

M44261

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

M
G 2411
1999
C.1

89
1999
C.1



REALIDAD DEL BIENESTAR DE PERSONAL Y PROCESOS ORGANIZACIONALES : ESTUDIO REALIZADO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR.

00089

0089

SEMINARIO PARA OPTAR AL TITULO DE ASISTENTE SOCIAL Y AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN SERVICIO SOCIAL

PROFESOR GUIA:
SRA.MARIA TERESA SANCHEZ ALLEN

ALUMNAS:
ANGELA GARRIDO IBAÑEZ
MIRIAM PEÑA RAIL

1999

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA



REF.: INFORMA SEMINARIO DE TITULO

VALPARAISO, 6 de marzo de 2000

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento a las disposiciones vigentes en la Universidad en relación con los Seminarios de Título y/o Memorias de Prueba, en mi calidad de Profesor Guía informo a Ud. acerca del Seminario de Título: "REALIDAD DEL BIENESTAR DE PERSONAL Y PROCESOS ORGANIZACIONALES: ESTUDIO REALIZADO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR", que para optar al Título de Asistente Social y al Grado de Licenciado en Servicio Social han presentado las alumnas Srtas. **Angela Garrido Ibañez** y **Miriam Peña Rail**.

Las actuales transformaciones económicas, sociales, políticas, institucionales y organizativas, así como los procesos de integración demandan y ofrecen la implantación de evaluación, toma de decisiones de financiamiento asociado al desempeño que garantice la calidad.

Esto último presenta un gran desafío para las universidades cuyos procesos de cambio son lentos frente a la dinámica del cambio científico y tecnológico.

Las autoras, insertas en una institución de educación superior, fundamentan la elección de su tema en la necesidad cada vez más creciente de estas organizaciones de conocer más sobre los procesos internos de sus subsistemas a fin de promover su mejoramiento. En este caso ellas seleccionan el Servicio de Bienestar de Personal.

El tema del diagnóstico social en sus distintas modalidades ha ido validándose en la realidad organizacional al constituirse en un eficiente medio de obtener información que posibilita la evaluación del funcionamiento del sistema en que se aplica y por tanto, promueve el diseño fundado de acciones estratégicas que impulsen un mejor cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron creados.

El marco teórico utilizado relativo a administración estratégica y teorías de satisfacción laboral, está adecuadamente estructurado y se constituye en un buen soporte para el análisis conclusivo posterior.

El diagnóstico incluye una gran cantidad de información la cual es correctamente sistematizada de forma que responde a los objetivos planteados, no sin traslucir la complejidad de la institución en que se insertan en lo referente a su sistema de gestión. En el análisis conclusivo se observa un buen aprovechamiento del marco de referencia como elemento de apoyo de las opiniones vertidas lo que a juicio del informante les da más validez a estas.

El programa compuesto de dos proyectos, uno orientado a sensibilizar a las autoridades de la institución respecto de los hallazgos del diagnóstico y otro consistente en una propuesta para la acción, están adecuadamente estructurados y se emergen como una respuesta coherente a algunas de las principales debilidades observadas en la etapa metodológica anterior.




La evaluación de los proyectos realizada mediante la verificación del logro de los objetivos permite acreditar el cumplimiento del programa en la forma propuesta, con algunas dificultades que no son imputables al desempeño de las estudiantes.

El trabajo desarrollado por las seminaristas constituye un buen aporte al mejoramiento del funcionamiento institucional a través de su aporte al Servicio de Bienestar, en la medida que los entes responsables de la toma de decisiones hagan un buen uso de la información proporcionada.

La metodología no merece observaciones, el vocabulario técnico es adecuado, la redacción correcta, la capacidad de síntesis perfectible, las conclusiones finales no traducen toda la riqueza del trabajo.

Por las razones anteriormente señaladas califico con nota **6.0 (seis punto cero)**


MARIA TERESA SANCHEZ ALEN
Profesora Guía

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
P R E S E N T E
MTSA/rra.-



Ref. Informa Seminario de Título.

VALPARAISO, 7 de Marzo de 2000.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes en la Universidad en relación con los Seminarios de Título y/o Memorias de Prueba, informo a Ud. acerca del Seminario de Título denominado "**REALIDAD DEL BIENESTAR DE PERSONAL Y PROCESOS ORGANIZACIONALES: ESTUDIO REALIZADO EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR**", realizado por las alumnas de la Escuela de Servicio Social Srtas. **ANGELA GARRIDO IBÁÑEZ** y **MIRIAM PEÑA RAIL**.

Los niveles de crecimiento alcanzados en el proceso de desarrollo impulsado por nuestro país en los últimos decenios, han sido posibles, en un alto grado, por el esfuerzo y aporte del sector empresarial; que ha introducido, en sus procesos, ciencia y tecnología de punta, que le permita ocupar posiciones ventajosas ante la globalización de los mercados.

De este modo, la incorporación de innovaciones, la ciencia y tecnología, en general, continúan, actualmente, jugando un rol fundamental en el impulso a los procesos de modernización, de las diversas instituciones, tanto en el sector privado como público.

Es así, como el sector de la educación superior no es ajeno a esta realidad, dedicando especiales esfuerzos a acceder a posiciones de vanguardia en un mercado altamente competitivo. De esta manera, se busca la incorporación del valor agregado, que permita marcar la diferencia en sus diferentes procesos y productos. Es así como evalúan y rediseñan las formas que asumen en sus roles de proveedor y cliente, las diversas unidades componentes de su sistema social. Estudian, a la luz de los enfoques de planeación estratégica, las fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades, los factores que están interviniendo positiva y negativamente en sus intentos de desarrollo.

En este contexto, el equipo seminarista inserta el presente estudio al interior del servicio de bienestar de una institución de educación superior, no precisada; lo que afectaría una mejor comprensión de su realidad y de la factibilidad de concreción de la propuesta programática.



2.

En su diseño de investigación se formula el carácter exploratorio-descriptivo del estudio. El diagnóstico da cuenta cabal de los objetivos formulados, conformando una base científica tanto para su consideración en futuros estudios sobre esta realidad como para futuros proyectos de mejoramiento. Recogen, de esta manera, valiosa información de los usuarios del sistema en lo concerniente a su satisfacción; aún cuando incluyen para precisarlo, algunos aspectos, de carácter estructural y procesual, ante cuyo desconocimiento, podrían, con sus respuestas afectar el resultado. Constituye, no obstante, un enfoque idóneo que pone a la unidad estudiada, en cuanto proveedor, frente a la opinión de sus clientes.

El Diseño de Investigación menciona la utilización del enfoque de planeación estratégica, esfuerzo interesante en su incorporación al estudio de este tipo de realidades; aún cuando a nivel del diagnóstico, no incorporan en el análisis, los conceptos de amenaza y oportunidad, que pudieron enriquecer la comprensión de los factores externos a la unidad de análisis, que inciden y podrían seguir incidiendo, en el futuro, en su desarrollo.

El Marco de Referencia trata en forma sinóptica y consistente la temática abordada, incorporando un bagaje conceptual moderno y apropiado.

La Programación posee un alto grado de consistencia en su formulación, aún cuando, en lo concerniente a la Propuesta Programática no queda clara la factibilidad de realización.

A lo largo de todo el trabajo se advierte un muy buen manejo de los elementos metodológicos.

El trabajo, en general, presenta un buen nivel de análisis, elaboración y síntesis.

La evaluación es idónea y mantiene el buen nivel del trabajo.

En lo formal, se observa un muy buen nivel, tanto de la redacción como de la ortografía; enriqueciendo la comprensión del lector, tanto con la presentación de diagramas y cuadros, como en la forma de presentación de la propuesta programática.

En la revisión de la literatura y en el régimen formal de citas se advierte un alto grado de idoneidad.



3.

El presente Seminario de Título conforma, de esta manera, un valioso aporte para la institución patrocinante, para los estudiantes de servicio social, con vocación por este tipo de realidad y para los sistemas de bienestar del personal, en general.

En base a los antecedentes consignados se evalúa el presente seminario de título con nota **5.7** (cinco punto siete).

Ob Dillo B

**LUIS LILLO BERMÚDEZ
PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO FACULTAD
DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE.

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA

*Nuestros sinceros agradecimientos
a todas aquellas personas que colaboraron
en la realización de este estudio . . .*

PRESENTACIÓN.

El trabajo que ha continuación se expone, presenta el compendio del diseño de investigación, diagnóstico, proyecto, evaluación y sus respectivas conclusiones y anexos, elaborado por las alumnas Seminaristas, en referencia a la realidad del Servicio de Bienestar de Personal y Procesos Organizacionales de una Institución de Educación Superior de la Quinta región.

La realización de este estudio se ha enmarcado en el enfoque teórico de la planeación estratégica la cual supone como momento esencial para el análisis diagnosticar o verificar la realidad con la cual se trabaja, lo que se espera tenga un impacto en el proceso de actualización de la gestión del Servicio de Bienestar.

El desarrollo de este trabajo ha contado con el apoyo de instancias Directivas de la Institución Patrocinante, El Jefe de la Unidad en estudio, y como principal fuente de información los afiliados hacia los cuales esta unidad realiza su accionar.

INDICE

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	Pág.4
Fundamentación del Estudio.....	Pág.4
Preguntas Significativas.....	Pág.8
Delimitación de la Situación.....	Pág.10
Objetivos de Investigación.....	Pág.14
Marco de Referencia.....	Pág.17
Tipo de Estudio.....	Pág.51
Universo y Muestra.....	Pág.52
Técnicas de Recolección de Datos.....	Pág.53
Procesamiento, Análisis e Interpretación de la Información.....	Pág.54
DIAGNOSTICO	Pág.64
Caracterización del Servicio de Bienestar en Estudio.....	Pág.64
Análisis de la Información Instrumento N°1	Pág.66
Análisis de la Información Instrumento N°2	Pág.75
Análisis de la Información Instrumento N°3	Pág.94
Síntesis Diagnóstica.....	Pág.108
Prognosis.....	Pág.122
PROGRAMACION	Pág.124
Presentación.....	Pág.124
Dependencia del Programa.....	Pág.124
Fundamentación.....	Pág.124
Objetivos.....	Pág.125
Selección de Alternativas.....	Pág.125
Proyecto N°1.....	Pág.127
Proyecto N °2.....	Pág.130
EJECUCION	Pág.134
Informe de Avance N °1.....	Pág.134
Informe de Avance N °2.....	Pág.139
EVALUACION	Pág.144
Evaluación Metodología.....	Pág.144
Evaluación del Producto.....	Pág.137
Evaluación de Aspectos Teóricos o Referenciales.....	Pág.148
Evaluación de Aspectos Administrativos.....	Pág.149
Consideraciones Finales.....	Pág.152
BIBLIOGRAFIA	Pág.155
ANEXOS	Pág.157

CAPITULO 1

Diseño de Investigación

I FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO

La sociedad moderna se caracteriza por estar compuesta de diversas organizaciones destinadas a satisfacer necesidades y requerimientos de los seres humanos, a su vez el hombre moderno pasa gran parte de su tiempo en organizaciones de las que depende para vivir, trabajar, estudiar, y otras actividades.

Las organizaciones de hoy se ven expuestas a fuertes demandas producto de una sociedad basada en la alta tecnología, la información y nuevos métodos para organizar la economía. Esto conlleva a un rasgo de transitoriedad en las distintas esferas de la vida que se traduce para las organizaciones en la necesidad de crear nuevos modelos como requisito para asegurar su existencia, desarrollando estrategias de anticipación con la flexibilidad necesaria para responder a la dinámica cambiante.

“La capacidad de desarrollar innovaciones exitosas, tanto en el producto o servicio ofrecido como en la forma de producirlo, es crucial para la salud de las firmas e industrias individuales, así como para la economía como un todo. En la medida que aumenta la tasa de cambio de la tecnología, que se acelera el grado de la competencia nacional e internacional y, en la medida que hay creciente presión por mayor productividad, las firmas deben mejorar su capacidad para desarrollar, introducir y comercializar nuevos productos y procesos”¹.

Dentro de este contexto surgen dos tópicos fundamentales para la reflexión. El primero se refiere a la productividad asociada a la calidad de vida laboral, lo que implica una mirada distinta hacia el recurso humano.

El segundo se refiere a la necesidad del estudio organizacional tanto desde un punto de vista científico como pragmático, es decir orientado a lograr transformaciones que faciliten el cumplimiento de objetivos, para lo cual el diagnóstico organizacional aparece como una herramienta fundamental.

Con relación al primer tema se puede establecer que durante mucho tiempo la atención para lograr mejoras en la productividad se centró en los avances tecnológicos, o en la destreza administrativa dejando en un plano secundario el *esfuerzo humano*, es decir la productividad asociada directamente al trabajo de las personas. Hoy en día las exigencias

¹ Rodríguez Mansilla Dario, “Diagnóstico Organizacional”, Ediciones Universidad Católica de Chile, 1992. Pág. 33

del entorno requieren que la organización replantee la mirada frente a sus trabajadores como un recurso imprescindible y fundamental.

Si partimos por el principio, al fin de cuentas la sentencia histórica es siempre la misma: A futuro estarán vigentes sólo aquellas organizaciones que sepan utilizar los recursos propios o ajenos, en la forma más inteligente. Para usted el blanco de los esfuerzos es la satisfacción del cliente, pero también este cliente es blanco de los esfuerzos de sus competidores, y no le quepa ninguna duda de que ellos también están trabajando muy duro para sobrevivir, aun a costa suya. La regla de siempre es que ganarán aquellos que sepan tomar las iniciativas más inteligentes, con la diferencia de que en estos tiempos, esto no se refiere sólo a las grandes iniciativas gerenciales, sino muy especialmente a aquellas miles y miles de iniciativas que diaria y ordinariamente están moviendo la organización.

Dicho de otra manera, una organización que pretenda seguir siéndolo en el futuro, no puede seguir limitando su potencialidad competitiva a la inteligencia e iniciativa de unos pocos jefes.

En este sentido la calidad de vida laboral se asocia con la productividad, en la medida que se refiere al bienestar alcanzado por los trabajadores debido a un conjunto de circunstancias o satisfactores que les proporciona la organización y que los transforma en trabajadores comprometidos y con un sentido de pertenencia hacia ésta, permitiendo un cruce entre los objetivos personales y organizacionales.

Para lograr lo anterior, surge la necesidad de la organización de conocer su situación frente a diversas variables que pueden aparecer como facilitadores u obstaculizadores del cambio. El estudio de la organización, en sus diversos aspectos, representa una herramienta fundamental para el logro de sus objetivos debido a la complejidad que estas han alcanzado. Desde esta perspectiva el **diagnóstico organizacional** puede ser entendido como un **proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables** que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional.

“El diagnóstico organizacional resulta, atendidas estas consideraciones, no sólo necesario sino imprescindible, como una forma de conocer las fuerzas y procesos a que está sometida la organización y debe ser capaz de utilizarlos en provecho de los fines que la organización haya definido para sí”².

² Ibid cita 1. Pág. 33.

Ahora bien, el diagnóstico organizacional no constituye un proceso simple puesto que implica la selección de un conjunto de variables que sean útiles para los requerimientos del momento y para los distintos tipos de organizaciones, en este sentido la aplicación de modelos de diagnóstico organizacional puede aparecer como una respuesta favorable.

Los modelos permiten relacionar en forma sistemática distintos elementos o aspectos que al investigador le interesa registrar, de tal manera que sirven como parámetros otorgándole una estructura significativa a la organización estudiada.

“Los modelos de diagnóstico son modelos de funcionamiento de las organizaciones. Indican las variables consideradas claves para la mejor comprensión del quehacer organizacional. Tratan de develar la operación de las organizaciones a objeto de permitir que se hagan notorias las eventuales fallas que pudieran encontrarse en organizaciones concretas”³.

Estos modelos, siguiendo las tendencias epistemológicas para la comprensión del desarrollo organizacional tienden a adoptar una forma sistémica para entrelazar los distintos elementos a estudiar.

Dentro de este contexto, y tomando en cuenta el momento coyuntural por el cual atraviesa la institución patrocinante, se ha considerado apropiado realizar un diagnóstico del subsistema de bienestar mediante acciones investigativas que permitan categorizar el desempeño de esta unidad a través del conocimiento de su estructura y procesos, así como estableciendo el nivel de satisfacción de los afiliados mediante el conocimiento de su percepción en los aspectos señalados y además identificando las necesidades y características sociofamiliares de su universo de atención con el fin de fundamentar futuros planes estratégicos.

Lo anterior se orienta por cambios internos y externos ocurridos en la organización en estudio, que la han llevado a replantearse su actual estructura. En el año 1999 nuevas autoridades han asumido la dirección de la organización estableciendo un proceso de planificación estratégica que ha considerado como elemento fundamental el estudio del recurso humano para formular una futura política en esta área.

Siguiendo este contexto, el profesional a cargo del servicio de bienestar ha considerado necesario efectuar algunas evaluaciones que le permitan una reestructuración eficiente del

³ Ibid cita 1. Pág. 44.

servicio del cual esta a cargo, transmitiendo además la inquietud del estamento académico de la institución quien en el año 1997 elaboró y entregó una propuesta a este servicio en donde se señalaba, la necesidad de una mayor participación de los afiliados para establecer la efectividad de los beneficios entregados.

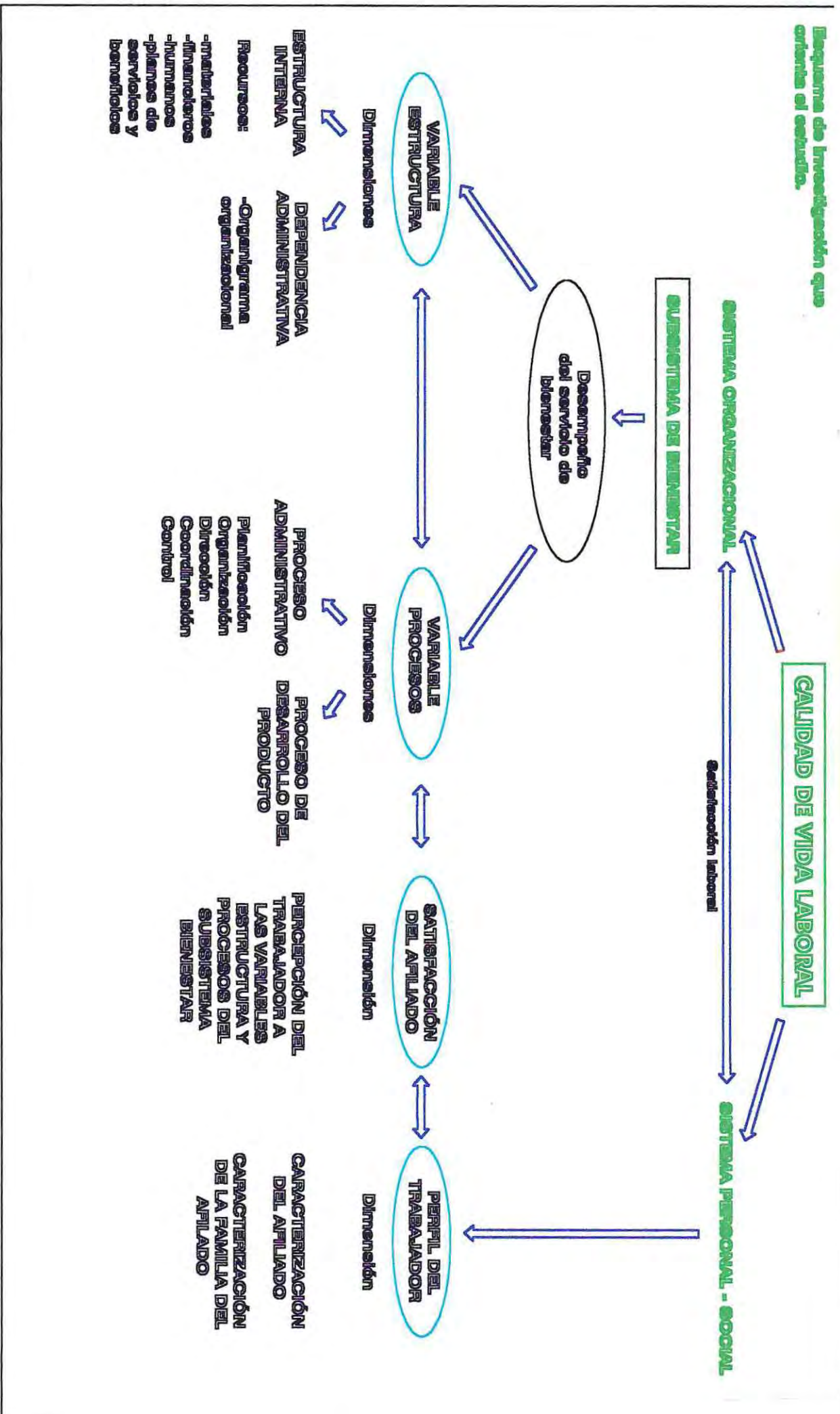
Es así como, el presente estudio aportará con información que permitirá dar un fundamento teórico y empírico, a las autoridades y profesionales a cargo del bienestar, para la toma de decisiones orientando un curso de acción eficiente y eficaz para la planificación y ejecución de programas de recursos humanos, basado en datos reales y actualizados y además permitirá conocer la forma en que el subsistema de bienestar contribuye con un nivel da calidad de vida satisfactorio para sus afiliados, lo que se conocerá y analizará a partir del nivel de satisfacción de los afiliados y del nivel de desempeño del bienestar.

Se plantea en definitiva la necesidad de no limitarse a sólo administrar prestaciones sino a utilizar la información que se recibe para realizar propuestas concretas en el área de Recursos Humanos.

II PREGUNTAS SIGNIFICATIVAS

- 1.- ¿Cuáles son las principales características socioeconómicas de los trabajadores afiliados al servicio de bienestar de personal?
- 2.- ¿En qué medida el servicio de bienestar contribuye a mantener un nivel de calidad de vida laboral satisfactorio para sus afiliados?.
- 3.- ¿Los beneficios que entrega el servicio de bienestar se constituyen en satisfactores para las necesidades de sus afiliados desde el punto de vista de la atención y el costo/beneficio?
- 4.- ¿Desde el punto de vista laboral cuáles son las principales preocupaciones de los afiliados al bienestar?

Esquema de Investigación que orienta el estudio.



III DELIMITACIÓN DE LA SITUACIÓN.

Las organizaciones de hoy se ven expuestas a fuertes demandas producto de una sociedad basada en la alta tecnología, la información y nuevos métodos para organizar la economía. Esto conlleva a un rasgo de transitoriedad en las distintas esferas de la vida que se traduce para las organizaciones en la necesidad de crear nuevos modelos como requisito para asegurar su existencia, desarrollando estrategias de anticipación con la flexibilidad necesaria para responder a la dinámica cambiante.

En este contexto, las universidades públicas como organizaciones sociales, se ven fuertemente impactadas por el dinamismo que afecta al sistema del cual forman parte, haciendo imprescindible una reflexión permanente respecto a la calidad de la educación que entregan. En este sentido el paradigma tradicional apuntaba a mejorar la calidad de la educación para satisfacer la demanda de mercado. Hoy, la nueva visión apunta a mejorar la calidad de la educación para crear nueva oferta de mercado (innovación, ciencia y tecnología).

Ahora bien, una estrategia esencial de sobrevivencia para toda organización, y por ende para las universidades, se relaciona con el reenfoque del recurso humano como poder cerebral multiplicador de la potencialidad competitiva, en cualquiera de sus formas y nombres, es la corriente del pensamiento de la década que está marcando la diferencia entre el éxito y el fracaso. "En consecuencia, zambullirse dentro de las propias organizaciones para reeducar su dinámica competitiva, sobre la base del talento cerebral de las personas, es, hoy por hoy, una de las maniobras de anticipación que no se puede dejar de hacer sin quedar expuesto en un futuro próximo a competir en evidente desventaja"⁴.

Lo anterior, visto desde la perspectiva profesional de servicio social, implica que el subsistema de bienestar contemple las necesidades de la organización relacionadas con:

- Atracción de personal bien calificado
- Retención de personal
- Productividad y Calidad

Para lo cual, los beneficios que entrega deben reportar un valor agregado para la organización, es decir en la medida que hay una respuesta a las necesidades de los

⁴ Ibañez Araos Isnar, "Gerencia personalizada", Editorial Universitaria. Chile. 1988. Pág. 37

trabajadores se produce también una respuesta a la necesidad de mantenimiento y desarrollo de la organización.

Considerando lo anterior, se estima apropiado para la institución patrocinante realizar un diagnóstico que permita establecer el desempeño del servicio de bienestar, lo cual no significa otra cosa que verificar si se ejecuta lo ideado dentro de la misión o razón de ser del Servicio en sí, para lo cual es necesario conocer aspectos del subsistema, como también aspectos relacionados con la opinión de los afiliados en términos de su satisfacción y características personales y familiares.

Esto se justifica, además, debido a la etapa de cambios y modernización en la que se encuentra la organización y por ende esta unidad, para lo cual se hace necesario contar con información actualizada, para la elaboración de proyectos sociales congruentes a la realidad de los trabajadores y a la realidad organizacional y además que permita orientar una futura política de recurso humano concordante con la misión corporativa.

En este contexto, se define como situación central para el presente estudio:

Conocer las principales características socioeconómicas de los afiliados y determinar su nivel de satisfacción, así como establecer el desempeño de este subsistema a través de sus variables estructurales y procesuales.

El análisis de esta unidad se realizará desde la perspectiva teórica de la planeación estratégica, la que involucra como instancia básica verificar la realidad con el fin de asegurar que se cuente con los recursos y que se efectúen los pasos necesarios para el logro de los objetivos planteados para lo cual se establecen dos tópicos centrales de estudio, estos son, el **Subsistema de Bienestar** y el **Sistema Personal Social**.

1º Subsistema de bienestar: se conocerá a través de sus variables estructurales y procesuales las cuales se definen de la siguiente manera:

1- Estructura del bienestar: contempla los elementos relativamente estables que configuran el esqueleto de este subsistema. Contempla las siguientes dimensiones;

Estructura interna: representada por los recursos materiales, financieros, humanos, y los planes y servicios entregados por esta unidad.

Dependencia administrativa: ubicación del servicio de bienestar en el organigrama organizacional.

2- Procesos del bienestar: definidos como un conjunto de actividades relacionadas entre sí y dirigidas a conseguir un fin en particular. Las dimensiones que considera esta variable son:

- **Proceso administrativo:** lo que implica el estudio de las fases de planificación, organización, dirección, coordinación y control. Asumiendo especial relevancia las fases de planeación y control en la medida que son las que aseguran la retroalimentación de información sustento básico para todo accionar.
- **Proceso desarrollo del producto:** que busca verificar si las características de los beneficios y prestaciones existentes corresponden a las necesidades de los afiliados.

2º El sistema personal social, es decir los afiliados. El enfoque teórico adoptado para el estudio, supone como una decisión estratégica diagnosticar la situación socioeconómica y cultural del afiliado, así como obtener información actualizada respecto a los beneficios que entrega. Lo anterior determina que se consideren en este tópico dos variables:

1- Satisfacción del afiliado: entendida como el conjunto de reacciones afectivas que experimentan los trabajadores en cuanto a la estructura, procesos y beneficios y servicios que entrega el subsistema de bienestar.

2- Perfil del afiliado: que se define como las características socioeconómicas del afiliado y su familia contemplando las siguientes dimensiones:

Caracterización del afiliado: nombre, edad, estado civil, domicilio, estudios, tipo de contrato, actividad, cargo, remuneración, tiempo y forma de traslado, horas extraordinarias, turnos, vacaciones, cargas familiares, sistema de previsión, sistema de salud, capacitación ocupacional.

Caracterización de la familia del afiliado: número de integrantes, distribución por edad, parentesco, tipo de familia, ciclo de vida familiar, actividad, principales problemas, tenencia de la vivienda, tipo de vivienda, material de la vivienda, condiciones sanitarias, manejo de información SERVIU, capacidad de ahorro para la vivienda, necesidad de participación en gestión habitacional.

El enfoque del esquema de investigación que se propone, sin lugar a dudas corresponde a una perspectiva sistémica destacándose claramente la interacción entre los dos elementos mencionados. Esta interacción tiene como resultado a nivel individual la satisfacción del afiliado que corresponde a un aspecto subjetivo relacionado con aquella percepción del trabajador frente a la labor del subsistema de bienestar y que se manifiesta en un agrado o desagrado frente a este. Y a nivel organizacional el aporte que realiza este subsistema a la

calidad de vida de sus trabajadores lo que se espera tenga un impacto en su eficiencia, de ahí la importancia de incorporar este concepto al análisis.

Para este estudio entenderemos por calidad de vida laboral “el nivel de bienestar que han alcanzado los trabajadores como resultante de la existencia de un conjunto de satisfactores capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral”⁵.

El Servicio de Bienestar corresponde a uno de los subsistemas de la organización que contribuye con un conjunto de satisfactores a mantener la calidad de vida laboral de sus trabajadores. En este sentido, para fines de esta investigación se considera que esta unidad aporta a mantener la calidad de vida laboral de los afiliados cuando los valores del desempeño del servicio se ubiquen en la categoría bueno o muy bueno, y los valores de la satisfacción del afiliado se ubiquen en la categoría satisfactorio a partir de lo cual será posible realizar un análisis.⁶

⁵ Modelo de Diagnóstico de Necesidades sociolaborales, Escuela de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile, 1985.

⁶ Ver categorías de análisis respecto al desempeño del servicio de bienestar y nivel de satisfacción del afiliado en el ítem de “Procesamiento, Análisis e Interpretación de la Información”

IV OBJETIVOS DE INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL 1:

- CONOCER ASPECTOS ESTRUCTURALES Y PROCESUALES DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR DE PERSONAL, DE UN ESTABLECIMIENTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA QUINTA REGIÓN, CON EL FIN DE ESTABLECER SU NIVEL DE DESEMPEÑO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1- Respecto a la Estructura:

1.1 Caracterizar la estructura del servicio de bienestar en relación a sus recursos materiales, financieros, humanos y a los planes de servicios y beneficios que otorga con el fin de establecer si posee condiciones obstaculizantes o favorecedoras de sus procesos.

2- Respecto a los procesos:

2.1 Caracterizar el proceso administrativo del servicio de bienestar a través de las fases de planificación, organización, ejecución y control con el fin de establecer si su utilización favorece el logro de objetivos.

2.2 Caracterizar el proceso desarrollo del producto del servicio de bienestar con el fin de establecer la relación entre las características de los planes y beneficios existentes y las necesidades de los afiliados.

OBJETIVO GENERAL 2:

- CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y FAMILIARES DEL SISTEMA PERSONAL-SOCIAL.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1- Establecer las características socioeconómicas personales del trabajador afiliado al servicio de bienestar en cuanto a:
 - Edad
 - Estado Civil
 - Previsión
 - Estudios realizados
 - Sistema de Salud
 - Numero de cargas
 - 2- Establecer las características socioeconómicas familiares del trabajador afiliado al servicio de bienestar en cuanto a:
 - Tipo de Hogar
 - Tipo de Familia
 - Ciclo de vida familiar
 - Principales problemas familiares
 - 3- Detectar las principales características habitacionales del trabajador afiliado al Servicio de Bienestar en cuanto a:
 - Calidad de la vivienda
 - Estado de la vivienda
 - Necesidad habitacional
 - Capacidad de ahorro
-

- OBJETIVO GENERAL 3:

- CONOCER EL GRADO DE SATISFACCION DEL AFILIADO RESPECTO AL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE BIENESTAR.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1- Identificar la percepción del afiliado en relación a los aspectos estructurales del servicio de bienestar.
- 2- Identificar la percepción del afiliado en relación a los aspectos procesuales del servicio de bienestar.

V MARCO DE REFERENCIA

1. LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN

1.1 Introducción.

Hoy en día , las personas desarrollan parte importante de su ciclo vital en alguna organización social; nacen, crecen, son educadas, trabajan, se divierten e incluso mueren dentro de ellas. Es decir necesitan formar parte de la organización, puesto que son un medio a través del cual logran alcanzar muchos y variados objetivos personales con un mínimo de costo, tiempo, esfuerzo y conflicto, los que no podrían ser alcanzados sólo a través del esfuerzo individual. Además la producción de bienes y servicios no puede ser desarrollada por personas que trabajen aisladas.

“Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no les permitiría alcanzar”⁷.

El esfuerzo mancomunado constituye un requisito fundamental para el funcionamiento de las organizaciones, ya que sólo un conjunto de actividades coordinadas permiten el logro del objetivo.

Dentro de este contexto, psicólogos y sociólogos del instituto Tavistock, retoman la conceptualización de la organización como un *sistema sociotécnico* lo que implica considerar el aspecto técnico y social de una forma integrada.

Este enfoque se centra en el proceso de transformación que deben efectuar las organizaciones para lograr sus objetivos. Esta transformación requiere una doble función, la primera se refiere al aspecto técnico que implica la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas con la ayuda de la tecnología disponible, la segunda se refiere a lo social la cual implica la forma en que las personas se interrelacionan para trabajar juntas. Si alguno de estos elementos se altera, el otro también. “La tecnología determina casi siempre las características de las personas que la organización necesita: ingenieros y especialistas para tecnología computarizada o mano de obra para la construcción de obras civiles. Los conocimientos, la experiencia, la calificación personal, las habilidades y

⁷ Chiavenato Idalberto, “Administración de Recursos Humanos”, Editorial MC Graw Hill. Segunda Edición, Colombia 1995. Pág 5.

destrezas son factores que dependen de la tecnología que la empresa utiliza, el sistema técnico no puede verse aisladamente, pues es el responsable de la eficiencia potencial de la organización. Para operar el sistema técnico, se necesita un sistema social compuesto de personas que se relacionan o interactúan profundamente”⁸.

Ahora bien la organización, como entidad que asume una determinada estructura, no puede estar ajena a los requerimientos del ser humano, hoy en día se reconocen en ella esencialmente dos objetivos. El primero es ser eficiente, es decir producir bienes y servicios para lo cuales fue creada. El segundo objetivo es satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen, correspondiendo a lo que podría denominarse su rol social. No es fácil conciliar ambos objetivos, sin embargo no son sólo fines altruistas los que deben movilizar a la organización al consenso, por el contrario hay un reconocimiento de que el éxito de ella depende en parte importante del esfuerzo y compromiso de sus miembros.

Se ha puesto de relieve la incidencia que tiene el factor humano en la calidad y la productividad del trabajo realizado en las organizaciones. La forma de establecer un vínculo satisfactorio, es por consiguiente, algo buscado y conseguido por las organizaciones modernas.

1.2 Productividad y calidad de vida laboral.

Las organizaciones como sistemas sociotécnicos deben desempeñarse eficientemente a fin de sobrevivir. Necesitan alcanzar sus metas lo que implica considerar un trabajo satisfactorio para las personas. La productividad y la calidad de vida laboral deben ser objetivos compatibles.

“ La productividad es una evaluación de la eficiencia del proceso de transformación de la organización para convertir los insumos en productos. Una mayor productividad proviene de tres fuentes primarias: tecnología, destreza administrativa y esfuerzo humano. Durante casi un siglo el interés ha estado centrado en los avances tecnológicos para hacer que la productividad dependa menos del esfuerzo, el conocimiento y las habilidades humanas. Sin embargo, este enfoque no puede ir más lejos. En cierto momento la atención debe dirigirse hacia mejoras en la productividad por medio del personal”⁹.

Lo anterior, permite comprender la importancia que adquiere el subsistema social para lograr la eficiencia organizacional, mejorando la competitividad frente a otras

⁸ Ibid cita 7 .Pag 17.

⁹ Kast y Rosenzweig, “Administración en las Organizaciones”. Editorial MC Graw-Hill. Mexico 1983. Pág. 682

organizaciones. Mejorar la productividad implica un esfuerzo por mejorar el subsistema social, lo que requiere centrar la atención en la calidad de vida laboral.

“ La calidad de vida laboral es una forma de pensar con respecto a la gente, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos son: una preocupación por el efecto del trabajo sobre la gente, así como sobre la efectividad laboral, la idea de participación en la solución de problemas y la toma de decisiones organizacionales”¹⁰

El concepto de calidad de vida laboral comprende una aplicación al medio laboral de lo que se entiende por calidad de vida y el concepto calidad de vida surge cuando hay una mayor comprensión del desarrollo integral del hombre, el cual se encuentra condicionado por la posibilidades que tiene para satisfacer sus necesidades fundamentales.

Por lo tanto, la productividad se encuentra fuertemente influenciada por la calidad de vida laboral, la que a su vez condiciona la motivación el esfuerzo de la gente de manera tal que adquieran un compromiso con las metas relevantes de la organización, mostrando un alto nivel de desempeño y a la vez satisfaciendo sus objetivos individuales.

1.3 Organización y Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta una persona con respecto a su trabajo. Una persona muy satisfecha, en términos laborales adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha adopta actitudes negativas frente a este. Las actitudes son proposiciones evaluatorias (favorables o desfavorables) de personas, objetos o circunstancias. Reflejan los sentimientos personales respecto a algo. Las actitudes a sus vez constan de tres componentes; uno cognoscitivo, que se refiere a la parte de la opinión o creencia; un componente afectivo, que es la parte emotiva o afectiva; y un componente conductual, que es la intención de actuar de una manera dada ante algo o alguien.

La satisfacción laboral va a depender de la interacción de tres factores interdependientes esenciales :

- **Factor organizacional** : es la actitud del individuo hacia el trabajo mismo. Se subdivide en una serie de variables estructurales y procesuales que representan los satisfactores laborales.
- **Factor personal**: son las características que dan identidad, tales como la edad, sexo , nivel de instrucción, personalidad, etc.

¹⁰ Ibid cita 9 , Pag . 692.

- **Factor social** : son las relaciones del individuo fuera del medio laboral , tales como la familia , los amigos , las actividades sociales etc.

La satisfacción laboral permite que el individuo tenga una percepción y una actitud positiva hacia la organización .

La percepción se refiere al proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con objeto de dar significado a su entorno, esto es importante de considerar puesto que la conducta de las personas se fundamenta en la forma en que perciben la realidad y no en la realidad misma, lo cual tiene importantes implicancias en el contexto organizacional pues en la medida que: las personas perciban positivamente su trabajo, es decir lo valoren positivamente, puedan emplear sus facultades y capacidades, consideren que pueden satisfacer sus necesidades, se desenvuelvan en un ambiente cómodo, éste estará apuntando a elevar sus niveles de calidad de vida y en consecuencia contribuirá a mejorar la productividad en la organización en que se desempeña.

Dentro de este contexto, resulta fundamental comprender las motivaciones que orientan el comportamiento del individuo de tal forma que se tienda a crear un clima organizacional que fomente la productividad. “Un motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo”.¹¹

Un motivo puede estar influenciado por distintos factores, tales como la cultura de la persona, sus valores, expectativas, etc. de tal forma que la motivación adquiere manifestaciones subjetivas. Sin embargo, se pueden establecer ciertos patrones universales que orientan el comportamiento humano:

- “1.- El comportamiento humano es causado: Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos externos o internos.
- 2.- El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre esta dirigido u orientado hacia algún objetivo.

¹¹ Ibid cita 7.Pág. 49

3.- El comportamiento esta orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un “impulso”, “deseo”, una “necesidad”, una “tendencia”, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento”¹².

Se puede apreciar, por lo tanto, que la conducta no es espontánea ni esta exenta de finalidad, explícita o implícitamente las acciones se orientan a un objetivo determinado, de esta manera se establece un ciclo motivacional, el cual se inicia cuando surge una necesidad que actúa como fuerza motivadora de un comportamiento provocando un estado de tensión en quien la padece, que produce que el individuo desarrolle otro comportamiento tendiente a descargar esta tensión. Si el comportamiento es eficaz el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior, si el comportamiento no es eficaz surge la frustración.

1.4 Las personas vistas como un recurso organizacional.

Anteriormente se ha definido la organización como un sistema sociotécnico, esta perspectiva implica el reconocimiento del hombre como un valor estratégico para lograr productividad, innovación y calidad. Centrar la atención en el recurso humano implica confiar en el trabajo de las personas para alcanzar la eficacia y eficiencia organizacional y establecer condiciones favorables que les permitan conseguir los objetivos individuales.

Tradicionalmente el recurso humano se ha definido como “las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea el nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos están distribuidos en el nivel institucional (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría), y el nivel operativo (técnicos, funcionarios y obreros, además de los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización y es el que decide el manejo de los demás, que son inertes y estáticos por sí mismos. Además, constituyen un tipo de recurso que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y el desarrollo”¹³.

Conjuntamente varía el complejo organizacional y la forma de administrarlo, varía también la comprensión de este subsistema. La concepción del hombre laboral se modifica comprendiendo que el término recurso representa un concepto muy limitado para abarcar a las personas. Más que un recurso deben entenderse como participantes de una organización.

¹² Ibid cita 7.Pág. 50

¹³ Ibid cita 7.Pág. 92

Lo anterior implica que cambien los principios con los cuales se mira a este subsistema, es así como se debe evolucionar de valores disciplinarios a valores de confianza, mirar al trabajador como un ser inteligente y no como un señor torpe, creer en una cultura difundida en contraposición al conocimiento reservado a unos pocos, calidad versus cantidad. Oscar Cairo se refiere a esta situación introduciendo el concepto del hombre como potencial participativo y dispuesto para la acción, es decir modifica la visión del recurso como una parte más de la maquina organizacional, recalcando la visión de él como un ser capaz .

EL INDIVIDUO COMO		
RECURSO	RELACIÓN	POTENCIAL
<ul style="list-style-type: none"> • Se lo considera como parte de la maquina • Importan los conocimientos, habilidades y destrezas • No se discuten decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le crea una sensación de bienestar, de satisfacción • Medio para conseguir una fuerza laboral cooperadora y dócil, eliminando en gran medida la resistencia a la autoridad formal • Se discuten decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocen sus características de singularidad, autonomía y apertura • El grupo es un centro de desarrollo, dirección y control de sí mismo • La satisfacción es producto de las contribuciones realizadas para el logro de la eficacia/eficiencia

14

El cuadro muestra la evolución de la concepción del trabajador como un recurso, al trabajador como un potencial, pero además introduce la idea del hombre de relaciones como administrador de este subsistema lo que implica una evolución del hombre de personal. El mismo autor, al respecto, establece las siguientes diferencias.

¹⁴ Cairo Oscar Horacio, "El Area de Relaciones".Citado en apunte de circulación interna cátedra Administración de Servicios de Bienestar Social; Escuela de Servicio Social; Universidad de Valparaíso Chile.

UN HOMBRE DE PERSONAL	UN HOMBRE DE RELACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Está para ingresar, premiar y castigar al personal • Tiene conocimientos no tan amplios pero sí específicos • Piensa en el hoy más que en el mañana • Es un staff ante las circunstancias • Su visión está centrada en la empresa • Su responsabilidad se limita a un departamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Está para diagnosticar, atender y observar todo aquello que afecte el comportamiento del personal • Tiene conocimientos técnicos y de áreas relacionadas: antropología, sociología, psicología, historia, computación • Es artífice del mañana • Es un staff permanente de la organización como un todo • Su visión no deja de lado el contexto • Su responsabilidad se extiende a toda la organización

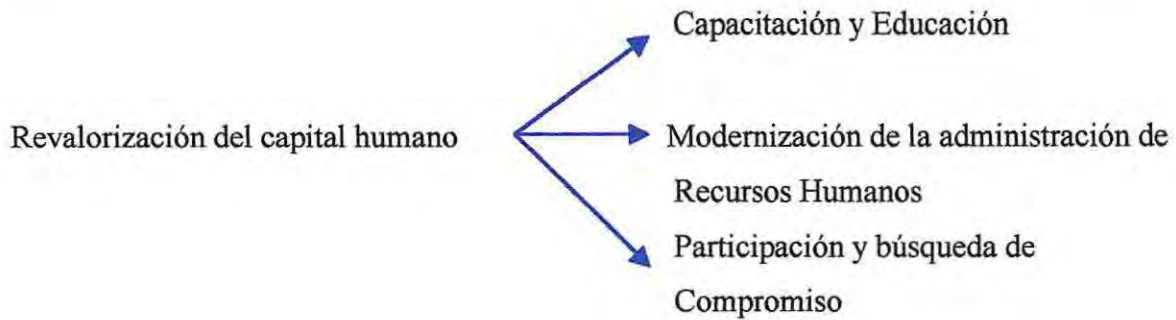
Esta evolución no se dá de igual manera en todas las organizaciones, muy por el contrario implica un desafío a alcanzar.

En este sentido se ha señalado que la modernización de este subsistema exige plantear la siguiente meta:

“Desarrollar un clima organizacional de alta eficiencia, motivación, seguridad, progreso, y realización de sus trabajadores, como producto de la aplicación de políticas e instrumentos de gestión de personal, orientados a mejorar tanto la eficiencia como el ambiente laboral. La estrategia en este campo deberá estar orientada a lograr contar con un personal capaz de responder a las exigencias del mercado y a los cambios tecnológicos internos. Por otra parte, para implementar cambios radicales en la organización es necesario generar compromiso. No basta tomar decisiones correctas se debe además crear sinergia en torno a una meta compartida”¹⁵ (Apuntes circulación interna “Subsistema recurso Humano)

Lo anterior implica una estrategia de recurso humano orientada a revalorizar el capital humano buscando resultado en distintas áreas de aplicación. Esto se esquematiza de la siguiente manera:

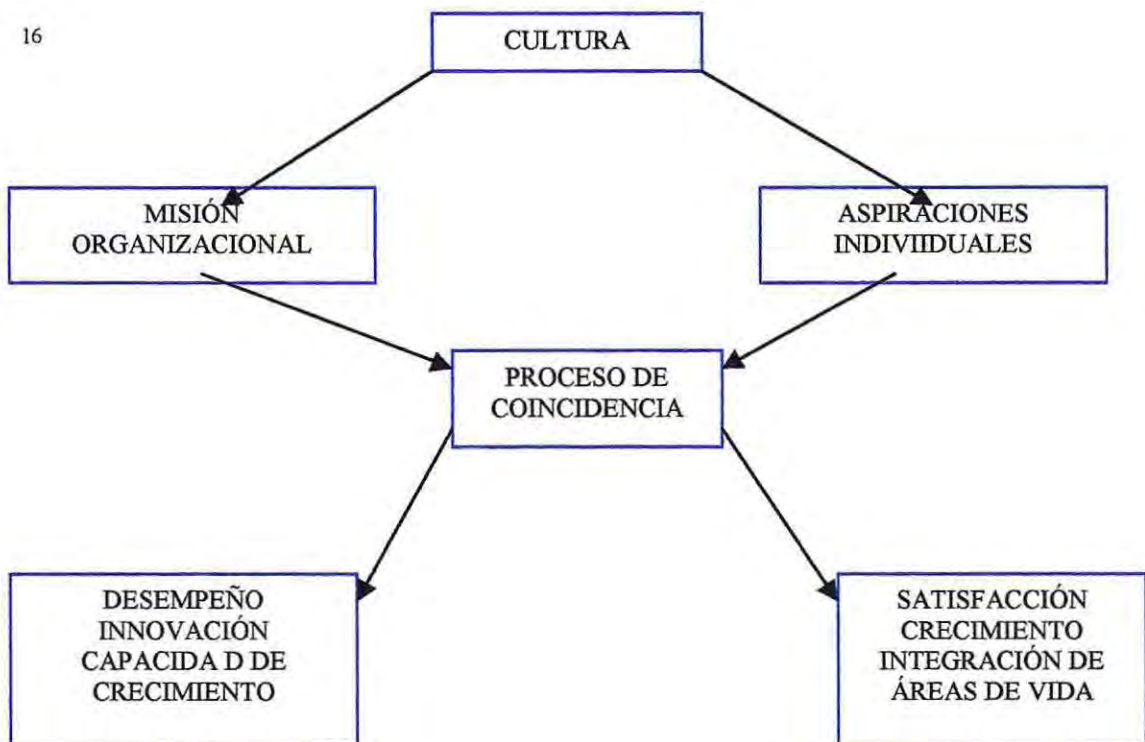
¹⁵ “Subsistema de Recurso Humano, citado en apunte de circulación interna cátedra Administración de Servicios de Bienestar Social; Escuela de Servicio Social; Universidad de Valparaíso Chile.



Estas áreas permitirían, en términos prácticos, tener un personal capacitado y formado de manera tal de poder integrarse al proceso modernizador de la organización así como comprometido con sus objetivos. Por otra parte permitiría introducir sistemas flexibles, ágiles y motivadores en todos los campos de administración de personal.

Lo señalado se relaciona con la función social que cumple una organización en la medida que este subsistema administra el conjunto de principios y cursos de acción relacionados con la calidad de vida o nivel de bienestar de sus miembros.

Las funciones básicas de un subsistema de recurso humano deben producir, de alguna manera un punto de coincidencia que asegure los logros de la organización y los individuales.



¹⁶ Ibid cita 15

Es en el proceso de coincidencia en donde debe ubicarse este subsistema superando una función mediadora entendida en términos tradicionales para lo cual se necesita que los profesionales a cargo trasciendan el rol “paternalista”, a uno coordinador, planificador y facilitador tendiendo a que el trabajador tenga un alto nivel de calidad de vida y de trabajo cobrando gran importancia la forma en que se administre este recurso.

2. SERVICIOS DE BIENESTAR: ¿UN PUNTO DE COINCIDENCIA ENTRE MISIÓN ORGANIZACIONAL Y ASPIRACIONES INDIVIDUALES?

2.1 Reflexiones Preliminares.

Al retomar algunos hitos propios de la historia de servicio social, como profesión, es posible recordar el origen de los servicios de bienestar, en la empresa privada y en organizaciones públicas, comprendiendo mejor su funcionamiento y desarrollo a lo largo del tiempo.

Es así como la acción profesional en las empresas se origina en las salitreras y en las compañías carboníferas mientras transcurría la década de los años 30. Esta acción se caracterizaba por su corte paliativo y asistencial concentrándose de preferencia en problemáticas de salud, vivienda y educación. Su sujeto de atención lo constituía el trabajador y su familia realizando principalmente una atención a nivel de caso.

“La tónica del quehacer profesional era la atención de casos. Su acción se abocaba fundamentalmente a la resolución de conflictos familiares y a la satisfacción de las necesidades psicológicas del trabajador y su grupo familiar. Su rol, por consiguiente, era de corte asistencial y paliativo y se desarrollaba preferentemente a nivel del individuo o del grupo pequeño, principalmente del grupo familiar”¹⁷.

Respecto a la forma en que el profesional realizaba su trabajo, sin desmerecer la labor desarrollada, algunos autores la califican como “intuitiva” y “reactiva” pues se atendía al que solicitaba los servicios en forma aislada sin buscar generalidades que sirvieran de fundamento para la generación de proyectos a través de los cuales se desarrollaran actividades coordinadas. No obstante lo anterior, la labor en esta área fue fecunda incorporando su acción a otros rubros de empresa y también al sector público, en el año 1954 se crean los primeros servicios de bienestar de personal en reparticiones públicas, inicialmente en los servicios de salud.

En la medida que la profesión avanza en esta área se incorporan los conceptos de bienestar de personal y necesidades de los trabajadores realizándose una acción social extraempresa, es decir, los problemas externos del trabajador y no sus necesidades sociales laborales intraempresa.

¹⁷ Jimenez Mónica, “Algunos rasgos de la evolución del trabajo social en la empresa”. Revista de Trabajo Social N° 30. Santiago 1980. Pág19.

Ahora bien, los años han transcurrido y la profesión ha evolucionado conforme a un contexto cambiante que les plantea nuevas exigencias y desafíos, sin embargo cabe preguntarse qué panorama se ha generado en esta área.

Mónica Jiménez de Barros, en su artículo *Diferentes niveles de actuación para el trabajo social de empresa*, se refiere a algunas características de los servicios de bienestar en lo que ella denomina la actualidad, si bien es cierto hace mención específicamente a la empresa se considera apropiado extrapolar su reflexión a otro tipo de organización como lo son las públicas u organizaciones cuya finalidad es ofrecer servicios.

Su punto inicial se remite a la concepción de bienestar, la cual señala esta orientada principalmente a la satisfacción de necesidades fisiológicas tales como vivienda, alimentación, salud y vestuario del trabajador y su familia, lo que se traduce en la administración de beneficios y proyectos específicos. En algunas organizaciones el concepto se amplía un poco hacia la satisfacción de la necesidad de pertenencia, es decir, se solicita a la unidad de bienestar que organice actividades para fortalecer en el trabajador el sentimiento de incorporación a la organización.

El segundo tópico al cual se refiere, dice relación con la ausencia de una política de bienestar en un sentido amplio que de respuesta a la globalidad de necesidades humanas, limitando su acción a un reducido sector de las necesidades del trabajador.

La tercera debilidad que observa, se refiere a la falta de profundización en el conocimiento de temas tales como necesidades humanas, satisfacción laboral, mantención del recurso humano lo que actúa en desmedro de la importancia que se le da al accionar de este subsistema.

Finalmente hace alusión al aislamiento de este sector y específicamente a la labor del asistente social quien no es incorporado a un equipo de recursos humanos para generar una política común que oriente y coordine los distintos programas existentes en la organización.

La reflexión anterior plantea un contexto de lo que se podría denominar servicios de bienestar tradicionales, los cuales actúan de forma reactiva haciendo frente a algunos estados de necesidad que presentan los trabajadores y su familia, por lo cual el origen histórico que marcó sus inicios se mantiene aún con mucha vigencia, si bien es cierto la metodología ha evolucionado bastante, la tendencia hacia el paternalismo y

asistencialismo propios de una época en que el estado lo proponía como modelo de acción, continúan siendo elementos centrales en los servicios de bienestar.

Muchos son los desafíos que pueden incorporarse a esta área, entre lo cuales es posible nombrar:

- La capacidad diagnóstica de este subsistema
- La realización de proyectos que apunten a necesidades intra y extra empresa, ampliando su acción del trabajador y su familia, al trabajador y su trabajo en los diferentes períodos de su vida.
- La creación de un sistema de mantención y evaluación de la política de desarrollo social de la organización y del recurso humano.

No obstante lo anterior, un elemento central para la gestión de un servicio de bienestar moderno, lo constituye la reflexión sobre la concepción que subyace a su acción a partir del concepto mismo de bienestar y los valores que se consideran predominantes en él. Es decir hay toda una cultura desde el contexto más inmediato al más macro, que determina una forma de comprender el bienestar y que influye en la configuración que este adquirirá, por lo tanto se considera que hay **elementos culturales**, esto es premisas subyacentes que configuran el decidir organizacional, tales como la concepción de bienestar y sus valores predominantes, que resultan esenciales para un análisis actual de su gestión, por lo cual a partir de los avances epistemológicos es posible plantearse la interrogante ¿Bienestar o calidad de vida laboral?.Cuál es el norte que debe guiar las futuras acciones.

2.2 Elementos conceptuales subyacentes en la gestión de un servicio bienestar moderno.

En un intento de lograr algunos alcances que den respuesta a la pregunta planteada, surge en primer lugar la necesidad de reflexionar en torno a los conceptos *bienestar* y *calidad de vida laboral*.

Así en una primera instancia, se puede citar al diccionario de servicio social el cual define el *bienestar* como un estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana. Como concepto fue incorporado a las ciencias sociales a partir de principios de siglo, motivado por economistas ingleses. Por lo tanto es un término tomado de la economía, lo que tuvo como consecuencia que se refiriera a un bienestar de la población asociado, la mayoría de las

veces, al desarrollo económico lo que conlleva a que los programas de bienestar social tengan un carácter residual dentro del proceso general de éste.

Nidia Aylwin agrega al respecto que el bienestar entendido como meta del desarrollo puede definirse como “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”¹⁸. Definición en la cual también es posible considerar el indicador económico como un elemento central.

Además agrega que el bienestar también puede ser entendido como instrumento de desarrollo quedando definido como el “conjunto de leyes, programas, servicios y organizaciones que buscan la solución de las necesidades sociales, el beneficio de los grupos más débiles económicamente o socialmente, y el fortalecimiento de la estructura sociales fundamentales”¹⁹.

Definición que se asocia al bienestar como meta y al número de instrumentos existentes para alcanzarlo.

Respecto al concepto *calidad de vida laboral*, cabe señalar que su aparición es más reciente y puede considerarse una derivación del concepto *calidad de vida*, el cual según lo establece el diccionario de servicio social se utiliza de manera generalizada a partir de la década del 70 y constituye una propuesta de grupos tales como los ecologistas quienes reaccionan frente a los criterios economicistas y productivistas que orientan el desarrollo. Se agrega además, que en cierta manera este concepto reemplaza al de bienestar en la medida que involucra una perspectiva diferente en la cual la atención se vuelve al sujeto y ya no tanto al objeto, es decir se cambia desde el “tener cosas” al “ser”, lo que llevado a connotaciones más profundas involucra considerar la felicidad humana y el sentido mismo de la vida.

Lo anterior se extrapola a los ámbitos laborales, y es así como en el año 1976, a través de la creación del Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) de la Organización Internacional del trabajo, empieza una preocupación más directa por la calidad de vida de trabajo afectada por nuevas tecnologías, el avance de la cultura, etc.

Al respecto, es posible citar a dos autores que buscan una definición de este concepto a partir de dos perspectivas distintas, la persona por un lado y la organización por otro. Es así

¹⁸ Aylwin de Barros Nidia, “Elementos para el estudio de bienestar social”. Revista de Trabajo Social. Nº 11, Julio 1974.

¹⁹ *Ibid* cita anterior. Pág. 41.

como Alvear destaca las necesidades, deseos, aspiraciones y anhelos, cuya satisfacción se traduciría en un cierto nivel de calidad de vida laboral, lo cual involucra una perspectiva más bien subjetiva. Y K. Davis se refiere a los aspectos tales como supervisión, condiciones de trabajo, prestaciones, diseño del empleo, etc. aspectos que resultan favorables o desfavorables para las personas y que dependen de la organización en interacción con las cualidades del sujeto.

Para el presente estudio, se entiende por **calidad de vida laboral** "el nivel de bienestar que han alcanzado los trabajadores como resultante de la existencia de un conjunto de satisfactores capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral. Si los satisfactores son objetivamente suficientes en cantidad y calidad desde la perspectiva de la organización y del trabajador es posible que la persona alcance una calidad de vida laboral compatible con la dignidad humana, por el contrario las carencias o insuficiencias de satisfactores afectan su desarrollo lo que se traducirá en una inferior calidad de vida laboral"²⁰.

En este sentido, debe considerarse, al servicio de bienestar como un subsistema de la organización cuya acción cumple un rol fundamental en la generación de un conjunto de satisfactores destinados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, por lo cual al considerar esta concepción como guía de su accionar puede evolucionar hacia una atención más global del trabajador contemplando necesidades sociolaborales intra y extra organización más allá de un ámbito meramente económico y en coordinación con otras unidades de la organización.

Se aprecia que el bienestar es un elemento siempre presente, pero la connotación de este nuevo concepto intenta una comprensión más integral de las necesidades humanas, el término bienestar posee una historia económica que en cierta medida limita los alcances que puede englobar.

Ahora bien, como se ha señalado, la comprensión de la calidad de vida laboral involucra una concepción de las necesidades humanas que mantenga su integridad y globalidad, constituyéndose en el siguiente elemento de reflexión. Para lo anterior, las autoras del presente estudio han considerado apropiado adoptar como modelo teórico la taxonomía de las necesidades humanas desarrollada por Manfred Max – Neef.

²⁰ Ibid cita 5.

2.3 Teoría de las necesidades humanas.

Desarrollo y Necesidades Humanas.

El punto de partida del autor, lo constituye la relación irreductible que establece entre necesidades humanas y desarrollo, es decir el desarrollo de las personas debe orientarse hacia la satisfacción de sus necesidades. Detrás de esta afirmación subyace un principio básico de su pensamiento, este es que el desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos, lo que involucra el cuestionamiento sobre la forma de establecer que un principio de desarrollo sea mejor que otro, para lo cual requiere un indicador del crecimiento cualitativo de las personas.

Frente a este cuestionamiento surge la segunda afirmación, la cual se refiere a **que el mejor proceso de desarrollo será aquél que permita elevar más la calidad de vida de las personas**, lo que nos lleva a una nueva interrogante, ¿Qué determina la calidad de vida de las personas?

La calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer las necesidades humanas fundamentales, frente a lo cual surge un nuevo cuestionamiento sobre la forma de determinar las necesidades humanas fundamentales. ¿Quién decide cuáles son?

Para responder lo anterior, el autor introduce los conceptos de *necesidades* y *satisfactores*, los cuales constituyen el eje central de su teoría y corresponden a los siguientes tópicos de reflexión.

Concepto de necesidad.

Para decidir cuales son las necesidades fundamentales Max - Neef las clasifica según dos criterios epistemológicos: según *categorías existenciales* y según *categorías axiológicas*. Estos dos criterios permiten construir una matriz en donde se combinan sistémicamente:

Categorías Existenciales. Necesidades de:	Categorías Axiológicas. Necesidades de:
Ser	Subsistencia
Tener	Protección
Hacer	Afecto
Estar	Entendimiento
	Participación
	Ocio
	Creación
	Identidad
	Libertad

Esta clasificación permite comprender que las necesidades son finitas y que son los satisfactores los que cambian, por ello las necesidades humanas deben entenderse como *un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan*.

Ahora bien, no existe correspondencia biunívoca entre necesidades y satisfactores. Un satisfactor puede contribuir simultáneamente a la satisfacción de diversas necesidades o la inversa, una necesidad puede requerir de diversos satisfactores para ser satisfecha.

A partir de lo anterior, el autor formula dos nuevos postulados:

- Las necesidades humanas fundamentales (como las contenidas en el sistema propuesto), son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos.
- Lo que está culturalmente determinado no son las necesidades fundamentales, sino los satisfactores de esas necesidades.

Lo que cambia a través del tiempo y las culturas es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades. Además se señala que cada necesidad puede ser satisfecha a niveles diferentes y con distintas intensidades, pudiéndose rescatar tres contextos:

- a.- En relación con uno mismo
- b.- En relación con el grupo social
- c.- En relación con el medio ambiente

La calidad e intensidad tanto de los niveles como de los contextos dependerá del tiempo, lugar y circunstancias.

Lo anterior permite la reinterpretación del concepto de pobreza, superando una noción que el autor considera estrictamente economicista, determinada por el umbral de ingreso, por lo cual se sugiere no hablar de pobreza, sino de pobrezas, ya que cualquier necesidad humana fundamental que no es adecuadamente satisfecha revela una pobreza humana.

Las necesidades revelan el *ser* de las personas, ya que aquel se hace palpable a través de estas en su doble condición existencial: como *carencia y potencialidad*.

Esta comprensión amplia de las necesidades hace latente la tensión constante entre carencia y potencia tan propia de los seres humanos .

Concebir las necesidades como carencia implica la sensación de " falta de algo" y es en el ámbito fisiológico donde adquiere mayor fuerza y claridad.

Las necesidades entendidas como potencialidad comprometen, motivan y movilizan a las personas pudiendo convertirse incluso en un recurso. Así por ejemplo, la necesidad de participar es potencial de participación.

Esta doble condición de las necesidades, hace imposible hablar de necesidades que se "satisfacen ", o que se "colman", convirtiéndose en un proceso dialéctico en donde resulta más apropiado hablar de vivir y realizar las necesidades de manera continua y renovada.

Concepto de satisfactores y bienes económicos.

Los *satisfactores* están referidos a todo aquello que por presentar formas de ser, tener, hacer y estar, contribuye a la realización de necesidades humanas , puede incluir entre otras formas de organización , prácticas sociales, valores y normas, etc.

Un mismo satisfactor puede realizar distintas necesidades en culturas distintas, o vivirse de manera divergente por las mismas necesidades en contextos diferentes.

Los efectos que puedan tener los satisfactores dependen no solo del propio contexto, sino también de los bienes que el medio genera, de como los genera y de como organiza el consumo de los mismos.

Los bienes se entienden como aquellos objetos y artefactos que permiten incrementar o disminuir la eficiencia de un satisfactor convirtiéndose en elementos determinantes dentro de la civilización industrial.

Un satisfactor es en sentido último el modo por el cual se expresa una necesidad, los bienes, son en sentido estricto el medio por el cual el sujeto potencia los satisfactores para vivir sus necesidades.

Cuando los bienes se convierten en fines, disminuye , la potencialidad de vivir la necesidad en su amplitud por su presunta satisfacción, lo que conlleva a *que la vida se pone al servicio de los artefactos en vez de los artefactos al servicio de la vida*. La pregunta por la calidad de vida queda recubierta por la obsesión de incrementar la productividad de los medios.

“La situación obliga a repensar el contexto social de las necesidades humanas de una manera radicalmente distinta de como ha sido habitualmente pensado por planificadores sociales y por diseñadores de políticas de desarrollo. Ya no se trata de relacionar necesidades solamente con bienes y servicios que presuntamente las satisfacen; sino de

relacionarlas además con prácticas sociales formas de organización, modelos políticos y valores que repercuten sobre la formas en que se expresan las necesidades”²¹.

Finalmente, diferenciando aun más las necesidades de los satisfactores y de bienes económicos, el autor establece sus posibles trayectorias. Parece legítimo suponer que las necesidades humanas cambian con la aceleración que corresponde a la evolución de la especie humana, es decir, a un ritmo sumamente lento. Esta unión a la evolución de la especie, permite indicar que estas necesidades son también universales y que tienen una trayectoria única. Por su parte los satisfactores, tienen una doble trayectoria. Se modifican al ritmo de la historia y además se diversifican de acuerdo a las culturas y a las circunstancias, es decir al ritmo de las distintas historias. Los bienes económicos tienen una triple trayectoria. Se modifican a ritmos coyunturales, se diversifican de acuerdo a las culturas, y dentro de éstas se diversifican a través de los diversos estratos sociales.

Una taxonomía de las necesidades humanas .

Concluida la reflexión anterior, el autor establece una propuesta para clasificar las necesidades, en donde los satisfactores se ordenan y desglosan dentro de los cruces de una matriz que, por un lado clasifica las necesidades según categoría existenciales y por otro lado según categoría axiológicas.

A continuación se presenta la matriz que actúa como paradigma de este enfoque, con tipos de satisfactores, los cuales no agotan la posibilidad de incluir otros.

Existenciales Axiológicas	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia	Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	Alimentación, abrigo, trabajo	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno vital, entorno social
Protección	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	Sistemas de seguridad, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislación, derechos, familia, trabajo	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	Contorno vital, contorno social, morada
Afecto	Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	Amistades, parejas, familia, animales, plantas, jardines	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	Literatura, maestros, método, políticas educativas y comunicacionales	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	Ambitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	Ambitos de interacción, participativa, partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias

²¹ Max-Neef Manfred y otros, “Desarrollo a Escala Humana”. Cepaur Fundación Dag Hammarskjold, Suecia, 1986. Pág 36.

Ocio	Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	Juegos, espectáculos, fiestas, calma	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	Habilidades, destreza, método, trabajo	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad	Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, trabajo	Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	Igualdad de derechos	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	Plasticidad espacio-temporal

Esta matriz permite volver a las reflexiones históricas que dieron inicio a este capítulo y comprender que los servicios de bienestar tradicionales, aún en la actualidad y por diversas razones, han orientado su acción a crear un conjunto de satisfactores, específicamente beneficios sociales, destinados a la satisfacción de las necesidades del *tener* según la categoría existencial propuesta, principalmente en los ámbitos axiológicos de subsistencia, protección y ocio, lo que llevado al ámbito laboral sin duda ha constituido un apoyo fundamental para los trabajadores pero los nuevos tiempos de las organizaciones y de la administración de los recursos humanos exigen ampliar la acción realizada hacia nuevas temáticas lo que implica considerar los otros ámbitos de las necesidades, ya no en una acción aislada de este subsistema, sino dentro de una política del recurso humano a nivel organizacional, a cargo del equipo de profesionales correspondientes.

Finalmente, cabe señalar, que este modelo permite también un análisis de los satisfactores existentes a través de la comprensión de distintas características o cualidades que pueden asumir, para lo cual se propone la siguiente clasificación:

- Satisfactores violadores o destructores, los cuales se aplican con el fin de satisfacer una determinada necesidad, sin embargo paradójicamente aniquilan la posibilidad de su satisfacción en un plazo mediano o inmediato imposibilitando además la satisfacción de otras necesidades.
- Pseudo-satisfactores, son elementos que estimulan una falsa sensación de una necesidad determinada. Sin la agresividad de los violadores o destructores, pueden en ocasiones aniquilar la posibilidad de satisfacer la necesidad a que originalmente apuntan.
- Inhibidores, son aquéllos que por el modo en que satisfacen una necesidad determinada, dificultan seriamente la posibilidad de satisfacer otras necesidades.

- Satisfactores singulares, apuntan a la satisfacción de una sola necesidad, siendo neutros respecto a la satisfacción de otras necesidades, su principal atributo es el de ser institucionalizados.
- Satisfactores sinérgicos, son aquellos que por la forma en que satisfacen una necesidad determinada, estimulan y contribuyen a la satisfacción simultánea de otras necesidades.
- Satisfactores exógenos y endógenos, los primeros son clasificados de tal manera debido a que su origen no nace desde la comunidad entendida como personas capaces de generar sus propios proyectos en común, sino más bien su origen va desde arriba (autoridades, encargados, etc.) hacia abajo, los satisfactores endógenos, ocurre al contrario siendo el resultado de propuestas propias de la comunidad.

Cabe destacar que el modelo propuesto, constituye un intento de analizar y trabajar con las necesidades humanas desde un punto de vista sistémico, es decir comprendiendo que en ellas se dan simultaneidades, compensaciones, complementariedades, no obstante el autor reconoce la existencia de una especie de umbral pre-sistémico, es decir, hay ciertas necesidades que por su urgencia pueden prevalecer como un único impulso, así por ejemplo puede suceder con la necesidad de subsistencia o protección cuando está infrasatisfecha.

Ahora bien, es importante comprender que estas necesidades no se dan de igual manera en los diferentes períodos de la vida del trabajador, ni tampoco según el tipo de familia de la cual forma parte, por lo cual esta unidad debe considerar una concepción que permita entender las necesidades de un trabajador que evoluciona ya sea sólo o junto a una familia, por lo cual es el tema que a continuación se propone.

2.4 Características Básicas de la Familia.

Tipo de Hogar²²:

- *Hogar Unipersonal* :el hábitat está constituido por una sola persona, generalmente por un adulto mayor.
- *Hogar Familiar* :el hábitat es compartido por uno o más núcleos familiares.
- *Hogar No Familiar* :el hábitat es compartido por dos o más personas, sin vínculos de parentesco entre sí.

²² Clasificación obtenida en "Informe Comisión Nacional de la Familia, Capítulo 1.Pág.33.

Tipo de Familia²³:

- *Familia Nuclear simple*: integrada por una pareja sin hijos
- *Familia Nuclear Biparental*: integrada por el padre y la madre, con uno o más hijos
- *Familia Nuclear Monoparental*: integrada por uno de los padres y uno o más hijos
- *Familia Extensa Simple*: integrada por una pareja sin hijos y por otros miembros que pueden ser parientes o no parientes.
- *Familia Extensa Biparental*: integrada por el padre y la madre, con uno o más hijos, y por otros parientes
- *Familia Extensa Monoparental*: integrada por uno de los miembros de la pareja, con uno o más hijos y por otros parientes
- *Familia Extensa Amplia*: integrada por una pareja o uno de los miembros de ésta, con uno o más hijos, y por otros parientes y no parientes.

Ciclo de vida Familiar²⁴:

1ª Etapa: antes de la llegada de los hijos

2ª Etapa: hijos preescolares

3ª Etapa: hijos escolares

4ª Etapa: hijos adolescentes

5ª Etapa: hijos abandonando el hogar

6ª Etapa: Post-parental

7ª Etapa: tres generaciones

2.5 Los servicios de bienestar de personal y su definición.

Diferentes perspectivas aparecen en el momento de definir este subsistema, no obstante se ha considerado apropiado, para el presente estudio, optar por dos definiciones que se consideran complementarias y que aportan con distintas dimensiones para su comprensión.

Es así como en una primera instancia se define esta unidad como: “un subsistema de la empresa u organización, que mediante procesos de imput (incorporación de necesidades, demandas de beneficios, recursos, políticas, etc.), cumple una función de transferencia específica, que tiene por objeto producir programas,

²³ Clasificación obtenida en “Informe Comisión Nacional de la Familia”, Capítulo 1.Pág.34

²⁴ Tipología adoptada siguiendo el modelo de Sonya Rhodes.

convenios, beneficios y/o prestaciones materiales, servicios profesionales, etc., y que en general, tienden a complementar aquellos que establece el sistema de seguridad social”²⁵.

Se considera, que esta definición contribuye con la comprensión del enfoque sistémico, es decir su acción no debería entenderse en forma aislada, sino como parte de una organización mayor, si recordamos que en capítulos anteriores la organización fue definida como un sistema sociotécnico su acción queda marcada por un matiz en que lo social y lo técnico se entrecruzan en busca de objetivos organizacionales y aspiraciones individuales.

La segunda opción define esta unidad como:

“Un subsistema de mantención de Recursos Humanos, destinado a obtener mediante sus proyectos un mejoramiento de la calidad de vida laboral del trabajador, a través de la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones, sobre la búsqueda responsable, rigurosa y sistemática, de los principios Humanistas-Cristianos.”²⁶

Se considera, que esta definición muestra un avance, en el sentido que no restringe la acción del subsistema a un enfoque residual, es decir que actúa en donde otras instituciones no lo han hecho, ni tampoco restringe su acción hacia cierto sector de las necesidades del trabajador, sino que se orienta globalmente hacia la calidad de vida de éste, incorporando su acción a un sistema mayor como lo es el de recurso humano.

En este contexto, se establece como objetivo general para la planeación del bienestar el siguiente:

- *Promover la satisfacción de las necesidades básicas de los clientes internos (personal) y su grupo familiar, en pro de una mejor calidad de vida laboral y familiar que impacte en la efectividad del trabajador.*

Como se puede apreciar, este objetivo, establece una relación entre la acción de este subsistema y la efectividad del trabajador, el sujeto de atención ya no es sólo el trabajador y su familia, sino también el trabajador y su trabajo, y las acciones de este subsistema influyen en el compromiso del trabajador con la organización y por ende en su efectividad, lo que en términos estratégicos permite superar el aislamiento que ha configurado el accionar de este subsistema favoreciendo además un enfoque proactivo para su quehacer .

²⁵ Lillo Bermudes Luis, “Diplomado en Administración de Recursos Humanos”, Programa de especialización; Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Escuela de Auditoría; Universidad de Valparaíso Chile.

²⁶ Apuntes Gestión Moderna de Bienestar Social, Extracto preparado por A. Social Sra. Isabel Monckeberg. DERCO Chile.

Con relación al objetivo general, se plantean para esta unidad los siguientes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos	
1.- Equidad, integración y participación	1.- Otorgar beneficios y atención con calidad 2.- Contribuir al mejoramiento del clima organizacional 3.- Fomentar actividades recreativos-deportivos 4.-Incentivar la participación en celebraciones propias 5.- Apoyar los procesos comunicacionales
2.- Rendimiento operativo	1.- Coordinar y optimizar la utilización de los recursos públicos y privados de seguridad social 2.- Maximizar las utilidades del bienestar, mejorando los beneficios a otorgar 3.- Generar políticas flexibles de beneficios privilegiando la calidad laboral
3.- Innovación y flexibilidad	1.- Lograr una estructura orgánica que permita la constante adaptación al momento coyuntural de la organización 2.- Generar respuestas creativas a las contingencias sociales que genera la modernidad

2.6 Planeación estratégica, un enfoque teórico para el análisis de desempeño de un bienestar moderno.

La planeación estratégica puede ser definida como “un proceso continuo y sistemático a través del cual una organización toma sus decisiones estratégicas con un conocimiento lo mas amplio y posible del entorno, organizando de forma racional los medios disponibles para poder alcanzar las decisiones adoptadas y midiendo periódicamente los resultados alcanzados para compararlos con los previstos mediante un proceso adecuado de retroalimentación”²⁷.

²⁷ Valcarse Ortiz Juan José, “Planificación Empresarial”. Citado en apunte de circulación interna cátedra Administración De Servicios de Bienestar Social; Escuela de Servicio Social; Universidad de Valparaíso Chile.

La planeación se encuentra estrechamente ligada a la toma de decisiones. Si se entiende que una decisión es básicamente una resolución de elecciones alternativas consecuentemente la planeación se entenderá como toma de decisiones anticipadas, pues es un proceso de decidir qué hacer y cómo hacerlo antes de que se requiera la acción.

Una decisión estratégica puede dar origen a varias decisiones tácticas las cuales se proyectan a corto plazo con el fin de alcanzar una serie de objetivos que afectan a un sector de la organización.

La estrategia global de la organización es el resultado de decisiones sobre qué hacer (objetivos) y cómo hacerlo (tácticas). Los planes se derivan de las decisiones y ofrecen información por adelantado para guiar el comportamiento subsecuente.

Cabe mencionar que la formulación explícita de la estrategia le da un carácter proactivo a la acción permitiendo la innovación más que la simple reacción y adaptación. En este sentido se considera que un estudio del subsistema de bienestar a partir de la planeación estratégica contribuye con un mejoramiento en la disciplina mental de aquellos que son responsables en la toma de decisiones puesto que establece una dirección clara hacia la cual orientar la planificación de operaciones.

“La planeación ofrece un medio a los administradores y a las organizaciones para enfrentar los cambios en su medio ambiente. El ritmo acelerado del cambio en los factores políticos, tecnológicos, económicos y otros, destaca la necesidad de una atención permanente a la estrategia de reformulación”.²⁸

Un punto de partida para la planeación estratégica es verificar la realidad en la que deberán sustentarse los planes, preguntas tales como ¿son suficientes los recursos? ¿Se realizan las acciones necesarias para alcanzar un determinado fin? aparecen esenciales para un bienestar que desee incorporar a su funcionamiento un enfoque proactivo.

Ahora bien, este análisis se enriquece si además se consideran los atributos de calidad que se desean incorporar a los bienes y servicios entregados, complementando este enfoque de planeación con el de mejoramiento continuo o calidad total.

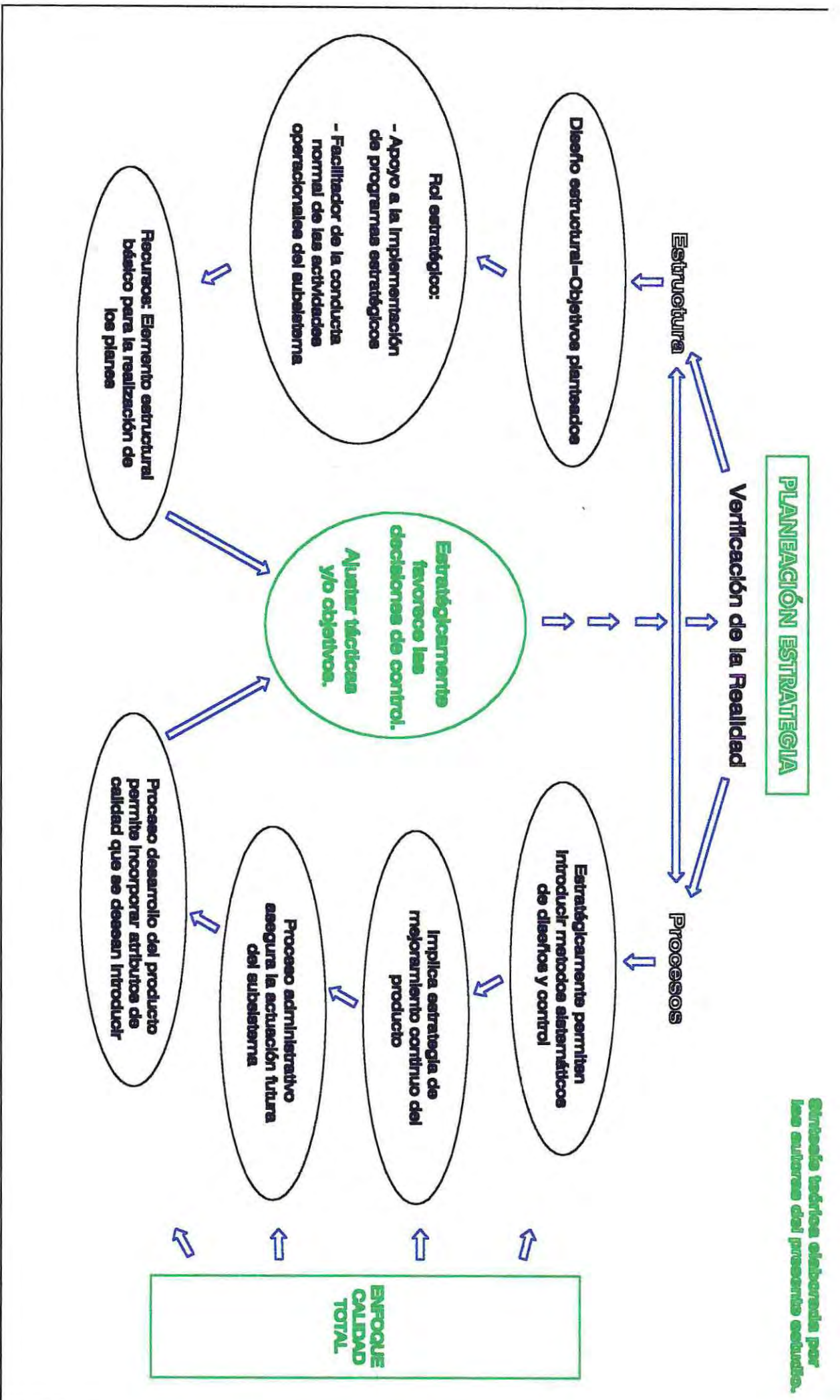
En este contexto se considera que un análisis del bienestar, desde la perspectiva de la planeación estratégica, debe contemplar los elementos básicos que configuran su funcionamiento, vale decir, su estructura y sus procesos.

Se considera que la **estructura** del subsistema debe ser una consecuencia de la estrategia y como tal su diseño debe responder en la mejor forma posible a los objetivos planteados, de tal manera se observa que la estructura influye en los procesos y por ende debe considerarse su análisis desde el punto de vista de su rol estratégico.

A su vez el análisis de los **procesos** implica introducir en el subsistema, métodos sistemáticos de diseño y control a través de los cuales es posible revisar una serie de actividades conducentes a los objetivos lo que lleva a mejorar la calidad del producto entregado. En este sentido, se considera esencial revisar el **proceso administrativo** ya que permite el desempeño actual del subsistema y estratégicamente asegura su actuación futura, a su vez el **proceso desarrollo del producto** permite verificar si es acorde a las necesidades de los afiliados y por lo tanto aporta con el análisis de los atributos de calidad que se desea entregar.

Se espera que el análisis de estas dos variables, favorezcan las decisiones de control relacionadas con ajustar tácticas y objetivos del subsistema. Esquemáticamente la reflexión realizada puede representarse de la siguiente manera:

²⁸ Ibid cita 9.Pág. 422



2.7 Subsistema de bienestar; estructura y procesos

Respecto a la **dimensión estructural** Hax y Majluf (1991), señalan que la organización, y por ende sus subsistemas, deben ser diseñados para obtener en la mejor forma posible los objetivos estratégicos, y en ese sentido la estructura debe ser una consecuencia de la estrategia.

“Se puede ver, a partir de este enunciado fundante, que la posición de Hax y Majluf es eminentemente dinámica; la estructura en esta perspectiva es una consecuencia, una resultante de los requerimientos estratégicos de la organización y no un punto de partida...”²⁹

Estos autores estiman que los roles principales que debe cumplir una **estructura** son dos:

- Apoyo a la implementación de programas estratégicos
- Facilitación de la conducta normal de las actividades operacionales de la organización, en este caso específicamente del subsistema de bienestar.

Ahora bien, estos roles muestran la importancia de incluir esta dimensión en un diagnóstico organizacional, y en este caso en el subsistema de bienestar, puesto que la estructura actúa como un elemento facilitador u obstaculizador en el logro de los objetivos de la unidad, en este sentido se incluyen además algunos síntomas que revelan una estructura inadecuada y que pueden extrapolarse específicamente a lo que corresponde a la estructura del bienestar de personal:

- Escasez de tiempo para el pensamiento estratégico. Se ocupa mucho tiempo en temas operacionales, se adoptan demasiadas decisiones en la cumbre o el personal clave se encuentra con demandas excesivas de trabajo. Lo anterior, visto desde la perspectiva de un servicio de bienestar implicaría, que hay demasiado desgaste en la administración de beneficios y programas y escasez de tiempo para la investigación y evaluación.
- Falta de coordinación entre las divisiones. Esto indica una falla en los mecanismos de integración.
- Duplicación excesiva de funciones en distintas unidades del subsistema. No hay una adecuada diferenciación entre unidades.

²⁹ Ibid cita 1. Pág. 52.

- Bajo rendimiento de beneficios y bajas expectativas de retornos. Lo que visto desde la perspectiva del bienestar implicaría que los beneficios existentes no concuerdan con las necesidades de los afiliados, o bien no les dan satisfacción.

En este contexto se considera, que el análisis de un subsistema de bienestar debe considerar los siguientes aspectos en cuanto a su estructura interna y que se refieren básicamente a sus recursos:

En un primer lugar, cabe señalar que el recurso humano mínimo con los cuales debe contar para su accionar corresponden a:

- **Jefe de Bienestar**
- **Apoyo Administrativo**
- **Apoyo Contable**
- **Apoyo Profesional**

Los cuales deben conformar un equipo de trabajo que desarrolle la acción de este servicio. Además como un subsistema de una organización mayor debe reproducir en ella algunos de sus recursos que permitan dar origen a su gestión. Estos recursos se definen de la siguiente manera:

- **Recursos materiales:** Infraestructura de la cual dispone esta unidad para su accionar
- **Recursos financieros:** presupuesto económico con el que cuenta para su funcionamiento

Y por supuesto los recursos humanos ya antes mencionados. Los recursos constituyen un elemento básico para la realización de los planes, las operaciones de rutina requieren una continua disponibilidad de recursos. Su uso cotidiano debe ser balanceado con inversiones en mejoras futuras.

Además se debe considerar la ubicación estructural del subsistema de bienestar dentro de la organización lo que genera su **dependencia administrativa**. Para lograr lo anterior resulta fundamental el análisis del organigrama organizacional. En este sentido su ubicación debería permitir un nivel adecuado de toma de decisiones y una interacción permanente con otros subsistemas orientados al mantenimiento o desarrollo del recurso humano.

Por otra parte esta unidad debe ser capaz de generar **procesos** que otorguen dinamismo a la estructura, y que le permitan movilizarse hacia el logro de objetivos, lo que nos lleva a introducir el tema de la **calidad total** en la gestión de estos servicios.

El enfoque de mejoramiento Continuo o Calidad Total permite una perspectiva de análisis de gestión distinta en el que la directriz no corresponde sólo a lo qué voy a hacer sino también al cómo voy a hacerlo. En este sentido trabaja con dos conceptos centrales como lo son el de procesos y sistemas.

Un proceso se relaciona con un conjunto de acciones dirigidas a conseguir un resultado en particular, así por ejemplo los pasos en la entrega de un beneficio corresponden a un proceso.

“ Si podemos llamar proceso a una serie de actividades relacionadas entre sí, un grupo de procesos relacionados entre sí puede entonces ser visto como sistema. La entrega de un servicio, por ejemplo, es un sistema que comprende un millar de procesos interrelacionados”³⁰. (Curso de capacitación “Departamentos de Bienestar y calidad total, equipo seminarista –servicio social, Congreso Nacional, 1993)

El método científico constituye la esencia de los métodos para el mejoramiento de la calidad. Es una forma sistemática para que los individuos y los equipos aprendan acerca de los procesos de la organización. En este sentido se consideran imprescindibles las siguientes estrategias:

- Recopilar datos útiles
- Identificar las causas fundamentales de los problemas
- Desarrollar soluciones apropiadas
- Planificar y ejecutar cambios

Introducir este enfoque para el análisis de los servicios de bienestar permite introducir métodos sistemáticos de diseño y control . Introducir el análisis de los procesos implica establecer si el servicio es completo, racional y adecuado para satisfacer objetivamente las necesidades de sus afiliados.

³⁰ Curso de capacitación “Departamentos de Bienestar y calidad total, equipo seminarista –servicio social, Congreso Nacional, 1993.

³¹ Idem cita anterior

“Los servicios, aunque intangibles, pueden someterse al mismo análisis riguroso que las actividades de fabricación, esto es, considerando al servicio como un proceso, donde la intervención de cualquier persona se hará formando parte de este proceso”³¹.

Jurán distingue dos procesos básicos que constituyen el servicio:

- **Proceso administrativo.**
- **Proceso de desarrollo del producto.**

Para el logro de los objetivos del subsistema de bienestar, debe existir una adecuada utilización del proceso administrativo. La labor administrativa permite el desempeño actual del subsistema pero además, desde un punto de vista estratégico, asegura su actuación futura. En este sentido, si bien es cierto es fundamental considerar el ciclo que atraviesa la administración, dos de sus fases aparecen determinantes debido a la retroalimentación que generan en la toma de decisiones, estas son las fases **de planeación y de control**.

- Planeación:

“El autor G. Terry la ha definido como la selección y relación de hechos, así como la formulación y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de actividades que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados”³².

Esta etapa se caracteriza por otorgar racionalidad al proceso administrativo, permitiendo aclarar y definir objetivos, escrutar el porvenir y confeccionar un plan de acción, aclarar las cosas que se deben hacer y los métodos que se emplearán. En términos generales esta etapa comprende los siguientes momentos:

- Diagnóstico: Es necesario investigar para precisar la naturaleza y magnitud de las situaciones que afectan a la realidad en estudio.
- Pronóstico: El diagnóstico debe entregar información que permitan calcular los sucesos probables con bases seguras.
- Formulación de objetivos: Se debe enunciar los fines que se perseguirán para resolver el problema y la medida en que se pretende igualar la situación real con una mejor.
- Estudio de Recursos: es necesario evaluar los recursos en cantidad y calidad, para determinar si son útiles a los objetivos buscados.
- Determinación de metas: las metas son objetivos parciales que permiten acercarse al objetivo final.

³² Galleguillos Ema y Otros, “Un enfoque integral en la atención de Bienestar de Personal del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota. Seminario para optar al título de Asistente Social. Escuela de Servicio Social, Universidad de Valparaíso, 1995.

-Formulación de decisiones: es el establecimiento de pautas, instrucciones y políticas para la realización práctica de las decisiones que se desprenden de los objetivos y metas.

Ahora bien, es posible distinguir los planes estratégicos y operacionales. En el nivel estratégico, los planes amplios y a largo plazo son desarrollados para alcanzar misiones globales. Los planes a corto plazo son utilizados en el nivel operativo y realizados mediante tácticas detalladas. En el nivel medio, coordinador, la planeación debe traducir la estrategia en tácticas desarrollando políticas y procedimientos.

“Las premisas sobre el futuro subrayan el proceso de planeación que empieza con el desarrollo de una estrategia, incluyendo declaración de misión y objetivos a largo plazo. Luego viene la programación a plazo medio que integra los planes funcionales y traduce la estrategia en planes tácticos. Los planes de operación son aplicados por medidas de acción específica”³³.

-Organización:

Terry George define la organización como “el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr el objetivo y es una indicación de la autoridad y responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas”. Organizar tiene como resultado una estructura que enmarca e integra las diversas funciones otorgando una concesión forma de autoridad y responsabilidad compatible con los requisitos ejecutivos de la función.

Algunas herramientas utilizadas en la organización son:

-Organigrama: Es un diagrama que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones; los canales de autoridad formal y la autoridad relativa de cada uno de los miembros a cargo de las respectivas funciones.

- Manual de organización: permite explicitar funciones, autoridad, obligaciones y relaciones con cada unidad importante en la organización.

-Manual de procedimientos: Es un resumen acerca de cómo deben realizarse las tareas.

- Ejecución:

Esta fase transforma el estado estático de los planes y la organización en un estado dinámico. Trae consigo la dirección y la coordinación.

- **Dirección:** consiste en que cada una de las unidades organizativas cumpla el objetivo que corresponde dentro de los fines establecidos. La forma de dirección varía dependiendo de el carácter, estado síquico, escala de valores, presiones económicas de quien dirige y de las particularidades internas de la organización.

- **Coordinación:** permite interrelacionar los distintos elementos del trabajo, se la define como la sincronización y armonización de todos los esfuerzos de las personas y unidades de trabajo para el logro del objetivo. La coordinación puede ser interna o externa a la organización

-Control:

El control se encuentra estrechamente ligado a la planeación en la medida que los planes se convierten en el marco de referencia dentro de los cuales funciona el proceso de control, puede ser definido como “la fase del sistema administrativo que vigila la actuación humana y ofrece información de retroalimentación que puede ser utilizada para ejecutar tanto los medios como los fines”³⁴.

Esta concepción permite comprender que el control no sólo se relaciona con la verificación del cumplimiento del propósito u objetivo sino también con lograr la concordancia del desempeño con las condiciones requeridas o necesarias para obtener un propósito u objetivo. Fayol ya afirmaba que ...“el control no consiste sólo en verificar si todo va de acuerdo con el plan adoptado, las instrucciones emitidas y los principios establecidos. Tiene por objetivo señalar las fallas y los errores para rectificarlos y evitar reincidir en ellos. Se aplica a todo: cosas, personas y actos”³⁵.

“Debe considerarse el control de la producción (resultados) y el comportamiento (procesos). Los sistemas de control generalmente son complicados por el hecho de que los resultados claves podrían ser difíciles de medir objetivamente. Por lo tanto, con frecuencia es necesario confiar en las percepciones subjetivas de los participantes y/o clientes”³⁶.

El proceso de control implica siempre una comparación con patrones deseados y funciona de acuerdo a la información que recibe a través de la cual es posible realizar acciones correctivas. Lo anterior permite comprender que la retroalimentación es un elemento esencial de esta fase en la medida que proporciona información que permite tomar decisiones que ajustan el sistema, por lo tanto se puede considerar que las herramientas que genera son informativas las cuales sirven para dar a conocer los hechos generados, y correctivas que son aquellas que sirven para controlar el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos.

³³ Ibid cita 9.Pág. 511.

³⁴ Ibid cita anterior.

³⁵ Ibid cita 7.Pág. 471.

³⁶ Ibid cita 9.Pág. 541.

El control constituye una función esencial en un servicio de bienestar debido a las decisiones de línea que deben adoptar y al servicio de asesoría o staff que cumple frente a los directivos de la organización. En este sentido esta fase genera un proceso de retroalimentación que permite contar con un sistema de información base para la toma de decisiones y la planeación o reformulación de estrategias.

“Sistema de información es un conjunto de elementos interdependientes (subsistemas), lógicamente asociados, para que a partir de su interacción se genere la información necesaria para la toma de decisiones”³⁷.

El punto de partida para elaborar un sistema de información es la creación de una base de datos, su objetivo final es suministrar a las jefaturas información acerca del personal. “Por otra parte, la información puede ser dirigida al nivel institucional o estratégico, al intermedio o al operativo, bien sea que se refiera a decisiones, seguimiento y control o ejecución, respectivamente. De cualquier manera, un sistema integrado de información de recursos humanos debe agrupar una variedad de información obtenida de datos provenientes de diversas fuentes”³⁸.

Ahora bien, a partir de lo anterior es posible señalar que esta unidad debe considerar constantemente decisiones estratégicas con relación a:

- 1.- Manejo de información Reservada
- 2.- Diagnosticar situación socio-económica y cultural del universo (Determinar áreas de foco de atención)
- 3.- Información actualizada de la Gestión de Bienestar (Beneficios)
- 4.- Incorporar nuevas tecnologías que tiendan al mejoramiento de la calidad del servicio
- 5.- Generar nuevos estilos de Gestión del Bienestar.

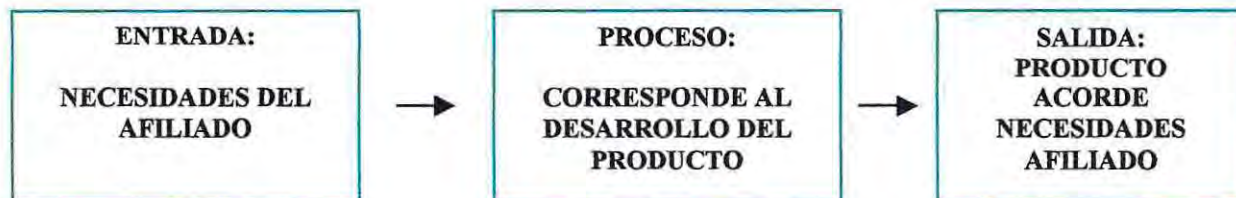
Desde este enfoque el subsistema debería tomar decisiones estratégicas relacionadas con la investigación permanente de su universo de trabajadores, a través de lo que son sus características socioeconómicas y su nivel de satisfacción con los beneficios entregados por el subsistema, con el fin de establecer lineamientos de acción o bien programas correccionales.

Lo anterior se relaciona con el **proceso de desarrollo del producto** que consiste en generar un producto (beneficios o servicios) con las características necesarias para

³⁷ Ibid cita 7. Pág. 479.

³⁸ Ibid cita anterior.

satisfacer las necesidades de los afiliados. Lo que implica, por un lado, aplicar un diseño standard que satisfaga las necesidades del afiliado, o bien realizar una investigación amplia para encontrar una respuesta adecuada.



Cuando este producto se hace extensivo a un mercado mayor (más afiliados, más trabajadores), se debe pensar en una línea de producto más amplia, que contenga más características, para lo cual se necesita un enfoque estructurado de planificación.

Los servicios de bienestar en el contexto actual en que se desenvuelve la organización, no cumplen una función simple, muy por el contrario para el logro de sus objetivos deben atravesar por procesos complejos en los cuales la investigación permanente y la planificación estratégica constituyen herramientas esenciales para que su quehacer cuente con la científicidad y objetividad necesaria para el éxito de su misión.

VI TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio tiene el carácter de *Exploratorio Descriptivo*. Se le da la connotación de *exploratorio*, puesto que se pretende obtener información básica que pueda sustentar futuros proyectos, ya sea de investigación o acción, que impliquen un tratamiento más acabado de la información a través de la focalización de ciertos temas como resultado de esta investigación inicial.

Es *descriptivo*, puesto que se han seleccionado una serie de variables que buscan especificar las propiedades significativas del trabajador, su familia y del subsistema de bienestar en términos de estructura, y procesos. La medición de cada una de estas variables tiene por objetivo mostrar la forma en que se manifiestan, sin embargo también es posible establecer algunas relaciones entre variables, sin embargo no se orienta a responder las causas de la relación.

VII UNIVERSO Y MUESTRA

Se considera como universo todos los trabajadores afiliados al servicio de bienestar durante el período en estudio, lo que numéricamente se traduce de la siguiente manera:

Total de trabajadores afiliados	: 525
Total afiliados estamento académico	: 238
Total afiliados estamento no académico	: 287

Para la aplicación de los instrumentos se ha optado por trabajar con una muestra de tipo probabilística estratificada. Lo anterior se fundamenta en que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos, no obstante es necesario observar que dicha muestra sea representativa de los dos estamentos que conforman la institución en estudio, por lo cual se considera que debe ser estratificada de manera que el tamaño de ella sea proporcional a cada estrato. En este contexto, el tamaño de la muestra queda conformado de la siguiente manera:

Formula:

$$EM = Z \cdot \sqrt{\frac{p \cdot q}{n} \left(1 - \frac{n}{N}\right)}$$

Donde:

EM: Error muestral 5%

Z: Nivel de significación (margen de error)

n = muestra

N = colectivo.

Z =2

P =0.50

Q =0.50

Muestra = 227 afiliados

Académicos=103

No académicos=124

VIII TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La investigación a realizar es de tipo *cuali-cuantitativa*, puesto que se pretende obtener datos de medición objetiva, pero también subjetiva a través del conocimiento de la percepción del trabajador en determinados aspectos.

Para lo anterior se contempla recurrir a fuentes secundarias y primarias. Dentro de las fuentes secundarias, se utilizarán fuentes documentales tales como archivos especializados o registros propios de la institución en estudio, que permitan un conocimiento de las distintas variables ya señaladas.

Las fuentes primarias dicen relación con la información obtenida mediante la observación directa de los hechos, para lo cual se aplicarán las siguientes técnicas:

Técnicas cuantitativas:

Dentro de este enfoque, y como instrumento principal de recolección de información, se utilizará la encuesta descriptiva, a través de la que se obtendrán los datos que permitan caracterizar la situación en estudio.

La encuesta, en este caso, consta de dos cuestionarios distintos. El primero está orientado a registrar los aspectos personales del trabajador y a observar las características principales de su grupo familiar. El segundo está orientado a conocer la opinión del trabajador respecto al subsistema de bienestar.

Además existe un tercer instrumento que será aplicado al asistente social a cargo del servicio, y que corresponde a una entrevista estructurada, la cual puede ser catalogada de cuantitativa, puesto que asume la forma de cuestionario y está orientada a describir el desempeño del subsistema de bienestar a través de su estructura y procesos.

Técnicas cualitativas:

Se considera que la observación es siempre un elemento presente en un investigador, por lo cual esta técnica aparece complementaria a la anterior en la medida en que el sujeto observante es capaz de aportar una comprensión de los hechos a través de su propia percepción. Para lo anterior es necesario establecer un plan de observación relacionado con los objetivos de investigación para lo cual pueden ser considerados algunos indicadores que permitan su sistematización y organización.

IX PROCESAMIENTO, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El análisis de la información recogida se analizará de la siguiente forma:

I- Para identificar el desempeño del bienestar en sus aspectos estructurales y procesuales, se establecerá la siguiente categorización para cada una de las variables en estudio:

1. PARA ESTABLECER EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL BIENESTAR.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 166
BUENO	103 - 136
REGULAR	69 - 102
MALO	35 - 68
MUY MALO	0 - 34

1. Variable Estructura.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 61
BUENO	46 - 60
REGULAR	31 - 45
MALO	16 - 30
MUY MALO	0 - 15

1.a.- Dimensión Estructura Interna.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 57
BUENO	43 - 56
REGULAR	29 - 42
MALO	15 - 28
MUY MALO	0 - 14

1.a.a.- Subdimensión Recursos Materiales.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 13
BUENO	10 - 12
REGULAR	7 - 9
MALO	4 - 6
MUY MALO	0 - 3

1.a.b.- Subdimensión Recursos Humanos.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	8
BUENO	6 – 7
REGULAR	4 – 5
MALO	2 – 3
MUY MALO	0 – 1

1.a.c Subdimensión Recursos Financieros.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	13 – 16
BUENO	10 – 12
REGULAR	7 – 9
MALO	4 – 6
MUY MALO	0 – 3

1.a.d.- Subdimensión Planes y Servicios.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	17 – 20
BUENO	13 – 16
REGULAR	9 – 12
MALO	5 – 8
MUY MALO	0 – 4

1.a.e.- Subdimensión Distribución Global de los beneficios por estamento. Puntaje Máximo 2 puntos.

1.a.f.- Subdimensión Valor Estratégico. Puntaje Máximo 4 puntos.

1.a.g.- Subdimensión Estabilidad de la Estructura Interna. Puntaje Máximo 2 puntos.

1.a.h.- Subdimensión Requerimientos. Puntaje Máximo 2 puntos.

1.a.i Subdimensión Tiempo de Demora. Puntaje Máximo 2 puntos.

1.b. Dimensión Dependencia administrativa.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	4
BUENO	3
REGULAR	2
MALO	1
MUY MALO	0

2.- Variable Procesos.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 77
BUENO	58 – 76
REGULAR	39 – 57
MALO	20 – 38
MUY MALO	0 – 19

2.a.- Dimensión Proceso Administrativo.

CATEGORÍA	<u>Puntaje</u>
MUY BUENO	Sobre 73
BUENO	55 – 72
REGULAR	37 – 54
MALO	19 – 36
MUY MALO	0 – 18

2.a.a. Subdimensión Planificación.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 22
BUENO	16 – 20
REGULAR	11 – 15
MALO	6 – 10
MUY MALO	0 – 5

2.a.b. Subdimensión Organización.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 22
BUENO	16 – 20
REGULAR	11 – 15
MALO	6 – 10
MUY MALO	0 – 5

2.a.c.- Subdimensión Coordinación.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 22
BUENO	16 – 20
REGULAR	11 – 15
MALO	6 – 10
MUY MALO	0 – 5

3.a.d.- Subdimensión Dirección.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 4
BUENO	3
REGULAR	2
MALO	1
MUY MALO	0

3.a.e. Subdimensión Control.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 13
BUENO	10 – 12
REGULAR	7 – 9
MALO	4 – 6
MUY MALO	0 – 3

3.b. Proceso de Desarrollo del Producto.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY BUENO	Sobre 5
BUENO	4
REGULAR	2
MALO	1
MUY MALO	0

II- Para identificar la percepción del afiliado con relación al desempeño del bienestar en sus aspectos estructurales y procesuales y de tal modo su nivel de satisfacción, se establecerá la siguiente categorización para cada una de las variables en estudio:

Opinión del afiliado con relación al Desempeño del servicio de bienestar:

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	137-170
DE ACUERDO	103-136
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	69-102
EN DESACUERDO	35- 68
MUY EN DESACUERDO	0-34

1. Variable Estructura Interna:

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	73-90
DE ACUERDO	55-72
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	37-54
EN DESACUERDO	19-36
MUY EN DESACUERDO	0-18

1.a Recursos Materiales.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	21 – 25
DE ACUERDO	16 – 20
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11 – 15
EN DESACUERDO	6 – 10
MUY EN DESACUERDO	0 – 5

1.b. Recursos Humanos.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	9 – 10
DE ACUERDO	7 – 8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5 – 6
EN DESACUERDO	3 – 4
MUY EN DESACUERDO	0 – 2

1.c. Recursos Financieros.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	9 – 10
DE ACUERDO	7 – 8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5 – 6
EN DESACUERDO	3 – 4
MUY EN DESACUERDO	0 – 2

1.d.- Tipo de Beneficio.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	25 – 31
DE ACUERDO	19 – 24
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13 – 18
EN DESACUERDO	7 – 12
MUY EN DESACUERDO	0 – 6

1.e.- Documentación Exigida para la entrega de los beneficios.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	4
DE ACUERDO	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2
EN DESACUERDO	1
MUY EN DESACUERDO	0

1.f.- Tiempo de Demora en la entrega del beneficio.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	4
DE ACUERDO	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2
EN DESACUERDO	1
MUY EN DESACUERDO	0

2a. Opinión del afiliado con relación a la variable *Procesos* del servicio de bienestar:

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY SATISFACTORIO	65-80
SATISFACTORIO	49-64
REGULARMENTE SATISFACTORIO	33-48
INSATISFACTORIO	17-32
MUY INSATISFACTORIO	0-16

2.a.a. Dimensión *Proceso Administrativo*.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY SATISFACTORIO	49-60
SATISFACTORIO	37-48
REGULARMENTE SATISFACTORIO	25-36
INSATISFACTORIO	13-24
MUY INSATISFACTORIO	0-12

2.a.b.- Planificación.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	4
DE ACUERDO	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2
EN DESACUERDO	1
MUY EN DESACUERDO	0

2.a.c.- Organización.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	4
DE ACUERDO	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2
EN DESACUERDO	1
MUY EN DESACUERDO	0

2.a.d. Dirección.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	4
DE ACUERDO	3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2
EN DESACUERDO	1
MUY EN DESACUERDO	0

2.a.e. Coordinación.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	21 – 25
DE ACUERDO	16 – 20
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11 – 15
EN DESACUERDO	6 – 10
MUY EN DESACUERDO	0 – 5

2.a.f. Control.

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	13 – 15
DE ACUERDO	10 – 12
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7 – 9
EN DESACUERDO	4 – 6
MUY EN DESACUERDO	0 – 3

2b.- Proceso de Desarrollo del Producto

CATEGORÍA	PUNTAJE
MUY DE ACUERDO	17-20
DE ACUERDO	13-16
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9-12
EN DESACUERDO	5-8
MUY EN DESACUERDO	0-4

III- Cuadros Univariales:

Para el análisis de la información se contempla la utilización de cuadros o tablas simples que permitan mostrar la distribución de una o más variables, es decir cumpliendo el objetivo de describir alguna situación. Además se proyecta el análisis cuantitativo a través de la utilización de elementos de la estadística descriptiva, tales como medidas de distribución de frecuencias.

IV- Gráficos:

Se utilizarán gráficos de barras y sectoriales que permitan visualizar las características esenciales que adquieren ciertas variables.

V- Procesamiento de datos:

La tabulación y posterior codificación de los resultados obtenidos en la investigación, se realizará mediante la utilización de los programas computacionales MS EXCEL, y WORD para WINDOWS 97.

CAPITULO 2

Diagnóstico

I CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE BIENESTAR EN ESTUDIO

Para obtener una descripción más detallada de los aspectos estructurales y procesuales, se ha recurrido a fuentes documentales que consisten en el “Reglamento del Servicio de Bienestar de Personal” y el “Manual de Procedimientos de las Prestaciones otorgadas y Convenios Vigentes”. A partir de lo anterior se ha obtenido información relacionada con:

Naturaleza Jurídica del Servicio de Bienestar:

El servicio se rige por el Artículo 134 de la Ley N°11.764, la Ley N° 17.538, el Artículo 24 de la Ley N° 16.395, el Reglamento general para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social aprobado por el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del trabajo y Previsión Social.

Se fija como objetivo de esta unidad: “...propender al mejoramiento de las condiciones de vida de los afiliados y de sus cargas familiares proporcionándoles ayuda médica, económica, social y cultural”.

La afiliación al Servicio será voluntaria y podrán incorporarse a él, los académicos y funcionarios de planta y contrata de la Institución.

De los beneficios:

Se establecen para los afiliados y sus familias, de acuerdo a los recursos disponibles, los siguientes beneficios:

Ayudas de carácter médico:

Se establece un monto de bonificación del 50% del valor a pagar por el beneficiario por concepto de: consultas médicas con bono Fonasa o Isapre, consultas médicas particulares, exámenes médicos con bonos Fonasa o Isapre, exámenes médicos particulares, programas médicos de Fonasa o Isapre y también por concepto de tratamientos dentales con Dentistas en convenio con la Universidad.

Se establece el mismo monto de reembolso por concepto de adquisición de medicamentos en farmacias en convenio con la institución, adquisición de medicamentos en forma

particular, adquisición de lentes en ópticas en convenio con la universidad, adquisición de lentes en forma particular.

Ayudas Económicas:

- Asignación de matrimonio
- Asignación de natalidad
- Asignación de fallecimiento
- Ayudas de escolaridad
- Ayudas asistenciales
- Préstamos

Convenios:

El servicio posee convenios médicos, convenios dentales, convenios con farmacias, convenios ópticas, convenios librerías, convenios supermercados, convenios casas comerciales, convenios transporte, convenios recreación. Estos convenios operan con descuentos por planilla de sueldos cuyos plazos varían dependiendo de la compra.

Servicios complementarios:

- Organización y financiamiento de la celebración de la fiesta de Navidad en beneficio de sus afiliados y cargas familiares.

II ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN INSTRUMENTO N°1 ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL JEFE DE BIENESTAR

Objetivo de Investigación

- CONOCER ASPECTOS ESTRUCTURALES Y PROCESUALES DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR DE PERSONAL, DE UN ESTABLECIMIENTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA QUINTA REGIÓN, CON EL FIN DE CATEGORIZAR SU DESEMPEÑO:

La información que a continuación se analiza tiene como fuente de origen la percepción del Jefe del servicio de bienestar, con relación a aspectos estructurales y procesuales que permiten tener una comprensión del desempeño de esta unidad.

Cabe señalar que el cuestionario fue entregado al profesional por escrito, para que al cabo de 10 días él devolviera sus respuestas de la misma forma. A partir de lo anterior se obtuvo información bastante concisa de los aspectos que se requerían, la que no fue acompañada con datos objetivos como estadísticas u otros antecedentes que respaldaran las opiniones, por lo cual se hace notar el grado de subjetividad que posee la descripción que a continuación se realiza:

1. Variable Estructura:

A partir de las respuestas entregadas la **variable estructura** obtuvo un puntaje total de 41 puntos, el cual permite clasificarla en la categoría bueno desglosándose de la siguiente manera:

Variable Estructura		Puntaje Obtenido	Puntaje Ideal
Dimensión estructura interna	Recursos materiales	10	14
	Recursos humanos	0	8
	Recursos financieros	10	14
	Planes y Servicios	14	20
	Distribución global de los benef.	0	2
	Valor estratégico	2	4
	Estabilidad estructura interna	0	2
	Requerimientos	2	2
	Tiempo de demora	1	2
Dimensión dependencia administrativa		2	4
	Total:	41	

Al analizar cada ítem se obtiene lo siguiente:

- En cuanto a los **recursos materiales**, es posible señalar que su puntaje se ubica en la categoría bueno por lo cual favorecería el desempeño del servicio de bienestar. Se puede apreciar, a partir de la opinión manifestada por el entrevistado, que los puntajes negativos se relacionan con las dependencias físicas en la cual funciona esta unidad, las cuales permiten sólo una privacidad relativa en la atención del afiliado y con aspectos tecnológicos relacionados con la inexistencia de programas de computación especializados que favorezcan la gestión de esta unidad .

- En cuanto a los **recursos humanos**, se observa que esta dimensión no obtiene puntaje a favor, debido en primer lugar a la escasez de profesionales con los cuales cuenta esta unidad, lo que se traduce en la existencia de un profesional asistente social para atender un universo que supera los 500 afiliados y que además debe cumplir funciones administrativas propias del cargo de jefatura que ocupa. En cuanto al apoyo administrativo y contable, el servicio cuenta con 4 funcionarios para desarrollar estas labores, no obstante el entrevistado no opina sobre la suficiencia del recurso, sólo describe , por lo cual no se asigna puntaje a esta respuesta. Además se considera que existe una capacitación esporádica del personal de esta unidad, lo que dificultaría su actualización especialmente en aspectos tecnológicos.

- En cuanto a los **recursos financieros**, se observa que se obtiene un puntaje considerado en la categoría bueno, por lo cual debería favorecer el desempeño de esta unidad. A partir de la opinión del entrevistado, es posible señalar que el recurso financiero es suficiente para realizar lo programado. La dificultad en esta subdimensión estaría dada por las limitaciones que tienen los servicios de bienestar de instituciones públicas para el traspaso de dinero de un ítems a otro en condiciones que pudiera requerirse y para lo cual deben contar con la autorización del la superintendencia de seguridad social.

- En cuanto a los **planes y servicios** existentes, esta dimensión también se ubica en la categoría bueno. Se observan falencias en la atención médica y dental a base de médicos contratados por el servicio, creación de cooperativas de vivienda y consumo, lo cuales se consideran beneficios posibles de incorporar.

Respecto a la forma en que cada estamento utiliza los beneficios, la información que se obtuvo fue limitada, por lo cual sólo se puede señalar que hay beneficios como el programa

de salud que es utilizado indistintamente por ambos estamentos, y otros claramente diferenciados según las distintas necesidades.

- En cuanto a la dimensión **valor estratégico** de los servicios y prestaciones, esa dimensión alcanzó el 50% del puntaje esperado debido a que el profesional sí establece una relación entre los beneficios y el desempeño de los afiliados. Considera que los beneficios permiten el logro de una mejor calidad de vida para el afiliado lo cual incide en su desempeño laboral.

No obstante no manifiesta opinión respecto a si los beneficios reportan un valor agregado para la organización por lo cual no se considera puntaje.

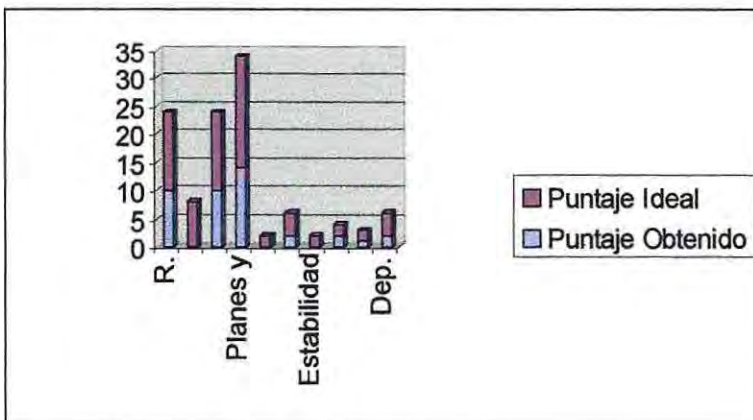
- En cuanto a la estabilidad de la **estructura interna** del subsistema, dimensión que apunta a la flexibilidad de esta unidad para efectuar modificaciones según los requerimientos, no se obtuvo información por lo cual no se le asigna puntaje a esta pregunta.

- En cuanto a la dimensión definición de los **requisitos** para obtener los beneficios, se aprecia que esta dimensión obtiene el puntaje máximo, ya que a partir de la opinión del entrevistado, son los absolutamente necesarios debido al carácter público de la organización a la cual pertenece esta unidad.

- En cuanto a la dimensión **tiempo de demora** en la entrega del beneficio, se observa que obtiene un puntaje intermedio, debido a que los plazos están determinados por los recursos presupuestarios, por lo cual hay períodos en los que por problemas de liquidez podría producirse atraso y lentitud en la entrega de beneficios tales como reembolsos prestamos u otros.

- En cuanto a la dimensión **dependencia administrativa**, se observa que presenta la mitad del puntaje posible debido a que su ubicación estructural dificulta la toma de decisiones produciéndose una dependencia paralela. Actualmente esta unidad se encuentra adscrita a la Dirección General de Administración y Finanzas con dependencia directa del Dpto. de Personal, pero además depende del consejo administrativo lo que genera una relación directa con prorectoría autoridad que preside dicho consejo .

Gráfico N°1: “Valores obtenidos en las dimensiones y subdimensiones de la variable estructura”



El gráfico muestra el aporte del puntaje obtenido en las subdimensiones de la estructura interna contrastándolo con el puntaje considerado ideal a partir de los indicadores construidos y mencionados con anterioridad .

2. Variable Procesos.

A partir de las respuestas entregadas la variable **proceso** obtuvo un total de 68 puntos lo que permite clasificarla en la categoría *bueno* cuyo intervalo fluctúa entre los 58 y 76 puntos distribuidos en la dimensión proceso administrativo y proceso desarrollo del producto de la siguiente manera:

Variable Proceso	Subdimensión	Puntaje Obtenido	Puntaje Ideal
Dimensión Proceso Administrativo	Subdimensión Planificación	10	22
	Subdimensión Organización	22	22
	Subdimensión Coordinación	16	22
	Subdimensión Dirección	4	6
	Subdimensión Control	12	16
Dimensión Proceso desarrollo del Producto		2	6
	Total:	66	94

Al analizar cada ítems se obtiene lo siguiente:

- En cuanto a la subdimensión **planificación** los puntajes obtenidos por indicador son los siguientes:

INDICADORES	VALORES OBTENIDOS
El servicio cuenta con una política de bienestar explícita.	0
Esta política se relaciona con una política de recurso humano a nivel organizacional	0
Existencia de una planificación explícita	2
Tipo de planificación (estratégica / operativa)	0
Profesionales encargados de la planificación	NR
El comité de bienestar participa en la planificación	2
El subsistema de bienestar posee capacidad de investigación diagnóstica	2
Materias hacia las que se orienta la investigación diagnóstica	0
Los programas y /o convenios se formulan sobre la base de los resultados obtenidos en investigaciones diagnósticas	2
Cada programa cuenta con objetivos definidos generales y específicos.	0
Lo objetivos son congruentes con los objetivos definidos por la organización	2
TOTAL	10

A partir de los indicadores es posible observar que esta unidad no cuenta con una política de bienestar explícita, el entrevistado señala al respecto que las políticas se originan en el corto plazo desde el consejo administrativo que se renueva cada dos años, pero serían más bien tácitas. Tampoco existe una política explícita de recurso humano a nivel organizacional.

En cuanto a la **planificación**, el funcionamiento del servicio depende de una planificación explícita referente a temas operativos, no se realiza planificación estratégica.

El entrevistado señala que los programas y/o convenios se formulan sobre la base de los resultados obtenidos en investigaciones diagnósticas, recalcando que esta unidad posee esa capacidad, no obstante no se señala sobre que materias se orientan estas investigaciones.

En cuanto a los programas y/o convenios se señala que tienen objetivos tácitamente definidos.

-En cuanto a la subdimensión **organización**, los puntajes obtenidos por indicador son los siguientes:

INDICADORES	VALORES OBTENIDOS
Existencia de un manual de procedimientos del servicio.	2
Existe un manual de especificación del cargo	2
Existen funciones definidas dentro del servicio.	2
Los equipos de trabajo tienen definidas esta funciones	2
Los equipos de trabajo poseen objetivos definidos	2
Para cada una de las funciones se encuentran definidas las actividades	2
Los beneficios se encuentran organizados	2
Esta definida la forma de obtener los beneficios	2
Los equipos de trabajo del servicio poseen objetivos definidos	2
El servicio de bienestar es oportuno en su atención al afiliado	2
Se fomenta el desarrollo de la actividades necesarias para el logro de los objetivos planteados.	2
TOTAL	22

Se observa que esta dimensión obtuvo el máximo puntaje posible debido a que el entrevistado respondió favorablemente todas las respuestas de este ítems representadas por los distintos indicadores. No obstante, no es posible agregar más información pues las respuestas entregadas se limitaron a una afirmación positiva frente a cada interrogante planteada.

En cuanto a la subdimensión **dirección** los puntajes obtenidos por indicador son los siguientes:

INDICADORES	VALORES OBTENIDOS
El servicio cuenta con autonomía para la toma de decisiones	0
La jefatura del servicios toma en cuenta las opiniones de su equipo de trabajo	2
Se realizan reuniones técnicas y administrativas periódicas a fin de analizar la marcha del servicio	2
TOTAL	4

El cuadro permite observar que la limitante en esta dimensión estaría dada por la falta de autonomía del servicio para la toma de decisiones. El entrevistado señaló que la toma de decisiones de esta unidad pasa por el consejo administrativo. Lo anterior, constituye el conducto regular de los servicios de bienestar de instituciones públicas, no obstante no se señalan antecedentes que permitan establecer los límites que competen a cada uno con el fin de comprender si esto facilita u obstaculiza el funcionamiento de esta unidad.

En cuanto a la subdimensión **coordinación** los puntajes obtenidos por indicador son los siguientes:

INDICADORES	VALORES OBTENIDOS
Se comunica claramente los objetivos del servicio a cada una de las unidades de trabajo y de sus componentes.	2
Se informa sobre las funciones que le corresponde a cada unidad para el logro del objetivo común.	2
Se capacita al personal para el desarrollo de trabajo en equipo.	0
Se realiza en forma periódica reuniones de trabajo	2
Se establecen canales de comunicación formal que permitan el flujo de información al interior del servicio.	2
Se establecen flujos de información entre el servicio de bienestar y otros sistemas de la organización	2
Se realizan reuniones interdepartamentales para obtener apoyo técnico	0
El servicio de bienestar brinda asesoría a los directivos de la organización en lo relativo a determinación de políticas de bienestar.	2
Existen canales de comunicación entre el servicio de bienestar y los afiliados.	2
Existen instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación	0
Se establecen convenios y/o sistemas de coordinación con organizaciones que permitan colaborar en la satisfacción de las necesidades del personal de servicio y los afiliados.	2
TOTAL	16

El cuadro permite observar que las falencias en esta dimensión se centran en dos aspectos centrales. El primero dice relación, con la inexistencia de un apoyo técnico entre las distintas unidades de la organización relacionadas con el recurso humano. Lo anterior, podría asociarse a la falta de una política explícita referente a esta área.

El segundo aspecto se relaciona con la inexistencia de instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación, el entrevistado señala que no existe ningún mecanismo formal que lo permita, lo cual sin duda actúa en desmedro del desempeño de esta unidad. Cabe señalar que los demás indicadores fueron vistos favorablemente por el entrevistado.

En cuanto a la subdimensión **control**, los puntajes obtenidos por indicador corresponden a los siguientes:

INDICADORES	VALORES OBTENIDOS
Existe una política de control	2
Se definen ítems sobre los cuales se efectuará el control	2
Se realiza comparaciones cualitativas con respecto a los beneficios otorgados y los programados	NR
Se verifica la funcionalidad de los programas, convenios y regalías, evaluándolos desde la perspectiva de los implementadores y de los beneficiarios.	2
Se utilizan procesos estadísticos en el control de la gestión.	0
Se realiza un control presupuestario avalado por un sistema de contabilidad, como mecanismo de información contable	2
Se identifican las desviaciones en los diferentes programas, analizando las variables intervinientes en ellas.	2
Se establece un programa de acción correctiva.	2
TOTAL	12

El cuadro permite observar, que el entrevistado visualiza favorablemente este proceso. Las falencias se ubican en la inexistencia de procesos estadísticos que contribuyan en el control

de la gestión y en las comparaciones cualitativas respecto a los beneficios otorgados con los programados, indicador que no tuvo respuesta. Cabe señalar, al igual que en otras subdimensiones, que no se entregaron más datos que pudieran enriquecer el análisis que se efectúa.

Cuadro resumen dimensión proceso administrativo.

SUBDIMENSIÓN	VALORES OBTENIDOS
Planificación	10
Organización	22
Dirección	4
Coordinación	16
Control	12
TOTAL	64

- En cuanto a la dimensión **proceso desarrollo del producto**, los puntajes obtenidos por indicador son los siguientes:

INDICADORES	VALORES OBTENIDOS
Existencia de beneficios diferenciados según las distintas necesidades de los trabajadores.	0
Las características actuales de las prestaciones satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento académico.	1
Las características actuales de las prestaciones satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento no académico.	1
TOTAL	2

El total máximo para esta dimensión es de 6 puntos, por lo cual el cuadro permite observar que los tres indicadores presentan alguna dificultad.

En primer lugar, se puede señalar que el servicio de bienestar cuenta con un diseño de beneficios estándar para todos sus trabajadores lo que condiciona los dos indicadores siguientes, esto es, que a partir de la opinión del entrevistado, las prestaciones y convenios existentes no satisfacen igualmente las necesidades de los afiliados pertenecientes a los distintos estamentos. Es así como, a percepción del entrevistado, de acuerdo a los recursos disponibles, el grado de satisfacción es mayor en el estamento no académico que en el académico para el cual sólo visualiza un grado de satisfacción parcial.

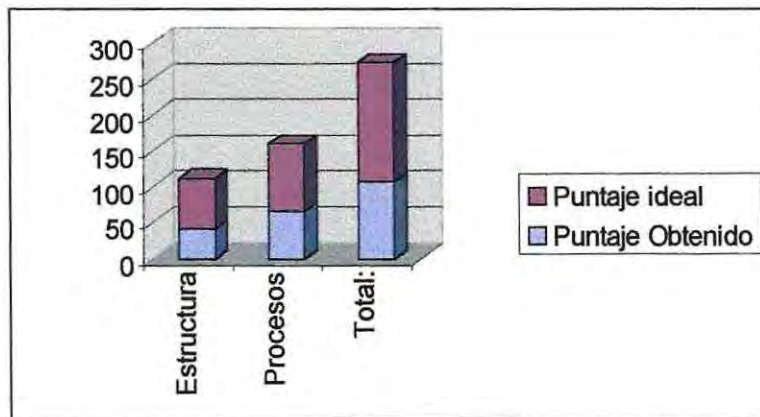
A partir de lo señalado se obtiene un puntaje total que permite categorizar el desempeño de esta unidad de la siguiente manera:

DESEMPEÑO DEL BIENESTAR.

Variable	Puntaje
Estructura	41
Procesos	66
TOTAL:	107

El puntaje obtenido permite categorizar el desempeño de esta unidad en la categoría *bueno* que fluctúa en el intervalo entre 103 y 136 puntos.

Gráfico N° 2: “Aporte de cada variable al puntaje total deseado”



III ANALISIS DE LA INFORMACIÓN INSTRUMENTO N° 2

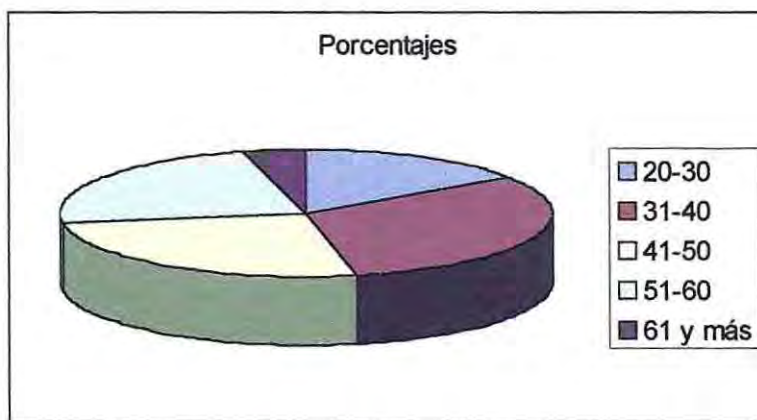
FICHA SOCIO-FAMILIAR

Objetivo de Investigación:

- CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y FAMILIARES DEL SISTEMA PERSONAL-SOCIAL:

1. Edad

Gráfico N° 3 “Distribución porcentual de los encuestados según tramo de edad”



El gráfico permite observar que la tendencia de los sujetos encuestados se da en los tramos comprendidos entre los 31 y 60 años de edad concentrando las más altas frecuencias con ligeras variaciones entre ellas. Lo anterior, permite prever la diversidad de necesidades que se generan a partir de la diferenciación del afiliado según su edad pues la prevalencia se da entre adulto joven y adulto atravesando por distintos ciclos vitales.³⁹

³⁹ Mayor información ver Anexo N° 3, Cuadro N° 1.

2. Estado Civil

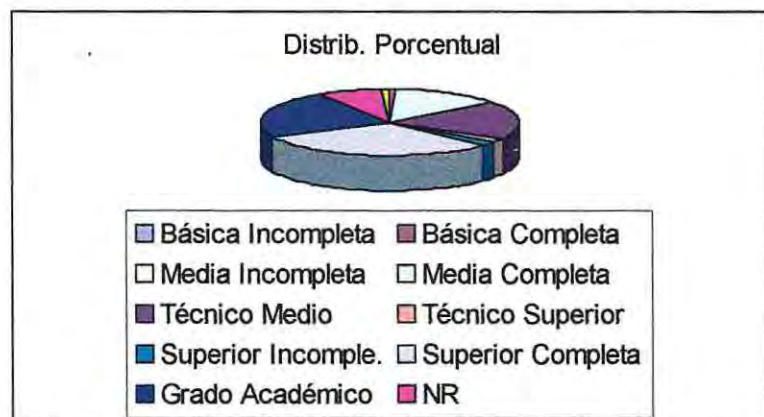
Gráfico N° 5: “Distribución Porcentual de los sujetos según estado civil”



El gráfico permite observar que la tendencia se mantiene en la categoría casado siendo una frecuencia representativa de ambos estamentos.⁴⁰

3. Estudios Realizados.

Gráfico N° 6: “Distribución Porcentual de los sujetos según estudios realizados”



El gráfico permite apreciar que las tendencias se concentran en las categorías de enseñanza superior completa, técnico nivel medio y enseñanza media completa .

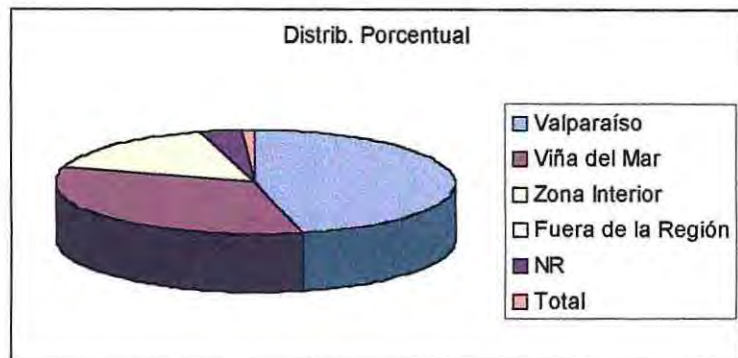
El estamento no académico acumula su frecuencia en el nivel técnico medio con un 34% del total y en el nivel medio completo que acumula a un 25% de la población, a diferencia del estamento académico que acumula su frecuencia en la categoría superior completa.⁴¹

⁴⁰ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 2.

⁴¹ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 3.

4. Domicilio.

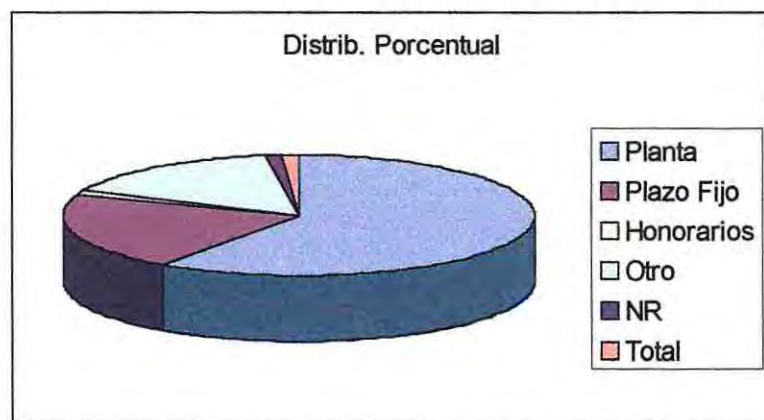
Gráfico N° 7: “Distribución de los sujetos según domicilio”



El gráfico permite observar la tendencia es vivir en la misma ciudad o en zonas cercanas al lugar de trabajo.⁴²

5. Tipo de Contrato.

Gráfico N° 8: “Distribución de los sujetos según tipo de contrato”



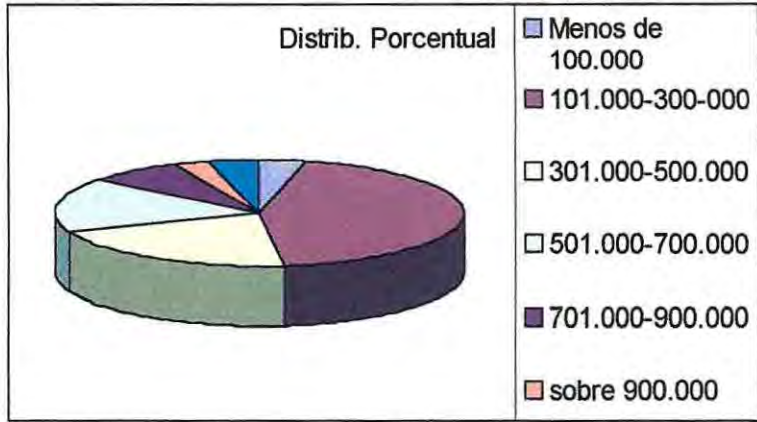
El gráfico permite apreciar que la tendencia se acumula en el contrato de planta. Cabe señalar que los tipos de contratos recurrentes hacen pensar en una estabilidad laboral para el afiliado, registrándose un bajo porcentaje en la categoría a honorarios.⁴³

⁴² Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 4.

⁴³ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 5

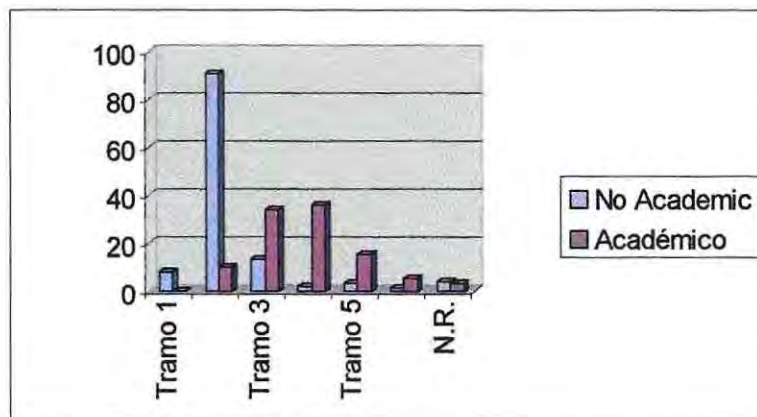
6. Remuneración.

Gráfico N° 9: “Distribución de los sujetos según remuneración”



El gráfico permite apreciar que la tendencia se da en el tramo comprendido entre los \$101.000 y \$300.000. No obstante, si se relaciona actividad con remuneración se aprecia diferencias por estamentos. Es así como los no académicos se concentran principalmente en el tramo que fluctúa entre los 100 y 300 mil pesos con un número de sujetos que equivale al 75% del total de ese estamento. A diferencia del anterior el estamento académico se concentra entre los tramos de 300.000 - 500.000, y 500.000 - 700.000 predominando ligeramente el último, y agrupando ambos en conjunto a un número de sujetos que equivale al 72.1% del total de encuestados pertenecientes a ese estamento. Las diferencias pueden representarse gráficamente de la siguiente manera.⁴⁴

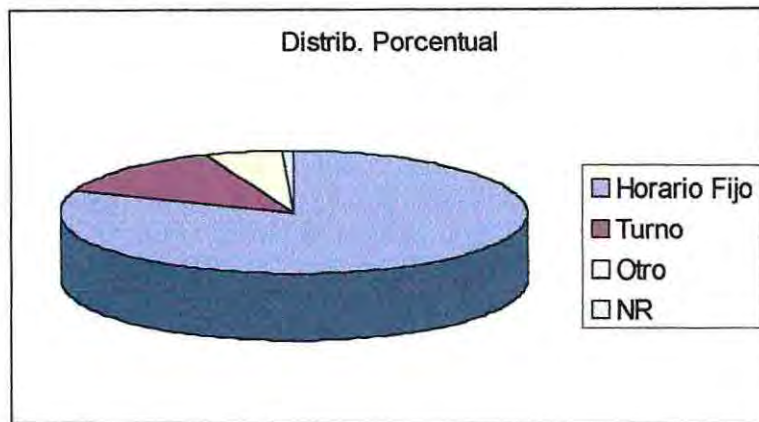
Gráfico N° 10: “Distribución de los encuestados por estamento según la dimensión remuneración”.



⁴⁴ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 6.

7. Sistema de Horario.

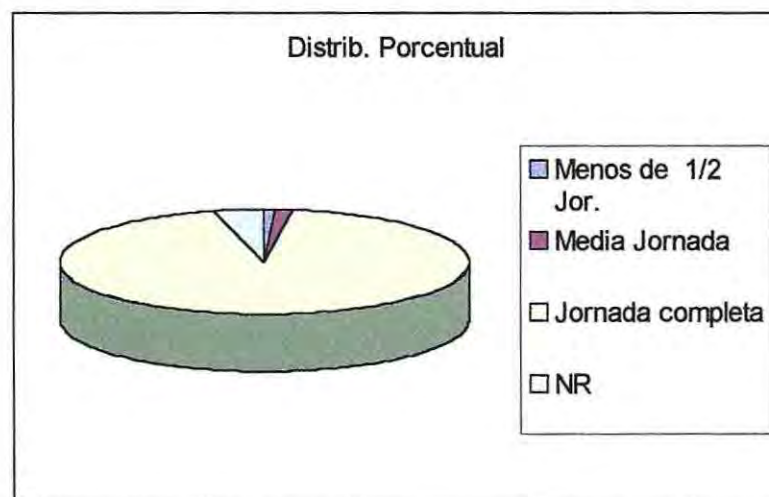
Gráfico N° 11: “Distribución de los sujetos según sistema de horario”



El gráfico permite apreciar que la tendencia se da en el sistema de horario fijo. El sistema por turno presenta un bajo porcentaje y se asocia principalmente al estamento no académico.⁴⁵

8. Jornada de Trabajo

Gráfico N° 12: “Distribución de los sujetos según jornada de trabajo”



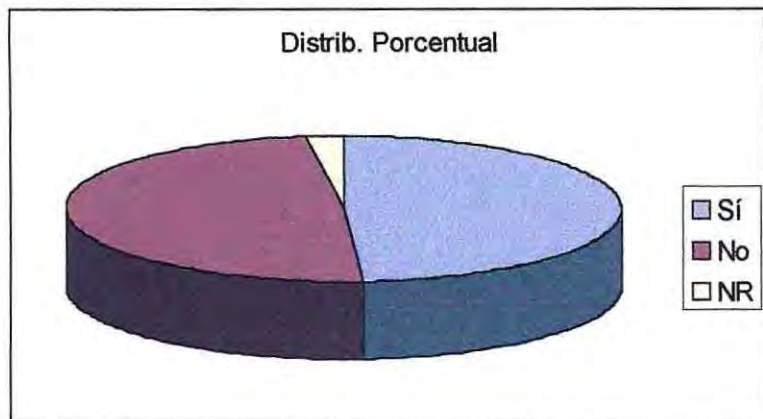
El gráfico permite observar que la tendencia se da en la jornada completa de trabajo, resultando una frecuencia representativa de ambos estamentos.⁴⁶

⁴⁵ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 7.

⁴⁶ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 8

9. Horas Extraordinarias.

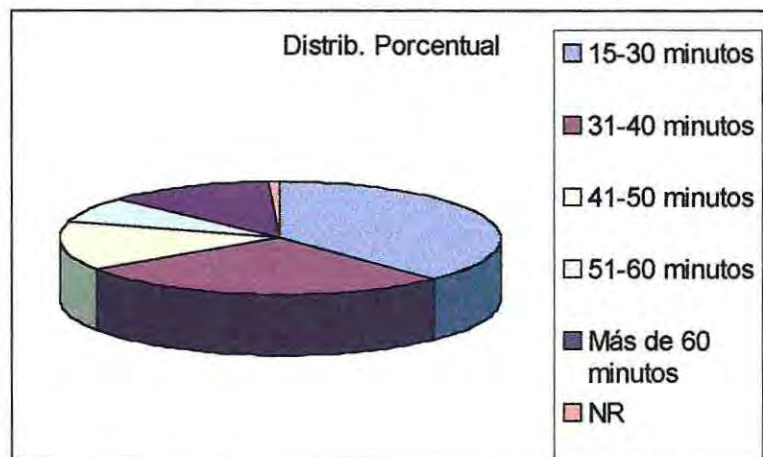
Gráfico N° 13: “Distribución de los sujetos según horas extraordinarias”



El gráfico permite observar una tendencia similar en los afiliados que señalan no trabajar y trabajar horas extras.⁴⁷

10. Tiempo de demora en el traslado desde la residencia hasta el lugar de trabajo.

Gráfico N° 14: “Distribución de los sujetos según tiempo de demora en el traslado desde la residencia hasta el lugar de trabajo”

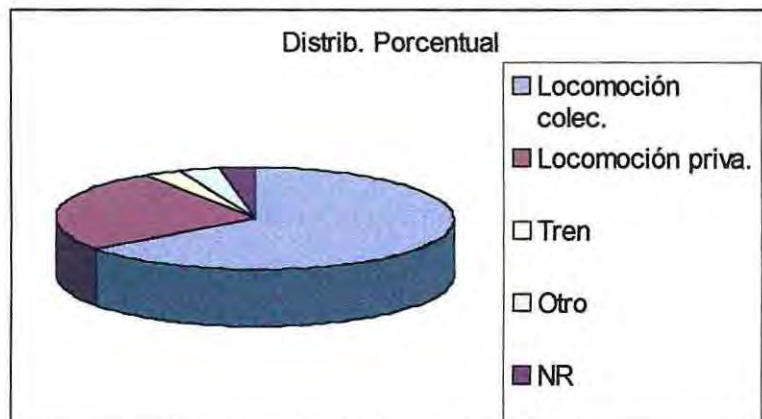


El gráfico permite observar que la tendencia se da en los intervalos que fluctúan entre los 15 y 30 minutos y entre los 31 y 40 minutos, lo cual resulta representativo para ambos estamentos.⁴⁸

⁴⁷ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 9

11. Medio de Transporte.

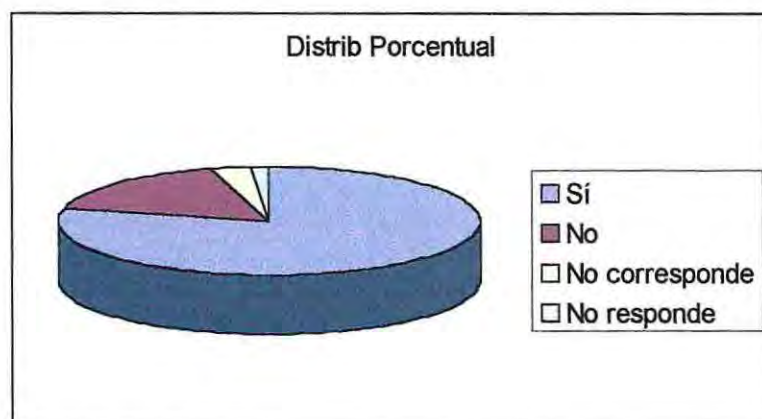
Gráfico N° 15: “Distribución de los sujetos según medio de transporte”



El gráfico permite observar que la tendencia en cuanto al medio de transporte se da en la locomoción colectiva siendo una distribución que se marca fuertemente en el estamento no académico, no obstante el estamento académico utiliza en igual manera la locomoción privada.⁴⁹

12. Vacaciones.

Gráfico N°16: “Distribución de los sujetos según la dimensión vacaciones”



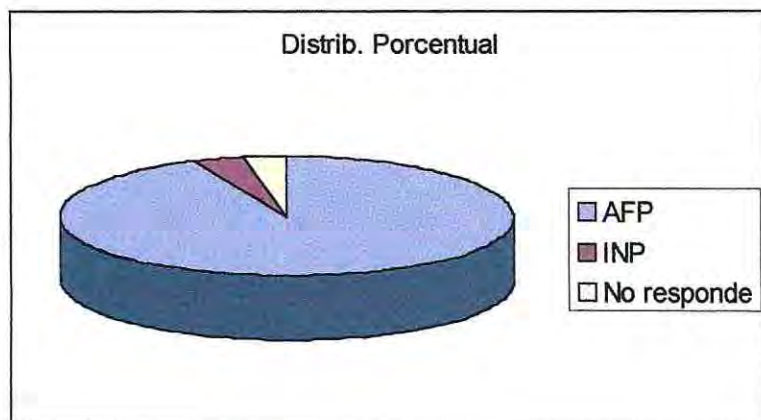
El gráfico permite observar que la tendencia se da en las personas que han tenido vacaciones en los últimos doce meses. Se aprecia en el estamento académico un mayor número de personas que no han tenido vacaciones en el periodo señalado.⁵⁰

⁴⁸ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 10.

⁴⁹ Mayor información ver anexo N° 3, cuadro N° 11.

13. Previsión.

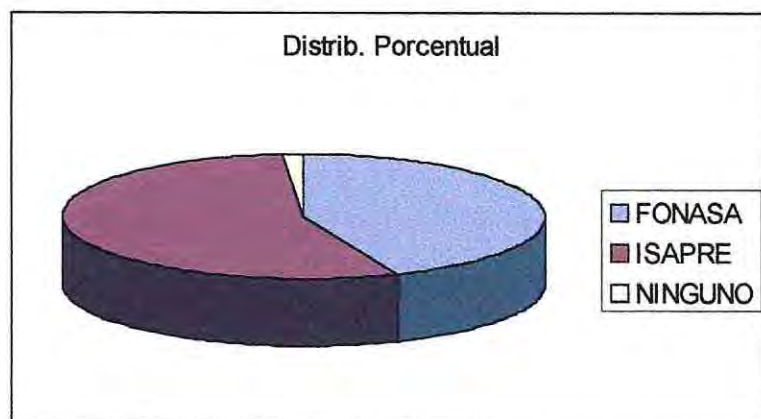
Gráfico N°17: “Distribución de los sujetos según sistema de previsión”



El gráfico permite observar que la tendencia se da en la categoría A.F.P. (Administradora de Fondos de Pensiones) con un número de sujetos que corresponde al 93.4% de los encuestados.⁵¹

14. Sistema de Salud.

Gráfico N°18: “Distribución de los sujetos según sistema de salud”



El gráfico permite observar una tendencia dividida entre ambas categorías lo que se asocia a una diferenciación propia de los estamentos. Es así como la mayor frecuencia del estamento no académico se ubica en la categoría FONASA con una distribución que equivale al 69,3% de su total, mientras que la mayor frecuencia del estamento académico se ubica en la categoría ISAPRE con una distribución de sujetos que equivale al 84,4% de su total.⁵²

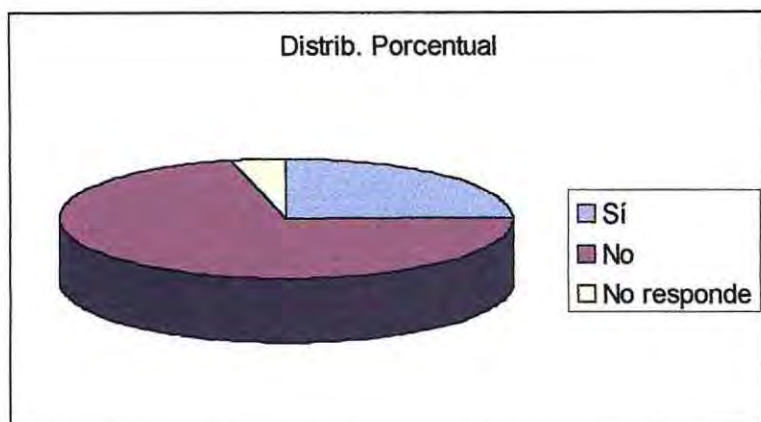
⁵⁰ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°12

⁵¹ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°13

⁵² Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°14.

15. Cotización Adicional.

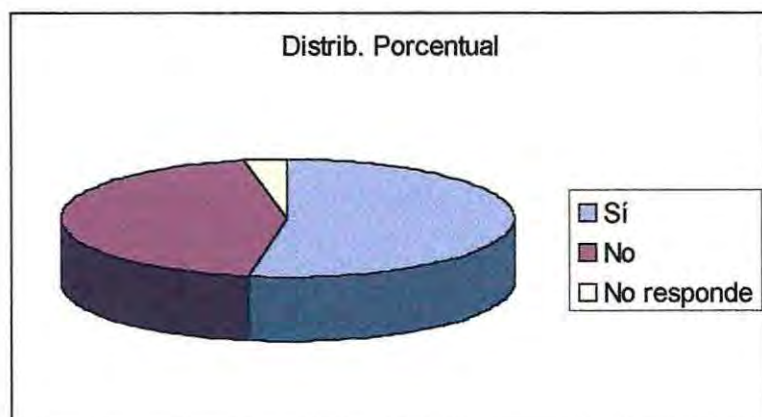
Gráfico N°19: “Distribución de los sujetos según la dimensión cotización adicional”



El gráfico permite observar que la tendencia de las personas pertenecientes a una ISAPRE es no realizar cotización adicional para prestaciones de salud.⁵³

16. Conocimiento de los beneficios y prestaciones que entrega el sistema previsual.

Gráfico N°20: Distribución de los sujetos según la dimensión conocimiento de los beneficios y prestaciones que entrega el sistema previsual”



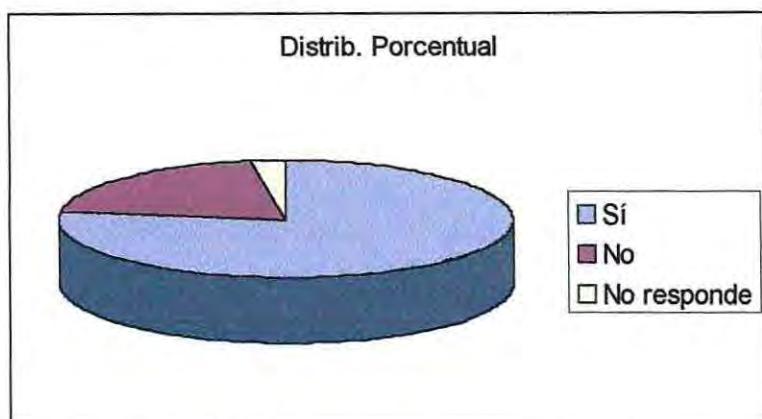
El gráfico permite observar una ligera tendencia superior en los encuestados que sí declaran poseer información respecto a materias previsionales siendo más representativo del estamento académico.⁵⁴

⁵³ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°15.

⁵⁴ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°16.

17. Necesidad de asesoría en materia previsional.

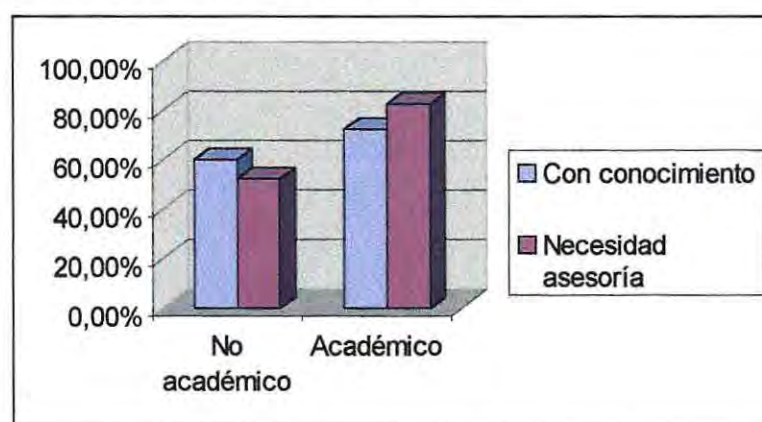
Gráfico N°21: “Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad de asesoría en materia previsional”



El gráfico permite observar una tendencia clara hacia la necesidad de asesoría en materia previsional correspondiendo al 77,1% de los encuestados, la cual resulta ligeramente superior en el estamento académico.⁵⁵

Si recordamos la cifras respecto a la distribución de los sujetos en cuanto a su conocimiento en materia previsional, llama la atención que siendo los académicos los que manifestaron un mayor conocimiento, son a la vez los que manifiestan una mayor necesidad de asesoría en este tema lo que hace pensar en un nivel de reflexión diferente frente a las inquietudes que se generan en esta materia.

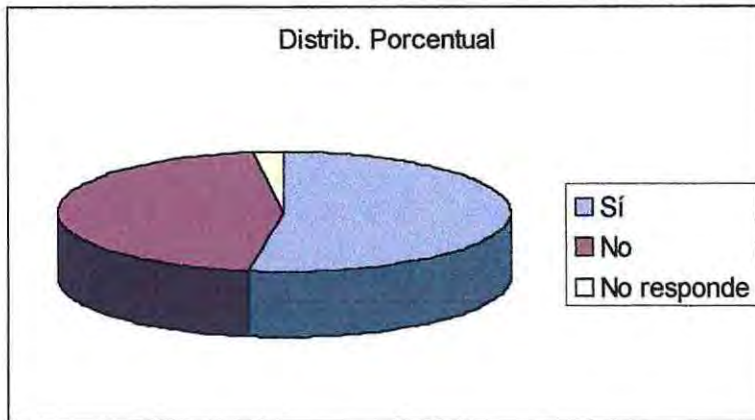
Gráfico N° 22: ”Distribución de los sujetos según conocimiento y necesidad de asesoría en materia previsional”



⁵⁵ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°17.

18. Cargas Familiares.

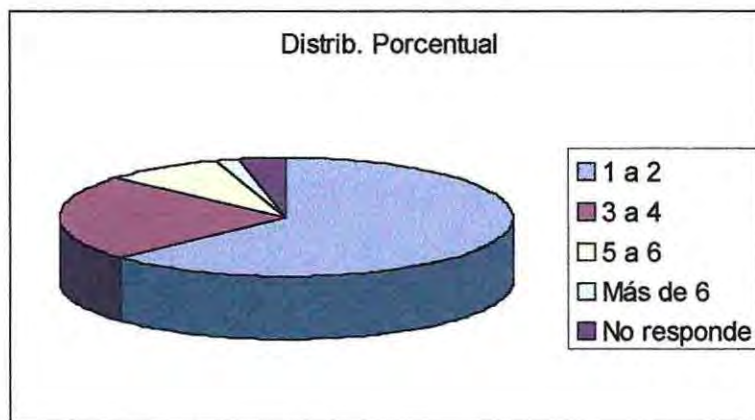
Gráfico N°23: “Distribución de los sujetos según la dimensión cargas familiares”



El gráfico permite observar una tendencia ligeramente superior en la categoría de afiliados que poseen cargas familiares, lo cual resulta representativo de ambos estamentos.⁵⁶

19. Número de Cargas Familiares.

Gráfico N°24: “Distribución de los sujetos según la dimensión número de cargas familiares”



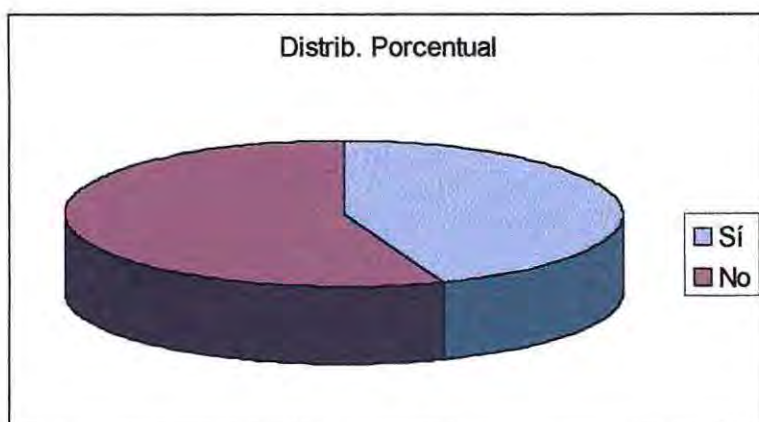
El gráfico permite observar la tendencia se da en la categoría que comprende entre 1 y 2 cargas familiares, lo cual resulta representativo para ambos estamentos.⁵⁷

⁵⁶ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°18.

⁵⁷ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N° 19

20. Cursos de Capacitación.

Gráfico N°25: “Distribución de los sujetos según la dimensión capacitación”

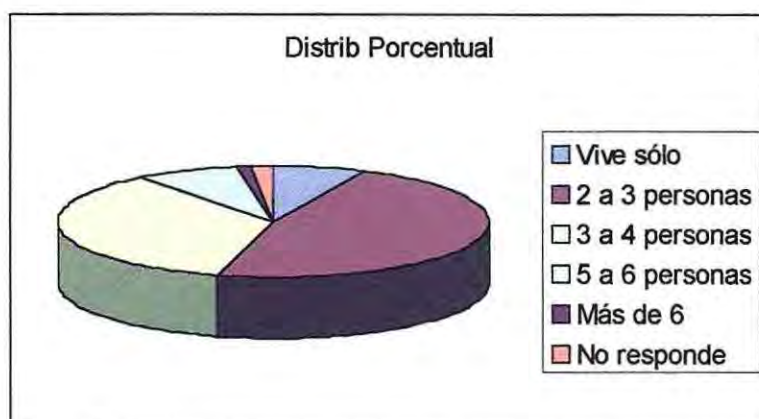


El gráfico muestra una tendencia levemente superior en la categoría que señala que los encuestados no han tomado cursos de capacitación en el último período.

El estamento académico muestra una tendencia ligeramente superior en la categoría positiva respecto a los cursos de capacitación, lo que se traduce en que un 46,6% de los encuestados del estamento académico sí se ha capacitado en el período establecido, lo que pudiera pensarse como algo necesario para la actividad que realizan, pero también se aprecia que un 39,5% del estamento no académico también se distribuye en esta categoría si bien con una frecuencia un poco menor, por lo que a partir de las cifras establecidas es posible pensar en esta dimensión como una inquietud compartida por ambos estamentos.⁵⁸

21. Numero de personas con que vive.

Gráfico N°26: “Distribución de los sujetos según el número de personas con las que vive”

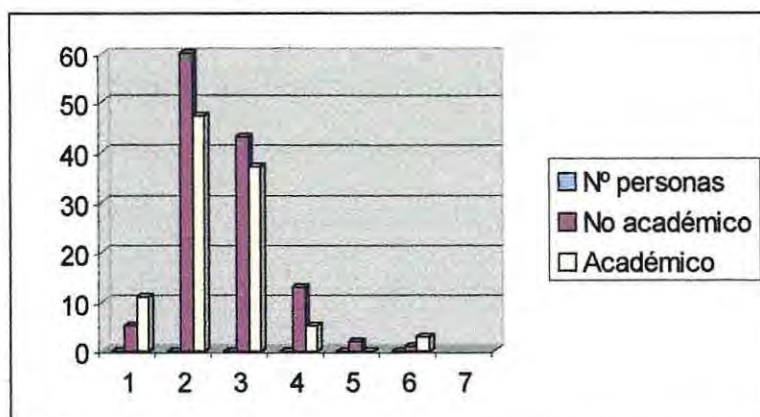


El gráfico permite observar que la tendencia se da en la categoría que establece un número de 2 a 3 personas en la convivencia con un 47,1% del total de los encuestados, lo cual resulta representativo para ambos estamentos, no obstante es posible observar algunas

⁵⁸ Mayor información anexo N°3, cuadro N°20.

diferencias interesantes de destacar, las cuales pueden ser graficadas de la siguiente manera:

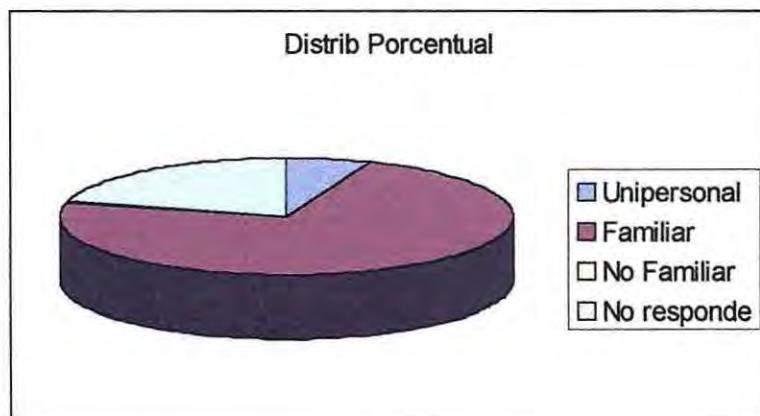
Gráfico N°27 : Distribución de los sujetos, por estamento, según el número de personas con las que vive.



El gráfico permite apreciar que las categorías que agrupan una menor distribución se dan inversamente en ambos estamentos. El estamento académico prácticamente duplica al no académico en la categoría de personas que viven solas, a la inversa el estamento no académico prácticamente duplica al académico en la categoría que establece una convivencia de 5 a 6 personas.⁵⁹

22. Tipo de Hogar.

Gráfico N°28: “Distribución de los sujetos según la dimensión tipo de hogar”



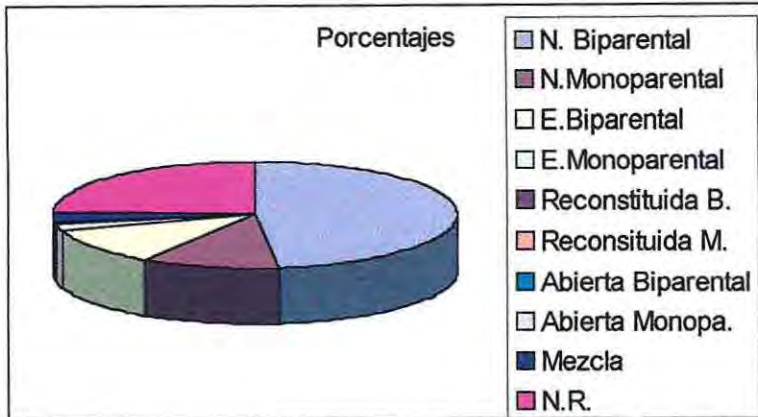
El gráfico permite observar que la tendencia se da en el tipo de hogar familiar, es decir, en donde el hábitat es compartido por uno o más núcleos familiares. Los hogares unipersonales corresponden al 6,2% de los encuestados resultando un fenómeno más característico del estamento académico.⁶⁰

⁵⁹ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°21.

⁶⁰ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°22.

23. Tipo de Familia.

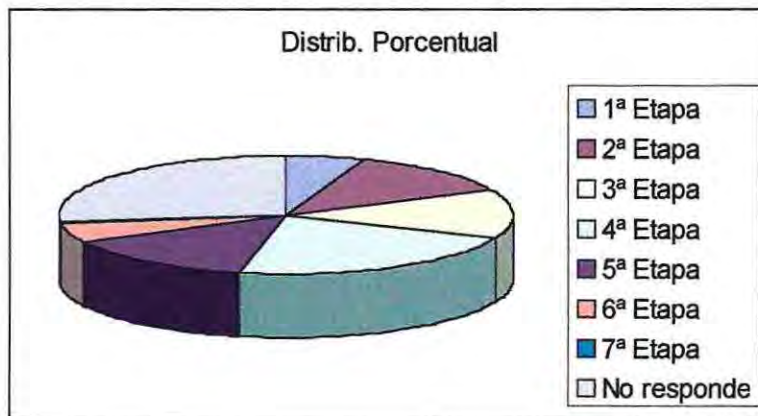
Gráfico N°29: “Distribución de los sujetos según la dimensión tipo de familia”



El gráfico permite observar que la tendencia se da en el tipo de familia nuclear biparental, es decir compuesta por ambos padres y sus hijos, lo cual resulta representativo para ambos estamentos.⁶¹

24. Ciclo de Vida Familiar.

Gráfico N°30: “Distribución de los sujetos según la dimensión ciclo de vida familiar”



El gráfico permite observar la heterogeneidad existente debido a la dispersión de la distribución no pudiéndose encontrar una tendencia sobresaliente.

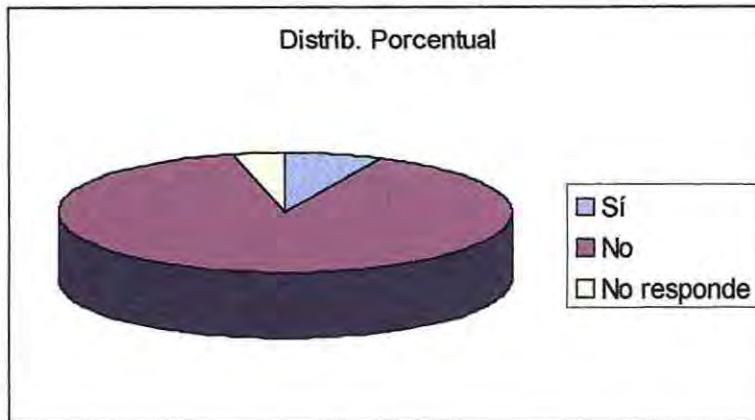
Al comparar ambos estamentos se obtiene que el estamento no académico se acumula con mayor frecuencia en la 5ª (hijos adultos en etapa de independencia) y 2ª (hijos en etapa preescolar) con un 20,5% y 17,4% respectivamente. El estamento académico por su parte se acumula en la 4ª (hijos adolescentes) y 3ª (hijos en etapa escolar) con un porcentaje de 34,3% y 15,6% respectivamente.⁶²

⁶¹ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°23

⁶² Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°24

25. Allegados.

“Gráfico N°31:”Distribución de los sujetos según la dimensión allegados”



El gráfico permite observar que la tendencia se da en la categoría de encuestados que no posee allegados en su hogar, por lo cual no se considera un problema representativo de los afiliados al servicio de bienestar en estudio.⁶³

27. Principales Problemas.

Gráfico N°32: “Distribución de los sujetos según la dimensión principales problemas”



El gráfico permite observar que la tendencia se da en los problemas de tipo económico, endeudamiento, enfermedades y vivienda.

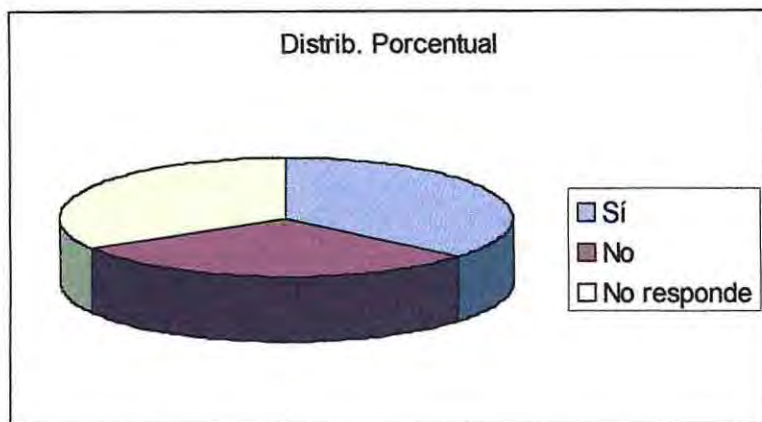
Cabe señalar que un 32,4% de los encuestados no señala ninguno de los problemas mencionados.⁶⁴

⁶³ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°25 y cuadro N°26.

⁶⁴ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°27.

28. Recurre al bienestar.

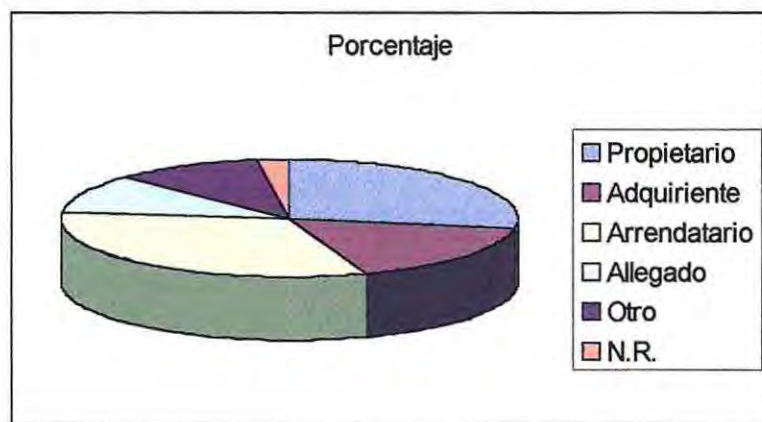
Gráfico N°33: “Distribución de los sujetos según la dimensión recurre al bienestar”



El gráfico permite observar que no existe una tendencia marcada en esta dimensión, el porcentaje que señala haber recurrido al bienestar, en caso de haber sufrido algunas de las problemáticas señaladas en el ítem anterior, resulta muy similar al que no recurre.⁶⁵

29. Calidad del ocupante.

Gráfico N°34: “Distribución de los sujetos según calidad del ocupante de la vivienda.”



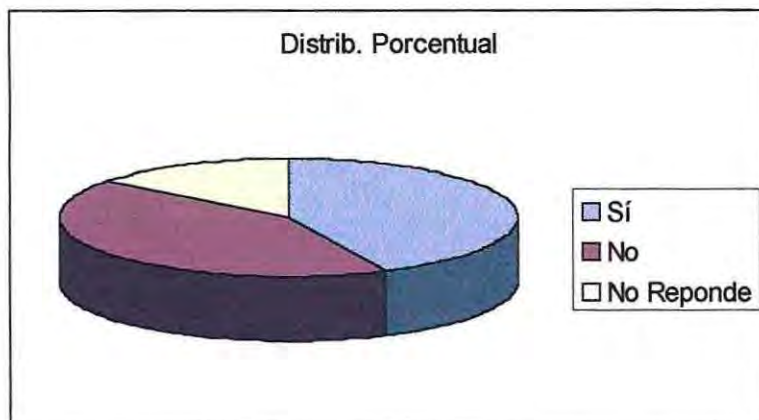
El gráfico permite observar una tendencia ligeramente superior en la categoría arrendatario, distribución que se mantiene en el estamento académico y en el no académico.⁶⁶

⁶⁵ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°28

⁶⁶ Mayor información respecto a la calidad del ocupante ver anexo N°3, cuadro N°29
 Mayor información respecto al tipo de vivienda predominante ver anexo N°3, cuadro N°30
 Mayor información respecto al material de la vivienda predominante ver anexo N°3, cuadro N°31
 Mayor información respecto a existencia de servicios básicos ver anexo N°3, cuadro N°32

30. Necesidad habitacional en propietarios.

Gráfico N°35: “Distribución de los sujetos según la dimensión Necesidad habitacional en propietarios”

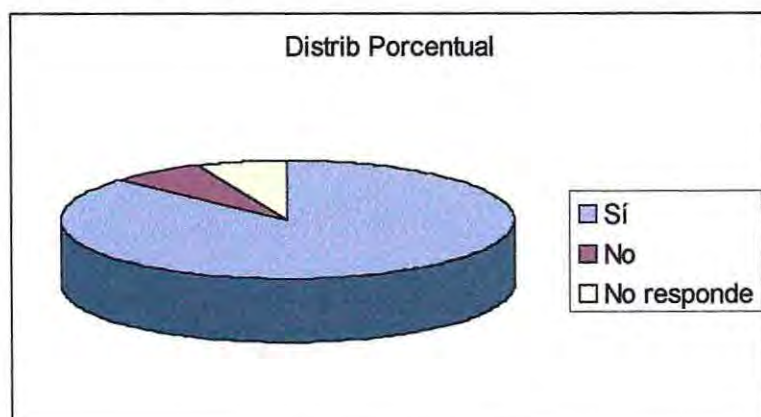


El gráfico permite observar que un número significativo de encuestados propietarios de una vivienda, presenta alguna necesidad en este ámbito, siendo una distribución más representativa del estamento académico.

A partir de los comentarios abiertos que poseía el instrumento, es posible establecer que esta necesidad se relaciona principalmente con ampliación y reparación de las viviendas.⁶⁷

31. Necesidad de optar a la vivienda propia.

Gráfico N°36: “Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad de optar a una vivienda propia”



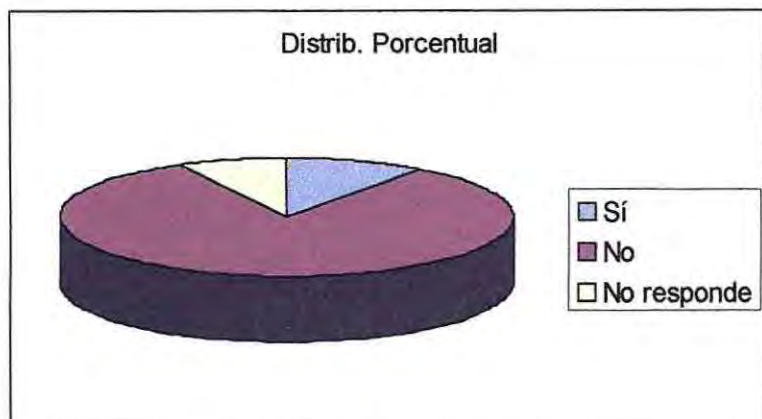
El gráfico permite observar que un 87,1% de los encuestados no propietarios de una vivienda siente la necesidad de hacerlo, lo cual resulta una tendencia más fuerte del estamento no académico.⁶⁸

⁶⁷ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°33

⁶⁸ Mayor información ver anexo N°3, cuadros N°34 y N°35

32. Inscrito en plan habitacional

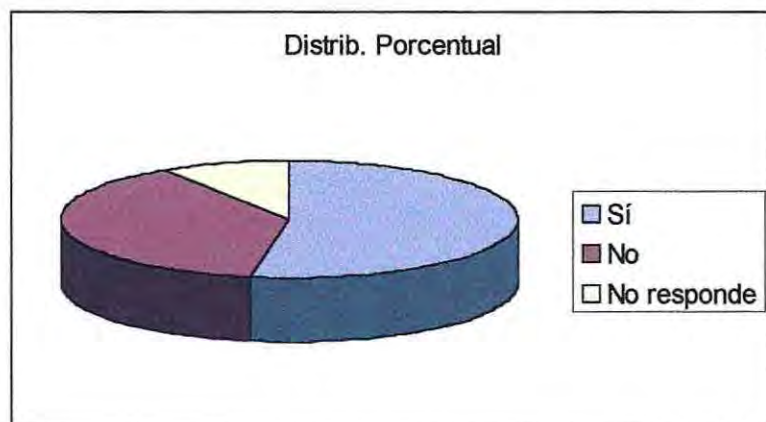
Gráfico N°37: “Distribución de los sujetos según la dimensión inscrito en plan habitacional”



El gráfico permite observar que la tendencia de los afiliados, que presentan la necesidad de adquirir una vivienda, es no encontrarse inscrito en algún plan habitacional, lo cual resulta representativo para ambos estamentos.⁶⁹

33. Capacidad de ahorro.

Gráfico N°38:”Distribución de los sujetos según la dimensión capacidad de ahorro”



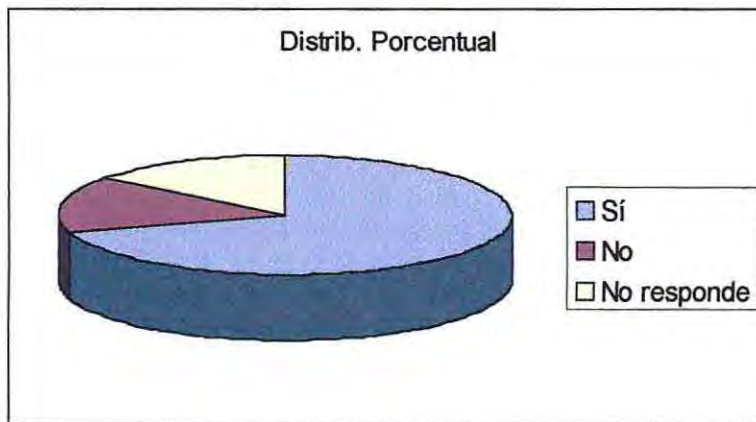
El gráfico permite observar una tendencia ligeramente superior en las personas que señalan poseer capacidad de ahorro, lo cual resulta más representativo del estamento no académico.⁷⁰

⁶⁹ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°36.

⁷⁰ Mayor información ver anexo N°3, cuadro N°38

34. Necesidad de asesoría en gestión habitacional.

Gráfico N°39: "Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad de asesoría en gestión habitacional"



El gráfico permite observar que la tendencia se da en la categoría necesidad de asesoría en gestión habitacional.⁷¹

⁷¹ Mayo información ver anexo N°3, cuadros N° 37 y N°39

IV ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 3

Objetivo General:

- CONOCER EL GRADO DE SATISFACCION DEL AFILIADO RESPECTO AL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE BIENESTAR.

Objetivo Específico N° 1:

- Identificar la percepción del afiliado respecto a los aspectos estructurales del sistema de bienestar.

1. OPINIÓN DEL AFILIADO CON RELACIÓN A LA VARIABLE ESTRUCTURA DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR.

CATEGORÍA	N° TOTAL	%	N° NO ACADÉMICOS	%	N° ACADÉMICOS	%
Muy de acuerdo	36	15,8	14	11,2	22	21,3
De acuerdo	99	43,6	48	38,7	51	49,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	27,3	37	29,8	25	24,2
En desacuerdo	26	11,4	21	16,9	5	4,8
Muy en desacuerdo	4	1,7	4	3,2	0	0
TOTAL	227	100%	124	100%	103	100%

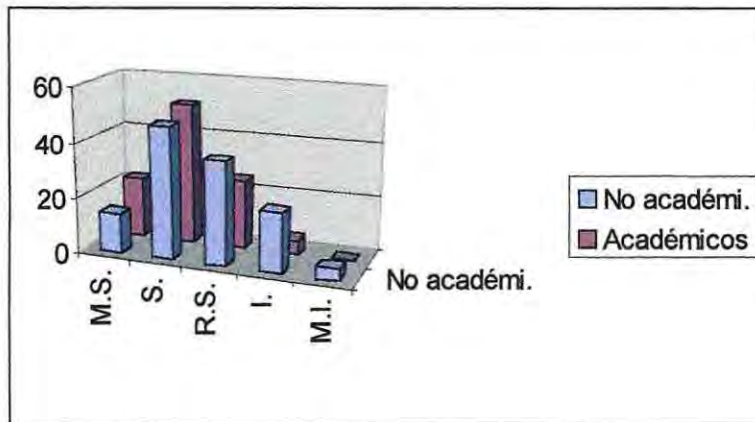
El cuadro permite observar una tendencia hacia una percepción positiva acumulando las categorías *de acuerdo* y *muy de acuerdo* más del 50% de los encuestados.

Al observar el estamento no académico se puede apreciar que la distribución se acumulo mayoritariamente en la categoría *de acuerdo* un 49.9% de los sujetos se ubica en las tres categorías inferiores sumando un total de 62 casos.

Al observar el estamento académico se puede apreciar que un 70% de los encuestados posee un apreciación positiva respecto a esta variable.

Gráficamente las diferencias encontradas por estamento se representan de la siguiente manera:

Gráfico N° 40 “Opinión del afiliado, por estamento, con relación a la variable estructura del servicio de bienestar”.



Al considerar las distintas subdimensiones de la variable estructura se obtiene que el puntaje se desglosa de la siguiente manera:

1.1 Opinión de los afiliados en cuanto a los recursos materiales del subsistema de bienestar.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	4	3.2	9	8.7	13	5.7
De acuerdo	39	31.4	33	32.0	72	31.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	45.9	47	45.6	104	45.8
En desacuerdo	21	16.9	14	13.5	35	15.4
Muy en desacuerdo	2	1.6	0	0	2	0.8
No responde	1	0.8	0	0	1	0.4
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro, permite apreciar que las tendencias mayoritarias se ubican en las categorías ni de acuerdo - ni en desacuerdo lo que hace pensar en un desconocimiento del afiliado en los aspectos que involucra esta área. Al observar los puntajes promedios obtenidos en los indicadores que engloba esta dimensión, se obtiene lo siguiente:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
Dependencias del servicio de bienestar aseguran la privacidad en la atención que brinda al afiliado	635	2,7
Ubicación física accesible para todos los afiliados	618	2,7
Mobiliario suficiente en cantidad y calidad para la atención de afiliado	586	2,5
Existencia tecnología adecuada para la atención eficiente y oportuna del afiliado	689	3,0
Utilización de la tecnología existente para una mejor atención del afiliado	707	3,1

Se aprecia que los puntajes fluctúan entre los rangos de *desacuerdo* y *el de ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Respecto al indicador relacionado con la accesibilidad de la ubicación del servicio para todos los afiliados, cabe señalar que en los comentarios abiertos que poseía el instrumento se planteó recurrentemente, por parte de afiliados de ambos estamentos, la necesidad de un acercamiento de esta unidad a las distintas sedes con que cuenta la institución, a través de una atención por turno en cada una de ellas.

1.2 Opinión de los afiliados en cuanto a los recursos humanos con los que cuenta el subsistema de bienestar.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	6	4.8	8	7.7	14	6.1
De acuerdo	30	24.1	40	38.8	70	30.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	27.4	29	28.1	63	27.7
En desacuerdo	39	31.4	16	15.5	55	24.2
Muy en desacuerdo	11	8.8	8	7.7	19	8.3
No responde	4	3.2	2	1.9	6	2.6
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar ligeras diferencias entre las frecuencias acumuladas en la categoría *de acuerdo*, y la categoría *en desacuerdo* siendo esta a favor de la primera. Al observar los puntajes promedios obtenidos en las preguntas se obtiene que:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
Existencia de un número de profesionales suficientes para la atención del total de los afiliados	651	2,8
Existencia de personal para la atención de las problemáticas de los afiliados y sus familias	616	2,7

1.3 Opinión de los afiliados en cuanto a los recursos financieros con los que cuenta el subsistema de bienestar.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	4	3.2	5	4.8	9	3.9
De acuerdo	25	20.1	23	22.3	48	21.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	31.4	45	43.6	84	37.0
En desacuerdo	32	25.8	17	16.5	49	21.5
Muy en desacuerdo	17	13.7	9	8.7	26	11.4
No responde	7	5.6	4	3.8	11	4.8
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar una tendencia clara hacia la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, lo que se asocia a un posible desconocimiento del tema. Al observar los puntajes promedios obtenidos en las preguntas se obtiene que el indicador relacionado con la suficiencia del presupuesto obtiene un promedio de respuesta de 2,3 aproximándose en mayor grado a la categoría de desacuerdo:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
Existencia de un presupuesto suficiente para realizar lo programado	543	2,3
Distribución del presupuesto de manera que beneficie a todos los afiliados	621	2,7

1.4 Opinión de los afiliados en cuanto a los beneficios existentes.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	22	17.7	23	22.3	45	19.8
De acuerdo	33	26.6	35	33.9	68	29.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	35.4	33	32.0	77	33.9
En desacuerdo	18	14.5	10	9.7	28	12.3
Muy en desacuerdo	3	2.4	2	1.9	5	2.2
No responde	4	3.2	0	0	4	1.7
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar que la tendencia en ambos estamentos se mantiene en la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo* seguida cercanamente por la categoría de acuerdo.

Al observar las respuestas promedios obtenidas en los indicadores que engloba esta dimensión, se obtiene lo siguiente:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
Ayuda económica para la atención de salud	564	2,4
Asignaciones por compra de anteojos, prótesis	587	2,6
Asignaciones por matrimonio, nacimiento, fallecimiento y escolaridad	555	2,4
Sistema de préstamos	599	2,6
Actividades de veraneo, culturales, recreativas	667	2,9
Convenios con empresas comerciales e industriales	671	2,9
Utilización igualitaria de los servicios y prestaciones	607	2,6

El cuadro permite observar un promedio de respuestas que se distribuyen mayoritariamente entre las categorías *en desacuerdo*, y la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo* en forma bastante homogénea resultando con menor puntaje la opinión en cuanto a la ayuda económica para la atención de salud, con un promedio de repuesta de 2,4, y la asignaciones por matrimonio, nacimiento, fallecimiento y escolaridad indicador

que comparte el mismo promedio. Los puntajes promedios más altos, se obtuvieron en los indicadores relacionados con la opinión de los afiliados respecto al sistema de préstamos, y actividades de veraneo, culturales y recreativas.

1.5 Opinión en relación a la documentación y requerimientos exigidos para la obtención de los beneficios.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	15	12.0	15	14.5	30	13.2
De acuerdo	45	36.2	56	54.3	101	44.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	16.1	23	22.3	43	18.9
En desacuerdo	24	19.3	6	5.8	30	13.2
Muy en desacuerdo	13	10.4	2	1.9	15	6.6
No responde	7	5.6	1	0.9	8	3.5
Total	124		103		227	

El cuadro permite observar que la tendencia en este indicador se da en la categoría *de acuerdo* no presentándose una diferencia significativa entre ambos estamentos. Esta dimensión presentaba sólo un indicador que obtuvo un promedio de 3,2 puntos y que establecía una percepción favorable o desfavorable con relación a los documentos y requerimientos exigidos para obtener los beneficios.

En los comentarios abiertos que poseía el instrumento, se pudo observar un descontento en los requerimientos exigidos para la obtención de préstamos, específicamente en la solicitud de dos avales lo cual es considerado molesto e innecesario para los funcionarios con contrato de planta.

1.6 Opinión en cuanto al tiempo de demora en la entrega del beneficio.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	4	3.2	9	8.7	13	5.7
De acuerdo	22	17.7	36	34.9	58	25.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	8.0	21	20.3	31	13.6
En desacuerdo	51	41.0	30	29.1	81	35.6
Muy en desacuerdo	27	21.7	7	6.7	34	14.9
No responde	10	8.1	0	0	10	4.4
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar que la mayor frecuencia se da en la categoría en desacuerdo resultando una tendencia más significativa para el estamento no académico. Las respuestas correspondientes a este indicador tuvieron un resultado promedio de 2,5 puntos sobrepasando escasamente la categoría en desacuerdo, por lo cual se considera que el

tiempo en la entrega del beneficio no es el oportuno afectando la calidad del producto debido a la falta de agilidad en la respuesta.

Objetivo Específico N° 2:

- Identificar la percepción del afiliado en relación a los aspectos procesuales del servicio de bienestar:

2. OPINIÓN DEL AFILIADO CON RELACIÓN A LA VARIABLE PROCESO DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR:

2.1 Dimensión proceso administrativo.

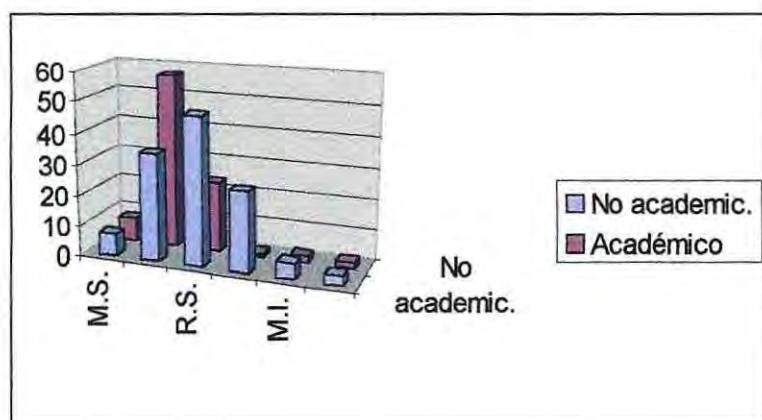
CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº ACADÉMICOS	NO %	Nº ACADÉMICOS	%
Muy de acuerdo	15	6,6	7	5,6	8	7,7
De acuerdo	92	40,5	35	28,2	57	55,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	31,2	48	38,7	23	22,3
En desacuerdo	37	16,2	26	20,9	11	10,6
Muy en desacuerdo	7	3,0	5	4,0	2	1,9
Respuestas en blanco	5	2,2	3	2,4	2	1,9
TOTAL	227	100%	124	100%	103	100%

El cuadro permite apreciar que la distribución se concentra mayoritariamente en la categoría satisfactorio con un total de casos que equivale al 40% de los encuestados, no obstante las tres categorías inferiores concentran un número importante de casos que equivale al 50.6% por lo cual la tendencia en esta dimensión es bastante dividida. Cabe mencionar que además se registraron 5 casos que no emitieron opinión respecto a esta dimensión, por lo cual se considera que hay un mayor desconocimiento del afiliado en esta área.

Es posible observar en el estamento académico una mayor tendencia hacia una percepción positiva respecto a esta dimensión concentrando un mayor número de sujetos en la categoría de acuerdo.

Gráficamente las diferencias entre estamentos se representan de la siguiente manera:

Gráfico N° 41: “Distribución de frecuencias por estamento con relación a la dimensión proceso administrativo”



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA

Al observar las subdimensiones del proceso administrativo se obtiene que:

- Opinión de los afiliados en cuanto a la fase de planificación.

CATEGORIAS	N ° NO ACADEMICOS		N ° ACADEMICOS		TOTAL	
	N °	%	N °	%	N °	%
Muy de acuerdo	6	4.8	5	4.8	11	4.8
De acuerdo	21	16.9	27	26.2	48	21.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	20.1	31	30.0	56	24.6
En desacuerdo	49	39.4	22	21.3	71	31.2
Muy en desacuerdo	14	11.2	10	9.7	24	10.4
No responde	9	7.2	8	7.7	17	7.4
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar una mayor frecuencia en la categoría en desacuerdo resultando una tendencia más representativa del estamento no académico. El indicador para esta subdimensión correspondía a la capacidad del servicio de bienestar para identificar las necesidades individuales de sus afiliados en forma previa al proceso de planificación, el cual obtuvo un puntaje promedio de respuesta correspondiente a 2,5 por lo cual se considera en este aspecto una tendencia hacia una percepción mas bien negativa.

- Opinión de los afiliados en cuanto a la fase de organización.

CATEGORIAS	N ° NO ACADEMICOS		N ° ACADEMICOS		TOTAL	
	N °	%	N °	%	N °	%
Muy de acuerdo	5	4.0	12	11.4	17	7.4
De acuerdo	46	37.0	55	53.3	101	44.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	18.5	17	16.5	40	17.6
En desacuerdo	30	24.1	12	11.4	42	18.5
Muy en desacuerdo	13	10.4	1	0.9	14	6.1
No responde	7	5.6	6	5.8	13	5.7
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar que la frecuencia se distribuye mayoritariamente en la categoría de acuerdo. El indicador correspondiente a esta dimensión y que se refiere a la percepción del afiliado respecto a la organización de las prestaciones y beneficios obtuvo como respuesta un promedio de 3 puntos ubicándose en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo.

- Opinión de los afiliados en cuanto a la fase de dirección.

CATEGORIAS	N ° NO ACADEMICOS		N ° ACADEMICOS		TOTAL	
	N °	%	N °	%	N °	%
Muy de acuerdo	9	7.2	3	2.9	12	5.2
De acuerdo	25	20.1	31	30.0	56	24.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	31.4	43	41.7	82	36.1
En desacuerdo	26	21.0	13	12.3	39	17.1
Muy en desacuerdo	17	13.6	5	4.8	22	9.6
No responde	8	6.4	8	7.7	16	7.0
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar que la mayor frecuencia se distribuye en la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, pudiendo interpretarse como un desconocimiento de los afiliados por corresponder a una fase del proceso administrativo que los toca más indirectamente. Al observar el indicador de esta subdimensión, se observa que obtuvo un puntaje promedio de 2,7.

- Opinión de los afiliados en cuanto a la fase de coordinación.

CATEGORIAS	N ° NO ACADEMICOS		N ° ACADEMICOS		TOTAL	
	N °	%	N °	%	N °	%
Muy de acuerdo	18	14.5	34	36.0	52	22.9
De acuerdo	46	37.0	48	46.6	94	41.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	28.2	8	7.7	43	18.9
En desacuerdo	18	14.5	7	6.7	25	11.0
Muy en desacuerdo	4	3.2	4	3.6	8	3.4
No responde	3	2.4	2	1.9	5	2.1
Total	124	100%	103	100%	227	100%

El cuadro permite observar que la mayor distribución se obtiene en la categoría de acuerdo siendo una tendencia representativa de ambos estamentos. Al considerar los distintos indicadores que componen la subdimensión se obtiene que:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
Se establecen flujos de información entre el servicio de bienestar y otros sistemas de la organización	624	2,7
Se realizan reuniones interdepartamentales para obtener apoyo técnico	573	2,5
El servicio de bienestar brinda asesoría a los directivos de la organización en lo relativo a determinación de políticas de bienestar.	562	2,4
Existen canales de comunicación entre el servicio de bienestar y los afiliados.	690	3,0
Existen instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación	594	2,6
Se establecen convenios y/o sistemas de coordinación con organizaciones que permitan colaborar en la satisfacción de las necesidades del personal de servicio y los afiliados.	663	2,9

Los puntajes promedios correspondientes a las percepciones con relación a las distintas indicadores, fluctúan entre los rangos correspondientes a la categoría *en desacuerdo* y la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo* por lo cual la tendencia es más bien negativa, o bien a ignorar la información.

- Opinión de los afiliados en cuanto a la fase de control.

CATEGORIAS	N° NO ACADEMICOS		N° ACADEMICOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy de acuerdo	7	5.6	4	3.8	11	4.8
De acuerdo	35	28.2	38	36.8	73	32.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	38.7	44	42.7	92	40.5
En desacuerdo	20	16.1	11	10.6	31	13.6
Muy en desacuerdo	12	9.6	6	5.8	18	7.8
No responde	2	1.6	0	0	2	0.8
Total	124	100%	103	100%	227	100%

Al considerar los distintos indicadores que componen la dimensión se obtiene que:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
El servicio de bienestar verifica la funcionalidad de los programas, convenios y regalías evaluándolos desde la perspectiva de los implementadores y de los beneficiarios	596	2,6
El servicio de bienestar realiza la corrección necesaria en errores en decisiones adoptadas	642	2,8
El servicio de bienestar realiza la corrección necesaria en errores en las actividades organizadas	654	2,8

Los puntajes promedios correspondientes a las percepciones con relación a los distintas indicadores, fluctúan entre los rangos correspondientes a la categoría *en desacuerdo* y la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo* por lo cual la tendencia es más bien negativa, o bien a ignorar la información.

2.2 Dimensión proceso desarrollo del producto.

CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº NO ACADÉMICOS	%	Nº ACADÉMICOS	%
Muy de acuerdo	6	2,6	2	1,6	4	3,8
De acuerdo	80	35,2	44	35,4	36	34,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	40,5	56	45,1	46	44,6
En desacuerdo	25	11,0	14	11,2	11	10,6
Muy en desacuerdo	14	6,1	8	6,4	6	5,8
Respuestas en blanco	0	0	0	0	0	0
TOTAL	227	100	124	100	103	100

El cuadro permite observar que las tendencias se ubican en la categoría *de acuerdo* y en la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo* distinguiéndose por una leve diferencia. Al observar los puntajes promedios obtenidos en los distintos indicadores se obtiene que:

INDICADORES	Puntaje total afiliados	Puntaje Promedio Pregunta
Los beneficios están diferenciados según las distintas necesidades de los estamentos	553	2,4
Las características de las prestaciones y convenios existentes satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento no académico	582	2,5
Las características de las prestaciones y convenios existentes satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento académico	551	2,4
La cotización realizada es retribuida con los beneficios entregados por el servicio de bienestar	906	3,9

Se aprecia en los indicadores una tendencia negativa con relación a que las características de las prestaciones satisfagan las necesidades de los afiliados pertenecientes a los distintos estamentos, no obstante la percepción respecto a que la cotización realizada es retribuida con los beneficios entregados es la que obtiene un puntaje más alto aproximándose claramente a la categoría de acuerdo.

A partir de los aspectos señalados es posible concluir que la **opinión del afiliado** con respecto al desempeño del bienestar en términos globales corresponde a:

Opinión del afiliado con relación al desempeño del subsistema de bienestar:

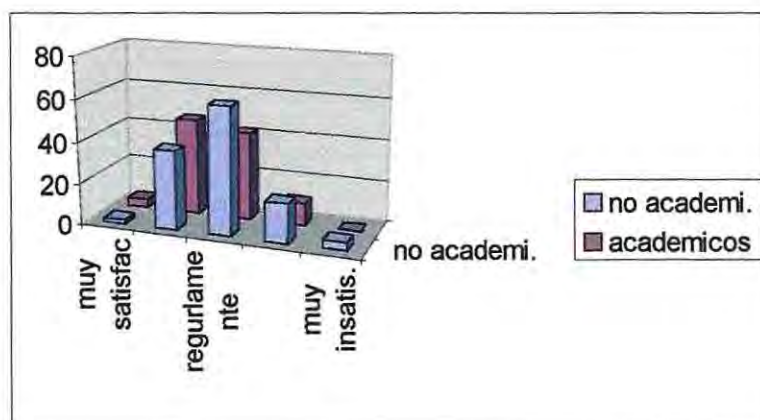
CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº NO ACADÉMICOS	%	Nº ACADÉMICOS	%
Muy de acuerdo	6	2,6	2	1,6	4	3,8
De acuerdo	84	37,0	38	30,6	46	44,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	45,3	61	49,1	42	40,7
En desacuerdo	30	13,2	19	15,3	11	10,6
Muy en desacuerdo	4	1,7	4	3,2	0	0
TOTAL	227	100%	124	100%	103	100%

El cuadro permite apreciar que la distribución de sujetos se acumula mayoritariamente en la categoría regularmente satisfactorio con un número de casos que equivale al 45% del total de los encuestados. Si se considera que un 13% de los afiliados se distribuye en la categoría insatisfactoria se obtiene que un 58% del total de los casos se aproxima a una percepción negativa respecto al desempeño del servicio de bienestar.

Esta tendencia se mantiene en el estamento no académico, no obstante varía ligeramente en los trabajadores pertenecientes al estamento académico quienes se ubican mayoritariamente en la categoría satisfactorio con un número de casos que equivale al 46% de los encuestados, sin embargo la diferencia con la categoría regularmente satisfactorio es sutil puesto que esta acumula una frecuencia que equivale al 40% de los encuestados. Las cifras permiten apreciar que este estamento posee una percepción más positiva que el anterior, no obstante las respuestas de sus encuestas permiten ver que utilizan en menor medida este servicio lo que podría influir en su percepción.

Gráficamente se expresan las diferencias por estamento de la siguiente manera:

Gráfico N° 42 “Comparación opinión del afiliado con relación al desempeño del subsistema de bienestar por estamento”



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO RESPECTO A LOS ASPECTOS ESTRUCTURALES Y PROCESUALES DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR.

La respuesta a este objetivo se concluye a partir de la traducción de las opiniones de los afiliados en relación a los aspectos mencionados en los puntos anteriores por lo cual a continuación sólo se presentan los cuadros resumen que permiten establecer el nivel de satisfacción en los aspectos señalados en el objetivo:

-NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO CON RELACIÓN A LA VARIABLE ESTRUCTURA DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR.

CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº ACADÉMICOS	NO %	Nº ACADÉMICOS	%
Muy Satisfactorio	36	15,8	14	11,2	22	21,3
Satisfactorio	99	43,6	48	38,7	51	49,5
Regularmente Satisfactorio	62	27,3	37	29,8	25	24,2
Insatisfactorio	26	11,4	21	16,9	5	4,8
Muy Insatisfactorio	4	1,7	4	3,2	0	0
TOTAL	227	100%	124	100%	103	100%

El cuadro permite observar, al considerar el total de los encuestados, que la frecuencia más alta se concentró en la categoría satisfactorio no obstante las tres últimas acumulan una frecuencia significativa.

- NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO CON RELACIÓN A LA VARIABLE PROCESO DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR:

DIMENSIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO

CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº ACADÉMICOS	NO %	Nº ACADÉMICOS	%
Muy satisfactorio	15	6,6	7	5,6	8	7,7
Satisfactorio	92	40,5	35	28,2	57	55,3
Regularmente Satisfactorio	71	31,2	48	38,7	23	22,3
Insatisfactorio	37	16,2	26	20,9	11	10,6
Muy Insatisfactorio	7	3,0	5	4,0	2	1,9
No responde	5	2,2	3	2,4	2	1,9
Total	227	100%	124	100%	103	100%

El cuadro permite observar, al considerar el total de los encuestados, que la frecuencia más alta se concentró en la categoría satisfactorio no obstante las tres últimas acumulan una frecuencia significativa.

DIMENSIÓN PROCESO DESARROLLO DEL PRODUCTO

CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº ACADÉMICOS	NO %	Nº ACADÉMICOS	%
Muy satisfactorio	6	2,6	2	1,6	4	3,8
Satisfactorio	80	35,2	44	35,4	36	34,9
Regularmente satisfactorio	92	40,5	56	45,1	46	44,6
Insatisfactorio	25	11,0	14	11,2	11	10,6
Muy insatisfactorio	14	6,1	8	6,4	6	5,8
Respuestas en blanco	0	0	0	0	0	0
TOTAL	227	100	124	100	103	100

El cuadro permite observar una tendencia hacia un nivel de satisfacción negativo acumulándose la mayor frecuencia en la categoría regularmente satisfactorio.

Al considerar globalmente los aspectos estructurales y procesuales del subsistema de bienestar se obtiene el nivel de satisfacción con relación a su desempeño:

-NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO CON RELACIÓN AL DESEMPEÑO DEL SUBSISTEMA DE BIENESTAR:

CATEGORÍA	Nº TOTAL	%	Nº ACADÉMICOS	NO %	Nº ACADÉMICOS	%
Muy satisfactorio	6	2,6	2	1,6	4	3,8
Satisfactorio	84	37,0	38	30,6	46	44,6
Regularmente satisfactorio	103	45,3	61	49,1	42	40,7
Insatisfactorio	30	13,2	19	15,3	11	10,6
Muy insatisfactorio	4	1,7	4	3,2	0	0
TOTAL	227	100%	124	100%	103	100%

El cuadro permite apreciar que la tendencia de los afiliados considerando globalmente el subsistema de bienestar se ubica en la categoría regularmente satisfactorio siendo una frecuencia más fuerte en el estamento no académico.

Como información anexa, se agregó al instrumento N° 3 un ítem que permitiera establecer el uso de las prestaciones en los últimos seis meses y el nivel de satisfacción de los afiliados respecto a las mismas.

Sin embargo, cabe señalar que se presenta como dificultad el alto número de omisión en las respuestas tanto del ítem completo como de aspectos específicos, superando en la mayoría de los casos el 50%.

La situación antes señalada no permite tener una visión completa y acabada acerca de la opinión que tienen los afiliados con relación a las prestaciones y convenios con que cuenta el servicio por lo que el análisis de estos aspectos es parcial.

El alto número de omisión puede ser atribuido a los siguientes factores:

- Desinterés frente a esta parte del instrumento de recolección de información.
- Desinterés frente a los convenios y prestaciones propiamente tales.
- Cansancio de los afiliados al momento de responder este ítem debido que se ubicó en la parte final del instrumento.

A pesar de las dificultades señaladas es posible rescatar algunos aportes en relación a las prestaciones y convenios:

- Tanto el estamento académico como el no académico hace uso frecuente de las prestaciones médicas, principalmente de las *consultas medicas c/bono ISAPRE y FONASA*.
- Ambos estamento hacen uso frecuente de las prestaciones para la *adquisición de medicamentos*, en especial del convenio con farmacias Cruz Verde.
- El estamento académico, dentro de las *ayudas económicas* tiene una preferencia por las *ayudas de escolaridad*.
- El estamento no académico hace uso frecuente del convenio con supermercados, teniendo una preferencia por Supermercados Santa Isabel.
- Se visualiza como menos atractivos los convenios dentales, tanto para el estamento académico como el no académico.
- Dentro de los convenios menos utilizados por el estamento no académico, se señala los convenios recreativos.

V SÍNTESIS DIAGNÓSTICA.

A continuación se presentan, en forma breve, los principales elementos encontrados en cada una de las variables en estudio:

1. CON RELACIÓN AL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE BIENESTAR SE OBTUVO LO SIGUIENTE:

El puntaje permite categorizar el desempeño de esta unidad en la categoría *bueno*, obteniendo la variable estructura una total de 41 puntos y la variable proceso un total de 66 puntos.

1.1 ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE BIENESTAR:

Con relación a esta variable, es posible señalar en cuanto a sus recursos las siguientes debilidades:

- **En cuanto a los recursos materiales**, se observa una limitación en las dependencias físicas en la cual funciona esta unidad, las cuales permiten sólo una privacidad relativa en la atención del afiliado. Además relacionado con la utilización de tecnología adecuada, se observa la inexistencia de programas de computación especializados que favorezcan la gestión de esta unidad .

- **En cuanto a los recursos humanos**, se observa una escasez de profesionales lo que se traduce en la existencia de un profesional asistente social para atender un universo que supera los 500 afiliados y que además debe cumplir funciones administrativas propias del cargo de jefatura que ocupa.

- En cuanto a la dimensión **tiempo de demora en la entrega del beneficio**, se observa que este se ve limitado debido a que los plazos están determinados por los recursos presupuestarios, por lo cual hay períodos en los que por problemas de liquidez podría producirse atraso y lentitud en la entrega de beneficios tales como reembolsos prestamos u otros, lo que además podría asociarse a la insuficiencia de recursos tecnológicos, señalados con anterioridad y que permitan una mayor agilidad en la gestión.

1.2 PROCESOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR.

En cuanto al **proceso administrativo** es posible observar como aspectos relevantes lo siguientes:

- En la fase de **planificación**, se aprecia como debilidad que esta unidad no cuenta con una política de bienestar explícita. El entrevistado señala al respecto que las políticas se originan en el corto plazo desde el consejo administrativo que se renueva cada dos años, pero serían más bien tácitas. Tampoco existe una política explícita de recurso humano a nivel organizacional.

Por otra parte, el funcionamiento del servicio depende de una planificación referente a temas operativos, no se realiza planificación estratégica.

El entrevistado señala que los programas y/o convenios se formulan sobre la base de los resultados obtenidos en investigaciones diagnósticas, recalcando que esta unidad posee esa capacidad, no obstante no se señala sobre que materias se orientan estas investigaciones.

En cuanto a los programas y/o convenios se señala que sus objetivos sólo se encuentran definidos tácitamente.

- En la fase de **coordinación**, se aprecian debilidades en dos aspectos centrales. El primero dice relación, con la inexistencia de un apoyo técnico entre las distintas unidades de la organización relacionadas con el recurso humano. Lo anterior, podría asociarse a la falta de una política explícita referente a esta área.

El segundo aspecto se relaciona con la inexistencia de instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación, el entrevistado señala que no existe ningún mecanismo formal que lo permita, lo cual sin duda actúa en desmedro del desempeño de esta unidad.

- En cuanto a la fase de **control**. Las debilidades se ubican en la inexistencia de procesos estadísticos que contribuyan en el control de la gestión y en las comparaciones cualitativas respecto a los beneficios otorgados con los programados, indicador que no tuvo respuesta.

Respecto a la fase de organización y dirección, no se realizan comentarios puesto que son vistas favorablemente.

- En cuanto a la dimensión **proceso desarrollo del producto** es posible señalar que el servicio de bienestar cuenta con un diseño de beneficios estándar para todos sus

trabajadores lo que condiciona los dos indicadores siguientes, esto es, que a partir de la opinión del entrevistado, las prestaciones y convenios existentes no satisfacen igualitariamente las necesidades de los afiliados pertenecientes a los distintos estamentos. Es así como, a percepción del entrevistado, de acuerdo a los recursos disponibles, el grado de satisfacción es mayor en el estamento no académico que en el académico para el cual sólo visualiza un grado de satisfacción parcial.

2. CON RELACIÓN AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO RESPECTO AL DESEMPEÑO DEL BIENESTAR SE OBTUVO QUE:

Se pudo observar que la tendencia de los afiliados, considerando globalmente el subsistema de bienestar, se ubica en la categoría regularmente satisfactorio con un total que representa el 45,3% de los encuestados siendo una frecuencia más fuerte en el estamento no académico. Al observar las variables en estudio se obtiene lo siguiente:

2.1 Con relación a la variable estructura.

Se obtuvo que un 43,6% de los encuestados se ubicó en el rango satisfactorio, un 27,3 % en el rango regularmente satisfactorio y un 11,4 % en el rango insatisfactorio, siendo las categorías que presentan una mayor frecuencia.

Los puntajes obtenidos en las respuestas hacen pensar en un desconocimiento del afiliado en esta área, ya que el promedio tiende a darse en la categoría *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, no obstante es posible señalar dos debilidades fundamentales:

- La primera se observa en la dimensión **recursos materiales**, en la cual si bien hay una tendencia hacia la indiferencia en el sentido que no se manifiesta ni una actitud positiva ni negativa frente a los indicadores, es posible apreciar, a través de los comentarios abiertos que permitía el instrumento, una sensibilidad del afiliado perteneciente a las sedes de esta Casa de Estudio, con relación a su posibilidad de acceso a esta unidad.
- La segunda debilidad fuerte se ubica en la dimensión **tiempo de demora en la entrega del beneficio**. Un 41% y un 21,7% de los encuestados, se mostraron *en desacuerdo* y *muy en desacuerdo* respectivamente, por lo cual se considera que el tiempo de demora en la entrega del beneficio no es el oportuno afectando la calidad del producto debido a la falta de agilidad en la respuesta.
- En cuanto al **proceso desarrollo del producto**, es posible observar como **fortaleza** que los afiliados consideran que la cotización que realizan es retribuida con los beneficios

existentes, no obstante aparece como **debilidad** las características de los beneficios existentes, las cuales según la percepción de los afiliados no corresponden a las necesidades de los distintos estamentos.

3. EN CUANTO A LAS INTERROGANTES QUE ORIENTARON EL ESTUDIO, ES POSIBLE SEÑALAR :

- Se planteó como primera interrogante de investigación conocer cuáles son las principales características socioeconómicas de los trabajadores afiliados al servicio de bienestar de personal.

Con relación a esta interrogante es posible establecer, en primer lugar, que el universo hacia el cual tiende su acción este subsistema presenta una gran heterogeneidad no sólo entre estamentos, sino también al interior de cada uno de ellos lo que configura una diversidad de necesidades a la cual esta unidad debe hacer frente. A pesar de lo anterior, a continuación se identifican algunos rasgos comunes que permiten construir un perfil del afiliado diferenciado por estamento el cual es presentado a continuación:

Características personales del afiliado:

Dimensión	Estamento No académico	Estamento Académico
Edad	Adulto Joven Mayor frecuencia intervalo 31- 40 años de edad.	Adulto Medio Mayor frecuencia intervalo 51 y 60 años de edad
Estado Civil	Mayor frecuencia casado	Mayor frecuencia casado
Domicilio	Mayor frecuencia Valparaíso	Mayor Frecuencia Viña del Mar
Medio de Transporte utilizado	Mayor frecuencia locomoción colectiva	Locomoción privada y locomoción colectiva
Estudios Realizados	Mayor frecuencia técnico medio y enseñanza media completa	Superior Completa
Tipo de Contrato	Planta o Plazo fijo	Planta o Plazo fijo
Remuneración	Mayor frecuencia entre los 100 –300 mil pesos	Fluctúa entre 300-500 mil pesos y entre los 500-700 mil pesos
Sistema de Previsión	A.F.P.	A.F.P.
Cargas familiares	62,1 % si tiene	53,3% Si tiene
Sistema de Salud	Prevalece FONASA	Prevalece ISAPRE

Caracterización familia del afiliado:

Dimensión	Estamento No académico	Estamento Académico
Tipo de Hogar	Familiar	Familiar
Tipo de Familia	Nuclear Biparental Nuclear Monoparental	Nuclear Biparental Nuclear Monoparental
Ciclo de vida Familiar	5ª etapa: hijos abandonando el hogar 2º etapa: hijos preescolares	4ª etapa: hijos en etapa escolar 3ª etapa: hijos adolescentes
Calidad del ocupante de la vivienda	Arrendatario	Arrendatario
Necesidad de Optar a una vivienda propia	65% de los encuestados	35% de los encuestados
Capacidad de ahorro para la vivienda	58,2% de los que presentan necesidad habitacional por estamento	45,8% de los que presentan necesidad por estamento
Necesidad habitacional en propietarios	37,5 % de los propietarios del estamento	50 % de los propietarios del estamento

A partir de lo anterior, se aprecia que si bien es posible encontrar algunos rasgos comunes, el universo hacia el cual tiende su acción presenta diferencias significativas que configuran una diversidad de necesidades que atender.

Al respecto el marco de referencia, que sustenta el presente estudio, señala que los beneficios o servicios entregados por este subsistema, deben poseer las características necesarias para satisfacer las necesidades de los afiliados, lo cual se puede lograr a través de la aplicación de un diseño standard que satisfaga las necesidades de los afiliados, o bien realizar una investigación que permita encontrar una respuesta adecuada, a través de una línea de producto más amplia (beneficios y servicios) que contenga más características y de este modo logre una respuesta más adecuada para la diversidad de necesidades que enfrenta. A partir, de los datos señalados es posible concluir que, el servicio de bienestar en estudios requiere de un estudio de necesidades permanente debido a la diversidad del universo al cual atiende, no resultando lo más apropiado aplicar un diseño standard de beneficios.

Además si se considera, que la mayoría de las prestaciones que entrega son de tipo monetaria, se aprecia que esta unidad resulta menos atractiva y utilizable para el estamento académico el cual presenta una más alta remuneración.

- **Se planteó como segunda interrogante de estudio conocer en qué medida el servicio de bienestar contribuye a mantener un nivel de calidad de vida laboral satisfactorio para sus afiliados:**

Para fines de análisis de este estudio, se considera que el subsistema de bienestar contribuye con un nivel de calidad de vida laboral satisfactorio cuando el desempeño del bienestar se ubique en la categoría *bueno o muy bueno* y el nivel de satisfacción del afiliado se ubique en la categoría *satisfactorio o muy satisfactorio*. A partir de lo cual es posible concluir que:

a) Desde el punto de vista del desempeño del bienestar, en términos globales se puede establecer que esta unidad contribuye positivamente a mantener un nivel de calidad de vida laboral satisfactorio para sus afiliados, no obstante al analizar las distintas dimensiones es posible encontrar **factores facilitadores y obstaculizadores** de este resultado y que hacen necesario su mención, pudiéndose destacar los siguientes elementos:

- **En cuanto a su estructura interna** esta unidad, posee como **fortaleza un conjunto de satisfactores** que permiten hacer frente a algunos estados de necesidad de los trabajadores y sus familias lo que se traduce en la administración de beneficios y proyectos específicos que intentan dar respuestas a las demandas de los afiliados. A partir de la información obtenida, se ha podido establecer que estos beneficios se centran en ayudas de carácter médico, económico, convenios y algunos servicios complementarios, tales como la fiesta de Navidad.

Al respecto, el marco de referencia establece una diferencia entre lo que podría denominarse un servicio de bienestar tradicional y un servicio de bienestar moderno a partir del tipo de beneficios que entrega y la necesidad que satisface, en este sentido se aprecia que el servicio de bienestar en estudio presentaría las características de un servicio de bienestar tradicional, con un conjunto de beneficios que, siguiendo la taxonomía de Max-Neef, se orienta a la satisfacción de las necesidades **del tener** principalmente en los ámbitos axiológicos de subsistencia, protección y ocio quedando un amplio espectro de necesidades sobre las cuales reflexionar y que no serían incorporadas a los procesos de esta unidad, lo que va en desmedro de su objetivo de contribuir con la calidad de vida de sus trabajadores, lo que implica superar los ámbitos que se centran primordialmente en aspectos económicos.

Por otra parte, además, el marco de referencia establece una distinción entre los conceptos de bienestar y calidad de vida laboral pudiendo ser enmarcada su acción en el primero. Es decir, que sus beneficios contribuyen a que las personas alcancen un estado de bienestar al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana. Sin embargo, el concepto de calidad de vida laboral tiene una connotación diferente contemplando un espectro más amplio de necesidades no consideradas por este subsistema que ya no involucran sólo el tener cosas, sino el ser mismo de las personas, para lo cual requiere de una acción coordinada del bienestar con otras instancias encargadas del recurso humano y que permitan la existencia, en la organización, de un conjunto de satisfactores capaces de saciar las necesidades y aspiraciones humanas en el medio laboral y que además esto tenga un impacto en la efectividad del trabajador.

- Siguiendo con su estructura, **desde el punto de vista de los recursos**, se aprecia una **debilidad fundamental en el recurso humano**, específicamente en cuanto al apoyo profesional, el que se ve limitado a la existencia de un único profesional para un universo que supera los 500 afiliados y que además debe cumplir con funciones de la jefatura que ejerce.

El marco de referencia señala al respecto, que el recurso humano mínimo con los cuales debe contar este servicio para su accionar corresponden a cuatro elementos, estos son, jefe de bienestar, apoyo administrativo, apoyo contable, apoyo profesional (número de profesionales acorde a número de trabajadores), por lo cual es posible observar claramente la insuficiencia.

Lo anterior, siguiendo el pensamiento de Hax y Majluf, permite apreciar un síntoma que revelaría una estructura inadecuada y que se relaciona con la escasez de tiempo para el pensamiento estratégico producida porque el profesional clave (jefe de bienestar - apoyo profesional) se encuentra, o debería encontrarse, con demandas excesivas de trabajo lo que tendría como resultado demasiado desgaste en la administración de beneficios y programas, y escasez de tiempo para la investigación y evaluación. **Se aprecia, por tanto una insuficiencia en el recurso humano que actuaría como factor obstaculizante de sus procesos principalmente en las fase de planeación y control.**

En cuanto a los procesos, específicamente **el proceso administrativo**, es importante destacar como **fortaleza** que el funcionamiento de esta unidad depende de una acción de **planificación** realizada por el profesional a cargo en cuanto a los **temas operativos** que permiten dar marcha a la unidad, lo cual sin duda constituye un elemento fundamental para

la acción de este subsistema, no obstante esta planificación no involucra mayor reflexión sobre acontecimientos futuros por lo cual no se aprecia una planeación estratégica.

En este sentido, con relación al **proceso administrativo**, es posible señalar algunas **debilidades** que influirían en el desempeño esta unidad y que se relacionan fundamentalmente con las fases de **planificación, coordinación y control**.

Respecto a la planificación, se observa que no existe una política de bienestar, ni tampoco una política de recurso humano a nivel organizacional. La política de bienestar se considera un eje normativo fundamental para dar un sentido coherente a los programas y prestaciones otorgadas por esta unidad evitando que se conviertan en una serie de acciones aisladas sin una connotación clara respecto a su finalidad. Lo anterior se aprecia, además, en que los programas y/o convenios no cuentan con objetivos definidos explícitamente, por lo cual no hay una claridad respecto a la necesidad que intentan satisfacer corriendo el riesgo de convertirse en satisfactores violadores o destructores o bien en pseudo-satisfactores.

En este sentido, esta unidad realiza sólo planificación operativa con relación a los temas que tiene en marcha, lo que se relaciona además con el aspecto estructural definido anteriormente con relación a la escasez del recurso humano traduciéndose en una falta de tiempo para el pensamiento estratégico.

Por otra parte, como una **debilidad** del subsistema y un **peligro** propio del ambiente del cual forma parte, es posible señalar que **no existe una formulación explícita de la estrategia del recurso humano a nivel organizacional**, lo que tiene como resultado que esta **unidad carece** de una dirección clara hacia la cual adecuar un **pensamiento estratégico o proactivo** y una serie de tácticas conducentes a los objetivos, lo que limita sus procesos a una reacción más que a la innovación lo que no es sólo una dificultad en el presente de esta unidad, sino también en su futuro en la medida que el proceso administrativo permite el desempeño actual del subsistema y estratégicamente asegura su actuación futura en la medida que le permite prever situaciones necesarias de considerar para enfrentar las situaciones continuamente cambiantes

Lo anterior, se refleja también en la **fase de coordinación** en el indicador que señala la inexistencia de apoyo técnico entre las distintas unidades encargadas de la administración del recurso humano.

El marco de referencia establece como objetivo general para la planeación del bienestar promover la satisfacción de las necesidades básicas de los clientes internos (personal) y su

grupo familiar, en pro de una mejor calidad de vida que impacte en la efectividad del trabajador, objetivo que en la práctica se ve imposibilitado cuando la acción de esta unidad no es coordinada con otras instancias del recurso humano, como acontece en el bienestar en estudio.

Por lo tanto, se aprecia que la estructura desde el punto de su vista de su rol estratégico presenta dificultades en el apoyo de programas y también como facilitador de la conducta normal de las actividades operacionales del subsistema., ya que posee escasez de un recurso esencial para la formulación teórica y operativa de los planes, lo que afecta el proceso administrativo esencialmente en la fase de planeación, la que además se ve dificultada por condiciones organizacionales relacionadas con la falta de una estrategia de recurso humano formulada explícitamente.

Por otra parte, relacionado al mismo tiempo con **la fase de coordinación y control, se observa la inexistencia de instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y que fomenten su participación.** Desde el punto de vista del control, esto limita la retroalimentación de información para la planeación y además afecta la estrategia del mejoramiento continuo del producto.

Al respecto, el marco teórico hace referencia a dos aspectos interesantes de considerar.

El primero dice relación con el tipo de satisfactores que se entregan. Siguiendo el pensamiento de Max-Neef y considerando el punto de vista de su origen pueden ser clasificados como satisfactores exógenos en la medida que su formulación va desde arriba (autoridades, profesionales a cargo, etc.), por no existir ningún tipo de mecanismo formal para el estudio de las necesidades de los afiliados, o para que manifiesten sus inquietudes como personas capaces de generar sus propios proyectos en común.

Por otra parte, siguiendo el enfoque de calidad total, la salida del producto (beneficios o servicios) requiere una investigación amplia para encontrar una respuesta adecuada a sus necesidades, lo que involucra el conocimiento de su percepción. Desde el punto de vista del control implicaría obtener información actualizada de la gestión del bienestar a partir de los usuarios o afiliados. Al no realizarse ese proceso disminuye la posibilidad de que la salida del producto sea acorde a las necesidades de los afiliados.

b) Desde el punto de vista del nivel de satisfacción del afiliado, se puede establecer que en términos globales se encuentra regularmente satisfecho con el desempeño del bienestar limitando el aporte que este realiza, pudiéndose destacar los siguientes elementos:

- En cuanto a la **estructura del subsistema de bienestar**, la percepción general respecto a los distintos indicadores presentados es más bien de acuerdo o indiferencia, lo que se interpreta como una ausencia de actitud positiva o negativa frente al indicador, lo cual podría darse por un desconocimiento de los aspectos señalados, no obstante una **debilidad** claramente marcada se relaciona con el tiempo de demora en la entrega del beneficio, la mayor frecuencia en la percepción de los afiliados establece que no se da una agilidad en la respuesta a sus necesidades.

Al respecto el **marco de referencia** establece que el enfoque de mejoramiento continuo o calidad total permite una perspectiva de análisis en la que se considera no sólo lo que se hace, sino también el cómo se hace introduciendo el concepto de proceso como una serie de acciones dirigidas a conseguir un resultado en particular. En este sentido, los pasos en la entrega de los beneficios presentarían alguna falencia que repercutiría en el tiempo de demora en la entrega del beneficio. Al incorporar la información obtenida para establecer el desempeño del bienestar, es posible relacionar esta debilidad con los recursos financieros del subsistema en el tema relacionado con la devolución de dinero la que se vería obstaculizada en algunos casos por la falta de liquidez, pero también puede asociarse a la escasez de apoyo profesional para dar respuesta a ciertas necesidades, o bien en cuanto a los recursos materiales a la inexistencia de una tecnología que permita una acción más rápida con relación a ciertos trámites.

- En cuanto a los procesos se da también una actitud de acuerdo o indiferencia frente al tema, no obstante se aprecian dos **debilidades** claramente marcadas:

La primera dice relación, con el **proceso administrativo** específicamente en lo que se refiere a la fase **planificación** cuyo indicador tuvo la mayor frecuencia en la categoría desacuerdo y que dice relación con la capacidad del servicio de bienestar para identificar las necesidades individuales de los afiliados previo a una fase de planificación

Al respecto el **marco de referencia** establece como una **decisión estratégica para la acción del subsistema de bienestar**, **investigar permanentemente su universo de trabajadores afiliados con el fin de conocer sus características socioeconómicas y su nivel de satisfacción con relación a los beneficios entregados. En este sentido los afiliados, perciben la incapacidad del subsistema para establecer sus necesidades o bien solicitar su opinión respecto a los beneficios entregados. Al incorporar la información obtenida para establecer el desempeño del bienestar, es posible asociar esta debilidad a la escasez del recurso humano, en términos profesionales, lo que se**

traduce en la inexistencia de tiempo para la investigación y evaluación y en la descordinación que se produce con los afiliados al no existir mecanismos formales que fomenten y permitan su participación.

La segunda dice relación con el proceso desarrollo del producto lo que involucra que un alto porcentaje considera que los beneficios, es decir la salida del producto, no son acordes a las necesidades de su estamento.

Lo anterior puede relacionarse, a la heterogeneidad del universo al cual se atiende y por ende a las dificultades que presenta un diseño estándar de prestaciones.

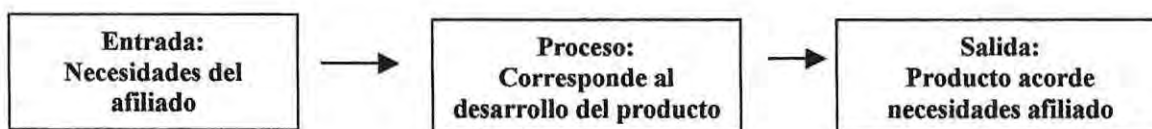
Al respecto, el marco de referencia señala que la satisfacción laboral, en este caso con relación específica al subsistema de bienestar, depende de la interacción de tres factores independientes, el factor organizacional, para este análisis las prestaciones existentes, el factor personal que involucra las características de edad, sexo, nivel educacional, etc. y el factor social que involucra las relaciones del individuo fuera del medio laboral, tales como la familia, los amigos, etc.

Lo señalado, siguiendo el pensamiento de Max Neef, no sólo involucra que las necesidades que se presenten sean diversas, debido a las distintas características, sino además que los satisfactores se perciban en forma diferenciada, ya que son estos los que se encuentran determinados culturalmente y por ende su movilidad y cambio es más acelerado.

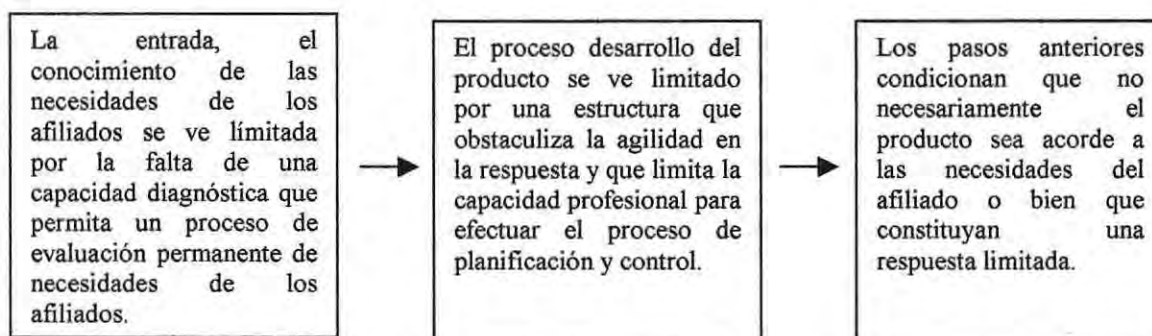
Se puede concluir que si bien es cierto el desempeño del bienestar posee aspectos que permiten categorizarlo como bueno, posee debilidades que de alguna manera se manifiestan en el nivel de satisfacción del afiliado, el cual en términos globales es regular y que afectarían el aporte que esta unidad realiza a la calidad de vida laboral de sus afiliados en lo que se refiere a los beneficios que entrega y en la forma en qué lo hace a partir de los aspectos señalados anteriormente y considerando que para este estudio un aporte favorable estaría dado por una interacción de un desempeño del bienestar favorable y un nivel satisfactorio de los afiliados, elementos que no se darían conjuntamente.

- **Se planteó como tercer interrogante, conocer si los beneficios que entrega el servicio de bienestar se constituyen en satisfactores para las necesidades de sus afiliados desde el punto de vista de la atención y desde el punto de vista del costo/beneficio.**

Considerar la atención implica no sólo mirar el resultado final, sino contemplar aquellos aspectos que involucran la entrega del beneficio o servicio. En este sentido el marco de referencia establece que la entrega de un beneficio o servicio involucra:



A partir de lo observado en el servicio de bienestar en estudio y a través del conocimiento de la percepción del afiliado se puede establecer que:



El marco de referencia además señala que un satisfactor es aquel que contribuye a la satisfacción de necesidades humanas en este sentido, desde el punto de vista de la atención, la realización de las necesidades se ve limitada por un conocimiento no preciso de ellas de manera de orientar correctamente el satisfactor y por una estructura que desde el punto de vista de la entrega no facilita la agilidad y desde el punto de vista del proceso no facilita la investigación y el control.

- Desde el punto de vista del costo/ beneficio, se puede establecer a partir de la percepción de los afiliados específicamente en la opinión en cuanto a la dimensión desarrollo del producto, que la mayoría de los afiliados considera que la cotización que realizan es retribuida en términos económicos con los beneficios entregados siendo ligeramente una tendencia más clara en el estamento académico.

- Se planteó como última interrogante, desde el punto de vista de la calidad de vida laboral, conocer cuáles son las preocupaciones actuales de los afiliados al servicio de bienestar.

El marco de referencia propone para clasificar las necesidades una taxonomía elaborada por Max-Neef la cual es utilizada, a continuación, como modelo para clasificar las inquietudes presentadas por los afiliados:

Existenciales Axiológicas	Ser	Tener	Estar	Hacer
Subsistencia	Los afiliados presentan la necesidad de aumentar la cobertura del programa de salud de manera tal de mantener la salud física y mental de ellos y sus familias.	Los afiliados presentan la necesidad de contar con un mayor número de convenios con casas comerciales que le permitan satisfacer su necesidad de alimentación (Cadenas de supermercados más baratos como el Líder, Extra u otros)	Los afiliados presentan la necesidad de contar con un entorno vital, vivienda que les sea propio	
Protección	Los afiliados presentan la necesidad de cuidados que se traducen en asesoría técnico-social en aspectos relacionados con seguridad social, sistemas de salud y ahorros		Los afiliados presentan la necesidad de cooperar a través de la creación de cooperativas de manera de resolver necesidades que les den protección	
Entendimiento		Los afiliados presentan la necesidad de contar con convenios que les permitan adquirir literatura y material para la investigación y el estudio		Los afiliados necesitan ampliar la cobertura del sistema que les brinda apoyo para investigar y estudiar
Participación				Los afiliados necesitan contar con mecanismo formales que permitan expresar sus proposiciones y opiniones respecto a aspectos relacionados con el bienestar de los trabajadores
Ocio		Los afiliados tienen la necesidad de contar con una mayor diversidad de convenios relacionados con centros recreativos y vacacionales (más accesibles geográficamente y que tengan un menor costo)		

VI CONCLUSIÓN

Es posible observar ligeras diferencias en las percepciones del jefe de bienestar y los afiliados, lo que se manifiesta en que a partir de la opinión del profesional a cargo es posible categorizar el desempeño de esta unidad como *bueno*, no obstante los afiliados se encuentran *regularmente satisfechos* en relación a los mismo aspectos.

Además llama la atención que desde el punto de vista del jefe de bienestar, los no académicos deberían presentar un mayor grado de satisfacción, no obstante desde el punto de vista de los afiliados la tendencia es la contraria siendo los académicos los que manifiestan un mayor grado de satisfacción. Lo anterior podría asociarse a que los académicos utilizan menos esta unidad y por ende plantean menos exigencias, no obstante se considera un tema que merece más investigación.

Con relación a la estructura del subsistema de bienestar, desde el punto de su vista de su rol estratégico, presenta dificultades en el apoyo de programas y también como facilitador de la conducta normal de las actividades operacionales del subsistema., ya que posee escasez de un recurso esencial para la formulación teórica y operativa de los planes, lo que afecta el proceso administrativo esencialmente en la fase de planeación produciendo demasiado desgaste en la administración de programas y beneficios, quedando poco tiempo para la investigación y la evaluación. Lo anterior es vivenciado por los afiliados como la falta de capacidad del subsistema para diagnosticar sus situaciones particulares previo a la generación de proyectos.

Se dan además condiciones institucionales relacionadas con la falta de una estrategia de recurso humano formulada explícitamente que le de una orientación clara a las acciones realizadas por este subsistema, de manera tal que los beneficios tengan un impacto en la efectividad del trabajador .

En cuanto al proceso administrativo se observa en la fase de coordinación y control, la inexistencia de instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y que fomenten su participación. Desde el punto de vista del control, esto limita la retroalimentación de información para la planeación y además afecta la estrategia del mejoramiento continuo del producto.

VII PROGNOSIS

A partir de lo anterior es posible deducir que: de no existir una intervención profesional, las autoridades y profesionales relacionadas con el funcionamiento de esta unidad, continuarán con la ausencia de información referente a aspectos estructurales y procesuales del subsistema de bienestar y referente a la situación socioeconómica y grado de satisfacción del afiliado dificultando el proceso de planeación que genere nuevos estilos en la gestión del bienestar.

CAPITULO 3

Programación

PROGRAMA

Presentación

El programa que a continuación se presenta, tiene como finalidad favorecer la gestión del servicio de bienestar en una instancia de cambio estructural a nivel organizacional, para lo cual se considera apropiado generar acciones que permitan transmitir y analizar información considerada esencial para la marcha ejecutiva de la unidad y para la toma de decisiones a nivel directivo.

1. Dependencia del programa

Los proyectos que a continuación se presentan, en cuanto a la institución patrocinante, dependen del apoyo y autorización de la instancia directiva *Prorectoría*.

Para su ejecución se consideran de exclusiva responsabilidad del equipo seminarista.

2. Fundamentación

Hoy en día las organizaciones se enfrentan a fuertes demandas producto de un contexto continuamente cambiante que les plantea nuevas exigencias, lo que ha significado desde el punto de vista de la administración volver la mirada sobre el recurso humano. Esta perspectiva implica el reconocimiento del hombre como un valor estratégico para lograr productividad, innovación y calidad. Centrar la atención en el recurso humano implica confiar en el trabajo de las personas para alcanzar la eficacia y eficiencia organizacional y establecer condiciones favorables que les permitan conseguir los objetivos individuales. Una estrategia siempre presente debe ser la flexibilidad y reestructuración para lo cual la información actúa como eje central en la toma de decisiones y planeación.

En este sentido, el servicio de bienestar, como un subsistema de la administración del recurso humano, debe producir un proceso de retroalimentación que genere la información necesaria para fundamentar su accionar y que también permita orientar el pensamiento de los directivos de la organización en distintas materias referentes a una política en esta área. Se hace necesario un sistema integrado de recolección, procesamiento, almacenamiento y suministro de información importante de los recursos humanos para que tanto las recomendaciones y los servicios de staff como las decisiones de línea sean adecuados a cada situación.

El equipo seminarista, ejecutor y responsable de este programa ha detectado con relación a lo anteriormente expuesto lo siguiente:

-La estructura del subsistema de bienestar, desde el punto de su vista de su rol estratégico, presenta dificultades en el apoyo de programas y también como facilitador de la conducta normal de las actividades operacionales del subsistema., ya que posee escasez de un recurso esencial para la realización teórica y operativa de los planes, lo que afecta el proceso administrativo esencialmente en la fase de planeación produciendo demasiado desgaste en la administración de programas y beneficios, quedando poco tiempo para la investigación y la evaluación. Lo anterior, además, se ve dificultado por condiciones institucionales relacionadas con la falta de una estrategia de recurso humano formulada explícitamente.

- En cuanto a la fase de coordinación y control, se observa la inexistencia de instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y que fomenten su participación. Desde el punto de vista del control, esto limita la retroalimentación de información para la planeación y además afecta la estrategia del mejoramiento continuo del producto.

A partir de lo señalado, se ha considerado apropiado generar un sistema de información cuyo tratamiento se dirija al nivel institucional o estratégico favoreciendo la toma de decisiones y el control, y que a nivel operativo facilite la ejecución.

3. Objetivos:

Objetivo General:

- Sensibilizar a directivos y superiores de la organización en materias relacionadas con la gestión del Servicio de Bienestar, a fin de facilitar procesos de modernización.

Objetivos Específicos:

- Implementar un Seminario Taller con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos en el Diagnóstico realizado en el Servicio de Bienestar durante el segundo semestre de 1999..

- Elaborar una propuesta programática dirigida al Servicio de Bienestar, cuyo diseño responda a requerimientos esenciales detectados en el diagnóstico.

4. Selección de Alternativas.

4.1 Punto de vista Organizacional: en este criterio se consideran dos aspectos;

El primero dice relación con rasgos propios de la cultura organizacional en la cual funciona el bienestar en estudio, caracterizándose por un personal muy centrado en sus labores profesionales y con escasez de tiempo para responder a requerimientos extralaborales.

El segundo dice relación con la coyuntura que afecta al servicio de bienestar, esto es, un momento de reestructuración administrativa que hace imprescindible una asesoría profesional a nivel de autoridades y profesionales a cargo de la toma de decisión.

- A. Punto de vista profesional:** se considera en este punto, la factibilidad de que las alumnas seminaristas puedan llevar a cabo el programa señalado.
- B. Punto de vista del tiempo:** se considera en este aspecto, que el programa se adecue a los plazos disponibles para ejecutar acciones que estratégicamente tengan impacto a nivel institucional.
- C. Punto de vista de los recursos:** se considera en este aspecto, que el programa fuera factible de ser financiado por las alumnas seminaristas adecuándose además a su disponibilidad y capacidad.

PROYECTO N° 1

1- Título:

“Encuentro de difusión y análisis de la información”

2- Dependencia Legal y Administrativa.

En términos administrativos este proyecto depende del nivel directivo *Prorectoria* de la institución patrocinante.

3- Fundamentación.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, es posible visualizar la inexistencia de una política del recurso humano a nivel institucional que guíe y le de un sentido proactivo al accionar del subsistema de bienestar influyendo en los procesos que se generan en él relacionados principalmente con la planeación, coordinación y control. Es así como se propone realizar una acción de transmisión y análisis de información para y con las autoridades, que les permita conocer y manejar ciertos elementos necesarios para potenciar una futura política en esta área que constituya un contexto determinante para la acción del bienestar. Lo anterior se complementa, con acciones informativas a nivel operativo, que les permita al jefe de bienestar elaborar programas fundamentados en un estudio concreto de las características y necesidades del universo al cual dirige su acción.

4- Objetivos:

- Objetivo General:

- Implementar un Seminario Taller tendiente a dar a conocer los resultados obtenidos en el Diagnóstico realizado en el Servicio de Bienestar durante el segundo semestre de 1999.

- Objetivos Específicos:

- Lograr que el 50% de los directivos y profesionales relacionados con el Servicio de Bienestar de la organización conozcan las principales *fortalezas* detectadas en el diagnóstico relacionadas con:

- a) El desempeño del bienestar a través de sus variables estructurales y procesuales
- b) Nivel de satisfacción del afiliado
- c) Principales características socioeconómicas de los afiliados

- Lograr que el 50% de los directivos y profesionales del Servicio de Bienestar de la organización reflexione acerca de las principales debilidades detectadas en el diagnóstico relacionadas con:

- a) El desempeño del bienestar a través de sus variables estructurales y procesuales
- b) Nivel de satisfacción del afiliado
- c) Principales características socioeconómicas de los afiliados-

5- Responsables.

Equipo seminarista.

6- Sistema de Evaluación.

- a) Unidad de Objetivos.
- b) Participación de máximas autoridades y jefe del Servicio de Bienestar, para lo cual se consideran los siguientes indicadores:
 - Asistencia, se espera como mínimo la concurrencia del Rector, Prorector y el jefe del Servicio.
 - Recepción activa de la información, se espera que los asistentes manifiesten inquietudes u opiniones respecto a la información entregada.

7- Desarrollo:

Objetivo Especifico	Acciones	Técnicas	Recursos	Tiempo	Plazos	Indicador	Medios de verificación
Lograr que el 50% de los directivos y superiores de la organización conozcan las principales fortalezas detectadas en el diagnóstico relacionados con: a)El desempeño del bienestar a través de sus variables estructurales y procesuales. b)Nivel de satisfacción del afiliado c)Principales características socioeconómicas de los afiliados	-Elaboración de un informe que contenga aspectos fundamentales del diagnóstico	-Revisión bibliográfica	Financieros Materiales Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	-Informe elaborado	- Set de informes
	- Coordinación con autoridades fecha y lugar de reunión	-Entrevista	Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	-Reunión concertada con lugar y fecha de presentación	-Compromiso autoridades
	-Ejecución del proyecto mediante reunión informativa y de análisis con rector	-Técnicas expositivas -Técnicas de análisis y reflexión	Financieros Materiales Humanos	29-10-99 19-11-99	Tres semanas	-Reunión efectuada con la presencia de rector prorector, jefe de bienestar y profesionales	-Registro asistencia -Crónica escrita

	prorector, jefe de Bienestar y profesionales relacionados con el área.					relacionados con el área.	
Lograr que el 50% de los directivos y superiores de la organización conozcan las principales debilidades detectadas en el diagnóstico relacionados con: a)El desempeño del bienestar a través de sus variables estructurales y procesuales. b)Nivel de satisfacción del afiliado c)Principales características socioeconómicas de los afiliados	- Elaboración del material necesario para la ejecución del proyecto.	-Revisión bibliográfica	Financieros Materiales Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	Informe elaborado	Set de carpetas Material audiovisual
	- Coordinación con autoridades fecha y lugar de ejecución del proyecto	Entrevistas	Humanos	8-10-99	Una semana	-Reunión concertada con lugar y fecha de presentación	Compromiso oral prorector
	-Difusión y motivación del colectivo a participar en el proyecto	Técnicas motivacionales	Financieros Materiales Humanos	22-10-99 al 29-10-99	Una semana	-Reunión efectuada con la presencia de rector prorector, jefe de bienestar y profesionales relacionados con el área.	Compromiso verbal de los posibles asistentes a la reunión
	- Ejecución del proyecto mediante reunión grupal informativa y foro de reflexión	-Técnicas expositivas -Técnicas reflexivas y de análisis -Técnicas audiovisuales	Financieros Materiales Humanos	22-10-99 al 12-11-99	Tres semanas		Registro de Asistencia Crónica de la reunión

8- Lugar de Realización: Sala de Consejo de la Institución Patrocinante.

9- Duración: Una hora.

PROYECTO N° 2

1- Título:

“Propuestas Programáticas para el Servicio de Bienestar”

2- Dependencia Legal y Administrativa

En términos administrativos este proyecto depende del nivel directivo *Prorectoria* de la institución patrocinante.

3- Fundamentación

El estudio recientemente realizado permitió observar que el universo hacia el cual tiende su acción este subsistema, presenta una gran heterogeneidad no sólo entre estamentos, sino también en cada uno de ellos.

Al respecto, el marco de referencia señala que los beneficios o servicios, entregados por este subsistema, deben poseer las características necesarias para satisfacer las necesidades de los afiliados, lo cual se puede lograr a través de la aplicación de un diseño standard que satisfaga las necesidades de los afiliados, o bien realizar una investigación que permita encontrar una respuesta adecuada, a través de una línea de producto más amplia (beneficios y servicios) que contenga más características y de este modo logre una respuesta más adecuada para la diversidad de necesidades que enfrenta.

A partir de lo anterior, se considera necesario diversificar la acción de esta unidad, para lo cual se ha considerado apropiado elaborar una propuesta programática como posible respuesta a los resultados obtenidos que quede en poder de autoridades y profesionales a cargo, quienes decidan su posible actualización.

4- Objetivos:

Objetivo General:

- Elaborar una propuesta programática, base para el accionar del bienestar, cuyo diseño responda a requerimientos esenciales detectados en el diagnóstico realizado en dicho servicio.

Objetivos Específicos:

- Lograr que el Jefe de Bienestar conozca y analice los aspectos señalados en la propuesta elaborada por el equipo seminarista.

- Lograr una instancia de reflexión y dialogo entre profesional a cargo de la unidad y el equipo seminarista con el fin de verificar la factibilidad de la propuesta entregada.

5- Responsables.

Equipo seminarista.

6- Sistema de Evaluación.

a) Unidad de Objetivos.

b) Participación del jefe del Servicio de Bienestar, para lo cual se consideran los siguientes indicadores:

- Asistencia, se espera como mínimo la asistencia del jefe del Servicio.
- Recepción activa de la información, se espera que el asistente manifieste inquietudes u opiniones respecto a la información entregada.

7 - Desarrollo:

Objetivo Especifico	Acciones	Técnicas	Recursos	Tiempo	Plazos	Indicador	Medios de verificación
- Lograr que el Jefe de Bienestar conozca y analice los aspectos señalados en la propuesta elaborada por el equipo seminarista.	- Elaboración del material necesario para la ejecución del proyecto.	-Revisión bibliográfica -Análisis de contenido	Financieros Materiales Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	- Material preparado	Set de carpetas Material audiovisual
	- Coordinación con autoridades fecha y lugar de ejecución del proyecto	Entrevistas	Humanos	8-10-99	Una semana	Lugar y fecha de encuentro comprometida	Compromiso oral del Jefe del Servicio de Bienestar
- Lograr una instancia de reflexión y dialogo entre profesional a cargo de la unidad y el equipo seminarista con el fin de verificar la factibilidad de la propuesta entregada.	-Difusión y motivación del profesional a participar en el proyecto	Técnicas motivacionales	Financieros Materiales Humanos	22-10-99 al 29-10-99	Una semana	Jefe del Servicio de Bienestar comprometido a participar	Compromiso verbal de los posibles asistentes a la reunión
	-Ejecución del proyecto mediante reunión grupal informativa y foro de discusión	Técnicas expositivas	Financieros Materiales	17 -11-99 al	Una semana	Asistencia y participación del jefe de bienestar en la reunión	Registro de Asistencia
		Técnicas reflexivas y de análisis	Humanos	22-11-99			
		Técnicas audiovisuales					Crónica de la reunión

8- Lugar de Realización: Dependencia del Servicio de Bienestar de la Institución Patrocinante.

9- Duración: Una hora .

CAPITULO 4

Ejecución

INFORME DE AVANCE N° 1

1- Introducción

El informe que a continuación se presenta tiene como objetivo presentar y evaluar aspectos principales relacionados con el Proyecto “Difusión y Análisis de la información del Diagnóstico”.

2- Período informado

El período que se informa comprende las acciones realizadas desde el 16 de octubre al 9 de noviembre de 1999.

3- Matriz programada

Objetivo Especifico	Acciones	Técnicas	Recursos	Tiempo	Plazos	Indicador	Medios de verificación
Lograr que el 50% de los directivos y superiores de la organización conozcan las principales fortalezas detectadas en el diagnóstico relacionados con: a)El desempeño del bienestar a través de sus variables estructurales y procesuales. b)Nivel de satisfacción del afiliado c)Principales características socioeconómicas de los afiliados	-Elaboración de un informe que contenga aspectos fundamentales del diagnóstico	-Revisión bibliográfica	Financieros Materiales Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	-Informe elaborado	- Set de informes
	- Coordinación con autoridades fecha y lugar de reunión	-Entrevista	Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	-Reunión concertada con lugar y fecha de presentación	-Compromiso autoridades
	-Ejecución del proyecto mediante reunión informativa y de análisis con rector prorector, jefe de Bienestar y profesionales relacionados con el área.	-Técnicas expositivas -Técnicas de análisis y reflexión	Financieros Materiales Humanos	29-10-99 19-11-99	Tres semanas	-Reunión efectuada con la presencia de rector prorector, jefe de bienestar y profesionales relacionados con el área.	-Registro asistencia -Crónica escrita
Lograr que el 50% de los directivos y superiores de la organización conozcan las principales debilidades detectadas en el diagnóstico relacionados con: a)El desempeño del bienestar a través de sus variables	- Elaboración del material necesario para la ejecución del proyecto.	-Revisión bibliográfica	Financieros Materiales Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	Informe elaborado	Set de carpetas Material audiovisual
	- Coordinación con autoridades	Entrevistas	Humanos	8-10-99	Una semana	-Reunión concertada con lugar y fecha	Compromiso oral prorector

estructurales procesuales. b) Nivel satisfacción afiliado c) Principales características socioeconómicas de los afiliados	y de del	fecha y lugar de ejecución del proyecto					de presentación	
		-Difusión y motivación del colectivo a participar en el proyecto	Técnicas motivacionales	Financieros Materiales Humanos	22-10-99 al 29-10-99	Una semana	-Reunión efectuado con la presencia de rector, prorector, jefe de bienestar y profesionales relacionados con el área.	Compromiso verbal de los posibles asistentes a la reunión
		-Ejecución del proyecto mediante reunión grupal informativa y foro de reflexión	-Técnicas expositivas -Técnicas reflexivas y de análisis -Técnicas audiovisuales	Financieros Materiales Humanos	22-10-99 al 12-11-99	Tres semanas		Registro de Asistencia Crónica de la reunión

4- Descripción de actividades

FECHA	ACTIVIDAD	RESULTADO
16-10-1999	Reunión de coordinación entre alumnas seminaristas y el Prorector de la Institución en la cual se realiza el diagnóstico.	Se acuerda efectuar un proyecto de difusión de la información del diagnóstico a cargo de las alumnas seminaristas que contemple a lo menos tres reuniones con diferentes niveles directivos
3-11-1999	Supervisión académica alumnas seminaristas, profesor guía del estudio	Se revisa documento a entregar en exposición del diagnóstico. Se establece la necesidad de lograr una mayor síntesis de las ideas presentadas
8-11-1999	Reunión de coordinación entre alumnas seminaristas y el Prorector de la Institución en la cual se realiza el diagnóstico.	-Se confirma reunión de trabajo para la fecha establecida y también nómina de asistentes -Se confirma lugar de la reunión y utilización de medios audiovisuales (Data Show)
8-11-1999	Reunión de coordinación alumnas seminaristas	- Se preparan detalles de carpetas a entregar en presentación del diagnóstico. -Se revisan diapositivas elaboradas en Power Point para la presentación del diagnóstico
9-11-1999	Reunión de trabajo: "Difusión y análisis del diagnóstico"	- Se efectúa reunión de difusión y análisis de la información, la cual se extiende desde las 9:45 hasta las 11:30 horas. -Participan Prorector de la Casa de Estudio, Jefe del Servicio de Bienestar, Confirmar cargo otros dos asistentes y Equipo Seminarista

5- Análisis del período

5.1 En el ámbito operativo

La actividad central del período informado corresponde a una *reunión de trabajo* a través de la cual las alumnas a cargo del proyecto dieron a conocer frente a autoridades y profesionales, relacionadas con el bienestar en estudio, aspectos centrales del diagnóstico realizado.

Se puede establecer que esta actividad, en términos de la unidad de objetivos planteados en el proyecto, resultó efectiva en la medida que:

- Se logró que el 50% de los directivos y profesionales relacionados con el Servicio de bienestar conocieran fortalezas en lo que se refiere al desempeño del bienestar, nivel de satisfacción de afiliado, así como también conocer las principales características socioeconómicas de los afiliados.
- Se logró que el 50% de los directivos y profesionales relacionados con el Servicio de bienestar conocieran debilidades en lo que se refiere al desempeño del bienestar, nivel de satisfacción de afiliado, así como también conocer las principales características socioeconómicas de los afiliados.

Al observar los indicadores que permiten verificar el logro de objetivos se tiene que:

En cuanto a la **participación**, en el indicador relacionado con cantidad se contó con la **asistencia** del *Prorector* de la Casa De Estudios, *El Jefe del Servicio de Bienestar* y como invitados anexos *dos académicos encargados del servicio de bienestar estudiantil*. Se esperaba la presencia del *Rector*, no obstante por motivos que se desconocen no se contó con su participación, a partir de lo cual se considera que se entregó la información al mínimo posible de asistentes para el cumplimiento de objetivos.

En cuanto al indicador referido a la **calidad de la participación**, este es la **recepción activa de la información**, se considera uno de los aspectos más favorables de la actividad, en la medida que los datos entregados generaron inquietud entre los participantes, la cual se manifestó en un dialogo reflexivo y de discusión sostenido al final de la exposición realizada por las alumnas, del cual es posible destacar lo siguiente:

En primer lugar, se considera que la información se entregó en un momento coyuntural favorable debido principalmente a dos razones. La primera se refiere a que el presupuesto 2.000 con el cual contará el servicio de bienestar se encontraba en fase de estudio y aprobación, lo que generó en la máxima autoridad presente la inquietud de incorporar un ítems destinado a la *investigación* de aspectos que favorezcan la gestión de esta unidad continuando la iniciativa efectuada por las alumnas seminaristas durante el período académico correspondientes al año 1999.

El segundo aspecto dice relación con el período de gestión en el cual se encuentran las máximas autoridades, estos es culminando su primer año de administración por lo cual se encuentran prontas a rendir cuentas y en etapa de reflexión de sus nuevas proyecciones, a raíz de lo que se considera que el área del recurso humano y por ende del bienestar podría ser una de ellas, lo que se manifiesta en los invitados anexos de la actividad y que se

relacionan con la intención del *Prorector* de **unificar un concepto de bienestar** que oriente las actividades que se desarrollan tanto hacia los trabajadores como los alumnos de dicha Casa de Estudio, para lo cual la máxima autoridad presente considera apropiado replicar la metodología utilizada por las alumnas seminaristas en otros ámbitos como lo son el bienestar estudiantil.

5.2 En el ámbito teórico conceptual.

El marco de referencia establece la **planeación estratégica** como enfoque teórico para el análisis de un bienestar moderno, lo cual implica un conocimiento lo más amplio posible del entorno de manera de poder organizar racionalmente los medios para alcanzar las decisiones adoptadas, lo que además supone una medición periódica de los resultados en comparación con lo previsto.

En este sentido se considera que las acciones que comprende el presente período favorecen la retroalimentación de información necesaria para el control y la planeación.

Las actividades realizadas permiten la sistematización de elementos fundamentales recopilados en el diagnóstico a través de los cuales se han elaborado informes escritos y orales que permiten a los receptores tener una visión organizada de la realidad con la cual trabajan.

Se considera que se ha generado un sistema de información, esto es un conjunto de elementos interdependientes, lógicamente asociados, que favorecen la toma de decisiones.

Ahora bien, el marco de referencia también establece que la información puede ser dirigida a distintos niveles, lo que por supuesto implica un impacto y una utilidad diversa.

Se ha considerado apropiado dirigir la información a nivel **estratégico o institucional**, con la intencionalidad de generar en las máximas autoridades herramientas informativas y correctivas que permitan una transformación real y proactiva en base a los datos recopilados.

No obstante, también se ha considerado apropiado entregar la información al **nivel intermedio u operativo** debido a las decisiones de línea que se podrían adoptar o al servicio de staff que podría cumplir esta unidad frente a los directivos de la organización.

6- Opinión Profesional y Proyección de la Ejecución:

Las actividades informadas en este período, han permitido el cumplimiento de objetivos del proyecto en lo que se refiere a la difusión y análisis de la información del diagnóstico lo que ha permitido proporcionar elementos útiles para autoridades y profesionales

relacionados con esta unidad en los que se refiere a la planeación y control de la gestión realizada.

No obstante, se considera que la información se ha entregado al mínimo posible. Por un tema de tiempo institucional y de decisiones a nivel de máximas autoridades de la institución patrocinante, las alumnas seminaristas no podrán difundir esta información en el Consejo administrativo, instancia que se había proyectado, habiéndosele entregado sólo a la persona que lo preside. Lo anterior se debe además, en que es un Consejo que acaba de ser elegido no produciéndose aún instancias de coordinación con el Jefe del Servicio de Bienestar, por lo cual no se considera apropiado esta reunión.

A partir de lo anterior, se considera el Proyecto de difusión de la Información como ejecutado, quedando por realizar La Propuesta Programática para la Gestión del Bienestar.

INFORME DE AVANCE N° 2

1- Introducción

El presente informe tiene por objetivo dar a conocer los principales aspectos de la ejecución del proyecto "Propuesta Programática para la Gestión de Servicio de Bienestar"⁷², señalándose la contrastación entre lo programado y lo realmente realizado, así como los hallazgos y dificultades detectadas en este periodo.

2- Periodo informado

El periodo que se informa comprende las acciones realizadas desde el 18 de octubre de 1999 al 28 de Diciembre de 1999.

3- Matriz programada

Objetivo Especifico	Acciones	Técnicas	Recursos	Tiempo	Plazos	Indicador	Medios de verificación
- Lograr que el Jefe de Bienestar conozca y analice los aspectos señalados en la propuesta elaborada por el equipo seminarista.	- Elaboración del material necesario para la ejecución del proyecto.	-Revisión bibliográfica -Análisis de contenido	Financieros Materiales Humanos	18-10-99 al 29-10-99	Dos semanas	- Material preparado	Set de carpetas Material audiovisual
	- Coordinación con autoridades fecha y lugar de ejecución del proyecto	Entrevistas	Humanos	8-10-99	Una semana	Lugar y fecha de encuentro comprometida	Compromiso oral del Jefe del Servicio de Bienestar
- Lograr una instancia de reflexión y dialogo entre profesional a cargo de la unidad y el equipo seminarista con el fin de verificar la factibilidad de la propuesta entregada.	-Difusión y motivación del profesional a participar en el proyecto	Técnicas motivacionales	Financieros Materiales Humanos	22-10-99 al 29-10-99	Una semana	Jefe del Servicio de Bienestar comprometido a participar	Compromiso verbal de los posibles asistentes a la reunión
	- Ejecución del proyecto mediante reunión grupal informativa y foro de discusión.	Técnicas expositivas Técnicas reflexivas y de análisis Técnicas audiovisuales	Financieros Materiales Humanos	17-11-99 al 22-11-99	Una semana	Asistencia y participación del jefe de bienestar en la reunión	Registro de Asistencia Crónica de la reunión

⁷² Ver anexo N° 4

4- Descripción de actividades

FECHA	ACTIVIDAD	RESULTADO
20 - 10- 1999	Reunión de trabajo entre las alumnas seminaristas.	- Se revisa material bibliográfico a utilizar en la elaboración de la propuesta. - Se seleccionan las áreas a las cuales se orientará la propuesta.
29 - 10 -1999 / 3-11-1999	Reunión de trabajo entre las alumnas seminaristas.	Se trabaja en la elaboración del documento, integrando en el tácticas para la acción del Servicio de Bienestar y programas de vivienda y seguridad social.
18 - 11- 1999.	Entrevista de las alumnas con asistente social experta en seguridad social.	Se profundiza el conocimiento en materia previsional para ser integrado en la propuesta.
23 - 11- 1999.	Supervisión académica alumnas seminaristas, profesor guía del estudio.	Se revisa el documento y se acuerda realizar correcciones en aspectos relacionados con la formulación de los objetivos.
25- 11- 1999.	Reunión de trabajo entre las alumnas seminaristas.	Se concluye la elaboración del documento. Se establece la estrategia de entrega del documento
26 - 11 - 1999.	Contacto telefónico con el Jefe del Servicio de Bienestar.	Se acuerda reunión para el día 29- 11- 1999.
29 - 11 - 1999.	Reunión con el Jefe del Servicio de Bienestar. Entrevista con el Pro rector	- Se efectúa reunión en la cual se hace entrega de la propuesta, se analiza conjuntamente y se reflexiona acerca de la proyección de esta. - Se acuerda entregarle copia de la propuesta programática. - Se cuenta con el compromiso del Pro rector para hacer llegar carta de agradecimiento a los afiliados por su colaboración en el estudio realizado.

5- Análisis del periodo

5.1. En el ámbito operativo.

Se establece como principal actividad del periodo la *elaboración y entrega* de la "Propuesta Programática para la Gestión de Bienestar", la cual en relación a los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado entrega una serie de tácticas relacionadas con el proceso administrativo de esta unidad conjuntamente con programas que permiten dar respuesta a las principales inquietudes de los afiliados como lo son el área vivienda y seguridad social.

En relación al cumplimiento de los objetivos planteados se establece que estos resultaron óptimos ya que:

- Se logró que el Jefe de Bienestar conociera y analizara los aspectos señalados en la propuesta elaborada por el equipo seminarista.
- Se logró una instancia de reflexión y dialogo entre profesional a cargo de la unidad y el equipo seminarista con el fin de verificar la factibilidad de la propuesta entregada.

Cabe señalar que se postergó en una semana la realización de la reunión, desde el 22 de noviembre de 1999 al 29 de Noviembre del mismo año, no teniendo injerencia en el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a los indicadores que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos es posible señalar que:

En cuanto a la **participación**, en el indicador relacionado con la **cantidad** se contó con la asistencia del Jefe del Servicio de Bienestar, cabe señalar en este punto, que como aporte complementario se hizo entrega de una copia de la propuesta al Pro rector quien demostró interés en esta y en la puesta en marcha de los aspectos que en ella se señalan.

Con relación a la **calidad** de la **participación**, esto es la recepción activa de la información a través de la manifestación de inquietudes y opiniones respecto a la propuesta, se establece como óptima, esto se tradujo en el reconocimiento por parte del Jefe del Servicio de contar con información sistematizada y con catastros de afiliados que le permiten poner en marcha los programas señalados, el más oportuno se refiere al Programa de Vivienda puesto que se encontró prioritario dentro de las nuevas acciones que realizara el servicio.

5.2 En el ámbito teórico conceptual.

De acuerdo a lo establecido en el marco de referencia, el enfoque estratégico como perspectiva de análisis señala que en cuanto a la confección de un plan de acción este debe integrar los siguientes momentos: diagnóstico, pronóstico, formulación de objetivos, estudio de recursos, determinación de metas y formulación de decisiones; lo anterior da respuesta a la premisa básica de verificar la realidad en que se deberían sustentar los planes, la cual se relaciona con el contenido que integra la propuesta programática, ésta se fundamenta en los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado en el Servicio de Bienestar tanto en lo referido al desempeño de esta unidad, como a las necesidades de los afiliados, conjuntamente se establece la finalidad que persigue cada una de las acciones señaladas a través de la formulación de objetivos explícitos para cada una de ellas.

En cuanto a la formulación de decisiones, cabe señalar que esta labor queda en manos de los directivos de la unidad y de la organización, puesto que es en este nivel donde se define la política para la realización práctica.

Finalmente es posible señalar que la elaboración de documentos escritos permite sistematizar la información entregada, otorgándole permanencia a esta, convirtiéndose en un aporte efectivo para el mejoramiento de la gestión del Servicio de Bienestar.

6- Opinión Profesional y Proyección de la Ejecución.

De acuerdo a lo informado anteriormente, se puede concluir que los objetivos planteados en este proyecto han sido cumplidos efectivamente, tanto en la elaboración de la propuesta como en la entrega de ésta a la Jefatura de Bienestar para su análisis y discusión. Esto se traduce en dos aspectos:

El primero referido a la aceptación de la propuesta, la cual será considerada en futuras acciones realizadas por el servicio puesto que se encuentra en un periodo de redefinición y reestructuración.

El segundo aspecto hace referencia a la puesta en marcha de uno de los programas enunciados en la propuesta, esto es el de Vivienda, el cual ha sido priorizado y ya esta en estudio la factibilidad de concretarlo en el corto plazo.

Con esta actividad se ha dado cumplimiento a los objetivos planteados, considerándose ejecutado el Proyecto Propuesta Programática para la Gestión de Bienestar. A partir de lo anterior se da por finalizada la etapa de Ejecución.

CAPITULO 5

Evaluación

EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.

La evaluación de la intervención se basará en el Modelo de Referentes Específicos, para lo cual se considerará como elementos centrales; metodología, producto de la intervención, aspectos teóricos y aspectos administrativos planteándose los siguientes objetivos de evaluación:

Objetivo General:

- Evaluar el proceso de intervención desarrollado por las alumnas seminaristas en una Institución de Educación Superior de la V región.

Objetivos Específicos:

- Revisar el desarrollo de la metodología a lo largo de la intervención.
- Revisar principales aspectos teóricos utilizados en la contrastación de la realidad.
- Evaluar aspectos administrativos incidentes en el desarrollo del producto.

1. Evaluación según la Metodología.

El presente estudio se enmarca dentro de los lineamientos de acción propios de Servicio Social, por lo cual contempla las cuatro fases del ciclo tecnológico, estas son diagnóstico, programación, ejecución y evaluación.

En este contexto, en lo que se refiere a la **fase diagnóstica** se puede señalar lo siguiente:

En cuanto a las técnicas; se privilegió un estudio cuantitativo de medición objetiva para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de información, **la encuesta descriptiva** de la cual se desprenden los siguientes hallazgos:

En primer lugar cabe señalar la efectividad de esta técnica para validar los resultados del estudio frente a una cultura organizacional compleja, debido a la diversidad de características e intereses existentes. La muestra con la cual se trabajó representa aproximadamente el 50% del universo, por lo cual se considera que la información recopilada resulta representativa de este.

Por otra parte, el número de personas con la cual permite trabajar esta técnica, resultó apropiada para generar un sistema de información que permite un mayor conocimiento de los afiliados en sus necesidades individuales y con las diversidades que se presentan.

En segundo lugar cabe señalar, respecto a la **aplicación del instrumento** que las características de gran parte del universo, esto es alto nivel educacional, favoreció la **autoaplicación**, lo cual resultó una estrategia eficiente en términos del recurso tiempo y recurso humano versus encuestas a aplicar.

En cuanto a los **cuestionarios** en sí, es posible señalar que permitieron la obtención de datos que dieron cumplimiento a los objetivos de investigación establecidos, no obstante es factible realizar en ellos algunas modificaciones que permitan perfeccionar su futura aplicación en organizaciones con características similares a la del presente estudio.

En lo que se refiere específicamente a la **Ficha Socio-Familiar**, en la variable vivienda es posible eliminar las preguntas N°32, 33, 34, 35.⁷³ Lo anterior se justifica debido a que las personas que componen la organización poseen un nivel de vida en donde los aspectos a los cuales aluden las preguntas ya han sido superados por lo cual se genera información no atingente para los fines del diagnóstico.

Además, respecto al ítem **distribución del presupuesto familiar**, es posible señalar que presentó cierto grado de confusión en la forma de responderlo, y también un nivel de incomodidad en las personas encuestadas quienes manifestaron sentir invadida su privacidad. Por otra parte, desde la perspectiva del investigador resulta complejo sistematizar esta información.

En lo que se refiere específicamente a la **Encuesta de satisfacción del afiliado**, en la dimensión **proceso administrativo**, es posible eliminar las preguntas N°21, 22, 23 y 24.⁷⁴ Lo anterior se justifica debido a que aluden a aspectos que se refieren al funcionamiento interno del servicio de bienestar, lo que conlleva a que el afiliado no necesariamente posea la información que se requiere.

Finalmente, respecto a los instrumentos ya mencionados se hace necesario señalar que su aplicación conjunta resulta excesiva y agotadora a quien le corresponde responderlo, lo que en algunos casos se traduce en omisión de las repuestas.

En lo que se refiere al tercer instrumento aplicado, esto es **entrevista estructurada** al Jefe de Bienestar, es posible señalar que la información que se obtiene a través de ella resulta fundamental para conocer y analizar el desempeño de esta unidad, no obstante es posible hacer referencia a algunas dificultades relacionadas con su aplicación. En este caso las investigadoras privilegiaron la información escrita por sobre la información oral

⁷³ Ver contenido de las preguntas anexo N°2, Instrumentos de recolección de información.

⁷⁴ Ver contenido de las preguntas anexo N°2, Instrumentos de recolección de información.

disminuyendo el contacto personal con el entrevistado y la posibilidad de profundizar en alguno de los aspectos requeridos. Lo anterior, se justifica debido a la escasez del recurso tiempo con el cual contaban las alumnas para la recopilación de información debiendo utilizar parte importante de él en el contacto con los afiliados.

Con relación a las fase de **programación** se contempló como **sujeto de acción a directivos y profesionales** vinculados al bienestar de personal. Esta opción se considera efectiva en la medida que permite generar información a nivel estratégico para la toma de decisiones lo que idealmente favorece la proyección de la intervención realizada por la alumnas seminaristas.

Con relación a la fase de **ejecución** las acciones realizadas contemplaron técnicas expositivas, de análisis y síntesis.

Las técnicas expositivas resultaron efectivas en la medida que permitieron la entrega de información clara y precisa, centrando la atención de los presentes en aspectos relevantes para lo cual los recursos tecnológicos (Sistema Data Show) utilizados resultaron fundamentales y apropiados a las exigencias del medio.

Las técnicas de análisis se orientaron a generar discusión y reflexión favoreciendo el intercambio de percepciones entre los participantes y el equipo seminarista. Se considera que lo anterior se vio facilitado por el alto nivel educacional de los asistentes lo que permitió la profundización de los temas tratados.

Las técnicas de síntesis permitieron la sistematización de la información a través de documentos escritos que aportaron en dos ámbitos distintos. El primer ámbito se refiere a la difusión del diagnóstico con la entrega de elementos complementarios a la exposición oral y que además favorecen la permanencia de la información. El segundo ámbito, se refiere a la entrega de una propuesta con información que permitiría realizar futuras acciones de cambio.

2. Evaluación del Producto.

Se planteó como situación en estudio *conocer las principales características socioeconómicas de los afiliados y determinar su nivel de satisfacción respecto al subsistema de bienestar, así como establecer el desempeño de este subsistema a través de sus variables estructurales y procesuales*. Con relación a esto la intervención tuvo como resultado los siguientes productos:

- 306 Fichas sociofamiliares, las cuales permitieron establecer un perfil del afiliado diferenciado por estamento.
- 227 Encuestas satisfacción del afiliado, las cuales permitieron conocer la percepción de este, la cual se tradujo en un nivel de satisfacción con relación al desempeño del Servicio de Bienestar.
- Registro escrito entrevista estructurada al Jefe de Bienestar, la cual permitió realizar una descripción de esta unidad a través de la cual se categorizó su desempeño

Se planteó como **prognosis del diagnóstico** que: de no existir una intervención profesional, las autoridades y profesionales relacionadas con el funcionamiento de esta unidad, continuarán con la ausencia de información referente a aspectos estructurales y procesuales del subsistema de bienestar y referente a la situación socioeconómica y nivel de satisfacción del afiliado dificultando el proceso de planeación que genere nuevos estilos en la gestión del bienestar. Con relación a esto la intervención tuvo como resultado los siguientes productos:

- Documento síntesis principales aspectos del diagnóstico
- Reunión de trabajo de Difusión y Análisis del diagnóstico

Ambos aspectos permitieron dar respuesta a la necesidad de proporcionar a profesionales y autoridades información referente a aspectos estructurales y procesuales del subsistema de bienestar y referente a la situación socioeconómica y nivel de satisfacción del afiliado.

- Documento propuesta programática para la gestión del bienestar
- Reunión entrega Propuesta

Ambos aspectos proporcionan información e ideas innovadoras que facilitan la planeación y la generación de un nuevo estilo de gestión del bienestar.

3. Evaluación de Aspectos Teóricos o Referenciales.

El marco de referencia que, sustenta el presente estudio, estructuralmente posee dos partes:

- La primera parte dice relación con *las personas en la organización*, lo que involucra considerar y comprender su rol a partir de diferentes aspectos como lo son asociar la productividad a su calidad de vida y por ende a su satisfacción lo que pasa por un tema de percepción individual, para luego introducirlas como uno de los recursos, o en términos más modernos potencialidades, para lograr los objetivos o fines de la organización. Ahora, si bien es cierto estos elementos no son utilizados en forma directa para el análisis de la información recopilada en el diagnóstico, otorgan un contexto global a los elementos que sí lo hacen y que permiten situar al Servicio de Bienestar, desde la perspectiva que se pretende en este estudio, esto es como una unidad o parte de la administración del recurso humano que busca y promueve el encuentro entre las aspiraciones individuales y los fines de la organización.
- La segunda parte hace referencia de pleno a los servicios de bienestar como un subsistema de la organización, pudiéndose destacar los siguientes elementos:

En primer lugar, se realiza lo que se ha denominado *reflexiones preliminares* en donde a partir de una breve reflexión histórica se puede situar y diferenciar un servicio de bienestar tradicional de un servicio de bienestar moderno, lo que además se complementa con la taxonomía de las necesidades humanas elaborada por Max-Neef que contribuye con la diferenciación de éstas según categorías axiológicas y existenciales, quedando caracterizado un servicio de bienestar tradicional por responder casi y exclusivamente a las necesidades del ámbito del *tener* en las dimensiones de *subsistencia, protección y ocio*.

Lo anterior resultó fundamental para situar el Servicio de Bienestar en estudio, y para clasificar los beneficios y prestaciones que entrega según los distintos tipos de satisfactores propuestos en la teoría y las necesidades a las cuales pueden responder, por lo cual se considera que los elementos teóricos seleccionados permiten una interpretación y análisis de la realidad considerando al hombre desde una perspectiva integral.

Además se puede señalar que la misma teoría fue utilizada para clasificar las necesidades e inquietudes de los trabajadores afiliados al bienestar, utilizando las categorías axiológicas y existenciales propuestas, a partir de lo cual se entregó una visión más global de las situaciones que afectan a los afiliados, lo cual tuvo un impacto

en autoridades y profesionales en lo que se refiere a la concepción del bienestar que debe subyacer a la acción.

En segundo lugar, cabe destacar la *planeación estratégica* como enfoque teórico para el análisis del desempeño bienestar. Esta postura resultó apropiada como una forma de verificar la realidad de este subsistema en lo que se refiere al rol estratégico que la estructura debe cumplir, esto es como facilitadora de los procesos para el logro de los objetivos, y a la vez los procesos como una serie de actividades conducentes a los objetivos y que en definitiva permiten mejorar la calidad del producto. Lo anterior permitió categorizar el desempeño del bienestar y detecta fortalezas y debilidades necesarias de considerar para mejorar su gestión.

Además este enfoque se considera un aporte en la medida que se incorporan conceptos modernos de la administración a una perspectiva de investigación de Servicio Social como profesión.

Finalmente, cabe señalar que el Marco de Referencia propuesto constituye un intento de sistematizar distintas dimensiones teóricas debido a la necesidad profesional de actualizar el conocimiento en esta área, de ahí las fortalezas y debilidades que pueda presentar para el lector.

4. Evaluación Aspectos Administrativos.

En este ítems se consideran aspectos relacionados con los diferentes recursos utilizados en la intervención:

- **Tiempo:**

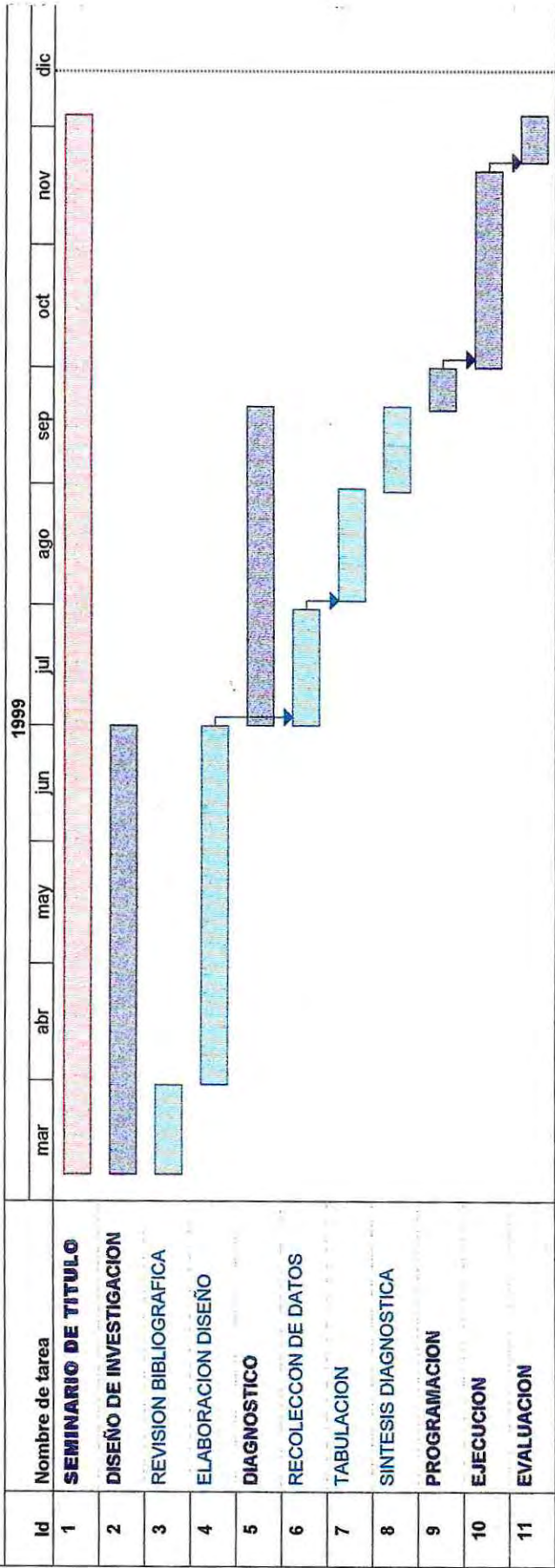
Respecto a las fases que atraviesa la intervención es posible identificar temporalmente dos momentos críticos:

El primero se relaciona con la **fase diagnóstica** en el momento de recolección de la información, lo que se tradujo en una demora no considerada, de aproximadamente un mes. Lo anterior se justifica por requerimientos institucionales que debieron ser cumplidos por las alumnas seminaristas y que no estaban contemplados en su planificación.

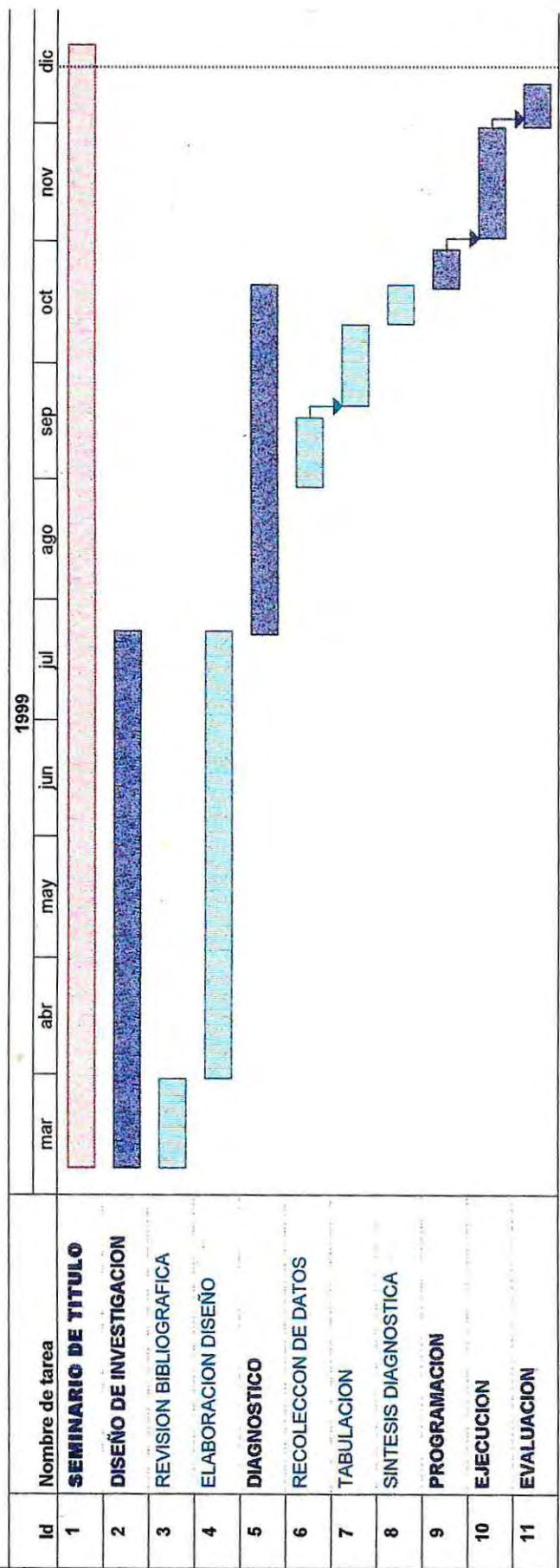
El segundo se relaciona con la **fase de ejecución**, durante la cual las alumnas contemplaban un número mayor de reuniones de difusión de la información del diagnóstico, no obstante por una escasez de tiempo institucional estas debieron limitarse.

Gráficamente lo anterior puede representarse de la siguiente manera:

CARTA GANTT I



CRONOGRAMA EJECUTADO



- **Recursos Materiales:**

La institución patrocinante aportó con el multicopiado de los instrumentos de recolección de información lo que monetariamente significó un aporte aproximado de \$100.000.

Además contribuyó con la reproducción de circulares informativas y cartas de agradecimiento dirigidas a los afiliados lo que representa un monto aproximado de \$12.000.

Materiales fungibles tales como papel, tinta de impresora, carpetas, sobres, lápices, cuadernos y otros tales como impresión en color, anillados, fotocopias, fueron cubiertos con recursos propios de las alumnas.

- **Recursos financieros:**

En este aspecto no se contó con apoyo institucional para cubrir gastos tales como movilización, alimentación y permanencia, lo cual fue resuelto con recursos propios de las alumnas.

- **Recursos Humanos:**

Institucionalmente se contó a nivel de autoridades con el apoyo del Prorector quién actuó como una instancia de coordinación y colaboración en las gestiones efectuadas por las alumnas seminaristas. A nivel administrativo y profesionalmente se contó con el apoyo del Jefe de bienestar en instancias coordinadoras y operativas.

A nivel operativo se contó con la colaboración de Jefes de unidades, administrativos y académicos quienes facilitaron la etapa de recolección de información.

Extra institucionalmente se ha contado con el apoyo permanente de la supervisión académica en las diferentes etapas del proceso metodológico.

En lo que se refiere al equipo seminarista, como recurso humano, es posible señalar la dificultad que presentó ser un grupo compuesto por dos personas, lo que se tradujo en una recarga de trabajo en las etapas de recolección y tabulación de la información.

CONSIDERACIONES FINALES.

Respecto a los Procesos que se desarrollan en la gestión de un Servicio de Bienestar.

Es posible señalar dos aspectos centrales que debieran sustentar la acción de esta unidad y que resultan imprescindibles para la gestión de un Servicio de Bienestar Moderno.

El primero dice relación con la necesidad de la **investigación permanente y sistemática** con relación a aspectos internos del servicio, del universo de afiliados a los cuales atiende, del ambiente organizacional, y del macro-ambiente del cual forma parte. Lo anterior permite, en términos de **información**, un proceso de retroalimentación apropiado para desarrollar las fases del proceso administrativo relacionadas con la **planeación** y el **control** existiendo por lo tanto una posibilidad certera de que las características del producto, que emane de esta unidad, respondan a las diversas necesidades que demanda la realidad, además de otorgarle la **cientificidad** necesaria que valide su actuar frente a diversas instancias de la organización relacionadas tanto con los niveles directivos como con los operativos permitiéndole cumplir funciones de **línea y de staff profesional**.

Por otra parte, la investigación es la herramienta que permite otorgar un carácter proactivo a la acción, y por ende responder a una dinámica continuamente cambiante. Para lograr lo anterior resulta fundamental contar además con una **estructura** que favorezca el desarrollo de estos procesos principalmente en términos del recurso humano, monetario, material y temporal.

El segundo aspecto, dice relación con la importancia **del trabajo en equipo** para un adecuado aprovechamiento del Recurso Humano. El apoyo técnico entre las distintas unidades de la organización relacionadas con este recurso, resulta fundamental para la atracción, mantención y desarrollo de las personas al mismo tiempo que para el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual implica trabajar con una visión sistémica de la organización en donde hay un límite definido que regula o genera las interacciones necesarias permitiendo su coordinación.

Desde el punto de vista profesional, esto resulta fundamental para superar el aislamiento que ha caracterizado a estas unidades y que ha reducido las posibilidades en su actuar.

Por otra parte, **trabajar en equipo** involucra también volver la mirada sobre el universo de afiliados a los cuales se atiende convirtiéndolos en actores protagonistas de su bienestar, es decir resulta imprescindible generar espacios que permitan la coordinación con los socios del bienestar creando instrumentos o herramientas que faciliten su participación

pues ellos son los mejores conocedores de sus necesidades y evaluadores de los beneficios que se entregan, por lo cual el trabajo en equipo **implica también aprender a trabajar con la percepción que los afiliados tienen de la realidad.**

Respecto al Área de Estudio.

Es posible señalar, a partir de la experiencia desarrollada, la importancia que tiene el Bienestar de Personal como área de intervención, debido a que es un punto de encuentro entre las necesidades de la organización y las necesidades del trabajador. El contexto que afecta a las organizaciones de hoy exige una revalorización del recurso humano como una fuerza potencial para alcanzar los objetivos institucionales, en este sentido los Servicios de Bienestar deben responder a nuevas demandas relacionadas con la atracción de un personal bien calificado y su futura mantención, lo que implica cambiar la mirada de los beneficios y prestaciones que se entregan de gasto a inversión, es decir no como un favor que permite resolver a los trabajadores determinados problemas, sino como servicios que agregan valor a la administración de personal.

En este sentido el desafío implica también conciliar una visión del trabajador y una comprensión más acabada de las necesidades que lo afectan en los diferentes períodos que atraviesa en la vida laboral, de manera tal de generar programas de acción que resulten atractivos para ellos teniendo un valor complementario a la remuneración que percibe, y además que tengan un valor agregado para la organización en la medida que favorezcan su productividad.

Lo anterior configura que la organización y por ende el subsistema de bienestar definan un paradigma que oriente sus acciones basado en la relación laboral que se quiera establecer con el trabajador.

Respecto a Servicio Social como Profesión.

La formación académica de Servicio Social favorece el estatus profesional dentro de la organización. Los conocimientos metodológicos le confieren un instrumental técnico para elaborar diagnósticos, diseñar y evaluar proyectos haciendo uso de técnicas de relación individual, grupal y aún más generales que le permiten una intervención organizacional.

Su experiencia y conocimiento de la comunidad le permiten canalizar hacia la organización una serie de recursos estatales o privados, para ser aprovechados en beneficio de los trabajadores.

Su formación filosófica le permite valorar el trabajo en equipo e incorporarse a él desempeñando diversas funciones de acuerdo a la necesidad.

No obstante lo anterior, es necesario modificar el actuar profesional en esta área evolucionando hacia una acción proactiva . La necesidad de cambio en la profesión surge principalmente del cambio de paradigma organizacional, el cual impone una mayor necesidad de eficiencia ante la cual se debe adaptar el accionar interiorizándose de la misión estratégica que la organización desea implementar para lo cual se requiere perfeccionar y adquirir nuevas herramientas.

En este sentido resulta imprescindible como **sustento teórico para la gestión**, ampliar y profundizar en los conocimientos de la **administración** siendo capaz de incorporar conceptos modernos que permitan un accionar paralelo y la vez complementario al de otros profesionales relacionados con el recurso humano.

Por otra parte, la complejidad de esta área de intervención demanda de los profesionales, Asistentes Sociales, que en ella se desarrollan el dominio de un **lenguaje y terminología** que reflejen un conocimiento y una metodología para el accionar que le permitan ocupar un rol en la administración de recurso humano, más allá que el de administrador de beneficios aún considerando la riqueza que yace en ello.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto:

- "Administración de recursos humanos"
Editorial MC Graw Hill. Segunda Edición. Colombia 1995.

IBAÑEZ, Isnar:

- "Gerencia Personalizada"
Editorial Universitaria. Primera Edición Chile 1988.

KAST Y ROSENZWEIG:

- "Administración en las organizaciones"
Editorial MC Graw Hill. Segunda Edición. Mexico 1983.

MAX NEFF, Manfred:

- "Desarrollo a escala humana"
Cepaur Fundación Dag Hammarsjold. Suecia 1986.

RODRIGUEZ, Darío:

- "Diagnóstico Organizacional"
Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago 1992.

Documentos y otros:

AYLWIN Nidia:

- "Elementos para el estudio del bienestar social"
Revista de Trabajo Social N ° 11.1974

CAIRO, Oscar:

- "El hombre de relaciones"
Apunte de circulación interna. Cátedra de Administración de Servicios de Bienestar Social. Escuela de Servicio Social. Universidad de Valparaíso. Chile 1998.

ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL:

- “Departamento de bienestar y calidad total”
Equipo seminarista Congreso Nacional. Universidad de Valparaíso 1993

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL:

- “Modelo diagnóstico de necesidades sociolaborales”
Pontificia Universidad Católica de Chile. 1985

GALLEGUILLOS, Ema y otros:

- “Un enfoque integral en la atención de bienestar de personal del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota”.

Seminario para optar al título de Asistente Social. Escuela de Servicio Social. Universidad de Valparaíso. Chile 1995.

JIMENEZ, Mónica:

- “Algunos rasgos de la evolución de trabajo social de empresa”
Revista de Trabajo Social N° 30. 1980

LILLO, Luis:

- “Diplomado en recursos humanos”
Programa de especialización. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Universidad de Valparaíso. Chile.

MONCKEBERG, Isabel:

- “Apuntes de Gestión Moderna”
DERCO. CHILE 1997.

VALCASE, Juan José:

- “Planificación Empresarial”
Apunte de circulación interna. Cátedra de Administración de Servicios de Bienestar Social. Escuela de Servicio Social. Universidad de Valparaíso. Chile 1998.

ANEXO 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE N° 1

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Estructura del servicio de bienestar : se define como los aspectos más estables del servicio, y conforma su "esqueleto."	Estructura interna.	Recursos materiales y de infraestructura	Existencia de un espacio físico adecuado	El servicio de bienestar cuenta con oficina independiente de trabajo	SI : 2 NO : 0
				Esta oficina asegura la privacidad en la atención	SI : 2 NO : 0
				La ubicación del servicio es accesible a todos los afiliados	SI : 2 NO : 0
				El mobiliario es suficiente en cantidad y calidad para la atención del afiliado	SI : 2 NO : 0
			Existencia de tecnología adecuada para la atención de los afiliados	Teléfono Fax Computadores Fotocopiadora	SI : 2 NO : 0
			Utilización de la tecnología existente para una mejor atención de los afiliados	Se utilizan programas de computación especializados para la gestión del bienestar	SI : 2 NO : 0
			Existencia de material fungible adecuado para la realización de actividades		SI : 2 NO : 0

		<p>Recursos Humanos</p>	<p>Existencia de profesionales suficientes para la atención del universo de los afiliados</p> <p>Existencia de personal para la atención de las problemáticas de los afiliados y sus familias</p> <p>Existencia de un grupo administrativo de apoyo a la gestión del servicio de bienestar</p> <p>Existencia de capacitación permanente del personal de servicio de bienestar</p> <p>Existencia de un presupuesto anual</p> <p>Forma de obtener este presupuesto</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>	<p>3 o más : 2 menos de 3 : 0</p>
	<p>Recursos Financieros</p>	<p>Aporte fiscal</p> <p>Aporte del afiliado</p> <p>Cuota de incorporación</p> <p>Interés y reajuste de los préstamos</p> <p>Descuentos, porcentajes, provenientes de convenios suscritos con empresas</p> <p>Donaciones y otros</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>	

				<p>Atención preescolar (servicio de salacuna y jardín infantil)</p> <p>Atención social (servicio social)</p> <p>Creación de cooperativas de vivienda, consumo y otras</p> <p>Actividades deportivas, de veraneo, culturales, recreativas, etc.</p> <p>Convenios con empresas comerciales e industriales</p> <p>Los servicios y prestaciones otorgadas son utilizadas igualmente por el estamento académico y el no académico.</p> <p>Existencia de servicios y prestaciones relacionados con el desempeño</p> <p>Las características de las prestaciones implican un valor agregado para la organización</p> <p>Existencia de flexibilidad para modificar la estructura interna del bienestar según requerimientos.</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>
			<p>Distribución Global de los beneficios por estamento.</p> <p>Valor Estratégico de los servicios y prestaciones.</p> <p>Estabilidad de la estructura interna del subsistema</p>		

	Dependencia Administrativa	Definición de los requerimientos para obtener los beneficios. Tiempo de demora en la entrega de beneficios	Necesarios Excesivos Rápido Oportuno Lento La ubicación estructural del servicio de bienestar favorece la toma de decisiones. La ubicación estructural del servicio de bienestar permite la interrelación con otros sistemas vinculados al recurso humano.		Necesarios : 2 Excesivos : 0 Rápido : 2 Oportuno : 1 Lento : 0 SI : 2 NO : 0 SI : 2 NO : 0
--	----------------------------	---	--	--	--

VARIABLE N° 2

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	Valores
Procesos del servicio de bienestar : conjunto de actividades relacionadas entre si y dirigidas a conseguir un resultado en particular.	Proceso administrativo	Planificación: Es un proceso a través del cual se establece anticipadamente los programas y cursos de acción a seguir	El servicio cuenta con una política de bienestar explícita		SI : 2 NO : 0
			Esta política se relaciona con una política de recurso humano a nivel organizacional		SI : 2 NO : 0
			Existencia de una planificación explícita .		SI : 2 NO : 0
			Tipo de planificación	Estratégica Operativa	Operativa : 0 Estratégica : 2
			Profesionales encargados de la planificación.	Sólo del Servicio de Bienestar	Sólo : 0
			El comité de bienestar participa en la planificación	Conjunta con otras instancia relacionadas con RRHH	Conjunta : 2
			El subsistema de bienestar posee capacidad de investigación diagnóstica.		SI : 2 NO : 0
			Materias hacia las que se orienta la investigación diagnóstica.	Afiliado y su familia	SI : 2 NO : 0
				Aspectos internos de la organización	SI : 2 NO : 0
				Aspectos externos de la organización	SI : 2 NO : 0

			<p>Los programas y/o convenios se formulan sobre la base de los resultados obtenidos en investigaciones diagnósticas</p> <p>Cada programa y/o convenio cuenta con objetivos definidos generales y específicos</p> <p>Los objetivos son congruentes con los objetivos definidos por la organización</p> <p>Existe un manual de procedimiento del servicio</p> <p>Existe un manual de especificación del cargo</p> <p>Existen funciones definidas dentro del servicio</p> <p>Los equipos de trabajo del servicio tienen definidas estas funciones</p> <p>Para cada una de las funciones se encuentran definidas las actividades</p> <p>Los equipos de trabajo del servicio poseen objetivos definidos</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>
	<p>Organización: Es un proceso a través del cual se distribuye el trabajo en el grupo y se establece la autoridad necesaria.</p>			

			<p>Se realizan reuniones interdepartamental para obtener y entregar apoyo técnico</p> <p>El servicio de bienestar brinda asesoría a los directivos de la organización en lo relativo a determinación de políticas de bienestar</p> <p>Existen canales de comunicación expeditos entre el servicio de bienestar y los afiliados</p> <p>Existen instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación</p> <p>Se establecen convenios y/o sistemas de coordinación con organizaciones que le permitan colaborar en la satisfacción de las necesidades del personal del servicio y sus afiliados</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>
		<p>Coordinación externa</p>		

	<p>Control: Esta función cumple la misión verificar si los objetivos han sido cumplidos de la manera en que se programaron y señalar los efectos y errores con el objetivo de que puedan ser evitados en el futuro.</p>	<p>Existe una política de control</p> <p>Se definen ítem sobre los cuales se efectuara el control</p> <p>Se realizan comparaciones cualitativas con respecto a los beneficios otorgados y los programados</p> <p>Se verifica la funcionalidad de los programas, convenios y regalías, evaluándolos desde la perspectiva de los implementadores y de los beneficiarios</p> <p>Se utilizan procesos estadísticos en el control de la gestión</p> <p>Se realiza un control presupuestario, avalado por un sistema de contabilidad, como mecanismo de información contable</p> <p>Se identifican las desviaciones en los diferentes programas, analizando las variables intervinientes en ellas</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>	
--	---	---	--	--

	<p>Proceso desarrollo del producto: Se define como la relación entre las necesidades de los afiliados y las características de las prestaciones y convenios existentes</p>		<p>Se establece un programa de acción correctiva</p> <p>Existencia de beneficios diferenciados según las distintas necesidades de los trabajadores</p> <p>Las características de las actuales prestaciones y convenios satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento académico</p> <p>Las características de las actuales prestaciones y convenios existentes satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento no académico</p>	<p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p> <p>SI : 2 NO : 0</p>	
--	--	--	--	---	--

VARIABLE N° 3

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	Valores
Satisfacción del afiliado: Se definen como las opiniones de los afiliados sobre las variables estructura y proceso del subsistema de bienestar.	Percepción en cuanto a Recursos Materiales y de infraestructura		Existencia de un espacio físico adecuado	El servicio de bienestar cuenta con oficina independiente de trabajo	5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde
				Esta oficina asegura la privacidad en la atención	5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde
				La ubicación del servicio es accesible a todos los afiliados	5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde
				El mobiliario es suficiente en cantidad y calidad para la atención del afiliado	5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde

	<p>Percepción en cuanto a Recursos Humanos existentes</p>		<p>Existencia de tecnología adecuada para la atención de los afiliados</p>	<p>Teléfono Fax Computadores Fotocopiadora</p>	<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
			<p>Utilización de la tecnología existente para una mejor atención de los afiliados</p>	<p>Se utilizan programas de computación especializados para la gestión del bienestar</p>	<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
			<p>Existencia de profesionales suficientes para la atención del universo de los afiliados</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
			<p>Existencia de personal para la atención de las problemáticas de los afiliados y sus familias</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>

	<p>Recursos financieros</p>	<p>El presupuesto con que cuenta el dpto. es suficiente para realizar lo programado</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
	<p>Planes de Servicios y beneficios existentes</p>	<p>El presupuesto es distribuido de tal manera que beneficia a todos los afiliados</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
	<p>Tipo de Beneficio</p>	<p>Opinión en cuanto a: Ayudas económicas para la atención de salud</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
		<p>Opinión en cuanto a: Asignaciones (sumas de dinero no reembolsables) para compras de anteojos, prótesis y medicamentos</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
		<p>Opinión en cuanto a: Asignaciones por matrimonio, nacimiento, fallecimiento y escolaridad</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>

		<p>Definición de los requerimientos y documentación p para obtener los beneficios</p>	<p>Opinión : Necesarios Excesivos</p>	<p>Opinión en cuanto a: Préstamos para solucionar diversas necesidades: médicos, dentales, educacionales, para equipar el hogar, para adquirir o mejorar vivienda, etc.</p> <p>Opinión en cuanto a: Actividades deportivas, de veraneo, culturales, recreativas, etc.</p> <p>Opinión en cuanto a: Convenios con empresas comerciales e industriales</p>	<p>2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
--	--	---	---	---	--

		Tiempo de demora en la entrega del beneficio	Agilidad en la respuesta		5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde
--	--	--	--------------------------	--	--

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	Valores
Procesos del servicio de bienestar	Percepción en cuanto al Proceso administrativo	Planificación:	Opinión en cuanto a: Existe un diagnóstico previo para planificar los programas y actividades	El servicio de bienestar identifica las necesidades individuales de sus afiliados previo a la planificación de programas y actividades	5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde
		Organización:	Opinión en cuanto a: Los beneficios se encuentran organizados		5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde
			Opinión en cuanto a: El servicio de bienestar es oportuno en su atención al afiliado		5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde

	<p>Dirección:</p>	<p>Opinión en cuanto a: Se realizan reuniones técnicas y administrativas periódicas a fin de analizar la marcha de la unidad</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
	<p>Coordinación:</p>	<p>Coordinación al interior del servicio</p>	<p>Opinión en cuanto a: Se establecen canales de comunicación formal que permitan el flujo de información al interior del servicio</p>	<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
		<p>Coordinación interna con otros subsistemas de la organización</p>	<p>Opinión en cuanto a: Se establecen flujos de información entre el servicio de bienestar y otros sistemas de la organización</p>	<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
			<p>Opinión en cuanto a: Se realizan reuniones interdepartamental para obtener y entregar apoyo técnico</p>	<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
			<p>Opinión en cuanto a: El servicio de bienestar</p>	<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo</p>

				<p>brinda asesoría a los directivos de la organización en lo relativo a determinación de políticas de bienestar</p> <p>Opinión en cuanto a: Existen canales de comunicación expeditos entre el servicio de bienestar y los afiliados</p> <p>Opinión en cuanto a: Existen instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación</p> <p>Opinión en cuanto a: Se establecen convenios y/o sistemas de coordinación con organizaciones que le permitan colaborar en la satisfacción de las necesidades del personal del servicio y sus afiliados</p>	<p>3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
			<p>Coordinación externa</p>		
	<p>Control:</p>		<p>Opinión en cuanto a: Se verifica la funcionalidad de los programas, convenios y regalías, evaluándolos</p>		<p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en</p>

	Proceso desarrollo del producto:		Opinión en cuanto a: Existencia de beneficios diferenciados por estamentos , según sus necesidades.	Corrección de errores en las actividades organizadas	<p>desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p> <p>5= Muy de acuerdo 4 =De acuerdo 3 =Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 =En desacuerdo 1= Muy en desacuerdo 0 = No responde</p>
		desde la perspectiva de los implementadores y de los beneficiarios	Opinión en cuanto a: Se establece un programa de acción correctiva	Corrección de errores en algunas tomas de decisiones	

ANEXO 2

Instrumentos Recolección de Datos

Entrevista Estructurada al Jefe de Bienestar

Encuesta Satisfacción del Afiliado

Ficha Sociofamiliar

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL ASISTENTE SOCIAL
DEL SERVICIO DE BIENESTAR**

El presente instrumento tiene por finalidad conocer el funcionamiento del servicio de bienestar que usted dirige, para facilitar sus respuestas se ha elaborado la siguiente pauta considerando los elementos básicos de este subsistema : estructura y procesos.

Agradecemos su disposición para colaborar en este estudio, el que sin duda será un aporte tendiente a mejorar la gestión de este servicio.

Equipo Seminarista
Servicio Social
Universidad de Valparaíso

En relación a la variable estructura del servicio de bienestar.

Estructura interna

Recursos materiales e infraestructura.

- 1.- ¿El servicio de bienestar cuenta con oficina independiente de trabajo ?
- 2.- ¿ Esta oficina asegura la privacidad en la atención al afiliado ?
- 3.- ¿La ubicación de l servicio es accesible a todos los afiliados del servicio ?
- 4.- ¿El mobiliario es suficiente en cantidad y calidad para la atención del afiliado ?
- 5.- ¿Cuenta con tecnología adecuada para la atención del cliente ,tal como teléfono, fax, computadores , fotocopiadora ?
- 6.- ¿Utiliza programas de computación especializados para la gestión de bienestar ?
- 7.- ¿El servicio dispone de material fungible adecuado para la realización de sus actividades ?

Recursos Humanos.

- 8.- ¿El servicio cuenta con profesionales suficientes para la atención del universo de los afiliados ?
- 9.- ¿Cuenta con personal para la atención de las problemáticas de los afiliados y sus familias ?

0.- ¿ El servicio cuenta con un grupo administrativo de apoyo a la gestión del servicio de Bienestar?

1.- ¿ El personal del servicio de bienestar se capacita permanentemente en materias que favorezcan su desempeño ?

Recursos Financieros.

12.- ¿ El servicio de bienestar cuenta con presupuesto anual ?

13.- ¿ Cual es la forma de obtener este presupuesto? (aporte fiscal, aporte del afiliado, cuota de incorporación, interés y reajuste de los préstamos , descuentos , porcentajes provenientes de convenios suscritos con empresas, donaciones y otros)

14.- ¿ Existe otro mecanismo de obtención de dinero ?

15.- ¿Existe diferenciación de presupuesto para cada actividad ?

16.- ¿El presupuesto con que cuenta el servicio es suficiente para realizar lo programado ?

17.- ¿ El presupuesto es distribuido de tal manera que beneficie a todos los afiliados ?

18.- ¿Existe autonomía para decidir el traspaso de un ítems a otro ?

Planes de Servicios y Beneficios existentes.

Marque si el servicio cuenta o no con los siguientes beneficios :

	Tipo de Beneficio	SI	NO
19	Atención médica y dental a base de médicos contratados por el servicio.		
20	Ayudas económicas para la atención de salud.		
21	Asignaciones (sumas de dinero no reembolsables) para compras de anteojos, prótesis y medicamentos.		
22	Asignaciones por matrimonios , nacimiento , fallecimiento y escolaridad, para el funcionario y sus cargas..		
23	Préstamos para solucionar distintas necesidades (médicas, dentales, educacionales, para equipar el hogar, para adquirir o mejorar vivienda, etc.		
24	Atención pre escolar (servicio de sala cuna y jardín infantil)		
25	Atención Social (Servicio social)		

26	Creación de cooperativas de vivienda , consumo y otras.		
27	Actividades deportivas , de veraneo , culturales , recreativas etc.		
28	Convenios con empresas comerciales e industriales .		

29.- ¿Según a la información que usted tiene, los servicios y prestaciones otorgadas por este servicio, son utilizadas igualmente por el estamento académico y el no académico ?

30.- ¿ Se podría establecer alguna relación entre los servicios y prestaciones otorgadas y el desempeño de los afiliados?

31.- ¿ Usted considera que las características de las prestaciones implican un valor agregado para la organización?

32.- ¿ Existe la flexibilidad necesaria para modificar la estructura interna del subsistema, de acuerdo a los requerimientos de su dinámica?

33.- ¿ Usted considera que los requisitos y documentación exigida para obtener beneficios son necesarios o excesivos ?

34.- ¿En relación al tiempo de demora en la entrega de l beneficio , este se considera rápido , oportuno lento ?

Dependencia Administrativa

35.- ¿Cual es la ubicación estructural del subsistema de bienestar a partir del organigrama organizacional ?

36.- ¿ Usted considera que la ubicación estructural del servicio de bienestar , favorece la toma de decisiones ?

37.- ¿La ubicación estructural del servicio de bienestar , permite la interrelación de esta unidad con otros sistemas vinculados con el recurso humano ?

En relación a la variable procesos del servicio de bienestar .

Proceso Administrativo.

PLANIFICACION.

- 38.- ¿El servicio cuenta con una política de bienestar explícita ? (corto / largo plazo)
- 39.- ¿ Si la respuesta es sí , ésta se relaciona con una política de recurso humano a nivel organizacional ?
- 40.- ¿El funcionamiento del servicio se depende de una planificación explícita ?
- 41.- ¿ Si la respuesta es sí , esta planificación es estratégica y / u operativa ?
- 42.- ¿Quiénes son los profesionales encargados de la planificación
- 43.- ¿El comité de bienestar participa en la planificación ?
- 44.- ¿El subsistema de bienestar posee capacidad de investigación diagnóstica ?
- 45.- Si la respuesta es sí , ¿ hacia que materias se orienta (aspectos internos del sub sistema, aspectos del afiliado y su familia , aspectos internos de la organización , aspectos externos de la organización)
- 46.- ¿ Los programas y/o convenios se formulan sobre la base de los resultados obtenidos en las investigaciones diagnósticas ?
- 47.- ¿Cada programa y/o convenio cuenta con objetivos definidos generales y específicos ?
- 48.- ¿Los objetivos son congruentes con los objetivos definidos por la organización ?

ORGANIZACIÓN .

- 49.- ¿Existe un manual de procedimiento del servicio ?
- 50.- ¿Existe un manual de especificación del cargo ?
- 51.- ¿Existen funciones definidas dentro del servicio ?
- 52.- ¿Los equipos de trabajo del servicio tienen definidas estas funciones ?

- 53- ¿Para cada una de las funciones se encuentran definidas las actividades ?
- 54- ¿ Los equipos de trabajo poseen objetivos definidos ?
- 55-¿Los equipos de trabajo del servicio tiene distribuidas las actividades ?
- 56- ¿Los beneficios se encuentran organizados ?
- 57- ¿Está definida la forma de obtener los beneficios ?
- 58- ¿Según su percepción el servicio de bienestar es oportuno en su atención al afiliado ?
- 59.- ¿Se fomenta el desarrollo de actividades necesarias para el logro de los objetivos planteados ?

DIRECCION

- 60.- ¿El servicio cuenta con autonomía para la toma de decisiones ?
- 61.- ¿La jefatura del servicio toma en cuenta las opiniones de su equipo de trabajo ?
- 62.- ¿Se realizan reuniones técnicas y administrativas periódicas a fin de analizar la marcha de la unidad ?

COORDINACION .

- 63.- ¿Se comunica claramente los objetivos del servicio de bienestar a cada una de las unidades de trabajo y sus componentes ?.
- 64.- ¿Se informa sobre las funciones que le corresponde a cada unidad en el logro del objetivo común ?
- 65.-¿ Se capacita al personal para el desarrollo del trabajo en equipo ?
- 66.- ¿Se realiza en forma periódica reuniones de trabajo ?
- 67.- ¿Se establece canales de comunicación formal que permitan el flujo de información al interior del servicio ?
- 68.- ¿Se establecen flujos de información entre el servicio de bienestar y otros sistemas de la organización ?

- 69.- ¿Se realizan reuniones interdepartamentales para obtener y entregar apoyo técnico ?
- 70.- ¿El servicio de bienestar brinda asesoría a los directivos de la organización en lo relativo a determinación de políticas de bienestar ?
- 71.- Existen canales de comunicación expeditos entre el servicio de bienestar y los afiliados ?
- 72.- ¿Existen instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación ?
- 73.- ¿Se establecen convenios y/o sistemas de coordinación con organizaciones que le permitan colaborar en la satisfacción de las necesidades del personal del servicio y sus afiliados ?

CONTROL.

- 74.- ¿ Existe una política de control dentro del servicio de bienestar ?
- 75.- ¿Se definen ítems sobre los cuales se efectuará el control ?
- 76.- ¿Se realizan comparaciones cualitativas con respecto a los beneficios otorgados y los programados ?
- 77.- ¿Se verifica la funcionalidad de los programas , convenios y regalías , evaluándolos desde la perspectiva de los implementadores y de los beneficiarios ?
- 78.- ¿Se utilizan procesos estadísticos en el control de la gestión ?
- 79.- ¿Se realiza un control presupuestario , avalado por un sistema de contabilidad , como mecanismo de información contable ?
- 80.- ¿ Se identifican las desviaciones en los diferentes programas , analizando las variables intervinientes en ellas?
- 81.- ¿Se establece un programa de acción correctiva ?

PROCESO DE DESARROLLO DEL PRODUCTO.

- 82.- ¿ Existen beneficios igualitarios para todos los trabajadores , o se encuentran diferenciados por estamentos según sus distintas necesidades ?

**Encuesta Bienestar
Satisfacción del afiliado.**

El instrumento que a continuación se le entrega, tiene por finalidad recoger información que permita conocer su percepción acerca del funcionamiento del servicio de bienestar de la institución en la cual Ud. se desempeña y al cual se encuentra afiliado.

La encuesta es anónima y sólo tiene fines de mejoramiento de la gestión del servicio de bienestar conciliando al máximo los beneficios que se entregan con las necesidades sentidas por sus afiliados. Solo se le solicita que marque con una "X" el estamento al cual usted pertenece, con el fin de realizar un mejor análisis de la información.

Todas las preguntas constan de 5 alternativas que avanzan de lo positivo a lo negativo con relación la afirmación que se entrega. Marque con una "X" la casilla que contenga la alternativa con la cual se siente más identificado.

Muchas Gracias por su cooperación y buena disposición para responder las siguientes preguntas.

Equipo Seminarista
Servicio Social

Universidad de Valparaíso, 1999

Usted pertenece a :

Estamento académico

No académico

Variable Estructura del servicio de bienestar.

1.- Considera Ud. que las dependencias del servicio de bienestar aseguran la privacidad en la atención que brinda al afiliado.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Muy de Acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

2.- Considera Ud. que la ubicación física del servicio de bienestar es accesible para todos los afiliados.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Muy de Acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

3.- Considera Ud. que el mobiliario, de las dependencias de este servicio, es suficiente en calidad y cantidad para la atención del afiliado

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Muy de Acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

4.- Considera Ud. que el servicio posee una tecnología (computador, fax, fotocopiadora, etc.) adecuada para la atención eficiente y oportuna del afiliado.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Muy de Acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

5.- De acuerdo a su percepción, el servicio de bienestar utiliza la tecnología existente (programas de computación especializados, fax, etc.) para una mejor atención de los afiliados.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

6.- Considera Ud. que el servicio bienestar cuenta con un número de profesionales suficientes para la atención del total de los afiliados.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

7.- De acuerdo a su percepción , el servicio de bienestar cuenta con personal para la atención de la problemáticas de los afiliados y su familia.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

8.- Considera Ud. que el presupuesto con que cuenta el servicio de bienestar es suficiente para realizar lo programado.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

9.- Usted considera que el presupuesto es distribuido de tal manera que beneficia a todos los afiliados.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

10.- Considera Ud. que el beneficio de ayuda económica para atención de salud responde a las necesidades de los afiliados.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

11.- De acuerdo a su percepción, las asignaciones para compra de anteojos, prótesis responden a las necesidades de los afiliados.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

12.- Considera Ud. que las asignaciones por matrimonio, nacimiento, fallecimiento y escolaridad, responden a las necesidades de los afiliados.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

13.- De acuerdo a su percepción, el sistema de préstamos otorgados responde a los requerimientos de los afiliados.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

14.- Considera Ud. que las actividades de veraneo, culturales, recreativas, tales como fiesta de Navidad, cena de fin de año y otras, responden a las necesidades de los afiliados.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

15.- Ud. cree que los convenios con empresas comerciales e industriales responden a las necesidades de los afiliados

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

16.- De acuerdo a su percepción, los servicios y prestaciones, son utilizados igualmente por el estamento académico y el no académico.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

17.- Ud. considera que la documentación y requerimientos exigidos para obtener los beneficios son los necesarios. (sin excesos)

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

18.- Ud. cree que el tiempo de demora en la entrega del beneficio es el oportuno (agilidad en la respuesta).

Muy de acuerdo

En desacuerdo.

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Variable Procesos del servicio de bienestar
Dimensión Proceso administrativo.

19.- Considera Ud. que el servicio de bienestar identifica las necesidades individuales de sus afiliados previo a la planificación de programas y actividades.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

20.- Ud. considera que las prestaciones y beneficios entregadas por el servicio de bienestar se encuentran organizadas.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

21.- Considera Ud. que el servicio de bienestar realiza reuniones técnicas y administrativas necesarias para analizar la marcha de la unidad.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

22.- Considera Ud. que el servicio de bienestar establece flujos de información con otras unidades de la organización.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

23.- De acuerdo a su percepción el servicio de bienestar realiza reuniones con otros departamentos de la organización para obtener y entregar apoyo técnico.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

24.- De acuerdo a su percepción el servicio de bienestar brinda asesoría a los directivos de la organización en lo relativo a determinación de políticas de bienestar.

- | | | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

25.- Cree Ud. que existen canales de comunicación expeditos entre el servicio de bienestar y los afiliados.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

26.- Ud. considera que el servicio de bienestar cuenta con instrumentos que canalicen las inquietudes de los afiliados y fomenten su participación

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

27.- De acuerdo a su percepción el servicio de bienestar establece convenios y/o sistemas de coordinación con organizaciones que le permitan colaborar en la satisfacción de las necesidades del personal del servicio y sus afiliados.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

28.- Ud. considera que el servicio de bienestar verifica la funcionalidad de los programas, convenios y regalías evaluándolos desde la perspectiva de los implementadores y de los beneficiarios.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

29.- Ud. considera que el servicio de bienestar realiza la corrección necesaria en errores de decisiones adoptadas

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

30.- Considera Ud. que el servicio de bienestar realiza la corrección necesaria en errores en las actividades organizadas.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> | En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> | De acuerdo | <input type="checkbox"/> | Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | |

Dimensión Proceso de Desarrollo del Producto.

31.- Usted considera que los beneficios están diferenciados según la distintas necesidades de los estamentos. (académico / no académico)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

32- Ud. cree que las características de las prestaciones y convenios existentes satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento académico.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

33- Ud. cree que las características de las prestaciones y convenios existentes satisfacen las necesidades de los afiliados pertenecientes al estamento no académico.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

34.- Usted considera que la cotización realizada es retribuida con los beneficios entregados por el servicio de bienestar.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> En desacuerdo |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo | <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo. |
| <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo | |

De las prestaciones señaladas en el presente cuadro :

- Marque las que utiliza frecuentemente (últimos 6 meses)
- Señale como considera usted estas prestaciones. (utilice los siguientes códigos).

MS : muy satisfactorios

I : insatisfactorios

S : satisfactorios

MI : muy insatisfactorios

R : regularmente satisfactorios

PRESTACIONES	LOS UTILIZA FRECUENTEMENTE :		ESTAS PRESTACIONES , USTED LAS CONSIDERA :				
	SI	NO	MS	S	R	I	MI
PRESTACIONES MEDICAS							
Consultas Médicas c / bono Fonasa o Isapre							
Consultas Médicas Particulares s / bono Fonasa o Isapre.							
Exámenes Médicos c/ bono Fonasa o Isapre							
Exámenes Médicos Particulares s/ bono Fonasa o Isapre							
Programas Médicos de Fonasa o Isapre							
PRESTACIONES DENTALES							
Tratamientos Dentales c/ Dentistas en convenio con la Universidad							
Tratamientos Dentales efectuados en forma particular.							
Adquisición medicamentos farmacias convenio Universidad							
Adquisición medicamentos en forma particular							
Adquisición de lentes en ópticas en convenio con la Universidad							
Adquisición de lentes en forma particular							
AYUDAS ECONOMICAS							
Asignación por Matrimonio							
Asignación por Natalidad							
Asignación por Fallecimiento							
Ayudas de Escolaridad							
Préstamos							

De los convenios señalados en esta lista :

- Marque con una X , si usted los utiliza frecuentemente (durante los últimos 6 meses).
- Señale como considera usted a estos convenios :

MS : muy satisfactorios
 S : satisfactorios
 R : regularmente satisfactorios

I : insatisfactorios
 MI : muy insatisfactorios

CONVENIOS	LOS UTILIZA FRECUENTEMENTE		USTED CONSIDERA QUE LOS CONVENIOS EXISTENTES SON :				
	SI	NO	MS	S	R	I	MI
CONVENIOS MEDICOS							
Fondo Nacional de Salud (FONASA)							
Centro de Salud CAPREDENA							
Instituto de seguridad del Trabajo. IST							
Asomel . Ltda.							
Cemed .(Médicos a domicilio)							
Cruz Verde (Médicos a domicilio)							
CONVENIOS DENTALES							
Centro de Salud CAPREDENA							
Sedena							
Sedin							
Unident							
Dra. Patricia Escalona.							
CONVENIOS FARMACIAS							
Farmacia Cruz Verde							
Farmacia La Catedral. (Red Farma)							
Farmacia Unifarm							
CONVENIOS OPTICAS							
Optica Bulling y Bulling							
Optica Schilling							
Optica Schultze							
Optica Lens							
Optica Koch							
Carlos Hammersley							
Optica Losada							
Optica Pincetti							
CONVENIO SUPERMERCADOS							
Supermercado Santa Isabel							
Frigorífico EL Salto							
Supermercado Disal							
CONVENIO CASAS COMERCIALES							
Casa Ximena							
Calzados Blanco y Negro							
CONVENIO TRANSPORTE							
Metro Regional Valparaíso							
CONVENIOS RECREACIÓN							
Colinas de Cuncumen							
Centro de Recreación Las Cascadas							
Cabañas Terrasol							
Hostal Turismo Croata							
Fundo El Molino							

Encuesta de Bienestar

Ficha Socio Familiar

El instrumento que a continuación se le entrega, tiene por objetivo obtener información que permita actualizar la base de datos con que cuenta el servicio de bienestar de la institución en la cual usted se desempeña y al cual se encuentra afiliado.

Para responder, señale el número de su alternativa dentro del recuadro , o señale la información que se solicita , según corresponda.

Muchas gracias por su cooperación y buena disposición para responder las siguientes preguntas.

Equipo Seminarista
Servicio Social
Universidad de Valparaíso, 1999

PERFIL DEL TRABAJADOR.

01.- Nombre :

02.- Edad :

03.- Estado Civil :

- 1. Soltero
- 2. Casado
- 3. Viudo
- 4. Otro (especificar)

04.- Estudios realizados. (último curso aprobado o título obtenido).

.....

05.- Domicilio.

..... Comuna

06.- Tipo de contrato que usted tiene :

- 1. De planta
- 2. Plazo Fijo
- 3. A honorarios
- 4. Otro (especificar)

07.- Señale actividad (o cargo) , que actualmente usted realiza en la organización.

.....

08.- ¿Cuál es su remuneración mensual actual? Señale el tramo en el que usted se encuentra

- 1. menos de 100 mil pesos.
- 2. Entre 100 mil - 300 mil pesos.
- 3. Entre 300 mil - 500 mil pesos .
- 4. Entre 500 - 700 mil pesos.
- 5. Entre 700 - 900 mil pesos.
- 6. Más de 900 mil pesos.

09.- ¿Cuál es su sistema de horario?

- 1. Horario Fijo.
- 2. Turnos
- 3. Otro (especificar).....

10.- ¿Cuál es su horario de trabajo?

De a hrs.

11.- ¿Trabaja usted horas extraordinarias?

- 1. Si
- 2. No

Si su respuesta es si, ¿cuántas horas semanales?

12.- ¿Cuánto tiempo demora usted en trasladarse desde su domicilio a su lugar de trabajo?

- 1. 15 a 30 minutos
- 2. 31 a 40 minutos
- 3. 41 a 50 minutos
- 4. 51 a 60 minutos
- 5. Más de 60 minutos

13.- ¿Qué medio de transporte utiliza para su traslado?

.....

14.- ¿Ha tomado vacaciones en los últimos doce meses?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No le corresponden

15.- Nombre de la Caja o A.F.P. a la que usted pertenece .

.....

16.- Marque el Sistema de Salud al que usted pertenece.

- 1. FONASA
- 2. ISAPRE
- 3.-Ninguno

Nombre de la ISAPRE -----
.....

17.- Si está afiliado a una ISAPRE, ¿hace cotización adicional por salud?

- 1. Si
- 2. No

Monto mensual :

18.- ¿Tiene conocimiento de los beneficios y prestaciones que le ofrece su sistema previsional ?

- 1. Si
- 2. No

19.- ¿Considera que usted necesita asesoría en materia previsional , que sea otorgada por el servicio de bienestar ?

- 1. Si
- 2. NO

20.- ¿Tiene cargas familiares?

(Se entiende por cargas aquellas personas por las cuales recibe asignación familiar ,
dado que no reciben ingreso superior a esta bonificación)

- 1. Si
- 2. No

21.- Si su respuesta es sí , ¿cuántas cargas tiene?

- 1. 1 a 2
- 2. 3 a 4
- 3. 5 a 6
- 4. Más de 6

22.- ¿Ha realizado cursos de capacitación en estos doce últimos meses?

- 1. Si
- 2. No

Cuantos:

Nombre de los cursos:

.....

CARACTERIZACION DEL GRUPO FAMILIAR.

23.- Indique el número de personas que habitan en su casa .(No considerar los allegados en caso de haber)

- 1. Vive solo
- 2. Con 2 a 3 personas
- 3. Con 4 a 5 personas
- 4. Con 6 a 7 personas
- 5. Con más de 7 personas

24.- Indique en el siguiente cuadro la relación de: parentesco , sexo edad , actividad , sistema de previsión , sistema de salud , aporte mensual.
Para responder utilice las siguientes categorías :

- | | | | |
|--------------------|-------------|-------------------------|-----------------------|
| Parentesco | Sexo | Actividad Actual | Aporte mensual |
| Cónyuge | Femenino | Trabaja | Señalar el monto |
| Hijo (a) | Masculino | Estudia | |
| Hermano (a) | | Dueña de casa | |
| Suegro (a) | | Sin actividad | |
| Padres | | | |
| Otro (especificar) | | | |
-
- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| Sistema de Previsión | Sistema de Salud |
| Caja | FONASA |
| A.F.P | ISAPRE |
| | Ninguno |

COMPLETE :

Parentesco	Sexo	Edad	Actividad	Previsión	Sist. Salud	Aporte Mensual

25.- ¿Tiene allegados en su casa?
 1. Si
 2. No

26.- Si su respuesta es sí, ¿cuanto allegados tiene en sus casa?
 1. 1 a 2
 2. 3 a 4
 3. Más de 5 (especificar cuantos)

27.- ¿Los allegados aportan mensualmente al presupuesto familiar?
 1. Si ¿Cuánto aportan mensualmente?
 2. No

28.- Principales problemas familiares.
 Del siguiente listado , seleccione los tres principales que le afectan a su familia.
 Luego , marque los números en orden de importancia indicado al lado.

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| Problemas Familiares | Prioridad |
| 1. Enfermedades (físicas, mentales) | 1º |
| 2. Alcoholismo. | 2º |
| 3. Vivienda | 3º |
| 4. Trabajo | |
| 5. Económicos | |
| 6. Malas relaciones familiares | |
| 7. Cuidado de los niños | |
| 8. Judiciales | |
| 9. Drogadicción | |
| 10. Endeudamiento | |
| 11. Otros problemas (especificar) | |

.....

29.-¿Usted ha recurrido al servicio de bienestar en caso de sufrir alguna de las problemáticas señaladas anteriormente?

- 1. Si
- 2. No

SITUACION HABITACIONAL

30.- Respecto a su vivienda , usted es :

- 1. Propietario
- 2. Adquiriente (paga dividendos)
- 3. Arrendatario
- 4. Allegado
- 5. Otro (especificar)

31.- ¿En qué tipo de vivienda habita usted?

- 1. Casa
- 2. Departamento
- 3. Pieza
- 4. Mediagua
- 5. Otro (especificar)

32.- ¿De qué material es su vivienda?

- 1. Construcción sólida
- 2. Construcción de madera
- 3. Mixta (madera / sólida)
- 4. Otro (especificar)

33.- ¿Cuántas piezas utiliza en su casa para dormir?

- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. Más de 4

34.- De los siguientes servicios básicos , indique los que posee:

- 1. Agua potable
- 2. Luz eléctrica
- 3. Alcantarillado
- 4. Pozo séptico
- 5. Caseta sanitaria
- 6. Letrina o pozo negro

35.- Señale que artefactos posee usted en su casa:

- 1. Televisor
- 2. Refrigerador
- 3. Video
- 4. Automóvil
- 5. Equipo modular
- 6. Teléfono
- 7. Ninguno

--	--	--	--	--	--

36.- ¿Cuál es el actual estado de su vivienda? (En relación al piso , techumbre, instalaciones sanitarias y paredes)

- 1. Bueno
- 2. Regular
- 3. Malo

37.- Si usted es propietario , ¿considera que tiene alguna necesidad en el ámbito habitacional?

1. Si

2. No

Si su respuesta es sí , especifique :

.....

Si usted NO es propietario , conteste las siguientes preguntas :

38.- ¿Considera dentro de sus necesidades optar a una vivienda propia?

1. Si

2. No

39.- ¿Esta postulando a algún subsidio habitacional?

1. Si

2. No

40.- ¿Está inscrito en algún plan habitacional?

1. Si

2. No

41.- ¿Maneja información acerca de los programas SERVIU?

1. Si

2. No

42.- ¿Tiene usted capacidad de ahorro para la vivienda?

1. Si

2. No

¿Cuanto ? :

43.- ¿Tiene usted necesidad de información en gestión habitacional?

1. Si

2. No

De que tipo :

.....

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO FAMILIAR.

Indique en el siguiente cuadro , si destina o no parte de sus ingresos a los distintos aspectos que se señalan .
En caso de que la respuesta sea afirmativa , señale el monto.

Complete:

ASPECTO	DESTINA (SI O NO)	MONTO APROXIMADO
1. Alimentación		
2. Vivienda		
3. Salud		
4. Transporte		
5. Educación		
6. Vestuario		
7. Cuentas (luz, agua , gas, teléfono)		
8. Pago de deudas		
9. Otros		

ANEXO 3

Cuadros Descriptivos: “Caracterización del Afiliado y su Familia”

- **Cuadro N° 1: “Distribución de los sujetos según tramo de edad”**

EDAD	ESTAMENTO			
Rango	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
20-30	32	1	33	14,5 %
31-40	54	13	67	29,5%
41-50	23	32	55	24,2%
51-60	11	39	50	22,0%
61 y más	1	8	9	4,0%
NR	3	10	13	5,7%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- **Cuadro N° 2: “Distribución de los sujetos según estado civil”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
ESTADO CIVIL				
Soltero	50	21	71	31,3 %
Casado	67	70	137	60,4 %
Viudo	1	6	7	3,1 %
Otro	4	6	10	4,4 %
NR	2	0	2	0,9 %
TOTAL	124	103	227	100,0 %

- **Cuadro N° 3: Distribución de los sujetos según estudios realizados:**

ESTAMENTO	NO ACADEMICO	ACADEMICO	TOTAL	PORCENTAJES
ESTUDIOS REALIZADOS				
Básica Incompleta	0	0	0	0,0 %
Básica Completa	2	0	2	0,9 %
Media Incompleta	0	0	0	0,0 %
Media Completa	31	0	31	13,7 %
Técnico Nivel Medio	43	0	43	18,9 %
Técnico Nivel Superior	4	0	4	1,8 %
Superior Incompleta	5	0	5	2,2 %
Superior Completa	25	46	71	31,3 %
Grado Académico	0	52	52	22,9 %
NR	14	5	19	8,4 %
TOTAL	124	103	227	100,0 %

- **Cuadro N° 4: “Distribución de los sujetos según domicilio”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
DOMICILIO				
Valparaíso	67	39	106	46,7%
Viña del Mar	33	43	76	33,5%
Zona Interior*	19	18	37	16,3%
Fuera de la Región	0	0	0	0,0%
NR	5	3	8	3,5%
TOTAL	124	103	227	100,0%

* Quilpué, Villa Alemana, Limache, Quillota, Calera, San Felipe, Los Andes.

- **Cuadro N° 5: “Distribución de los sujetos según tipo de contrato”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
TIPO CONTRATO				
Planta	72	65	137	60,4 %
Plazo Fijo	29	19	48	21,1 %
Honorarios	0	2	2	0,9 %
Otro	22	15	37	16,3 %
NR	1	2	3	1,3 %
TOTAL	124	103	227	100,0 %

- **Cuadro N° 6 : “Distribución de los sujetos según remuneración”.**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
REMUNERACION				
Menos de \$100000	8	0	8	3,5 %
\$101000 - \$300000	91	10	101	44,5%
\$301000 - \$500000	13	34	47	20,7%
\$501000 - \$700000	2	36	38	16,7%
\$701000 - \$900000	3	15	18	7,9%
Sobre \$900000	1	5	6	2,6%
NR	6	3	9	4,0%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- **Cuadro N° 7: “Distribución de los sujetos según sistema de horario”.**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
SISTEMA DE HORARIO				
Horario Fijo	95	88	183	80,6%
Turno	29	1	30	13,2%
Otro	0	12	12	5,3%
NR	0	2	2	0,9%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- **Cuadro N° 8: “Distribución de los sujetos según jornada de trabajo”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
HORARIO DE TRABAJO				
Menos de Media Jornada	1	1	2	0,9%
Media Jornada	0	3	3	1,3%
Jornada Completa	119	94	213	93,8%
NR	4	5	9	4,0%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- **Cuadro N° 9: “Distribución de los sujetos según horas extraordinarias”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
HORAS EXTRAS				
Si	72	39	111	48,9%
No	51	60	111	48,9%
NR	1	4	3	2,23%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- **Cuadro N° 10: “Distribución de los sujetos según tiempo de demora en el traslados desde la residencia hasta el lugar de trabajo”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
TIEMPO DE DEMORA				
15-30 minutos	45	41	86	37,9%
31-40 minutos	30	33	63	27,8%
41-50 minutos	17	14	31	13,7%
51-60 minutos	11	6	17	7,5%
Más de 60 minutos	20	8	28	12,3%
NR	1	1	2	0,9%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- **Cuadro N° 11: “Distribución de los sujetos según medio de transporte”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
MEDIO TRANSPORTE				
Locomoción Colectiva*	106	52	158	64,8%
Locomoción Privada	14	50	64	26,2%
Tren	4	3	7	2,9%
Otro	3	5	8	3,3%
NR	4	3	7	2,9%
TOTAL	131	113	244	100,0%

Micro, bus, colectivo.

- **Cuadro N°12: “Distribución de los sujetos según la dimensión vacaciones”**

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
VACACIONES				
SI	101	78	179	78,9%
NO	15	23	38	16,7%
NO CORRESPONDE	7		7	3,1%
NR	1	2	3	1,3%
TOTAL	124	103	227	100%

- Cuadro N°13: “Distribución de los sujetos según la dimensión sistema de previsión”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
PREVISION				
AFP	118	94	212	93,4%
INP	2	6	8	3,5%
NR	4	3	7	3,1%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°14: “Distribución de los sujetos según el sistema de salud”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
SISTEMA DE SALUD				
FONASA	86	13	99	43,6%
ISAPRE	38	87	125	55,1%
NINGUNO		3	3	1,3%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°15: “Distribución de los sujetos según la dimensión cotización adicional”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
COTIZACION ADICIONAL				
SI	5	26	31	24,8%
NO	29	60	89	71,2%
NR	2	3	5	4,0%
TOTAL	36	89	125	100,0%

- Cuadro N° 16: “Distribución de los sujetos según la dimensión conocimiento de los beneficios y prestaciones que entrega el sistema previsional”.

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
CONOC. PRESTACIONES				
SI	61	59	120	52,9%
NO	59	41	100	44,1%
NR	4	3	7	3,1%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N° 17: “Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad de asesoría en materia previsional”.

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
NEC. ASESORIA				
SI	90	85	175	77,1%
NO	31	15	46	20,3%
NR	3	3	6	2,6%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°18: “Distribución de los sujetos según la dimensión cargas familiares”.

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
CARGAS				
SI	64	55	119	52,4%
NO	58	45	103	45,4%
NR	2	3	5	2,2%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°19: “Distribución de los sujetos según la dimensión número de cargas familiares”.

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
Nº DE CARGAS				
1 a 2	42	33	75	63,0%
3 a 4	13	15	28	23,5%
5 a 6	7	3	10	8,4%
Más de 6	0	2	2	1,7%
NR	1	3	4	3,4%
TOTAL	63	56	119	100,0%

- Cuadro N°20: “Distribución de los sujetos según la dimensión capacitación”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
CURSOS CAPACITACION				
SI	48	48	96	42,3%
NO	73	48	121	53,3%
NR	3	7	10	4,4%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°21: “Distribución de los sujetos según la dimensión número de personas con que vive”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
NUMERO DE PERSONAS				
VIVE SOLO	5	11	16	7,0%
2 a 3 pers.	60	47	107	47,1%
3 a 4 pers.	43	37	80	35,2%
5 a 6 pers.	13	5	18	7,9%
Más de 6 pers.	2	0	2	0,9%
NR	1	3	4	1,8
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°22: “Distribución de los sujetos según la dimensión tipo de hogar”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
TIPO DE HOGAR				
Unipersonal	4	10	14	6,2%
Familiar	92	73	165	72,7%
No Familiar	0	1	1	0,4%
NR	28	19	47	20,7%
TOTAL	124	103	227	100%

- Cuadro N°23: “Distribución de los sujetos según la dimensión tipo de familia”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
TIPO DE FAMILIA				
Nuclear biparental	54	50	104	48,1%
Nuclear monoparental	16	8	24	11,1%
Extendida biparental	15	8	23	10,6%
Extendida monoparental	3	2	5	2,3%
Reconstituida biparental	0	0	0	0,0%
Reconstituida monoparental	0	1	1	0,5%
Familia Abierta c/2 Padres	0	0	0	0,0%
Familia Abierta c/1 Padre	0	0	0	0,0%
Mezcla	3	4	7	3,2%
NR	28	24	52	24,1%
TOTAL	119	97	216	100,0%

- Cuadro N°24: “Distribución de los sujetos según la dimensión ciclo de vida familiar”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
CICLO DE VIDA FAMILIAR				
1° Etapa	8	4	12	5,6%
2° Etapa	20	6	26	12,2%
3° Etapa	14	15	29	13,6%
4° Etapa	14	33	47	22,1%
5° Etapa	24	6	30	14,1%
6° Etapa	8	3	11	5,2%
7° Etapa	1	0	1	0,5%
NR	28	29	57	26,8%
TOTAL	117	96	213	100,0%

- Cuadro N°25: “Distribución de los sujetos según la dimensión allegados”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
ALLEGADOS				
Si	10	6	16	7,0%
No	110	93	203	89,4%
NR	4	4	8	3,5%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°26: “Distribución de los sujetos según la dimensión número de allegados”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICO	TOTAL	PORCENTAJES
N° ALLEGADOS				
1 a 2	7	5	12	52,2%
3 a 4	2	1	3	13,0%
Más de 5	5	3	8	34,8%
TOTAL	14	9	23	100,0%

- Cuadro N°27: “Distribución de los sujetos según la dimensión principales problemas”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
PRINCIPALES PROBLEMAS				
Enfermedad	28	26	55	21,7%
Alcoholismo	0	0	0	0,0%
Vivienda	33	21	54	21,3%
Trabajo	14	4	18	7,1%
Económico	41	31	72	28,5%
Mala Relación Familiar	4	4	8	3,2%
Cuidado Niños	11	12	23	9,1%
Judiciales	0	0	0	0,0%
Droga	0	1	0	0,0%
Endeudamiento	33	29	62	24,5%
Otros	1	4	5	2,0%
NR	45	37	82	32,4%
TOTAL	135	118	253	149,8%

- Cuadro N°28: “Distribución de los sujetos según la dimensión recurre al bienestar”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
RECURRE A BIENESTAR				
Si	34	45	79	36,4%
No	43	22	65	30,0%
NR	44	29	73	33,6%
TOTAL	121	96	217	100,0%

- Cuadro N°29: ”Distribución de los sujetos según la dimensión calidad del ocupante”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
CALIDAD DEL OCUPANTE				
Propietario	32	31	63	27,8%
Adquiriente	14	24	38	16,7%
Arrendatario	37	36	73	32,2%
Allegado	20	4	24	10,6%
Otro	16	8	24	10,6%
NR	5	0	5	2,2%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°30: “Distribución de los sujetos según la dimensión tipo de vivienda”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
TIPO DE VIVIENDA				
Casa	87	56	143	63,0%
Departamento	31	46	77	33,9%
Pieza	3	0	3	1,3%
Mediagua	2	0	2	0,9%
Otro	1	1	2	0,9%
NR	0	0	0	0,0%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°31: “Distribución de los sujetos según la dimensión material de la vivienda”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
MATERIAL				
Sólido	77	82	159	70,0%
Madera	14	2	16	7,0%
Mixto	27	19	46	20,3%
Otro	4	0	4	1,8%
NR	2	0	2	0,9%
TOTAL	124	103	227	100,0%

- Cuadro N°32: “Distribución de los sujetos según la dimensión servicios básicos”

ESTAMENTO	NO ACADEMICO	ACADEMICO	TOTAL	PORCENTAJE
SERVICIOS BASICOS				
COMPLETO	122	103	225	99,1%
INCOMPLETO	2	0	2	0,9%
TOTAL	124	103	227	100%

- Cuadro N°33: “Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad habitacional en propietarios”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
NECESIDAD				
Si	15	29	44	43,1
No	19	24	43	42,2
NR	10	5	15	14,7
TOTAL	44	58	102	100,0

- Cuadro N°34: “Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad de optar a una vivienda propia”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
OPTAR VIVIENDA				
Si	80	41	121	87,1%
No	1	8	9	6,5%
NR	8	1	9	6,5%
TOTAL	89	50	139	100,0%

- Cuadro N°35: “Distribución de los sujetos según la dimensión postula a un subsidio habitacional”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
POSTULA SUBSIDIO				
Si	14	7	21	15,1%
No	68	39	107	77,0%
NR	8	3	11	7,9%
TOTAL	90	49	139	100,0%

- Cuadro N°36: “Distribución de los sujetos según la dimensión inscrito en plan habitacional”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
INSC. PLAN HABITACIONAL				
Si	12	2	14	10,1%
No	71	43	114	82,0%
NR	7	4	11	7,9%
TOTAL	90	49	139	100,0%

- Cuadro N°37: “Distribución de los sujetos según la dimensión información SERVIU”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
INFORMACION SERVIU				
Si	20	10	30	21,4%
No	64	37	101	72,1%
NR	7	2	9	6,4%
TOTAL	91	49	140	100,0%

- Cuadro N°38: “Distribución de los sujetos según la dimensión capacidad de ahorro”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
CAPACIDAD AHORRO				
Si	52	22	74	52,9%
No	29	24	53	37,9%
NR	10	3	13	9,3%
TOTAL	91	49	140	100,0%

- Cuadro N°39: “Distribución de los sujetos según la dimensión necesidad de asesoría en gestión habitacional”

ESTAMENTO	NO ACADEMICOS	ACADEMICOS	TOTAL	PORCENTAJES
NEC. DE INFORMACION				
Si	59	37	96	70,1%
No	13	8	21	15,3%
NR	16	4	20	14,6%
TOTAL	88	49	137	100,0%