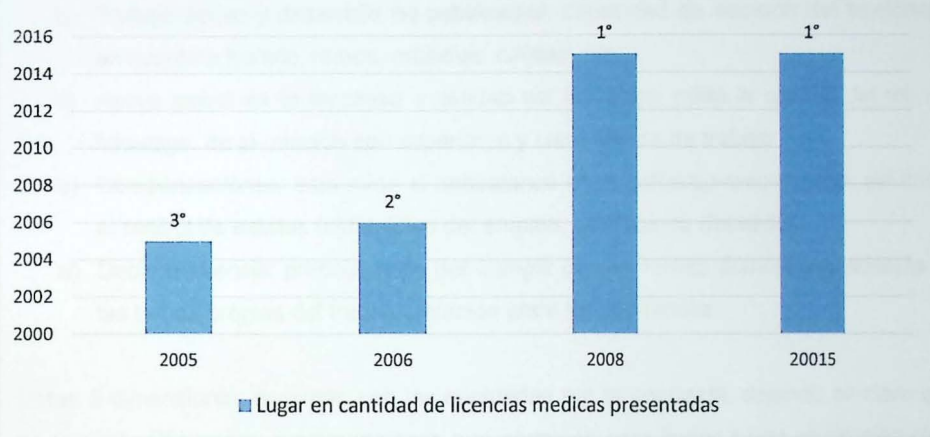
5.2 Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo

Este protocolo toma en cuenta, tal como lo indica en su nombre, los riesgos psicosociales¹ que hasta ese momento no habían sido definidos como un campo de afección para las organizaciones y sus funcionarios, por este abandono es que muchas enfermedades derivadas de este tipo de riesgo fueron desatendidas, sin cuidado ni subvencionadas por el sistema de previsión social común.

¹ Factores Psicosociales: hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000).

En la siguiente grafica es que se puede apreciar el notorio abandono de estas patologías y por consecuencia el escalamiento de los últimos años en cuanto al lugar que ocupan en la cantidad de licencias presentadas por año:

Evolucion de licencias medicas por salud mental.



Estos riesgos psicosociales traen diversos efectos en los trabajadores siendo el más importante para esta investigación los efectos sobre la salud psicológica de los funcionarios, estableciendo como consecuencias “Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta” (Ministerio de Salud, 2013). En lo detallado recientemente es que se puede ver que la parte psicológica prima en la motivación del individuo.

Este protocolo fue creado por el Departamento de Salud Ocupacional para ser aplicado tanto en instituciones públicas como privadas a través de la resolución exenta 336 el 12/06/2013. En un principio no contaba con la obligatoriedad de llevarlo a cabo en las distintas instituciones, por lo cual su uso no se hizo masivo a lo largo del país por lo cual dos años más tarde, específicamente el 27/10/2015 a través de la Circular 3167 se instruye a los servicios públicos a efectuar el uso de este protocolo.

Este protocolo es necesario que conste de una herramienta para poder asimilar la realidad en que se encuentran las instituciones, y es por esto que trae consigo un cuestionario llamado Cuestionario SUSESIO/ISTAS 21, el cual "es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una metodología participativa que incluya a todos los interesados (trabajadores, operativos, supervisores, gerentes, expertos)" (Manual del Método del Cuestionario SUSESIO/ISTAS 21, 2016).

El cuestionario a su vez consta de 5 grandes dimensiones que son las siguientes:

- a) Exigencias psicológicas en el trabajo: posee exigencias de tipo emocional, creativa y sensorial como exigencias de cantidad, ritmo y distribución del trabajo.
- b) Trabajo activo y desarrollo de actividades: capacidad de decisión del funcionario en cuanto a horario, ritmos, métodos, calidad, etc.
- c) Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: mide la calidad del rol, del liderazgo, de la relación con superiores y compañeros de trabajo
- d) Compensaciones: esta mide el desbalance entre esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).
- e) Doble presencia: preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo, relación entre trabajo-familia

Estas 5 dimensiones descritas son las evaluadas por la encuesta, dejando en claro que cada dimensión posee subdimensiones que cooperan para llegar a una visión más clara de la realidad de la institución.

Finalmente es que gracias a los resultados de esta encuesta el Servicio Nacional de Pesca pudo llegar a ver qué dimensiones eran en las que estaban fallando y fue así es que los resultados arrojados fueron que los niveles más bajos se encontraban en las últimas 2, la de Compensación y la de Doble Presencia dándose cuenta así que el grado de satisfacción y motivación dentro del servicio no estaba en los niveles óptimos esperados, pero sin embargo esta herramienta fue de gran utilidad ya que a partir de aquellos resultados es que se tomaron medidas para el desarrollo de políticas que fueran dirigidas a mejorar esas dimensiones que se encontraban en baja, y es así que se llega a una de las políticas más fuerte que posee el Bienestar de Sernapesca hoy en día que es la del área de Salud, el cual se detallara en el siguiente punto.

5.3 Políticas implementadas por la Unidad de Bienestar

Todos los Servicios de Bienestar a lo largo de Chile se rigen por el ya mencionado Decreto 28 que traza los reglamentos globales por los que deben regirse los bienestaros en general. En el caso de Sernapesca se rige también por un reglamento interno del servicio el cual fue aprobado por el Decreto 68, ya detallado en el Marco Teórico de esta investigación, del Ministerio del Trabajo de Previsión Social.

El Bienestar de Sernapesca realiza ejercicios administrativos y a la vez contables que permiten la entrega de beneficios a sus socios, por lo que es objeto de fiscalización la cual es realizada por la SUSESO, que audita y controla a los bienestaros a lo largo del país.

Es a raíz de lo recordado anteriormente, es que el Bienestar de Sernapesca elabora las políticas en base a estos decretos y son estos los que le dan las directrices para su creación.

5.3.1 Beneficios médicos

Para la entrega de los beneficios médicos, que son exigidos en el artículo 28, que debe entregar el Servicio Nacional de Pesca es que se contrata un Seguro Complementario a través del Convenio Marco².

En el caso de SERNAPESCA es el Seguro Complementario de Salud BCI el elegido como medio para entregar los beneficios a los funcionarios. Este beneficio en específico es el que más tiene relación con la motivación y satisfacción del individuo, el cual será detallado en el tercer punto de este capítulo.

Este seguro complementario de salud se destaca porque es un seguro que reembolsa un porcentaje (aproximadamente el 50%) del monto no bonificado por la Institución de salud (Isapre - Fonasa) a la que pertenece el funcionario.

Otras de las características que posee es que es curativo y no preventivo, esto quiere decir que cubre los gastos asociados a las enfermedades y no por ejemplo un control médico rutinario.

También lo destacable de este seguro admite la preexistencia, que corresponde a cualquier enfermedad, patología o condición de salud que haya sido conocida por el afiliado y diagnosticada médicamente con anterioridad a la suscripción o incorporación al

² Convenio Marco: modalidad de compra que busca generar ahorros en la gestión de manera que aquellos bienes que figuran en el catálogo ChileCompraExpress, que ya han sido adjudicados en una licitación sean adquiridos fácil y directamente a través del catálogo. Por lo tanto, este tipo de licitación tiene como finalidad agilizar el proceso de compra.

bienestar del o la afiliada, en su caso. Es decir que si por alguna razón un solicitante para pertenecer al bienestar arrastre una enfermedad no se le negara la afiliación a este ya que el seguro de igual manera le da cobertura.

Finalmente y como se explica con anterioridad en el trabajo de investigación, los bienestar también darán cobertura a las cargas familiares del funcionario, y en el caso del Servicio Nacional de Pesca no es la excepción y este seguro así lo contempla ya que no cobra por carga familiar, solo mantiene un monto fijo el cual es de 0.8563 UF por afiliado, ya sea con o sin carga.

Como todo tipo de seguro este posee un deducible, que es el monto expresado en U.F., de cargo del asegurado que será descontado de los primeros reembolsos solicitados. Es en este punto donde únicamente se hace la diferencia entre sí poseen cargas o no los afiliados ya que el valor del deducible se relaciona con el número de cargas del socio.

Este tipo de beneficio medico abarca muchas aristas que están cubiertas por él, desde la consulta médica hasta la compra de medicamentos.

Recaltar que esta fue la medida más potente que tomo el servicio para mejorar la dimensión de Doble Presencia en la que se encontraba al debe, ya que específicamente este Seguro Comentario BCI consta de muchos beneficios para los familiares del funcionario sin llegar a tener un precio exorbitante para el afiliado, aproximadamente \$26.700, así demostrando la preocupación de la institución, a través del Bienestar, por la familia del individuo potenciando así la relación trabajo-familia, fundamental en la quinta dimensión.

Finalmente, por lo anterior es que a través de esta mejora se busca mejorar la calidad de vida del funcionario a través de estos beneficios médicos, potenciando así un óptimo nivel de satisfacción y de motivación que lo lleven a la obtención de objetivos ya sea a nivel personal u organizacional.

5.3.2 Beneficios Subsidios

El bienestar otorga cuatro tipos de subsidios a sus socios estos son los subsidios de matrimonio, nacimientos y fallecimientos, los tres por el mismo monto (\$82.092) y un cuarto que es el subsidio de escolaridad, ya sea de educación básica, media o superior, por un monto de \$20.000 por carga familiar.

Estos beneficios son de gran ayuda para el funcionario afiliado ya que se logra cubrir parte de sus necesidades personales.

5.3.3 Beneficios de Préstamos

Para ir en ayuda de los socios que por algún motivo su Isapre o Fonasa no cubra la totalidad de sus problemas de tipo medico ni tampoco el cumplan con el requisito del Seguro Complementario o que lo cumplan pero de igual forma no les alcanza para financiar estos es que el Bienestar otorga Prestamos Médicos, de hasta \$580.560, para que así puedan financiar parte de sus problemas de salud

También existe otro tipo de préstamo, los Préstamos de Auxilio, que son prestamos con fines generales que el socio o afiliado puede solicitar a la unidad de Bienestar, este asciende a un monto máximo de \$507.987, y de la misma forma que el anterior este ayuda a alivianar la carga del individuo para satisfacer sus necesidades que no sean de índole médica.

Estos préstamos deberán estar debidamente justificados y acreditados con documentos que le den el respaldo suficiente para su prestación.

A su vez estos deben ser autorizados por el Consejo Administrativo del Bienestar.

5.3.4 Beneficios Facultativos

Como establece el Decreto 68 del Servicio Nacional de Pesca en el apartado "De la atención cultural, recreativa y deportiva", es que el Servicio de Bienestar, incluye dentro de sus objetivos contribuir al bienestar del trabajador y sus cargas familiares desarrollando programas de carácter cultural, educativo, social y recreativo.

Por lo anterior es que Sernapesca se encarga de realizar actividades donde se puedan potenciar estas áreas y para ello es que lo hace a través de la celebración de las festividades tales como navidad, fiestas patrias, etc.

Es en estas actividades es que se busca la inclusión no solo de los funcionarios entre si al compartir juntos esta actividad sino que también se logre atraer a las familias de estos ya que son parte fundamental de la motivación y satisfacción del individuo. Ya que este no es solo la persona que va a trabajar de lunes a viernes y cumple su horario de trabajo si no que en la gran mayoría de los casos detrás de él se encuentra una familia y a la hora del desarrollo laboral del funcionario es un factor influyente en su desempeño, y al ver que la organización donde este trabaja, en este caso Sernapesca, se preocupa por el bienestar y necesidades de esta, el trabajador posee altos niveles de satisfacción y motivación, que en el trasfondo lo ve como una de las tantas recompensas u objetivos de su trabajo.

Un ejemplo tangible de lo anterior es que para navidad se les realiza un regalo a los hijos, con la facultad de carga legal, de los funcionarios, o para las fiestas patrias se le otorga al socio un vale de supermercado canjeable por productos alusivos a esta festividad.

En detalle los beneficios son los siguientes:

- a) Fiestas patrias: vale de supermercado o \$15.000 cargado a la liquidación del funcionario
- b) Navidad: una canasta familiar (con productos equivalentes a \$30.000), un bono de \$10.000. Si el funcionario tiene carga legal (hijos) a este se le hará entrega de un regalo (juguetes), también se considerara una remesa navideña de \$8.000 por niño, que en el caso de la Dirección Nacional de Sernapesca esta cantidad llega a 50 niños inscritos, por lo tanto el monto de la remesa se multiplicara por la cantidad de niños y el dinero total acumulado se utilizara para la realización de la fiesta navideña para ellos.

Por lo que podemos concluir que el Bienestar no solo se preocupa del funcionario afiliado sino que entiende que el desempeño de este depende de muchos factores ya sea internos o externos por lo que se enfoca también en satisfacer sus necesidades en general.

5.3.5 Convenios vigentes a nivel nacional

El Servicio Nacional de Pesca posee distintos convenios a nivel nacional, no solo en la Dirección Nacional que es el objeto de estudio, los cuales son de diferente índole pero que fueron acordados para darle una cobertura íntegra a todos los funcionarios a lo largo del país, estos son los siguientes

- COOPEUCH: Los Socios del Bienestar pueden pertenecer a Coopeuch pagando mensualmente "acciones" que se descuenta por planilla. Coopeuch es una alternativa para acceder a créditos personales. Estas operaciones son autorizadas por Bienestar en la Dirección Nacional.
- Fundación Arturo López Pérez (seguro oncológico): este es un beneficio al que los afiliados pueden recurrir para pertenecer a esta Fundación, pagando mensualmente una cuota (separadamente de la cuota de socio). El Convenio Médico tiene como beneficio que la atención oncológica es de costo \$0 en la Clínica de la misma Fundación. Este Seguro oncológico financia el 100% de las atenciones curativas asociadas al cáncer, pagando

\$ 5.500 mensuales, el socio sin carga, y \$ 11.000 el socio + grupo familiar (cónyuge e hijos menores de 24 años)

- Instituto AIEP: Este beneficio consta de la rebaja del 5% del arancel anual de la carrera.
- Cabañas de la Armada: es un convenio acordado, con otro Bienestar, para acceder a los centros recreativos y de hospedajes que el Bienestar de la Armada tiene en diversas regiones del país.

5.3.6 Otros beneficios

- Unidad Coronaria Móvil
- Emecar
- Sedena
- Oral Health
- Óptica Hamersley
- Óptica Losada
- Óptica Schilling
- Capredena
- Clínica Los Carrera
- Servicio A Domicilio Cruz Verde
- Clínica Valparaíso
- Centro Med Dental

5.4 Relación Políticas del Bienestar y la Motivación

Teniendo en cuenta los conceptos tratados anteriormente, tanto como la motivación y las políticas de bienestar, es que se origina la relación entre ambos conceptos.

Primero es que consideraremos como influye en la motivación las necesidades de las personas, esto en base a las premisas que trata Abraham Maslow en su teoría de la jerarquización de las necesidades. Como se detalló anteriormente en el Marco Teórico esta teoría plantea que existe un tipo de pirámide en la cual distribuye 5 tipos de necesidades, que son fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y la autorrealización. A su vez separa estos 5 tipos en dos grupos que son las necesidades de orden inferior

(fisiológicas y de seguridad) y las de orden superior (social, de estima y de autorrealización).

Es en este punto donde se entrelazan ambos conceptos ya que el Bienestar de Sernapesca necesita saber en qué punto o nivel de jerarquía se encuentra el individuo y para esto es que la herramienta a utilizar es el Cuestionario ISTAS 21.

Como se dio en el caso del Servicio Nacional de Pesca, el bienestar pudo descubrir en qué dimensión estaban fallando y así ver con qué necesidad se relacionaba. Es por eso que llegaron a la conclusión de que la dimensión que debían potenciar era la de Doble Presencia y la de Compensación.

La primera netamente unida a las necesidades de Seguridad y Sociales, esto se explica de la siguiente manera, la dimensión de Doble Presencia nos habla del hecho de que recaigan en una persona la exigencia de responder al trabajo y a su vez a las necesidades familiares.

La relación va en que las necesidades de seguridad nos habla del cuidado y la protección de los daños físicos y emocionales por lo que la medida tomada por el Bienestar al arrojar que estaban fallando en estos aspectos fue de contratar el Seguro Complementario de Salud BCI, el cual fue en ayuda del funcionario y también le dio una amplia cobertura a su familia aliviando así una de las preocupaciones que tiene este y que es uno de los tantos factores que influyen en su salud emocional, la relación familia-trabajo. Por consecuencia es que también se relaciona con las necesidades sociales, que nos habla del sentido de pertenencia del individuo, ya que al ver que se implementan estas políticas en ayuda de él y de su familia es que entiende que está siendo parte de la organización no solo el sino que también su familia genera este sentido de pertenencia.

La segunda dimensión que se registró con fallas, pero no tanto como la anterior, fue la de Compensación, que trata sobre la estabilidad en el trabajo, vida familiar, ausentismo por enfermedad y el cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.

Esta baja refleja la realidad de la salud laboral en Chile, ya que como contextualizamos anteriormente nuestro país posee una cantidad alta de licencias laborales por salud mental que han ido en alza estos últimos años trayendo como consecuencia el ausentismo laboral, justificando así la baja en esta dimensión evaluada por el Cuestionario ISTAS 21.

Por todo lo anterior es que podemos ver que el Bienestar del Servicio Nacional de Pesca busca mantener motivados a sus funcionarios manteniendo todas las dimensiones descritas en óptimos niveles para el funcionamiento interno del servicio y para esto es que

potencia los distintos tipos de necesidades que tiene el individuo, ya sean primarias o secundarias según la Teoría de la Jerarquización de Maslow.

5.5 Efectos de las políticas del Bienestar en la satisfacción laboral

Como ya establecimos la satisfacción es la disposición psicológica del individuo con el trabajo, el cómo este toma una actitud y genera sentimientos hacia la organización. Por lo mismo es que el sistema cognitivo de la persona juega un rol importante debido a que se compone de diversos procesos mentales los cuales influyen en la motivación y a la vez en la satisfacción del funcionario.

El logro de la satisfacción se da también por el cumplimiento de los factores que se necesitan para alcanzarla, estos ya fueron definidos con anterioridad pero de todas maneras se hace necesario nombrarlo para así vincularlos con las políticas adoptadas por el Bienestar del Servicio Nacional de Pesca.

Primero tendremos los factores de ambiente, que abarca el de tipo físico, laboral y también el bienestar personal, a estos el Bienestar de Sernapesca en conjunto con la misma institución busca darles cobertura con distintas medidas aplicadas día a día.

Un ejemplo de lo anterior es la mejora física en los casinos que se ha gestionado en los dos últimos años, la creación de espacios de recreación deportiva post horario laboral (clases de Zumba, baile entretenido, etc.), la gestión para contar con una mesa de ping pong para hacer uso en la hora de colación. Estas medidas son un ejemplo de que se busca una mejora en el ambiente dentro de la organización.

Otro ejemplo pero en cuanto al bienestar personal es que la unidad a desarrollado jornadas de salud, que constan en que profesionales del área de la salud van a la Dirección Nacional de Sernapesca a tomar diversas muestras y realizar distintos tipos de exámenes, también el bienestar se ha encargado de difundir dentro de la institución folletos como los que se ven a continuación para también cuidar una de las facetas que tiene que ver con el bienestar personal del individuo, que es el bienestar de salud física.

Ejercicios en el Trabajo



Estas son algunas pocas medidas en que se refleja la preocupación que tiene el Bienestar por mantener satisfecho y motivado al funcionario, buscando siempre mejorar la calidad de vida de este en todas sus áreas.

Lo anterior se da luego de que entra en juego la Teoría de los dos Factores de Herzberg, la que se enfoca netamente en la satisfacción y no satisfacción del individuo, ya que como lo mencionamos con anterioridad en el capítulo pasado, se identifican dos tipos de necesidades, higiénicas y de motivación, las cuales buscan ser satisfechas por estas distintas medidas aplicadas.

Para llegar a tomar medidas es que se necesita saber el nivel de satisfacción que existe entre los funcionarios y para este se debe realizar una medición, que en Chile se efectúa desde el año 2013 a través del Cuestionario SUSES/ISTAS 21, y específicamente en Semapesca a partir del año 2015.-

5.6 Entrevista

La siguiente entrevista fue realizada a la jefa de la Unidad de Bienestar, la trabajadora social Patricia Jopia. Aquí se procederá a detallar la pregunta con su respectiva respuesta para luego hacer un pequeño análisis y en algunos casos graficar ciertas respuestas que resultaron en entrega de datos duros.

Pregunta 1: ¿Cual es el principal objetivo del Bienestar de Sernapesca?

“(…) el principal objetivo que nosotros buscamos como unidad acá en la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Pesca, y que a su vez esperamos que se repita así en todas nuestras oficinas a lo largo de todo Chile, es ir en ayuda de mejorar la calidad de vida de nuestros socios funcionarios, aportándole ya sea en beneficios de salud, médicos en general, entre otras mejoras y ayudas que les tratamos de brindar (…)”

Análisis: cómo podemos apreciar se enfocan en mejorar la calidad de vida de las personas aportando a la vez condiciones óptimas para que disminuyan las tasas de enfermedades mentales asociadas al ámbito laboral. También se nota el hincapié que hace en los beneficios médicos entregados por el servicio. Gracias a esto es que mantienen satisfechos a sus trabajadores por lo tanto logran un ambiente laboral sano dentro de la organización.

Pregunta 2: ¿Qué medidas se han aplicado para lograr cumplir este objetivo?

“(…) una de las principales medidas que adoptamos con el Consejo Administrativo fue la de contratar el Seguro Complementario BCI, el cual cumplía con todas nuestras exigencias que considerábamos las más aptas para darle una cobertura integra al funcionario (…)

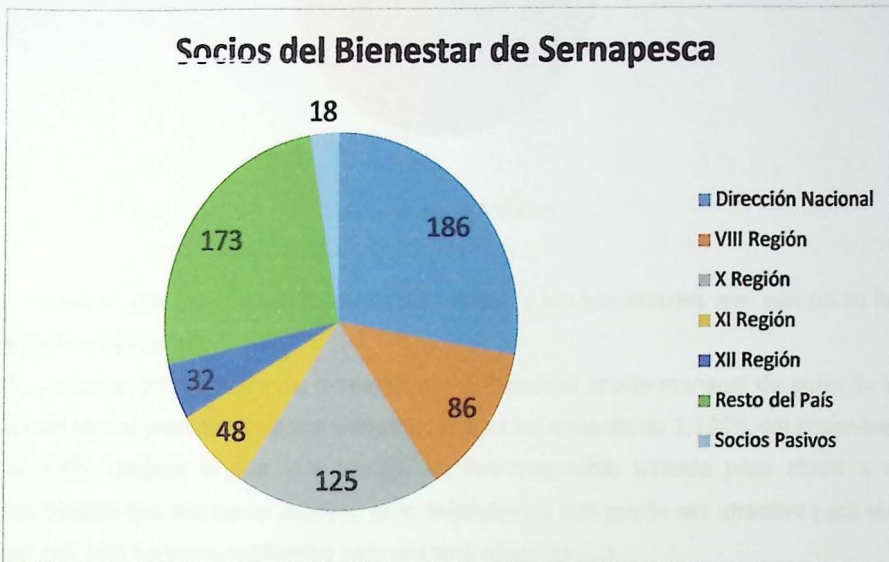
Análisis: aquí se comprueba el enfoque principal que le da el bienestar a sus políticas, que es la de orientarlas a cubrir las necesidades de salud del individuo y a la vez su familia, ya que como nos contó la jefa de la Unidad a lo largo de esta respuesta, es que ellos buscan no solo enfocarse en la persona que va a trabajar de lunes a viernes, si no que saben que detrás de él se encuentra una familia a la que el individuo, dentro de sus tanto objetivos, busca darle un bienestar igualmente, por lo mismo es que este seguro complementa los medios que este ya utiliza para aquello.

Pregunta 3: Respecto a la cantidad de funcionarios, ¿Cuál es la cantidad que pertenece al Bienestar?

Esta respuesta se puede entender a través del siguiente dato ya que la respuesta proporcionada fue principalmente de datos duros entregados por la profesional.

En el gráfico podemos apreciar las regiones más fuertes respecto a la cantidad de socios de Sernapesca, llegando a una suma de 668 afiliados de un total de 990 funcionarios a lo largo del país.

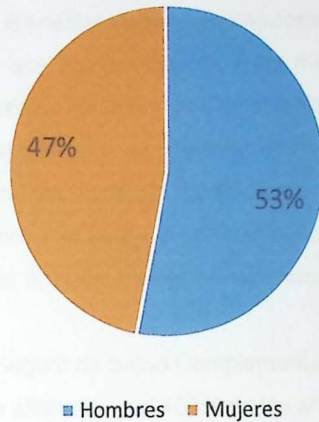
Donde más se acumulan socios es en la Dirección Nacional, cabe destacar que no se considera como quinta región ya que Sernapesca posee una oficina totalmente aparte que representa a la quinta región, esta concentración obedece específicamente a la cantidad de funcionarios que trabajan en estas dependencias.



También podemos apreciar que una parte de los socios corresponde a los llamados "socios pasivos", estos son aquellos funcionarios que han jubilado dentro del servicio pero tienen la opción de seguir perteneciendo al bienestar cancelando las mismas cuotas que los socios activos.

También se logró apreciar cual era la diferencia porcentual según sexo de la cantidad de socios inscritos en el bienestar lo cual se puede visualizar en el siguiente gráfico:

Cantidad de Socios según sexo



Pregunta 4: ¿Se han tomado medidas para atraer a los funcionarios que aún no se han afiliado al Bienestar?

"(...) hace un tiempo tomamos la medida de disminuir el aporte mensual de parte de los socios para el financiamiento del bienestar, el cual bajamos de un 1,196% del imponible a un 1,4%. Destaco sí que esta medida no fue netamente tomada para atraer a los funcionarios que aún no se asocian, pero entendemos que puede ser atractivo para ellos ver esta baja y a la vez motivarlos para unirse a nosotros (...)

Análisis: a pesar de que el principal motivo para esta medida no es la atracción de los no socios, entendemos que igualmente consideran que esto podría persuadir a los funcionarios que aún no se convencen de integrarse al bienestar de Semapesca, evidenciando así la preocupación que tiene este por llegar a satisfacer las necesidades de los funcionarios en general del servicio y también la capacidad de adaptarse a los cambios presupuestario, ya que esto se traduce en menos dinero para su financiamiento.

Pregunta 5: ¿Existen medidas que los afecte a ustedes como bienestar?

"(...) más que medidas que nos afecten directamente a nosotros, existen factores que influyen en el funcionamiento de nuestra Unidad, uno de los más directo son los ajustes presupuestarios que se producen cada año. Esto se traduce en que contamos con menos recursos para entregar los beneficios planeados por nosotros, un ejemplo que te puedo

dar es que ahora el monto referible a los Beneficios de Prestamos, no puede superar los \$500.00, por lo que tenemos que ser capaces de distribuir bien nuestro presupuesto como departamento (...)"

Análisis: como Unidad de Bienestar deben ser capaces de adaptarse al cambio, sobre todo por las problemáticas que ella nos cuenta. Para mantener motivado y satisfecho al funcionario es que hacen uso de los beneficios establecidos de un principio, pero a la vez deben ser capaces de ajustarse a la realidad financiera que poseen, por lo que disminuyen fondos para ciertos tipos de beneficios pero no dejándolos de entregar, solamente son más rigurosos a la hora de aprobar aquellos beneficios, en este caso los préstamos, para así no bajar bruscamente el monto entregado.

Pregunta 6: Respecto del Seguro de Salud Complementario, que es el que más potencian como bienestar, ¿se puede afirmar que el 100% de los afiliados hacen uso de este?

"(...) ciertamente el aspecto de la salud del funcionario es el que más potenciamos ya que somos conscientes del nivel que existe en Chile de licencias médicas presentadas cada año, porque también como servicio lo vivimos. Es por esto que desde que aplicamos el Protocolo de Vigilancia nos enfocamos en potenciar esta área. En cuanto a tu pregunta, a pesar de contar con un muy buen seguro complementario es que nos dimos cuenta que el porcentaje de implementación de este seguro llegaba al 70%, pero su explicación no se basa en la calidad de este servicio, sino que en el tipo de funcionario quien lo utiliza, por lo que realizamos un catastro y nos dimos cuenta que ese 30% que no lo utilizaba eran los socios "jóvenes" que pertenecían a nuestro bienestar y que a su vez no poseían cargas legales (...)"

Análisis: aquí podemos comprobar que al bienestar le preocupa la salud mental de sus afiliados ya que entienden que esta juega un rol fundamental en la motivación del individuo, debido a que esta motivación se genera entre otras cosas gracias al sistema cognitivo de la persona en el cual influyen de manera notoria los procesos mentales que este sufre.

Esta preocupación se basa también en la realidad chilena de los últimos 10 años, donde las licencias por salud mental han aumentado de manera creciente manteniéndose en los primeros lugares de causa de licencias médicas.

CONCLUSIONES

También se refleja en la implementación del seguro por parte de los afiliados que este ha sido capaz de cumplir su propósito ya que como se dijo en la respuesta de la pregunta, los que menos utilizan el seguro son las personas sin carga, demostrando que un gran porcentaje del uso se debe a las cargas legales de los socios, que fue de un principio el motivo por el cual se implementó el uso de un seguro complementario.

Pregunta 7: ¿Cuál es el promedio de siniestros que se generan en la Dirección Nacional? Al igual que en la pregunta 3, esta respuesta consto de la entrega de registros mensuales de siniestros del año 2016, detallando eso sí que en la Dirección Nacional de Pesca se produce un promedio de 30 siniestros mensuales de una población de 186 funcionarios. Los registros mensuales recabados se mostraran en el siguiente gráfico:



CONCLUSIONES

1. Sería incorrecto atribuir el total de la motivación, y por consecuencia satisfacción del personal, al Bienestar de Sernapesca, ya que esta abarca muchos factores que influyen en el comportamiento del funcionario. Pero si sería adecuado afirmar que gran parte de la causa de cierta motivación se la lleva esta unidad, por lo tanto se puede determinar como un factor determinante debido a que engloba la satisfacción de muchas áreas de las necesidades de los factores motivacionales.
2. El desarrollo de este trabajo permite evidenciar la ayuda del bienestar al trabajador, auxiliándolo en distintas necesidades tanto a nivel personal como a nivel laboral, generándose asimismo una retroalimentación ya que como vemos la Unidad de Bienestar es un factor determinante en la motivación, y para la motivación también es necesario la existencia de esta área dentro de los servicios.
3. La motivación se conforma gracias a distintos factores, uno de ellos es el sistema cognitivo y sus procesos mentales, los cuales en la realidad de Sernapesca y de todo Chile se han visto afectados traduciéndose en el aumento de licencias médicas por salud mental. Entonces esto trae consigo una baja en los niveles de motivación, haciendo caso así de los antecedentes teóricos que nos explican que al momento de fallar en una de las áreas, en este caso el sistema cognitivo, la motivación del individuo se ve insuficiente. Se aprecia entonces uno de los puntos críticos del sistema laboral en Chile y que Sernapesca se ha enfocado en los últimos años en mejorar aplicando medidas como el Seguro Complementario de Salud.
4. El Seguro Complementario de Salud, se justifica ya que se debe dar cobertura a una de las tantas necesidades del individuo que van en pro de la motivación, así entonces se entiende que Sernapesca asigne implícitamente un gran valor a la motivación de los funcionarios, ya que no solo se preocupan por el bienestar de ellos sino que lo entienden como un individuo complejo que se constituye del desarrollo de distintas áreas personales y una de esas, es la que viene a auxiliar este seguro complementario, que es el bienestar médico de sus familias.

5. La familia es parte importante en la satisfacción del funcionario que debe constantemente lidiar con la dimensión doble presencia, que se vincula con la relación que existe entre el trabajo y la familia y como el individuo debe ser capaz de responder en ambas áreas. Por lo tanto es que el individuo siente esa motivación al ver que el servicio le ayuda a cubrir esa área que tanto influye en su salud mental laboral.
6. Es necesario destacar asimismo la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del año 2013, realidad que se viene haciendo presente a lo largo de todo el país, traduciéndose en los niveles de salud mental antes mencionados.
7. Finalmente cabe decir que el Bienestar aplica todas estas medidas con el fin de mejorar la calidad de vida, pero también se puede entender que uno de sus fines es disminuir las enfermedades laborales que se ven reflejadas en la cantidad de licencias médicas., favoreciendo pero de todas formas este punto no depende solo de estas unidades a lo largo de todo el país ya que aquí también influyen otros factores de los cuales el Bienestar no tiene control alguno, como por ejemplo los salarios, los ascensos, etc. Factores que por el disgusto hacia estos trae consigo todas las consecuencias que se reflejan en la realidad del sistema laboral chileno.

Bibliografía

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Superintendencia de Salud . (12 de Junio de 2017). *recuperado el 25 de junio, de* <http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/w3-propertyvalue-3982.html>
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mexicana
- Idalberto Chiavenato (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Nomos S.A.
- Atalaya. M. C. (1990). Satisfacción Laboral Y Productividad. *Revista de Psicología*. Volumen (3), recuperado el 12 de abril, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.html
- Superintendencia de Salud (2016), Estadísticas de licencias médicas y subsidio por incapacidad laboral 2015, recuperado el 30 de junio, de <http://web.minsal.cl/wp-content/uploads/2016/06/Estad%C3%ADsticas-de-licencias-m%C3%A9dicas-y-Subsidio-Incapacidad-Laboral-2015.pdf>
- Ministerio de Salud (2013). Circular 336. Santiago. Recuperado el 5 de mayo, de <http://www.suseso.cl/sel/604/w3-article-7783.html>
- Ministerio de Salud (2013). Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. Santiago de Chile
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid. Recuperado el 10 de junio, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Dimensionlaboral.cl. (2017). Dimensiones Psicolaborales, recuperado el 25 de junio, de <https://dimensionlaboral.cl/suseso-istas-21/dimensiones/>

Dirección de Presupuestos, dipres (2015). Estadísticas de Recursos Humanos del Sector Público. Recuperado el 5 de julio, de http://www.dipres.gob.cl/572/articulos-140439_doc_pdf.pdf

Miranda, M (17 de noviembre de 2014). *Licencias laborales por salud mental suben y llegan al 48% de permisos en la AChs. La Tercera. Recuperado de* <http://www.latercera.com/>

EMOL (03 de Abril de 2017). Licencias médicas suben 5,2% y llegan a casi un millón: Una de cada cinco es psiquiátrica. Recuperado de <http://www.emol.com/noticias/Economia/2017/04/03/852413/Licencias-medicas-suben-52-y-llegan-a-casi-un-millon-Una-de-cada-cinco-es-psiquiatrica.html>

Somarriva, F (8 de agosto de 2016) Por una Ley de Salud Mental para Chile: licencias médicas. El Mostrador. Recuperado de <http://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2016/08/08/por-una-ley-de-salud-mental-para-chile-licencias-medicas/>

Gómez-Mejía, L. R.; Balkin D.B.; Cardy R. L. (2007) *Gestión De Recursos Humanos*, 5° edición.