



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

**PROPUESTA DE PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO Y DE
PERFIL DE CARGOS PARA LA UNIDAD DE BENEFICIOS DE LA
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**

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

ESTUDIANTE

DIEGO IGNACIO GARCÍA REYES

PROFESOR GUÍA

MARÍA ANGÉLICA PIÑONES SANTANA

VALPARAÍSO, DICIEMBRE 2014

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo está dedicado a mis padres, los cuales se merecen todo mi agradecimiento por permitir cumplir mis sueños, agradecerles por estar siempre presente durante estos cinco años, no solo es un logro mío sino también de ustedes. Agradecer a mi hermano que siempre fue el ejemplo a seguir y siempre me dejó la vara alta, lo cual fue un lindo desafío de alcanzar. A mi abuelita la cual me brindó todo su apoyo y cariño durante toda esta etapa.

Fueron cinco años en los cuales uno vive procesos internos y etapas de maduración muy fuertes, las cuales al estar lejos de la familia uno las vive de manera diferente, pero siempre estuvo ahí mí otra familia, los amigos. Quisiera agradecer a cada uno de ellos por brindarme un abrazo y unas lindas palabras en los momentos difíciles y siempre darme ánimo para seguir adelante, a Víctor Guevara, Camila Ghio, Iñaki Saravia, Ricardo Suazo y María José Veliz y tantos más que quisiera nombrar.

“Sólo aquellos que se arriesgan a ir demasiado lejos pueden descubrir hasta dónde se puede llegar.”

INDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCION	6
CAPITULO I: MARCO TEORICO	7
1.1. Planificación Estratégica como concepto.	7
1.2. Requisitos de la Planificación Estratégica en el Sector Público	8
1.3. Componentes de la Planificación Estratégica.....	9
Figura N°1: Esquema de Planificación Estratégica:	11
1.4. La Planificación Estratégica como Instrumento de la Gestión por Resultados	12
1.5. Perfil de Cargos.....	13
1.6. Cargo	13
1.7. Descripción de Cargo.....	14
1.8. Análisis del Cargo.....	15
1.9. Elementos de un Perfil de Cargo.....	15
1.10. Como realizar la descripción de funciones.....	16
CAPITULO II: MARCO INSTITUCIONAL	18
2.1. Universidad de Valparaíso	18
2.1.1. Visión	18
2.1.2. Misión	19
2.2. Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE)	19
2.2.1. Misión	19
2.2.2. Visión	19
2.2.3. Organigrama DAE	20
2.3. Unidad de Beneficios.....	21
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	22
3.1. Planteamiento del problema	22
3.2. Justificación del Problema	22
3.3. Objetivos de la Investigación	23
3.3.1. Objetivo General	23

3.3.2. Objetivos Específicos	23
3.4. Definición del enfoque	23
3.5. Alcance de la investigación.	24
3.6. Instrumentos a utilizar para la investigación.	24
CAPITULO IV: ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	25
4.1. Diagnóstico Institucional Unidad de Beneficios	26
4.1.1 Matriz FODA	30
4.2. Análisis y Resultados Cuestionario Perfil de Cargos.	32
CAPITULO VI: PROPUESTA DE DISEÑO DE PERFIL DE CARGOS	48
CONCLUSIONES	62
BIBLIOGRAFIA	64
ANEXOS	65

RESUMEN

La Unidad de Beneficios de la Universidad de Valparaíso perteneciente a la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), es la encargada de gestionar, administrar, acreditar, evaluar, asignar y renovar los beneficios de mantención y de arancel, tanto becas como créditos de los estudiantes de la Universidad.

La cantidad de procesos que realiza esta Unidad en el año ha dificultado la gestión interna, debido a la falta de planificación y de los elementos básicos del control en una unidad administrativa. Al no contar con una planificación los funcionarios se ven con procesos uno encima del otro, con funciones no establecidas y tareas que no están definidas, a consecuencia de esto se puede observar un personal desmotivado y procesos con resultados no favorables para el cumplimiento de los objetivos. Es a raíz de esto que surge la necesidad de contar con un Plan de Desarrollo Estratégico para la Unidad, donde se definan elementos claves para la planificación, como lo son los objetivos, el plan de acción, indicadores de gestión entre otros. Y contar con un perfil de cargo para cada funcionario en donde queden definidos los objetivos del cargo, las funciones principales y tareas a realizar.

Con esto se pretende mejorar la estructura interna de la Unidad, facilitando el quehacer diario de los funcionarios, con el fin de obtener mejores resultados y contribuir de mayor y mejor forma al cumplimiento de los objetivos de la Institución.

INTRODUCCION

La Planificación Estratégica consiste en un “*ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos (Armijo, 2011)*”. En Chile comenzó a ser utilizada como herramienta de gestión en 1993 en sólo cinco instituciones para llevar a cabo el Sistema de Evaluación y Control de Gestión. Estas instituciones eran: la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), el Servicio de Tesorería, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), el Servicio de Impuestos Internos (SII) y el Instituto de Normalización Previsional (INP).

Un perfil de cargo es un documento que contiene una descripción de los elementos requeridos para desempeñarse adecuadamente en un puesto de trabajo (educación, experiencia y competencias). Entrega información válida y objetiva respecto de un cargo determinado y las características que se estima debiese tener una persona para desempeñarse adecuadamente en el mismo, permitiendo llegar a conclusiones sobre lo que se necesita en una organización, y específicamente, en los equipos de trabajo. De esta forma, los perfiles constituyen una herramienta útil que contribuyen a orientar y gestionar a gran parte de los subsistemas de recursos humanos. (Servicio Civil, 2010)

Es por esto que el presente trabajo tiene por objetivo diseñar una propuesta de planificación estratégica y un diseño de perfil de cargos para la Unidad de Beneficios a su vez pretende ser un aporte para dicha unidad, de manera de ordenar y generar una estructura interna que permita mejorar las funciones llevadas a cabo por la Unidad y su personal. Con el fin de cumplir con los objetivos que establece la Institución.

En el primer capítulo, Marco Teórico, se definirán los conceptos para poder entender la Planificación Estratégica y el concepto de Perfil de Cargo, con ello entregar pautas para el diseño de ambos conceptos. En el capítulo dos, se establecerá el Marco Institucional donde opera la Unidad de Beneficios. En el capítulo tres podemos encontrar la metodología usada para cumplir con el objetivo del trabajo. En el capítulo cuatro se analizaran los diagnósticos realizados a la Unidad tanto como el diagnostico institucional y la aplicación de un cuestionario de perfil de cargos. Y por último en el capítulo cinco y seis se entre de lleno a las propuestas de Plan de Desarrollo Estratégico y Manual de Perfil de Cargos.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

Si bien la Planificación Estratégica nace como una herramienta del mundo privado, también ha alcanzado un desarrollo tanto en este ámbito como en el público, por lo que se ha convertido en una herramienta fundamental para la construcción e implementación de una política pública moderna.

La Planificación Estratégica no es una receta de cómo alcanzar los objetivos de la organización, es un medio el cual permite alcanzarlos. (Orión Aramayo, 2008)

1.1. Planificación Estratégica como concepto.

La Planificación Estratégica es un proceso a través del cual la organización define sus objetivos de mediano y largo plazo, identifica metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias, es al mismo tiempo una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las instituciones, para anticiparse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, logrando el máximo de eficiencia y calidad en sus resultados.

Este proceso es reconocido como una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. (Armijo, 2011)

Según Marianela Armijo la Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas.

La Planificación Estratégica cumple con las siguientes etapas:

- A partir de un diagnóstico de la situación actual (a través del análisis de brechas institucionales), la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que

se tomarán para llegar a un “futuro deseado”, el cual puede estar referido al mediano o largo plazo. (Orión Aramayo, 2008)

- La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.

De acuerdo con Ander-Egg, en la planificación estratégica, lo que interesa de manera particular, es la direccionalidad del proceso (mantener el arco direccional para alcanzar determinadas metas y objetivos) y ajustar tanto cuanto sea necesario, y según la intervención de los diferentes actores sociales, la trayectoria del proceso de planificación en su realización concreta. (Ander-Egg, 1995)

De este modo, el diagnóstico inicial que implica el proceso de Planificación, que considera tanto factores internos (de la organización) como externos (ambiente en el que se desenvuelve la institución); con las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que cada uno involucra, permite generar un plan acorde con los objetivos que se persiguen de acuerdo con el esquema que el diagnóstico plantea. Sin embargo, a pesar que el diagnóstico involucra variados factores, éstos nunca son suficientes ni absolutos, por lo que la incertidumbre es el ambiente base en el que el plan se debe realizar, lo que lo obliga a ser flexible y adaptable.

Un enfoque metodológico dio lugar a la aparición del término “estrategia” en el dominio de la planificación. Su origen militar evidente (“estrategos” = general) se adaptó al sistema de planificación que consiste en fijar unos objetivos, calcular unas previsiones y tratar de cubrir el grupo de acción global por medio de “alternativas estratégicas” (Maqueda Lafuente, 1996)

1.2. **Requisitos de la Planificación Estratégica en el Sector Público**

Los enfoques metodológicos para diseñar un Plan Estratégico son variados, sin embargo la técnica utilizada para la aplicación de la Planificación Estratégica debe ajustarse a los siguientes requisitos:

- 1) Definir los responsables de los programas o áreas que tienen a cargo la producción de los bienes y servicios.

Es fundamental el involucramiento de los directivos de los Programas y su coordinación con las áreas de planificación y presupuesto de las entidades. Finalmente los directivos a cargo de los Programas deben tener la facultad de incidir sobre los aspectos que determinan la efectividad de la gestión.

- 2) El proceso de Planificación Estratégica debe ser la base para la definición de los planes operativos y la programación presupuestaria.

Por lo tanto la realización debe ajustarse al calendario presupuestario; la metodología y contenido deben responder preguntas básicas para avanzar a un presupuesto orientado a resultados; las metas y las líneas de acción de corto plazo deben estar alineadas con las definiciones estratégicas.

- 3) La Planificación Estratégica deben permitir la definición de los resultados esperados en la gestión anual.

El énfasis debe estar en el ¿qué? se espera lograr en un plazo determinado para que los productos o servicios sean provistos de forma eficiente, eficaz y de calidad.

- 4) Para saber si hemos cumplido con los objetivos propuestos es necesario que la Planificación Estratégica sea la antesala del control de la gestión.

Así como se define un proceso de Planificación Estratégica anual, debe establecerse un sistema de control de gestión que permita registrar los objetivos, metas e indicadores a lo largo de toda la organización, para establecer el monitoreo y evaluación posterior. (Armijo, 2011)

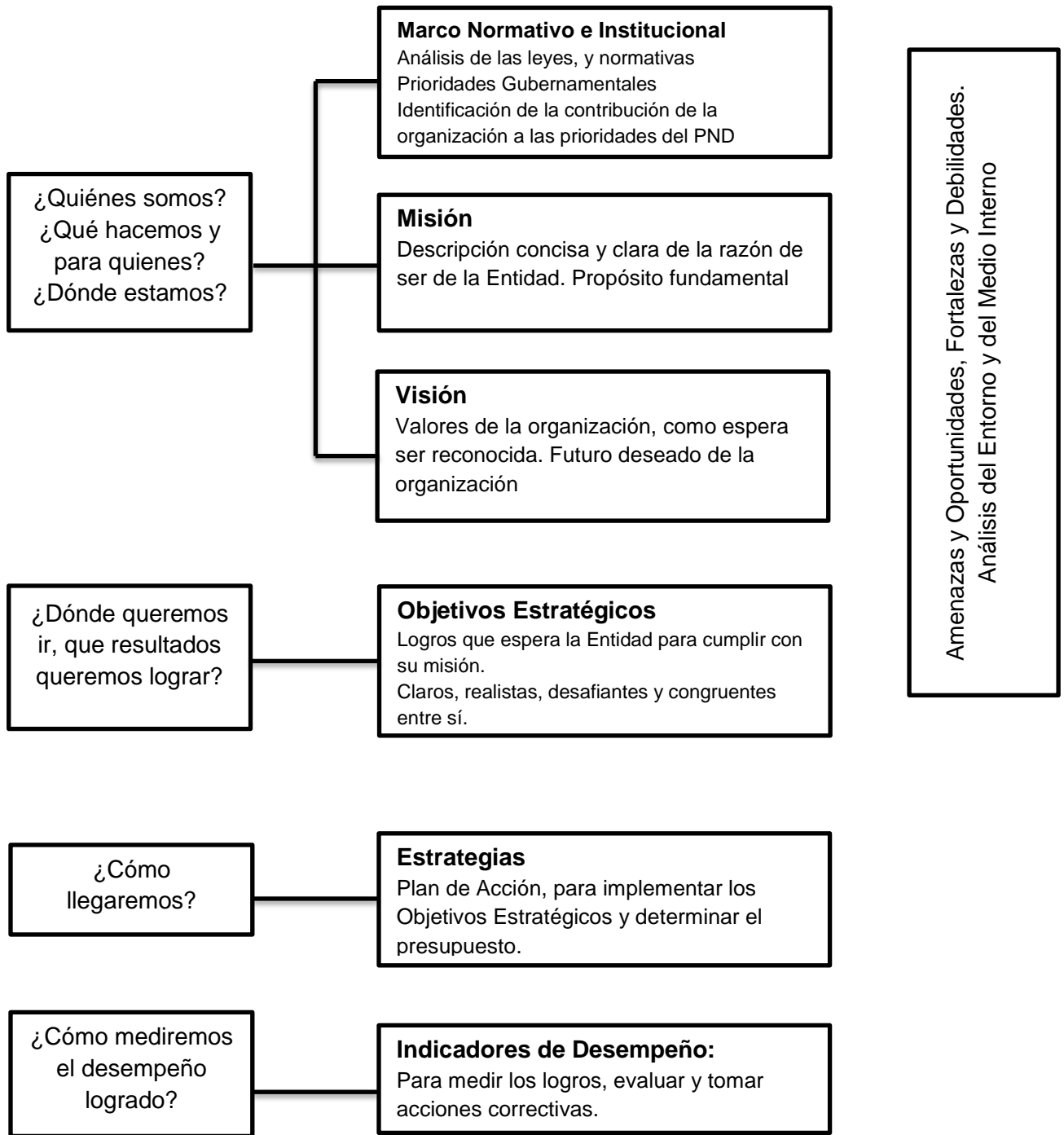
1.3. Componentes de la Planificación Estratégica

Las metodologías para desarrollar procesos de planificación estratégica son variadas se encuentran en la literatura diversos enfoques. Desde el punto de vista de las organizaciones públicas, no existe en general un modelo a seguir y encontramos esquemas metodológicos que tienen mayor o menor complejidad. A diferencia de la programación operativa y el presupuesto, la planificación estratégica tiene menor grado de rutinas y protocolos estandarizados.

La planificación estratégica en el ámbito público es una herramienta que ayuda al establecimiento de prioridades, objetivos y estrategias como apoyo a la definición de los

recursos que necesitamos para lograr los resultados esperados, por lo tanto debe ser un proceso simple e incorporado en la rutina de la toma de decisiones directivas en el proceso presupuestario. Desde esta perspectiva, se debe contar con estándares de confiabilidad para identificar aspectos claves que apoyen la gestión organizacional, tales como la definición de la Misión, Objetivos Estratégicos, Estrategias, definición de metas e indicadores. En el esquema siguiente, se desarrolla un modelo básico de planificación estratégica. (Armijo, 2011)

Figura N°1: Esquema de Planificación Estratégica:



Fuente: "Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño", Mariela Armijo 2009

1.4. **La Planificación Estratégica como Instrumento de la Gestión por Resultados**

La Planificación Estratégica es una herramienta de gestión que ayuda a las instituciones (públicas o privadas) a establecer sus principios y objetivos, determinar las labores que se están realizando en la actualidad, definir hacia donde se quiere llegar como institución y así adecuarse a los cambios y demandas del ambiente, utilizando a su vez los recursos de una manera eficaz y eficiente. (Armijo, 2011)

Es a través de un diagnóstico a la realidad organizacional, que la Planificación Estratégica establece las acciones para llegar al “futuro esperado”. La definición de los objetivos estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para elaborar una programación anual, que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.

Las características centrales de la gestión orientada a resultados son:

- Identificación de objetivos, indicadores y metas que permitan evaluar los resultados, generalmente a través del desarrollo de procesos de planificación estratégica como herramienta para alinear las prioridades a los recursos y establecer la base para el control y evaluación de metas.
- Identificación de niveles concretos de responsables del logro de las metas.
- Establecimiento de sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Vinculación del presupuesto institucional al cumplimiento de objetivos.
- Determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo a compromisos de desempeño. (Armijo, 2011)

El uso de la Planificación Estratégica en el sector público es necesario para identificar las prioridades de la organización y así priorizar en la asignación de recursos para obtener los resultados esperados, objetivo primordial de la gestión eficiente. (Armijo, 2011)

Cuando se habla de Planificación Estratégica, se hace referencia a grandes decisiones: al establecimiento de los objetivos estratégicos que permiten materializar la misión y a la visión, por lo tanto la planificación estratégica es la base para el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación de dichos objetivos.

1.5. Perfil de Cargos

Según el Diccionario de la Administración Pública Chilena, perfil de cargo se define como “Documento elaborado con el fin de ayudar en el reclutamiento de recursos humanos, y que combina la descripción y las especificaciones del cargo” Descripción + Especificación = Perfil de Cargo. (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Adm., 2002)

Los perfiles de cargos existen para identificar las funciones esenciales y la responsabilidad de cada cargo en las instituciones. Al mismo tiempo, permite la integración de recursos humanos asegurando, que los propósitos y objetivos de la organización tengan mayor posibilidad de ser cumplidos.

La definición de puestos se basa en conocer los requisitos y cualificaciones personales exigidos para un cumplimiento satisfactorio de las tareas: nivel de estudios, experiencia, características personales, etc. Son algunos de los aspectos que la definición del cargo debe ofrecer para la planeación exitosa de Recursos Humanos.

Por otra parte la definición de cargos nos permitirá:

- Reclutamiento y Selección.
- Evaluación de cargos para determinar las remuneraciones.
- Evaluación del rendimiento o desempeño.
- Formación y desarrollo de carrera profesional.
- Planes de capacitación.

1.6. Cargo

Cada individuo que ingresa a una organización sea pública o privada ocupa un cargo y se convierte en uno de los pilares fundamentales de cualquier tipo de organización.

Se define la palabra Cargo como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades los distingue de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización.

Un cargo puede ser definido como la reunión de todas aquellas funciones, actividades, responsabilidades; entre otras, que son realizadas por una sola persona y que ocupan un determinado puesto en el organigrama funcional de la organización. (Chiavenato, 2004)

Otra definición de cargo es la cual lo define como el Conjunto de tareas, deberes y responsabilidades asignadas a un titular, para cuyo cumplimiento se requiere un determinado grado de autoridad, conocimientos, experiencia, condiciones naturales y personalidad. (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Adm., 2002)

1.7. Descripción de Cargo

La descripción de cargos es una herramienta que permite reunir en un solo documento relevante, las atribuciones, funciones y tareas de un cargo, desplegadas en relación a su periodicidad en el ejercicio y respondiendo claramente las interrogantes relacionadas con el cargo como son: qué hace, cómo lo hace y porqué lo hace. Esta herramienta constituye una valiosa guía para quién le toca desempeñar el cargo en forma estable o eventual, permitiendo su operatividad y productividad en el mínimo tiempo. De este modo si el titular del cargo enferma intempestivamente, quién lo reemplace podrá ejecutar el cargo con el mínimo de contratiempos y afectando en menor grado la productividad, como sucedería si el cargo no estuviera descrito. Aún si la persona que le tocara desempeñar el cargo fuera externa, el beneficio sería el mismo.

La gran utilidad de la descripción de cargos, está dada por que contribuye al diseño y/o aplicación de diferentes herramientas de la administración de personal que derivan de ella, por ejemplo: Selección de Personal, Capacitación, Evaluación de cargos y Sistemas de Remuneraciones, Evaluación de desempeños, Externalización, etc. De igual modo a través de su estudio, se inducen acciones de Bienestar del personal, Seguridad en el trabajo, etc. En suma una serie de ventajas que es imposible desconocer.

La descripción de los perfiles de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los objetivos del cargo (por que lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende. (Chiavenato, 2004)

1.8. **Análisis del Cargo**

El análisis del cargo es un proceso para obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los cargos. Busca recopilar y organizar sistemáticamente información relativa a los diferentes puestos de trabajo. (Rojas Ramirez, 2004, pág. 23)

El análisis de cargo es una herramienta de administración del personal; es un proceso de investigación de las actividades del trabajo.

1.9. **Elementos de un Perfil de Cargo**

Identificación del Cargo: En este punto se debe indicar el nombre del cargo, institución a la cual pertenece, jefatura directa, renta (escala de sueldos), grado y lugar de desempeño.

Ubicación del cargo en la estructura organizacional: Se trata de la información correspondiente a la unidad organizacional en la que se desempeñan las funciones del cargo. Puede incluir otra información afín como: nivel del cargo en la estructura organizacional o en el mapa de cargos.

Requisitos legales del cargo: Corresponde a los requisitos especificados en la Ley de Planta del Servicio. En este punto se debe indicar título profesional (si corresponde), experiencia laboral (si corresponde, y explicitada en cantidad de años), otros (si corresponde); tales como, dominio de algún idioma.

Otros aspectos a considerar: En este punto se debe indicar otros aspectos necesarios para el adecuado desempeño del cargo, como título profesional específico, estudios de especialización, capacitación requerida; ésta última traducida en cantidad de años de experiencia en algún área deseable para el cargo. También, se indica experiencia específica (traducida en cantidad de años) y otros, tales como: dominio de idiomas, licencia de conducir, etc.

Objetivos del cargo: En este punto se debe señalar de forma simple y breve, para que existe el cargo y cuál es su aporte u objetivo dentro de la gestión organizacional.

Funciones del cargo: En este punto se deben describir las funciones o actividades asociadas al cargo, las cuales están en relación al o los objetivos anteriormente definidos y son la operatoria que permite cumplirlos.

Características del entorno: Equipo de trabajo: Describir las principales características del equipo de trabajo en que se desempeña o inserta ese cargo.

- Superior directo: Mencionar qué cargo es superior directo de éste y cuál es su forma de asumir el liderazgo y enfrentar el trabajo en sus subalternos.
- Clientes internos: Mencionar y describir los clientes internos relacionados con el cargo. Enumerar principales demandas y características.
- Clientes externos: Mencionar y describir los clientes externos relacionados con el cargo. Enumerar principales demandas y características.
- Clima laboral: Describir el clima laboral en que se inserta el cargo.
- Condiciones físicas: Mencionar el entorno físico en el que se desempeñará el cargo, infraestructura y otros.
- Entorno externo: Describir el entorno externo.

Características o competencias asociadas al desempeño del cargo: En este punto se debe indicar los requerimientos que el cargo exigirá a quien lo desempeñe. Esto es, qué conocimientos, habilidades y capacidades debe tener una persona para realizar adecuadamente el trabajo. A estas características, también se les llama “competencias asociadas al desempeño exitoso”. Estas competencias corresponden a las específicas (propias de la función) y a las transversales (de la organización), ambas constituyentes de un perfil. (Servicio Civil, 2007, págs. 7,8)

1.10. **Como realizar la descripción de funciones.**

Existen diversos métodos para la descripción y análisis de funciones, por lo general todos estos métodos requieren de un especialista en Recurso Humano, del ocupante del cargo y del jefe directo. (Servicio Civil, 2007, pág. 9)

Los métodos a utilizar son:

- **Entrevista a ocupantes exitosos del cargo:** Se entrevista a personas que ocupen o hayan ocupado el cargo de forma exitosa, a fin de obtener información relevante respecto del contexto en que se desempeña, objetivos, funciones y actividades. Respecto a este último punto, es importante discriminar el grado de importancia y recurrencia, así como los conocimientos, habilidades y conductas asociadas a la ejecución de ellas.

- **Aplicación de cuestionarios a ocupantes del cargo:** Se confeccionan y aplican cuestionarios auto administrados para preguntar por información específica respecto del cargo: funciones, competencias requeridas, entre otros.
- **Observación:** Se observa directamente la rutina del ocupante del cargo o también se podrían revisar videos de las personas en sus puestos de trabajo.
- **Revisión de registros:** o documentos disponibles con información relevante asociada al cargo.
- **Paneles de Expertos:** Se utilizan los paneles de expertos para validar y retroalimentar una propuesta inicial respecto de un perfil determinado. Cabe mencionar que tal propuesta contiene información previamente levantada a través de entrevistas y/u otros métodos antes mencionados, aplicados a los ocupantes del cargo u otros; la cual ha sido analizada y sistematizada. (Servicio Civil, 2007, pág. 9)

CAPITULO II: MARCO INSTITUCIONAL

El presente trabajo se desarrolla en la Unidad de Beneficios la cual pertenece a la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Valparaíso.

2.1. Universidad de Valparaíso

La Universidad de Valparaíso, fundada en 1981 sobre la base de la sede más importante de la Universidad de Chile en regiones, es una institución de educación superior estatal, autónoma y acreditada, cuya tradición académica se remonta al año 1911, cuando se crea el Curso Fiscal de Leyes de Valparaíso, origen de nuestra actual Escuela de Derecho, alcanzando a lo largo de su historia su actual composición y estructura. Esta casa de estudios realiza funciones de docencia, investigación y extensión, propias de la tarea universitaria, a través de sus nueve facultades, 41 programas de pregrado y 32 de postgrado, a sus 18 mil alumnos, atendiendo así en el más alto nivel de excelencia, los intereses y necesidades del país, y preferentemente, los de la Región de Valparaíso.

Inspirada en los principios esenciales de libertad, democracia y pluralismo, esta Universidad propende al desarrollo de una actitud comprometida con la cultura, considerando, con espíritu integrador, el cultivo de las ciencias, las artes y las humanidades; rescatando su historia; incorporando nuevos hallazgos de la ciencia y la innovación docente, y contribuyendo a la evolución y el progreso de la sociedad. (Chile, 2014)

2.1.1. Visión

La Universidad de Valparaíso, como Universidad estatal aspira a ser una Institución:

- De excelencia en la formación de personas, en la innovación y generación de conocimiento y en su gestión.
 - Pluralista y ampliamente participativa de todos sus estamentos.
 - Vinculada a la realidad de su entorno.
 - Que aporte desde la potenciación de su ubicación en la Región de Valparaíso, al desarrollo regional y nacional.
 - Socialmente responsable.
 - Referente en la Educación Superior en el ámbito nacional e internacional.
- (Universidad de Valparaíso)

2.1.2. Misión

La Universidad de Valparaíso es una institución estatal, pública y autónoma, fundada en una larga tradición y se plantea como misión generar y difundir el conocimiento, cultivando las ciencias y tecnologías, las humanidades y las artes, a través del desarrollo de docencia de pre-grado, postgrado e investigación, entregando las competencias para formar los graduados, profesionales e investigadores que la sociedad requiere, en un marco de gestión de calidad y compromiso con el desarrollo regional y nacional.

Los valores que la inspiran son la participación, la solidaridad, la equidad, la libertad, el pluralismo, el pensamiento crítico y el respeto a la diversidad. (Universidad de Valparaíso)

2.2. Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE)

2.2.1. Misión

La Dirección de Asuntos Estudiantiles es una unidad técnica de gestión cuya finalidad es acoger integralmente a los y las estudiantes de la Universidad de Valparaíso a través de programas y proyectos orientados a la entrega de beneficios y servicios que contribuyan a su bienestar y calidad de vida durante su proceso de formación como profesional en un marco de gestión de calidad y compromiso con el desarrollo regional y nacional.

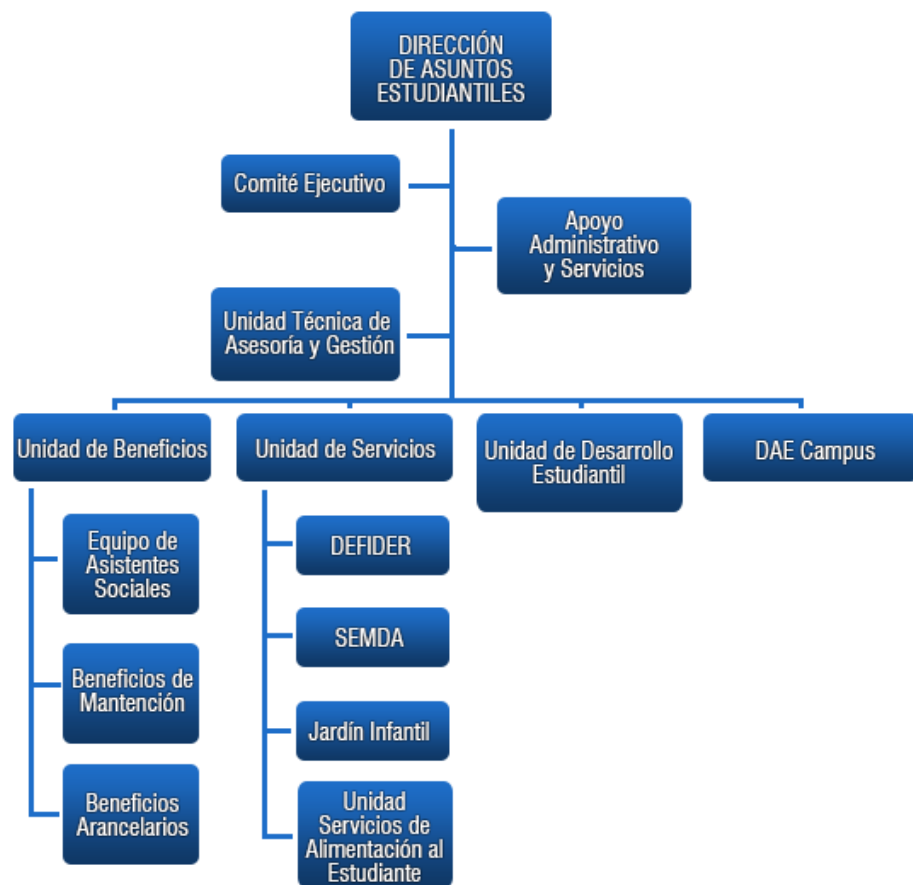
2.2.2. Visión

La Dirección de Asuntos Estudiantiles, como unidad del nivel central aspira a:

- Proveer un canal activo en la relación con los estudiantes y sus organizaciones, prestando el apoyo necesario en la concreción de sus iniciativas, además de incentivar el desarrollo de servicios de apoyo socio – económico y cultural.
- Facilitar la inclusión y retención de estudiantes de primeros años y cursos superiores a través de una atención social integral, de calidad, eficiente y oportuna.
- Procurar que la vida universitaria de nuestros estudiantes sea una experiencia de calidad para que sea un profesional competente y socialmente responsable a través del apoyo amplio con una mirada no sólo en lo económico sino que también en el aspecto biopsicosocial.

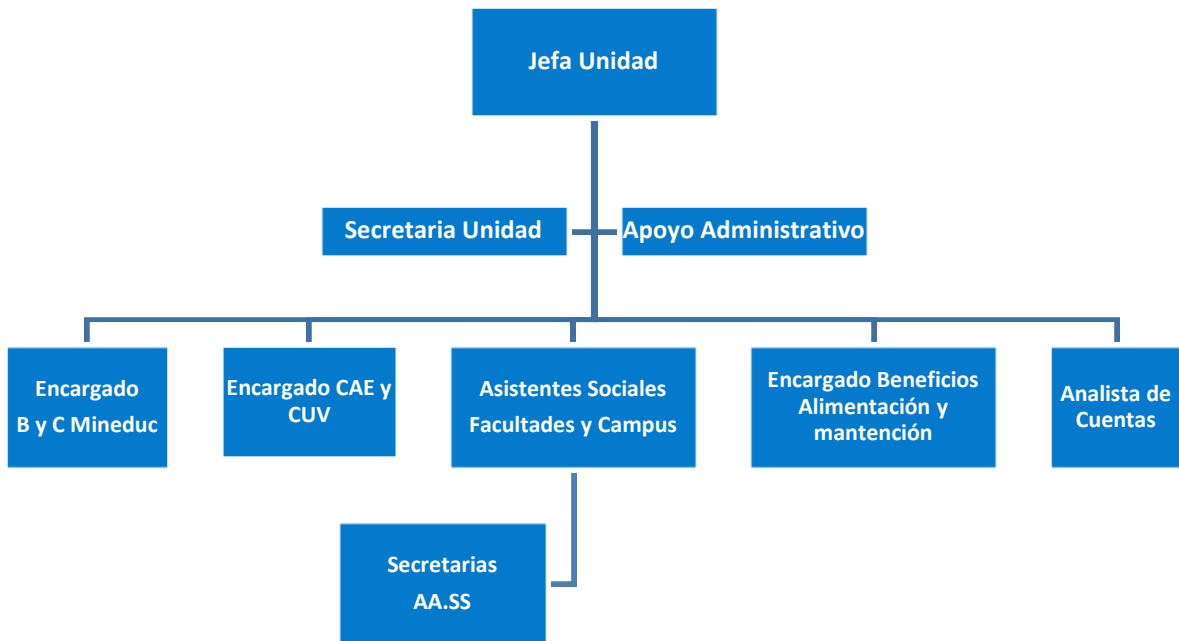
- Diseñar estrategias tendientes a la obtención de recursos complementarios para fortalecer la equidad y calidad de vida de los estudiantes de la Universidad de Valparaíso.
- Fortalecer vínculos permanentes con los diferentes actores de la comunidad universitaria y entorno en pro de optimizar su Plan de Acción.
- Brindar asesoría con la mayor eficiencia en materias de su competencia a los diferentes actores de la comunidad Universitaria que lo requieran.

2.2.3. Organigrama DAE



2.3. Unidad de Beneficios

La Unidad de Beneficios, como organismo de Gestión y Administración de nivel central, dependiente de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, es el encargado de gestionar, administrar, acreditar, evaluar, asignar y renovar los beneficios de mantención y de arancel, tanto becas como créditos de los estudiantes de la universidad.



CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Planteamiento del problema

Inexistencia de los elementos básicos de planificación y control en la gestión administrativa de la Unidad de Beneficios DAE de la Universidad de Valparaíso.

3.2. Justificación del Problema

La Dirección de Asuntos Estudiantiles el año 2013 con motivo de la implementación de su Plan de Desarrollo Estratégico reestructura el Departamento de Becas y Créditos, pasando a ser la actual Unidad de Beneficios.

En la actualidad la Unidad no ha estructurado de la forma adecuada, por lo que surge la necesidad de hacer un diagnóstico interno para mejorar el funcionamiento. Realizado el diagnóstico se detectan diversas falencias posibles de superar, dentro de las más importantes son la falta de los elementos básicos de planificación en una organización y las funciones del personal. Esto se detecta al momento de evaluar los procesos internos que lleva a cabo la Unidad en el año, como son la acreditación socioeconómica de los estudiantes de primer año, la renovación socioeconómica de estudiantes de curso superior, procesos de beneficios ministeriales e internos, entre otros. Donde al no planificar y al no contar con un plan operativo de acción anual, estos procesos se ven entorpecidos, perjudicando el funcionamiento interno de la Unidad. Además de lo anterior al no contar con descripción de funciones el personal no se adapta a los procesos y funciona solo esperando instrucciones de la jefatura.

Debido a estas dos grandes problemáticas, es que la Unidad no ha podido cumplir con los objetivos de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y tampoco con los de la Universidad de Valparaíso

Es a raíz de éste análisis interno, que surge la necesidad de crear una propuesta de Plan de Desarrollo Estratégico de la Unidad de Beneficios, que esté en completa relación con el Plan de Desarrollo Estratégico de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y con el Proyecto Educativo de la Universidad de Valparaíso.

Si bien un Plan de Desarrollo Estratégico ayudaría a mejorar el funcionamiento interno de la Unidad, es necesario también contar con el Perfil de Cargo de cada funcionario de la Unidad de Beneficios, para delimitar las funciones y no trabajar esperando indicaciones o instrucciones sólo de la Jefatura directa.

3.3. Objetivos de la Investigación

3.3.1. Objetivo General

- Diseñar una propuesta de Plan de Desarrollo Estratégico y de Perfil de Cargos para la Unidad de Beneficios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Valparaíso.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Describir concepto de Planificación Estratégica y de perfil de cargos, aplicado al sector público.
- Analizar la situación actual del funcionamiento de la Unidad de Beneficios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Valparaíso.
- Proponer los elementos de un Plan de Desarrollo Estratégico para la Unidad de Beneficios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Valparaíso.
- Diseñar una propuesta de manual de Perfil de Cargos para la Unidad de Beneficios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Valparaíso.

3.4. Definición del enfoque

Según la bibliografía consultada, el presente trabajo corresponde a un estudio de carácter cualitativo, el cual utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2006)

Este trabajo tiene como principal fuente de investigación la recolección de datos e información, mediante cuestionarios, sesiones de trabajo en equipo y observación directa, por lo que su enfoque es netamente cualitativo.

3.5. Alcance de la investigación.

Esta investigación es de carácter descriptivo, ya que, su finalidad es dar a conocer cómo y de qué forma se ha desarrollado un determinado fenómeno; esto a través de la medición y evaluación de los diferentes componentes del fenómeno a estudiar (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2006).

En esta investigación se analizarán los lineamientos que entrega la Dirección de Asuntos Estudiantiles a la Unidad de Beneficios y como ésta unidad sigue los lineamientos para crear su propia estructura administrativa.

Se analizarán y evaluarán diversos procesos llevados a cabo por la Unidad de Beneficios, con el fin de dar a conocer las falencias que impiden el buen funcionamiento y la buena gestión.

3.6. Instrumentos a utilizar para la investigación.

Para la propuesta de Planificación Estratégica son diversos los instrumentos utilizados para obtener información. La principal fuente es la observación directa donde al trabajar directamente en la Unidad se puede recopilar la información necesaria para crear una propuesta de Planificación Estratégica, además de participar en sesiones de trabajo de equipo en las cuales se evalúan los procesos llevados a cabo por la Unidad, además de buscar las mejoras para fortalecer la gestión interna.

Para el diseño de Perfil de Cargos se utilizaron tres instrumentos los cuales son:

- Entrevista: se entrevistó a todos los funcionarios de forma grupal e individual, para conocer sus funciones y tareas.
- Cuestionario: se aplicó un cuestionario (Anexo N°1) el cual permitió recabar información sobre funciones, tareas, condiciones de trabajo, requisitos del cargo y competencias de éste.
- Observación: se observó en los diversos procesos llevados a cabo por la Unidad y en el quehacer diario, las funciones llevadas a cabo por el personal de la Unidad de Beneficios.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Beneficios fue creada el año 2013 luego de la fusión del Departamento de Bienestar Estudiantil y el Departamento de Becas y Créditos. Esta fusión se lleva a cabo con el objetivo de buscar mejoras en base a una atención integral a los estudiantes de la Universidad de Valparaíso, de manera de poder conocer y contribuir a mejorar sus requerimientos y necesidades.

Al ser una Unidad nueva no cuenta con una estructura propia definida, lo que ha impedido llevar a cabo los objetivos por el cual se creó dicha Unidad, además de no contar con una Planificación Estratégica que permita alcanzar los objetivos institucionales y cumplir con los requerimientos de las autoridades universitarias y de los estudiantes.

Para crear una propuesta de Plan de Desarrollo Estratégico fue necesaria la participación de todo el personal que conforma la Unidad de Beneficios, dado que es la forma más óptima de lograr una Planificación Estratégica.

“La planificación estratégica considera y releva la participación de todos los actores que se verán afectados, tanto de manera directa como indirecta por el plan. Para esto es necesario, básicamente, generar las instancias que permitan facilitar la participación durante todas las etapas del plan. De esta manera será posible su legitimación y apoyo, lo que generará las condiciones que facilitarán su éxito.” (Aramayo, 2008, pág. 45)

En base a que la forma correcta de planificar es integrar a todos los actores afectados, es que se realizaron diversas jornadas de trabajo en equipo para lograr de manera óptima crear una planificación estratégica.

Los participantes de estas jornadas fueron:

- Jefatura Unidad de Beneficios
- Secretaria Unidad de Beneficios
- Asistentes Sociales Unidad de Beneficios (7 Asistentes Sociales)
- Secretarias de Asistentes Sociales (6 Secretarias)
- Encargado Becas Ministeriales
- Encargado Crédito Aval del Estado
- Analista de Cuentas Unidad de Beneficios

- Encargada Becas de Alimentación y Mantención
- Asesores jefatura.

De esta manera se fueron levantando diversos documentos y diagnósticos que permitieron realizar la propuesta de Plan de Desarrollo.

4.1. Diagnóstico Institucional Unidad de Beneficios

El siguiente diagnóstico institucional fue realizado en diferentes jornadas de trabajo con los actores que integran la Unidad de Beneficios.

En primera instancia se trabajó con el equipo de Asistentes Sociales de la Unidad, las cuales son siete en Valparaíso, el día 30 de Julio 2014 donde se levantaron fortalezas y debilidades de los diferentes procesos que se realizan en la Unidad, lo que permitió comenzar el diagnóstico institucional.

La segunda jornada de trabajo para levantar este diagnóstico fue con el equipo central de la Unidad de Beneficios, el cual está compuesto por:

- Jefatura Unidad de Beneficios
- Secretaria Unidad de Beneficios
- Encargado Becas Ministeriales
- Encargado Crédito Aval del Estado
- Analista de Cuentas Unidad de Beneficios

En esta jornada se realizó un focus group, de manera que desde el mismo equipo central fuesen emanando fortalezas y debilidades, con el fin de hacer este diagnóstico más real y participativo.

En tercera instancia se trabajó con las secretarias de las Asistentes Sociales de la Unidad de Beneficios, son siete en total, pero se trabajó con seis de ellas. La metodología usada fue presentar los avances de este diagnóstico de manera que ellas pudiesen complementar con sus opiniones y realidades a la hora de ejercer su función.

En todas las jornadas estuvo presente el equipo de asesores el cual lo integra Gloria Núñez y Diego García

A continuación se presenta el diagnóstico institucional.

Fortalezas:

- Equipo de profesional de asistentes sociales han asumido un rol protagónico en la revisión y evaluación de procesos ejecutados.
- Jornadas de reflexión, registros de contenidos, elaboración de propuestas, revisión de instrumentos de evaluación por parte del trabajo en equipo
- Profesionales con capacidad de autocrítica y de levantar demandas a nivel de capacitación
- Profesionales con estudios de post-título que facilitan y dinamizan el trabajo profesional.
- Preocupación por mejorar los procesos y administración de los beneficios estudiantiles, institucionales.
- Preocupación por asumir los resultados de evaluación de procesos de Acreditación de los beneficios ministeriales.

Oportunidades:

- Reconocimiento e interés de parte de los estudiantes para acceder a los Beneficios internos como Beca de Almuerzo y Beca de Jardín Infantil.
- Coordinación de la Jefatura de la Unidad con sus pares de otras Universidades de la Región principalmente y con profesionales del MINEDUC.
- Generación de espacios de trabajo a nivel de equipo en función de mejorar los procesos e implementar el Plan de Desarrollo de la Unidad
- Incorporación de mayor tecnología para fortalecer la comunicación entre profesionales del equipo con el objeto de fortalecer metodologías y técnicas.
- Disponibilidad de asesorías y acompañamiento para la implementación del PDE en la Unidad de Beneficios.
- El equipo de profesionales ha internalizado la importancia que tiene el proceso de implementación del Plan de Desarrollo Estratégico.
- El aumento de medios de comunicación online, permite mayor difusión de los procesos de postulación a beneficios.
- Disponibilidad de estudiantes de la UV para colaborar en los diferentes procesos de la Unidad de Beneficios en calidad de estudiantes con becas de apoyo.

Debilidades:

- Inexistencia de investigaciones y estudios permanentes y sistemáticos del perfil socioeconómico de los estudiantes en relación de sus beneficios y avance académico.
- Debilitamiento del equipo profesional Valparaíso para generar redes internas y formar equipos de trabajo interdisciplinarios que contribuyan al fortalecimiento de generación de redes locales.
- Estructura organizacional y administrativa inadecuada a los requerimientos y desafíos actuales.
- Insuficiente reglamentación orgánica y administrativa.
- Actualización de reglamentación existente.
- Inexistencia de manuales de procedimientos actualizados según levantamiento de procesos.
- Ausencia de planificación más integral y participativa de los procesos, ya que no se integra al calendario académico.
- Limitado sistema de apoyo informático de difusión y promoción de los procesos, procedimientos y actividades que se llevan adelante
- Sistemas de información inadecuados que limitan la gestión administrativa y el acceso a información veraz y oportuna.
- Falta de una política comunicacional como Unidad de Beneficios que facilite la intervención profesional y la oportuna reacción de los distintos actores que conforman la misma unidad.
- Descentralización de la atención profesional a nivel de los estudiantes en las facultades
- Las condiciones ambientales y estructurales en las cuales trabajan algunas asistentes sociales, no son las más adecuadas tanto para la atención de los estudiantes como para la calidad de vida laboral de la profesional.
- Falta de tiempo para acoger al alumno con mayor profesionalismo y darle el espacio que requieren, acorde a la situación económica y familiar durante los procesos.
- Faltan instrumentos técnicos que permitan facilitar la atención social integral, especialmente para situaciones de estudiantes que escapan a los manuales de procedimientos.

- Equipo desmotivado y resignado a una realidad pareja.
- Ausencia de un programa de apoyo a los profesionales que facilite el auto cuidado
- No existe un plan de capacitación acorde a las necesidades del personal de la Unidad de Beneficios y a la implementación del PDE DAE.
- Falta de planificación presupuestaria basada en datos reales con relación a las necesidades de los estudiantes y la demanda real de beneficios.
- Falta de seguimiento del uso del beneficio.
- Inexistencia de definición de funciones y delimitación de estas a nivel del personal de la Unidad de Beneficios tanto nivel central como en facultades.
- Ausencia de definición de funciones de personal externo a contratar en diferentes procesos.
- Aun cuando se han creado instancias de trabajo a nivel de equipo, falta reforzar y valorar estas instancias desde la jefatura de la Unidad.
- Inexistencia de manuales de procedimientos y protocolos de derivación para la atención de estudiantes complementados con otras unidades de la DAE y la Universidad.

Amenazas:

- Falta de claridad en las políticas de educación estatales, lo que genera un clima de incertidumbre e intranquilidad en los estudiantes de la Universidad, toda vez que podrían disminuir o aumentar los aportes estatales.
- Falta de estudios específicos de la vulnerabilidad social de los estudiantes beneficiarios directos y la caracterización socioeconómica de los estudiantes que ingresan a primer año.
- El aumento de Universidades Privadas e Institutos Profesionales en la región con ofertas programáticas atractivas para estudiantes tanto a nivel académico como de bienestar social.
- La lentitud de la Unidad de Beneficios para asumir un ritmo más activo en el proceso modernizador de la DAE y de la Universidad (Acreditación al 2017) genera un clima de inestabilidad tanto en los diferentes actores que la integran como en los estudiantes beneficiarios directos.

4.1.1 Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F₁. Equipo capacitado para evaluar procesos internos. F₂. Jornadas de reflexión, evaluación y trabajo de equipo. F₃. Profesionales autocríticos, capaces de levantar demandas. F₄ Profesionales con estudios de postgrados F₅. Capacidad para mejorar los procesos internos</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D₁ Inexistencia de investigación de estudios del nivel socioeconómico de los estudiantes. D₂. Estructura organizacional y administrativa inadecuada. D₃. Inexistencia de manuales de procedimientos. D₄. Ausencia de planificación más integral y participativa de los procesos. D₆. Inexistencia de definición de funciones y delimitación de estas a nivel del personal. D₇ Equipo desmotivado y resignado a una realidad pareja.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O₁. Reconocimiento e interés de parte de los estudiantes para acceder a los Beneficios O₃. Coordinación de la Unidad con sus pares de otras Universidades de la Región y con profesionales del MINEDUC O₄. Generación de espacios de trabajo en función de mejorar los procesos e implementar el Plan de Desarrollo de la Unidad O₅. El aumento de medios de comunicación online, permite mayor difusión de los procesos de postulación a beneficios.</p>	<p>Potencialidades: F₁-F₅-O₄ Mejora constante de los procesos internos que realiza la Unidad. F₁-F₂-F₃-O₃-O₄ Jornadas de trabajo que permitan mejorar la gestión y el funcionamiento interno.</p>	<p>Desafíos: D₁-O₁-O₅ Conocer el perfil socioeconómico de los estudiantes que acceden a beneficios. D₂-D₃-D₄-O₄ Mejorar la estructura organizacional de la Unidad, crear un Plan de Desarrollo Estratégico de la Unidad y un manual de procedimientos con todos los procesos internos y externos. .</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A₁. Falta de claridad en las políticas de educación estatales, lo que genera un clima de incertidumbre e intranquilidad, toda vez que podrían disminuir o aumentar los aportes estatales. A₂. Falta de estudios específicos de la vulnerabilidad social de los estudiantes y la caracterización socioeconómica. A₃. El aumento de Universidades Privadas e Institutos Profesionales en la región con ofertas programáticas atractivas para estudiantes tanto a nivel académico como de bienestar social.</p>	<p>Riesgos: F₄-A₂ No contar con estudios específicos de la vulnerabilidad de los estudiantes, genera no saber cuáles son los requerimientos de ellos, lo que es un riesgo a la hora de crear o implementar nuevos beneficios.</p>	<p>Limitaciones D₁-A₁-A₂-A₃ No tener estudios del nivel socioeconómico de los estudiantes sumado a los posibles cambios en materia de educación, no permite generar ofertas atractivas en materia de bienestar a los estudiantes y a los postulantes a universidades. D₇-A₂: Tener un equipo desmotivado limita a desarrollar estudios y crear nuevos programas de beneficios.</p>

De la misma forma que es importante para cualquier organización contar con un Plan de Desarrollo Estratégico, lo es contar con las funciones del equipo de trabajo definidas y estructuradas.

Producto del diagnóstico institucional anterior y de las debilidades mencionadas por los funcionarios de la Unidad de Beneficios, es que se detecta que el equipo de trabajo de la Unidad hoy en día no cuenta con funciones definidas ni tareas claras que realizar, trabajan en base a las instrucciones que va entregando la jefatura en los diversos procesos que se llevan a cabo, es por esto que surge la necesidad inmediata de contar con un diseño de perfil de cargos para el personal de la Unidad el cual establezca las funciones y tareas específicas que deben realizar en su función.

La falta de funciones claras por parte del personal trae consigo que la Unidad no esté funcionando correctamente y cumpliendo con los objetivos de la Dirección.

Para confeccionar la propuesta de perfil de cargos el personal de la Unidad de Beneficios contestó un cuestionario denominado “Perfil de Cargos” el cual permite hacer una propuesta que sirvió para el diseño de la propuesta de Perfil, además de lo anterior se realizaron focus group para conocer las funciones y tareas que ellos realizan, que permitió definir las propuestas de las funciones específicas de cada cargo y las funciones que deben compartir.

A continuación se presenta la tabulación del cuestionario aplicado al personal de la Unidad de Beneficios.

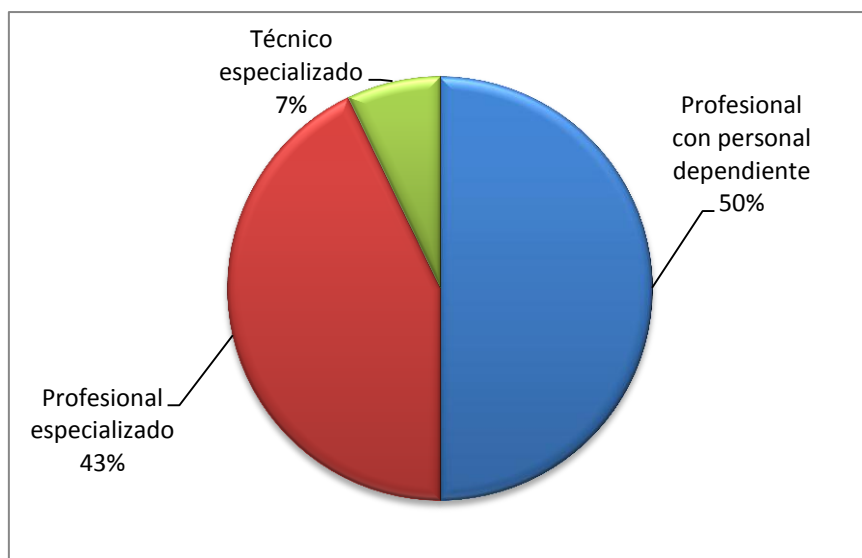
4.2. Análisis y Resultados Cuestionario Perfil de Cargos. (Anexo 2)

- Las funciones y tareas que debe desarrollar en su puesto de trabajo usted las calificarías propias de un (Tabla 1 a la 3):

Asistentes Sociales (7):

Profesional con personal dependiente	7
Profesional especializado	6
Técnico especializado	1

Gráfico N°1: Tipo de Cargo de Asistentes Sociales

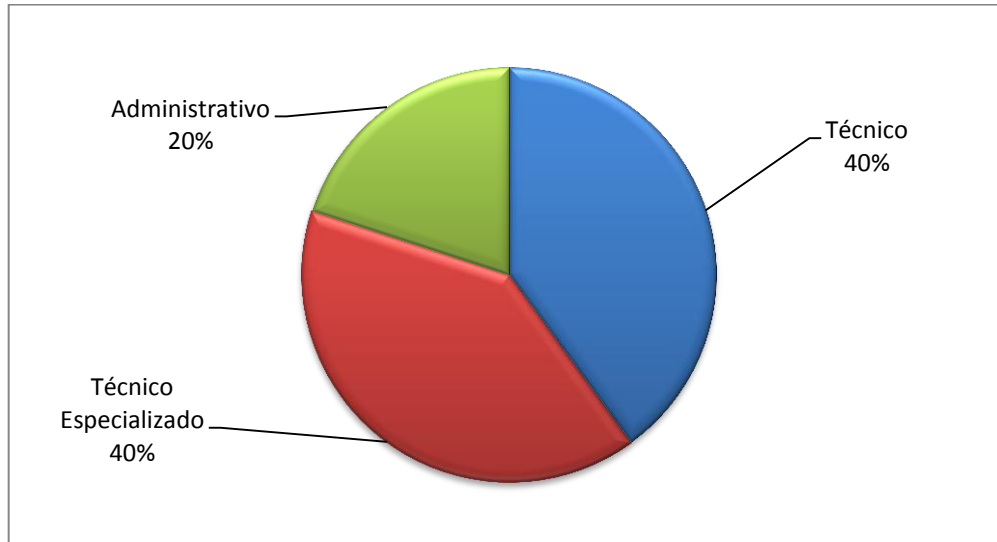


Todas las Asistentes Sociales coinciden en que su cargo corresponde a un Profesional con personal dependiente, lo que se ajusta a la realidad funcionaria. Llama la atención que una de ellas considere que sus funciones son de un técnico, al ser consultada por aquello informa que debido a la cantidad de programas y procesos que se llevan a cabo, el rol de Asistente Social no se ve reflejado por lo que todos esos procesos perfectamente los podría llevar a cabo un técnico en Trabajo Social.

Secretarias (4)

Técnico	2
Técnico Especializado	2
Administrativo	1

Gráfico N°2: Tipo de Cargos de Secretarias.



Este es un punto que llama la atención y refleja la falta de descripción de funciones de las secretarias y del personal en general, dado que consideran sus funciones y tareas del quehacer diario, no son las de una secretaria administrativa, sino de un técnico, esto se ve en la práctica ya que atienden a los estudiantes, realizan los procesos en conjunto con las Asistentes Sociales cuando son estas últimas las capacitadas para realizarlos y confunden el rol que deben cumplir como secretaria con el rol que cumple la Asistente Social.

Equipo Central (5):

El equipo central se ajusta a la realidad a la hora de responder este punto en el cuestionario, dado que es un equipo diverso donde se encuentran, técnicos, profesionales y administrativos.

- **Describa en términos generales la finalidad del cargo que desempeña en la Institución, departamento o unidad. (Tabla 4 a la 6)**

Asistentes Sociales:

Las siete Asistentes Sociales concuerdan en que la finalidad de su cargo es brindar una atención social integral a los estudiantes de la Universidad de Valparaíso.

Secretarias Asistentes Sociales:

El principal punto en el que concuerdan es en brindar atención, apoyo y orientación a los estudiantes, sin embargo esa debe ser la función de la Asistente Social, por ende se hace invisible la función de la secretaria que es velar por la atención del estudiante más que atender y orientar al mismo.

Equipo Central Unidad de Beneficios:

La finalidad de cada cargo del equipo central es diferente una con otra, debido a que cada cargo tiene funciones específicas.

- **Mencione los principales problemas que obstaculizan y/o dificultan el desempeño de su cargo. (Tabla 7 a la 9)**

Asistentes Sociales:

Todas concuerdan en que uno de los principales problemas para el desempeño de su cargo es la comunicación con los actores de la Unidad, esto se debe a que es una unidad muy dispersa geográficamente, lo que impide una comunicación fluida, rápida y eficaz a la hora de tomar decisiones y de realizar procesos. Otro punto en el que existe concordancia es en la superposición de procesos, esto se debe a que la Unidad no cuenta con una planificación lo que trae consigo que los procesos se vean encima uno del otro, lo cual es un impedimento y un desgaste a la hora de ejercer su cargo.

Secretarias Asistentes Sociales:

Concuerdan en que el principal obstáculo para el desempeño de sus funciones es la falta de planificación, lo que provoca una desorganización y un estrés adicional a la hora de ejercer su cargo.

Equipo central:

El principal problema para el equipo central y debido a que su función es coordinar y gestionar los beneficios por medio de plataformas online, es el mal sistema informático con el que cuenta la Institución, esto debido a que ellos trabajan principalmente con bases de datos, plataformas online internas y externas.

- **Marque aquellas opciones que usted estima como responsabilidades propias de su cargo. (Tablas 13,14 y 15)**

Asistentes Sociales (7):

De operar y/o custodiar equipos y herramientas	4
Manejo de información confidencial	6
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar	3
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo	5
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario	4
Controlar las acciones realizadas por otros cargos	7
Elaborar registros	7
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo	5
Elaborar informes de gestión	3

Grafico N°3: Responsabilidad del Cargo de Asistentes Sociales

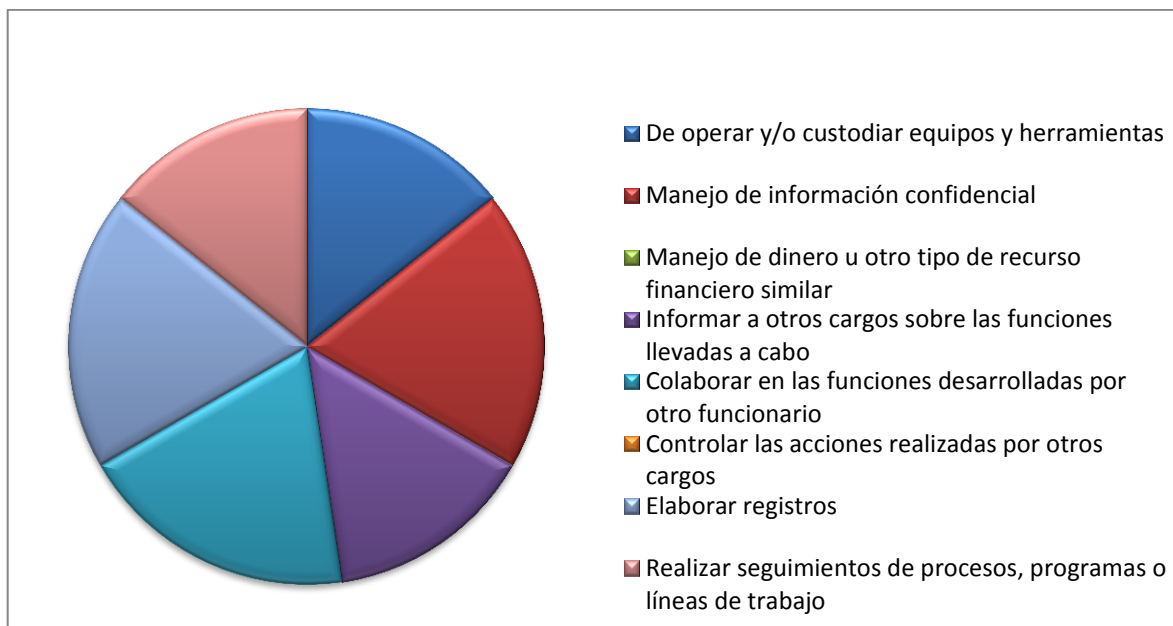


Las principales responsabilidades que visualizan las Asistentes Sociales en su cargo son las de Controlar las acciones realizadas por otros cargos, en este caso de la secretaria y la responsabilidad de elaborar registros, estos registros son de atención, gestión de beneficios, beneficios acreditados, entre otros. La responsabilidad mayor que deben tener es la de manejo de información confidencial, dado a que trabajan con información personal y familiar de los estudiantes.

Secretarias Asistentes Sociales (4):

De operar y/o custodiar equipos y herramientas	3
Manejo de información confidencial	4
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar	0
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo	3
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario	4
Controlar las acciones realizadas por otros cargos	0
Elaborar registros	4
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo	3
Elaborar informes de gestión	0

Gráfico N°4: Responsabilidad del Cargo de Secretarias

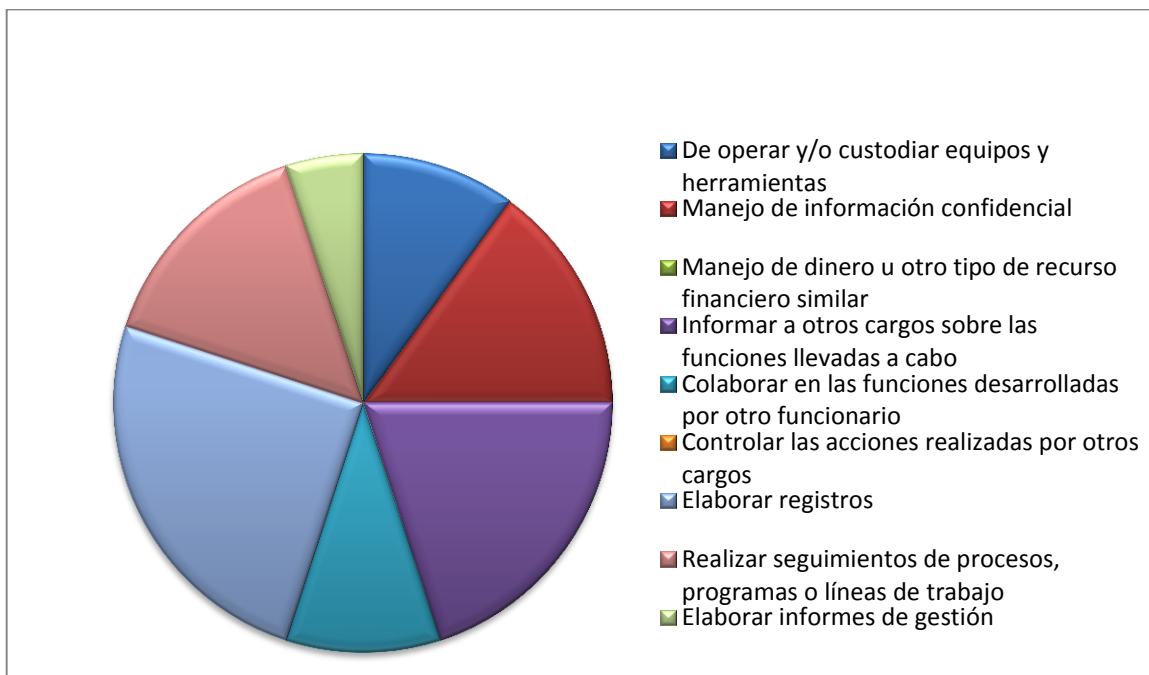


Como se puede observar en el grafico las responsabilidades mayores son las de manejo de información confidencial, colaborar con las funciones desarrolladas por otros funcionarios, en este caso por la Asistente Social y la de elaborar registros.

Equipo Central (5):

De operar y/o custodiar equipos y herramientas	2
Manejo de información confidencial	3
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar	0
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo	4
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario	2
Controlar las acciones realizadas por otros cargos	0
Elaborar registros	5
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo	3
Elaborar informes de gestión	1

Gráfico N°5: Responsabilidad del equipo central Unidad de Beneficios



La responsabilidad en la que todos coinciden es en la de elaborar registros. Esto ya que el equipo central trabaja gestionando los beneficios, por ende debe llevar registros de cuantos beneficios se cargan, cuantos rechazan, estadísticas por carreras, etc.

El análisis principal que se observa al tabular las preguntas del cuestionario de Perfil de Cargo a los funcionarios de la Unidad de Beneficios, es que se requiere con urgencia una planificación, dado que a la hora de responder cuáles son las dificultades para el desempeño de su cargo y las situaciones que causan o generan presión, desgaste y/o estrés, todos coinciden en que la mala o nula planificación de los procesos genera un desgaste y un mal desempeño de las funciones. Por ende la propuesta de Planificación Estratégica y de Perfil de Cargo, pretende venir a terminar con aquellas situaciones que impiden un buen ejercicio del cargo.

Otro análisis que se desprende de la tabulación, es que al ser una unidad dispersa geográficamente, las miradas respecto a ciertas situaciones son diferentes entre sí, dado a que en algunas facultades las condiciones de trabajo no son las óptimas para el ejercicio del cargo, mientras que en otras si lo son, pero presentan otro tipo de dificultades, lo que requerirá un análisis exhaustivo de cada respuesta a la hora de diseñar el Perfil de cargo. Además las problemáticas o dificultades del nivel central no son las mismas que del nivel operativo (Asistentes Sociales, Secretarias) de la Unidad de Beneficios, por lo que cada uno requiere una observación diferente.

CAPITULO V: PROPUESTA DE PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO 2014-2016 PARA LA UNIDAD DE BENEFICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.

Misión:

La Unidad de Beneficios, es una Unidad Técnica de Apoyo y colaboración dependiente de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Valparaíso, cuya misión es contribuir a la formación integral y a la permanencia de los estudiantes en el sistema académico a través de la asignación y administración de beneficios y servicios estudiantiles, además de vincular mediante la gestión técnica y administrativa, a nuestra Casa de Estudios y sus estudiantes con los organismos y estamentos Estatales, encargados del otorgamiento y administración de los beneficios.

Es misión de la Unidad, identificar, conocer y acreditar las necesidades socioeconómicas de todos los estudiantes de pregrado que así lo requieran y soliciten, a través de los distintos medios establecidos para la postulación de ayudas estudiantiles que entregan tanto organismos externos y beneficios internos.

Esta misión responde a las preguntas de misión que propone el autor Fred David con su libro “Concepto de administración estratégica”, debido a que éste es actualizado en sus términos, técnicas e información constantemente en las nuevas ediciones, además de que incluye distintos puntos de vista de otros autores, que aportan nuevas ideas y direcciones.

Aspectos Relevantes	Análisis Misión
1- ¿Quiénes son los Usuarios?	Estudiantes Universidad de Valparaíso
2- ¿Cuáles son los productos o servicios más importantes?	Entregar beneficios de arancel y mantención internos y gestionar beneficios de arancel y mantención externos.

3- ¿Compite la Institución Geográficamente?	No
4- ¿Cuál es la actitud de la Institución?	Contribuir a la formación integral de los estudiantes de la Universidad de Valparaíso.
5- Filosofía, valores, creencias y aspiraciones.	Vincular mediante la gestión técnica y administrativa a la Universidad de Valparaíso con organismos y estamentos estatales.
6- Análisis interno- Fortalezas y Debilidades	Debilidad: No tener estudios de las necesidades socioeconómicas de los estudiantes.
7- Preocupación por la Imagen Pública	Al buscar una vinculación con los organismos y estamentos estatales busca tener una buena imagen pública.

Visión:

La Unidad de Beneficios, aspira a proporcionar una atención integral a los estudiantes de la Universidad de Valparaíso basada en la cercanía y la cordialidad generando espacios de diálogo e información, de manera de contribuir a la permanencia académica de los estudiantes, con la finalidad de lograr ser un profesional, independiente de su condición personal y de su situación socioeconómica y familiar.

La Unidad de Beneficios, como unidad de gestión administrativa del nivel central, dependiente de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, aspira a:

1. Ser la unidad experta que gestiona, administra y vincula de forma eficiente y oportuna, todas las ayudas estudiantiles arancelarias y de mantención que poseen los estudiantes de nuestra Casa de Estudios con las Instituciones y organismos Estatales, encargados del otorgamiento y administración de los mismos.
2. Ser el organismo formal, al interior de nuestra Casa de Estudios, encargado de administrar, entregar, difundir y comunicar, toda la información relacionada a la temática de ayudas estudiantiles arancelarias de pregrado.

El autor George Morrisey establece que la visión supone una proyección hacia el futuro y consiste en la construcción de una representación de la relación entre la institución y su contexto de acción (Morrisey, 1996) y propone los siguientes componentes que debe tener una visión, las cuales se comprobaran con la propuesta señalada.

Aspectos Relevantes	Análisis Visión
1- ¿Cuál es la principal contribución que en el futuro debe hacer la institución?	Lograr que el estudiante alcance su fin último que es ser Profesional
2- ¿Cuáles deberían ser los principales Servicios de la Institución en el futuro?	Ser el organismo encargado de administrar, entregar y comunicar toda la información relacionada con ayudas estudiantiles.
3- ¿Dónde está la mayor oportunidad de crecimiento para la Institución?	Gestionar de forma eficiente y oportuna, todas las ayudas estudiantiles arancelarias y de mantención de los estudiantes con los organismos estatales del otorgamiento de estas ayudas.
4- ¿Qué imagen de la institución se quiere generar tanto interna como externamente?	Ser una unidad experta en ayudas estudiantiles.
5- ¿Por qué se busca ese ideal de Institución?	Para lograr cercanía y cordialidad con los estudiantes.
6- ¿Qué papel deberá jugar en el contexto social?	Contribuir a la permanencia de los estudiantes en la Universidad.
7- ¿Cómo estará estructurada la Institución para cumplir su misión?	Con organismos expertos y unidades de gestión técnica para cumplir la misión y lograr los objetivos.

Objetivos Estratégicos:

Con la finalidad de establecer un buen proceso de Planificación Estratégica en relación a los objetivos, se ha hecho necesario considerar una definición que oriente su creación.

Para esto se utilizara las nociones establecidas en el libro de Marianela Armijo, Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público, que contiene la siguiente definición de objetivos estratégicos.

“Los objetivos estratégicos son los logros que la entidad pública, ministerio y órgano espera concretar en un plazo determinado (mayor de un año), para el cumplimiento de su misión de forma eficiente y eficaz”

Según lo establecido en este Manual, existen algunos criterios para redactar de manera óptima los objetivos, debido a que algunos proporcionan el mismo tipo de información, se ha decidido usar solo tres de éstos. Los cuales se detallan a continuación:

1. Responde a un problema o aspecto específico relacionado con el cumplimiento de la misión.
2. Responde sobre el beneficio esperado para los usuarios a los cuales van dirigidas las políticas y/o programas de la Institución.
3. Permite a los usuarios y/o beneficiarios conocer hacia donde se dirige la priorización de los recursos presupuestarios.

En la siguiente propuesta se ha dividido en seis dimensiones: Calidad, Cobertura y Equidad, Gestión, Tecnología, Pertenencia e Impacto.

Objetivos de Calidad:

- Realizar estudios permanentes del perfil socioeconómico del estudiante, con el fin de contribuir al desarrollo integral de estos.
- Contar con un plan de acción anual al mes de octubre de cada año. Elaborado de forma participativa y que incorpore planes, programas, procesos, procedimientos y manuales.
- Elaborar políticas comunicacionales específicas de la Unidad, orientadas a los distintos públicos objetivos (Alumnos Ed. Medio, estudiantes 1º Año, cursos superiores, académicos y funcionarios).

- Generar redes de apoyo interna y externas para la elaboración de material de difusión en papelería y online
- Definir las condiciones necesarias a nivel de infraestructura y ambiental en las cuales se debe brindar la atención profesional.
- Elaborar participativamente instrumentos de evaluación del desempeño profesional.

Objetivos de cobertura y equidad.

- Elaborar protocolos de derivación y seguimiento con servicio médico SEMDA, DEFIDER, Secretarías de Estudios, Jefes de Carrera y otras instancias y/o redes institucionales.
- Mejorar permanentemente la plataforma online, que facilite la ejecución del proceso de entrevistas a estudiantes de 1º año.
- Crear un programa de atención social a la vulnerabilidad de los estudiantes
- Elaborar pautas de evaluación para la asignación de beneficios acorde a los hallazgos derivados de los distintos procesos de evaluación (Procesos de Acreditación y evaluación de beneficios)
- Realizar estudios de demanda de beneficios, a lo menos una vez año previo a la elaboración presupuestaria.
- Incorporar en los equipos profesionales de facultad personal técnico.
- Contribuir a partir de resultados de estudios específicos a la identificación de las necesidades de los estudiantes no acogidas por los programas habituales de la DAE y que permitan la búsqueda de recursos y/o reutilizar los disponibles.

Objetivos de gestión:

- Crear una estructura organizacional de la Unidad de Beneficios que incorpore las líneas programáticas del Plan de Desarrollo Estratégico de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- Crear las instancias de participación sistemática de los profesionales de facultades y campus, con los actores académicos.
- Definir una política de integración de la atención social y el seguimiento académico de los estudiantes

- Participar comprometidamente en los estudios de investigación y/o proyectos institucionales vinculados a la retención académica.
- Elaborar un manual de procedimientos que abarque todos los procesos que dependen de la Unidad de Beneficios.
- Elaborar la descripción de cargos de los profesionales tanto a nivel central de la Unidad como en Facultades y Campus.
- Definir las funciones específicas de los profesionales en Facultades y Campus, acorde a los objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- Definir las funciones de personal externo a contratar en los diversos procesos.
- Elaborar un plan de capacitación asumiendo las demandas explícitas del equipo profesional y funcionarios del nivel central.

Objetivos de tecnología:







- Aportar en forma oportuna y participativa con los contenidos pertinentes, para mejorar la plataforma tecnológica que facilite el logro del objetivo de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Objetivos de pertenencia e impacto:







- Identificar los factores protectores orientados a los grupos objetivos previamente identificados, a través de programas, proyectos y líneas de atención especializada

Cuadros de Mando Integral




Cuadro de Mando Integral N°1

Objetivo	Crear una estructura organizacional de la Unidad de Beneficios que incorpore las líneas programáticas del PDE de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.					
Responsable	1. Jefatura Unidad de Beneficios					
Acciones Previstas	1. Actualizar los instrumentos normativos (reglamento) de la Unidad. 2. Elaborar descripción de cargos del equipo de la Unidad de Beneficios tanto a nivel central como en facultades y campus.					
Nombre y Fórmula de Indicadores	1. Porcentaje de instrumentos normativos actualizados de la Unidad de Beneficios			(N° total instrumentos normativos actualizados de la Unidad de Beneficios / N° total de instrumentos normativos de la Unidad de Beneficios		
	2. Porcentaje de Descripción de cargos elaborados de los funcionarios de la Unidad de Beneficios			(N° total de descripción de Cargos elaborados/ N° de funcionarios de la Unidad de Beneficios.)		
Plazos Esperados	1. Actualizar todos los instrumentos normativos a diciembre 2014. 2. Elaborar la descripción de cargos de todos los funcionarios de la Unidad de Beneficios.					
Estándar Indicador 1		Actualizar el 100% de instrumentos normativos		Actualizar entre un 50% y un 99% de instrumentos normativos		Actualizar menos del 50% de instrumentos normativos
Estándar Indicador 2		Elaborar el 100% de las descripciones de cargo		Elaborar entre un 60% y un 90% de las descripciones de cargo		Elaborar el 50% de las descripciones de cargo




Cuadro de Mando Integral N°2

Objetivo	Elaborar un manual de procedimientos que abarque todos los procesos que dependen de la Unidad de Beneficios					
Responsable	Jefatura Unidad de Beneficios					
Acciones Previstas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar programas, levantar procesos, elaborar procedimientos y manuales en forma participativa 2. Realizar Sistemáticamente Evaluación de Programas, Procesos, Procedimientos y efectuar los ajustes oportunamente. 					
Nombre y Fórmula de Indicadores	1. Porcentaje de programas y procesos diseñados.		(N° total de programas y procedimientos diseñados / N° total programas y procesos realizados por la Unidad de Beneficios)*100			
	2. Porcentaje de programas y procesos evaluados por el equipo de trabajo.		(N° total de programas y procesos evaluados/ N° total de programas y procesos realizados por la Unidad de Beneficios)*100			
Plazos Esperados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un manual de procedimientos que incluya todos los programas y procesos de la Unidad de Beneficios a marzo 2015 2. Evaluar los programas y procesos durante el año 2015. 					
Estándar Indicador 1		Diseñar el 100% de los programas y procesos		Diseñar entre un 60% y un 90% de los programas y procesos		Diseñar el 50% de los programas y procesos
Estándar Indicador 2		Evaluar en un 100% los programas y procesos		Evaluar entre un 60% y un 90% los programas y procesos		Evaluar en un 50% los programas y procesos

Cuadro de Mando Integral N°3

Objetivo	Realizar estudios permanentes del perfil socioeconómico del estudiantes con el fin de contribuir al desarrollo integral de estos					
Responsable	Asistentes Sociales Unidad de Beneficios					
Acciones Previstas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar entrevistas a estudiantes de primer año y formalizar el seguimiento de estos, según grupo objetivo 2. Crear un programa de atención social orientado a los estudiantes que presentan vulnerabilidad social 					
Nombre y Fórmula de Indicadores	1. Porcentaje de estudiantes de primer año entrevistados por Asistente Social.		(N° total estudiantes de primer año entrevistados / N° total de estudiantes de primer año)*100			
	2. Programa de atención social a la vulnerabilidad		Programa aceptado y validado por la Institución.			
Plazos Esperados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevistar a los estudiantes de primer año durante el primer semestre 2015. 2. Crear programa de atención social a los estudiantes, durante segundo semestre 2015 					
Estándar Indicador 1		Entrevistar a un 100% de los estudiantes de primer año		Entrevistar entre un 70% y un 90% de los estudiantes de primer año		Entrevistar a un 60% de los estudiantes de primer año

Cuadro de Mando Integral N°4

Objetivo	Crear las instancias de participación sistemática de los profesionales de facultades y campus con los actores académicos, facilitando la formulación de políticas de integración y seguimiento					
Responsable	2. Asistentes Sociales Unidad de Beneficios 3. Jefatura Unidad de Beneficios					
Acciones Previstas	3. Participar activamente en los proyectos institucionales relacionado con la deserción académica de los estudiantes 4. Elaborar propuestas a presentar en el mundo académico que permitan fortalecer los factores protectores y minimizar los factores de riesgo facilitando el avance académico					
Nombre y Fórmula de Indicadores	2. Porcentaje de participación en proyectos institucionales relacionados con la deserción académica			(N° de participaciones en proyectos institucionales de deserción académica / N° total de proyectos de deserción académica)*100		
	2. Elaboración de propuestas			Propuestas aceptas por la institución.		
Plazos Esperados	3. Participar en los proyectos institucionales de deserción académica durante el año 2015					
Estándar Indicador 1		Lograr un 80% de participación en proyectos de deserción académica		Lograr entre un 50% y un 70% de participación en proyectos de deserción académica		Lograr un 40% de participación en proyectos de deserción académica

CAPITULO VI: PROPUESTA DE DISEÑO DE PERFIL DE CARGOS

- **Jefatura Unidad de Beneficios**

PERFIL DE CARGO	
I.	Identificación del cargo
	Nombre del cargo: Jefatura Unidad de Beneficios
	Tipo de cargo: Profesional
	División: Dirección de Asuntos Estudiantiles
	Unidad: Unidad de Beneficios
	Jefe Directo: Directora Dirección de Asuntos Estudiantiles
II.	Descripción del Cargo
	<p>Objetivo del cargo: Fortalecer la gestión de la Unidad de Beneficios DAE, dirigiendo, gestionando, participando activamente en la planificación, ejecución, seguimiento, elaborando planes de mejora acorde a la naturaleza del cargo, a las normativas Institucionales y de Organismos externos afines establecidas en los Planes de Desarrollo Estratégico de la autoridad superior.</p>
	<p>Funciones del cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar Plan de Desarrollo Estratégico de la Unidad y su respectivo Plan de Acción. - Realizar estudios permanentes (levantamiento de diagnóstico y perfil socioeconómico y familiar de los estudiantes sujetos de beneficios) - Diseñar y elaborar programas y proyectos que den respuesta a las necesidades de los estudiantes, especialmente los de primeros años. - Ejecutar oportuna y eficientemente las actividades que se derivan del Plan de Desarrollo Estratégico y Plan de Acción y de los requerimientos extraordinarios de la autoridad Institucional y de organismos externos. - Definir y diseñar continuamente un modelo de control de gestión, que permita recabar información relevante sobre la gestión y logros de objetivos estratégicos de la Unidad. - Liderar y supervisar el equipo de trabajo a su cargo tanto nivel central como nivel operativo (caracterización de estudiantes y programa de atención social integral, condiciones de infraestructura, equipamiento y apoyo tecnológico).
	<p>Tareas asociadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participar en los procesos de planificación y formulación del Plan de Desarrollo Estratégico de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE). - Realizar seguimiento y comprobar la adopción efectiva de medidas correctivas dispuestas y/o recomendaciones comprometidas resultantes del proceso de control y supervisión al equipo de trabajo. - Elaborar propuestas de políticas comunicacionales específicas, que contribuyan al plan de difusión y comunicación de la DAE.
III.	Responsabilidad del Cargo
	<p>Principales responsabilidades del cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operar y/o custodiar equipos y herramientas - Manejo de información confidencial - Manejo de dinero y otro tipo de recurso financiero - Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo.

<ul style="list-style-type: none"> - Controlar acciones realizadas por otros cargos. - Elaborar registros. - Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo. 	
Dependencia Directa: Dirección de Asuntos Estudiantiles	
Supervisión Ejercida: Personal Unidad de Beneficios	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo Unidad de Beneficios - DAE - UDE - SEMDA - DEFIDER - Aranceles - División académica - DISICO - División de Administración y Finanzas - Extensión y comunicación UV 	<ul style="list-style-type: none"> - JUNAEB - MINEDUC - JUNJI - Comisión Ingresa - Ejecutivos Bancarios - Otras Instituciones de Educación Superior - Asistentes Sociales de instituciones públicas.
IV. Condiciones de trabajo	
Riesgos de trabajo: Estrés laboral	
Ambiente de trabajo: Equipo de trabajo: a nivel de Planificación, diseño de programas y proyectos, cada integrante del equipo operativo aporta con estudios, planes de acción y resultados de su gestión con relación a las carreras que atiende. Cada integrante del equipo central contribuye directa y eficientemente al Plan de Acción de la Unidad de Beneficios, especialmente respecto a procesos y postulaciones a beneficios Ministeriales e Institucionales.	
V. Requisitos Intelectuales	
Nivel de Estudio: Profesional con postgrado	
Experiencia: 3 años	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Capacidad de Planificación y organización. - Orientación a los resultados. - Dirección de Equipo de Trabajo. - Comunicación. - Probidad-Ética. - Promoción y Desarrollo Estratégico de Recursos Humanos. - Tolerancia. - Manejo de Conflictos. - Capacidad Crítica. - Autocritica. - Capacidad de Concentración. - Orden y Método (disciplina) 	
VI. Requisitos físicos:	
Aptitudes físicas necesarias: Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo	
VII. Otros:	
Idioma: No necesario	
Licencia de conducir: No necesario	
Manejo Computacional: Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado	

▪ **Asistentes Sociales Unidad de Beneficios**

PERFIL DE CARGO	
VIII. Identificación del cargo	
Nombre del cargo: Asistente Social Unidad de Beneficios	
Tipo de cargo: Profesional con personal dependiente	
División: Dirección de Asuntos Estudiantiles	
Unidad: Unidad de Beneficios	
Jefe Directo: Jefatura Unidad de Beneficios	
IX. Descripción del Cargo	
Objetivo del cargo: Contribuir a la satisfacción de las necesidades internas y externas de los estudiantes de la Universidad de Valparaíso, mediante una atención profesional especializada e integral que les permita el logro de sus objetivos académicos.	
Funciones del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar atención directa a los estudiantes a través de entrevistas, aplicación de instrumentos técnicos, durante su estadía en la universidad. - Realizar a los estudiantes de primer año una entrevista personalizada. - Proporcionar atención profesional a estudiantes, académicos, funcionarios con relación a programas, servicios y beneficios. - Realizar estudios permanentes de necesidades de los estudiantes. - Ejecutar procesos de acreditación acorde a la naturaleza de estas. - Supervisar las funciones y tareas de la secretaria. 	
Tareas asociadas: <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar registros de atención, focalizando necesidades y caracterización de estudiantes. - Aplicar instrumentos de evaluación socioeconómica. - Gestionar los beneficios de los estudiantes. - Planificar procesos de la Unidad en sus carreras y facultades. - Acreditar a los estudiantes con beneficios. 	
X. Responsabilidad del Cargo	
Principales responsabilidades del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Operar y/o custodiar equipos y herramientas - Manejo de información confidencial - Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo. - Controlar acciones realizadas por otros cargos. - Elaborar registros. 	
Dependencia Directa: Unidad de Beneficios	
Supervisión Ejercida: Secretaria Asistente Social	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo central Unidad de Beneficios - DAE - UDE - SEMDA - DEFIDER - Aranceles - Secretaria de Facultad - Decano - Secretarías académicas - División académica 	<ul style="list-style-type: none"> - JUNAEB - MINEDUC - JUNJI - Comisión Ingresas - Asistentes Sociales de organismos públicos.

- Extensión y comunicación UV - Centros de Estudiantes	
XI. Condiciones de trabajo	
Riesgos de trabajo: Estrés laboral	
Ambiente de trabajo:	
XII. Requisitos Intelectuales	
Nivel de Estudio: Profesional Asistente Social	
Experiencia: 2 años	
Competencias:	
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Disciplina - Probidad/ética - Compromiso - Vocación - Tolerancia - Adaptabilidad 	
XIII. Requisitos físicos:	
Aptitudes físicas necesarias: Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo	
XIV. Otros:	
Idioma: No necesaria	
Licencia de conducir: No necesaria	
Manejo Computacional: Intermedio Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado	

▪ **Secretarías Asistentes Sociales Unidad de Beneficios**

PERFIL DE CARGO	
XV. Identificación del cargo	
Nombre del cargo: Secretarías Asistentes Sociales	
Tipo de cargo: Técnico	
División: Dirección de Asuntos Estudiantiles	
Unidad: Unidad de Beneficios	
Jefe Directo: Asistente Social	
XVI. Descripción del Cargo	
Objetivo del cargo: Velar por la atención oportuna y adecuada de los estudiantes de la Universidad de Valparaíso, entregando orientación e información oportuna a sus requerimientos.	
Funciones del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Atención de Estudiantes - Elaborar registros - Elaborar instrumentos en planillas - Preparar, crear y elaborar documentos - Recepcionar documentación para postulaciones y renovaciones de beneficios - Difundir y comunicar los procesos de la Unidad 	
Tareas asociadas: <ul style="list-style-type: none"> - Atender a estudiantes de primer año, cursos superiores, egresados, post-grados funcionarios UV, familiares de estudiantes y académicos - Crear bases de datos - Elaborar planillas de postulaciones y renovaciones de beneficios - Atención telefónica - Contestar correos - Mantener calendario de Asistente Social 	
XVII. Responsabilidad del Cargo	
Principales responsabilidades del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de información confidencial - Colaborar con las funciones desarrolladas por otro funcionario - Informar a otros cargos las funciones llevadas a cabo 	
Dependencia Directa: Unidad de Beneficios	
Supervisión Ejercida: No ejerce supervisión a otros cargos	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Asuntos Estudiantiles - Equipo central Unidad de Beneficios - Secretarías de Estudio - Secretarías de Carrera - Directores de Carrera - Personal de Facultad - Centros de Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> - JUNAEB - MINEDUC -
XVIII. Condiciones de trabajo	
Riesgos de trabajo: Estrés laboral	

Ambiente de trabajo:
XIX. Requisitos Intelectuales
Nivel de Estudio: Técnico
Experiencia: - Atención de Público -
Competencias: - Trabajo en equipo - Disciplina - Probidad/ética profesional - Compromiso - Tolerancia - Adaptabilidad - Comunicación Interpersonal - Capacidad de tomar decisiones - Concentración
XX. Requisitos físicos:
Aptitudes físicas necesarias: Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo
XXI. Otros:
Idioma: No necesaria
Licencia de conducir: No necesaria
Manejo Computacional: Intermedio Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado

▪ **Analista de Cuentas**

PERFIL DE CARGO	
XXII. Identificación del cargo	
Nombre del cargo: Analista de Cuentas	
Tipo de cargo: Técnico	
División: Dirección de Asuntos Estudiantiles	
Unidad: Unidad de Beneficios	
Jefe Directo: Jefatura Unidad de Beneficios	
XXIII. Descripción del Cargo	
Objetivo del cargo: Brindar atención a estudiantes, mediante el análisis y la carga de sus créditos. Ser el vínculo entre la Unidad de Aranceles y la Unidad de Beneficios	
Funciones del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Ingreso y modificaciones de beneficios ministeriales en sistema. - Atención de alumnos por problemas con sistema aranceles - Comunicación permanente con Secretarías de Estudios respecto a beneficios de alumnos. - Interrelación con Unidad de Aranceles de acuerdo a rebajas y suspensiones de estudios para realizar los ajustes correspondientes en sus cuentas. 	
Tareas asociadas: <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de los actores a contratar en los diversos procesos de la Unidad - - Apoyo logístico a Asistentes Sociales en período matrículas. - Atender a estudiantes 	
XXIV. Responsabilidad del Cargo	
Principales responsabilidades del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Operar y/o custodiar equipos y herramientas - Manejo de información confidencial - Elaborar registros - Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo. 	
Dependencia Directa: Unidad de Beneficios	
Supervisión Ejercida: No ejerce supervisión a otros cargos	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> - Unidad de Aranceles - Unidad de Finanzas - Secretarías de Estudio - Asistentes Sociales Unidad de Beneficios - Departamento de Fondo de Crédito 	
XXV. Condiciones de trabajo	
Riesgos de trabajo: No	
XXVI. Requisitos Intelectuales	
Nivel de Estudio: Técnico	
Experiencia: 2 años	
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Disciplina - Probidad/ética - Compromiso 	

- Tolerancia
- Adaptabilidad
- Capacidad crítica

XXVII. Requisitos físicos:

Aptitudes físicas necesarias:

Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo

XXVIII. Otros:

Idioma: No necesario

Licencia de conducir: No necesario

Manejo Computacional: Intermedio Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado

▪ **Encargado Beneficios Ministeriales**

PERFIL DE CARGO	
XXIX. Identificación del cargo	
Nombre del cargo: Encargado Becas y Créditos MINEDUC	
Tipo de cargo: Técnico	
División: Dirección de Asuntos Estudiantiles	
Unidad: Unidad de Beneficios	
Jefe Directo: Jefatura Unidad de Beneficios	
XXX. Descripción del Cargo	
Objetivo del cargo: Gestionar y analizar los beneficios Ministeriales de los estudiantes de la Universidad de Valparaíso.	
Funciones del cargo: - Gestionar Beneficios Ministeriales - Cargar beneficios en Plataforma MINEDUC - Preparar bases de datos de beneficios	
Tareas asociadas: - Responder a los requerimientos de Asistentes Sociales - Analizar bases de datos - Mantener contacto directo con MINEDUC	
XXXI. Responsabilidad del Cargo	
Principales responsabilidades del cargo: - Manejo de información confidencial - Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo - Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario - Elaborar registros - Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo.	
Dependencia Directa: Unidad de Beneficios	
Supervisión Ejercida: No ejerce supervisión a otros cargos	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
- Asistentes Sociales Unidad de Beneficios - DISICO - División Académica - DAFI	- MINEDUC
XXXII. Condiciones de trabajo	
Riesgos de trabajo: Estrés laboral	
XXXIII. Requisitos Intelectuales	
Nivel de Estudio: Técnico	
Experiencia: 2 años	
Competencias: - Trabajo en equipo - Disciplina - Probidad/ética - Compromiso - Iniciativa - Tolerancia	

- Adaptabilidad
- Autocritica
- Capacidad de concentración

XXXIV. Requisitos físicos:

Aptitudes físicas necesarias:

Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo

XXXV. Otros:

Idioma: No necesaria

Licencia de conducir: No necesaria

Manejo Computacional: Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado.

▪ **Encargado Crédito Aval del Estado y Crédito UV**

PERFIL DE CARGO	
XXXVI. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Encargado CAE y CUV
Tipo de cargo:	Técnico
División:	Dirección de Asuntos Estudiantiles
Unidad:	Unidad de Beneficios
Jefe Directo:	Jefatura Unidad de Beneficios
XXXVII. Descripción del Cargo	
Objetivo del cargo:	
Administrador de los requerimientos informáticos y de gestión emanados de Comisión Ingresos, u otros organismos externos y unidades internas a la Institución, en materia de Créditos con Aval del Estado y Crédito Universidad de Valparaíso.	
Funciones del cargo:	
<ul style="list-style-type: none"> - Generar y mantener informes y registros informáticos y documental actualizados periódicamente del Crédito con Aval del Estado (en adelante CAE) y del Crédito Universidad de Valparaíso (en adelante CUV), otorgados a los alumnos. - Revisar y analizar; nóminas, registros y listados de beneficiarios de ayudas estudiantiles de la Comisión de Ingresos y de las Asistentes Sociales (CUV), con la finalidad de contra chequear la información con los registros de la Universidad. - Preparar y efectuar cargas de datos para los procesos de postulación, renovación, suspensión y asignación de beneficios estudiantiles arancelarios del CAE y CUV. - Desarrollar nuevas herramientas de análisis de datos en base a los requerimientos del departamento para los beneficios. - Realizar correcciones y mejoras a los procesos de gestión y control tanto informáticos como procedimientos del departamento. - Ingreso de beneficios a los estudiantes a través de cargas masivas de datos o individuales. - Reuniones de coordinación con funcionarios del área financiera por pagos, cálculos de fianzas y garantías, cálculos de prepagos - 	
Tareas asociadas:	
<ul style="list-style-type: none"> - Atención permanente de alumnos, respecto a consultas sobre CAE y CUV. - Confección y coordinar reunión con abogada en los documentos oficiales para efectuar pagos de deserción académica, prepagos, pagos de intereses, y garantías del CAE. Además de coordinar las firmas respectivas con las autoridades de la Universidad. - Formular y crear la base de datos, Administrar, y gestionar, los procesos contables y administrativos de las prestaciones Económicas (Préstamos Regulares, Préstamos de Eventuales y Becas de Alimentación). - Revisar y chequear con la Unidad de Finanzas por medio de FUS, la cancelación de los alumnos beneficiados con vales vistas. - Preparar cuadros estadísticos por carrera de los beneficios Económicos entregados mensualmente por la Unidad de Beneficios (prestamos regulares, eventuales y becas de alimentación) 	
XXXVIII. Responsabilidad del Cargo	
Principales responsabilidades del cargo:	
<ul style="list-style-type: none"> - Operar y/o custodiar equipos y herramientas 	

<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de información confidencial - Elaborar registros 	
Dependencia Directa: Unidad de Beneficios	
Supervisión Ejercida: No ejercer supervisión a otros cargos	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> - Asistentes Sociales Unidad de Beneficios - Unidad de Finanzas - Abogados - División Académica - Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión Ingresos - Cobranza deserciones - Notarias
XXXIX. Condiciones de trabajo	
Riesgos de trabajo: no	
XL. Requisitos Intelectuales	
Nivel de Estudio: Técnico	
Experiencia: 2 años	
Competencias:	
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Probidad/ética - Compromiso - Iniciativa - Capacidad de tomar decisiones - Adaptabilidad 	
XLI. Requisitos físicos:	
Aptitudes físicas necesarias:	
Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo	
XLII. Otros:	
Idioma: No necesaria	
Licencia de conducir: No necesaria	
Manejo Computacional: Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado	

▪ **Encargado Beneficios de Alimentación y de Mantención**

PERFIL DE CARGO	
XLIII. Identificación del cargo	
Nombre del cargo: Encargado Beneficios de Alimentación y de Mantención	
Tipo de cargo: Administrativo	
División: Dirección de Asuntos Estudiantiles	
Unidad: Unidad de Beneficios	
Jefe Directo: Jefatura Unidad de Beneficios	
XLIV. Descripción del Cargo	
Objetivo del cargo: Contribuir a satisfacer las necesidades de alimentación y mantención de los estudiantes, mediante la gestión y la carga de beneficios.	
Funciones del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Recepción anual de nómina oficial de estudiantes beneficiados con beca de almuerzo - Coordinación sistemática con JUNAEB y EDENRED a nivel de capacitación, administración y seguimiento del programa - Actualizar registro mensual de BAES en registro informático JUNAEB, en función de su estado académico. - Coordinación de uso beneficio con Casinos. - Preparar nomina para pago y preparar FUS para préstamos regulares, estudiantes 	
Tareas asociadas: <ul style="list-style-type: none"> - Supresiones, modificaciones e inclusiones de becas de almuerzo - Confección de tarjetas de almuerzo para estudiantes beneficiados - Enviar nominas a pago de vale vista - Confección y derivación de vales de colación para Directivos de Federación de estudiantes - Asistir a reuniones a instancias de JUNAEB y EDENRED - Carga mensual de Beca BAES en Sistema Informático JUNAEB - Recibir y revisar rendiciones de los casinos - Acoger, registrar y responder las consultas de los estudiantes. - Revisar y responder correos electrónicos. - Generar boletines informativos - Preparar memos, oficios 	
XLV. Responsabilidad del Cargo	
Principales responsabilidades del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo - Elaborar registros - Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo 	
Dependencia Directa: Unidad de Beneficios	
Supervisión Ejercida: No ejerce supervisión a otros cargos	
Relaciones Internas	Relaciones Externas
<ul style="list-style-type: none"> - Asistentes Sociales Unidad de Beneficios - Secretarias Asistentes Sociales - Concesionarios de Casinos UV - Estudiantes - Finanzas 	<ul style="list-style-type: none"> - JUNAEB - EDENRED

XLVI. Condiciones de trabajo
Riesgos de trabajo: No
XLVII. Requisitos Intelectuales
Nivel de Estudio: Técnico
Experiencia: No
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Disciplina - Probidad/ética - Compromiso - Iniciativa - Autocritica - Capacidad de concentración.
XLVIII. Requisitos físicos:
Aptitudes físicas necesarias: Los mencionados según el Art. 12 Letra C del Estatuto Administrativo
XLIX. Otros:
Idioma: No necesario
Licencia de conducir: No necesario
Manejo Computacional: Intermedio Avanzado, manejo de Word y Excel Avanzado

CONCLUSIONES

Con este trabajo se pretende entregar un aporte para la Unidad de Beneficios de la Universidad de Valparaíso, logrando mejorar la gestión interna de modo que se cumpla con los objetivos institucionales establecidos.

La Planificación es de vital importancia dentro de cualquier organización, con ella se fijan los lineamientos básicos para cumplir con las metas y los objetivos internos, punto esencial para que los integrantes de la Unidad conozcan con claridad que sus tareas realizadas son un aporte para alcanzar la Misión y Visión de la Institución.

En esta investigación se han corroborado que las funciones y tareas que llevan a cabo, no tienen una estructura definida, lo que provoca un desgaste mayor a la hora de cumplir con ellas.

Para ello fue indispensable identificar las tareas, procesos y procedimientos que la Unidad de Beneficios de la Universidad de Valparaíso lleva a cabo y en qué condiciones las desempeña, considerando tanto los factores internos como externos.

Al llevar a cabo esta investigación se logró detectar que si bien los procesos y programas se llevan a cabo de la mejor manera, al no existir una planificación, éstos se ven perjudicados dado que se topan las fechas, no se terminan de la manera correcta y no cumplen con el objetivo por el cual se realizan, es por esto que con este trabajo de titulación se pretende ayudar a la organización interna de la Unidad y al quehacer diario de los funcionarios.

Esta unidad de reciente creación, no posee claridad en la definición de sus funciones básicas, ni tampoco una estructura definida, por lo que esta investigación logró ratificar con un diagnóstico institucional, las siguientes conclusiones:

- Existe una nula delimitación de las funciones básicas de la Unidad, siendo esto perjudicial para el desarrollo de sus cometidos, impidiéndole realizar una planificación adecuada que le permita la definición de objetivos y metas a cumplir en el mediano y largo plazo.

- Inexistencia de misión, visión y objetivos que son definiciones estratégicas esenciales para la gestión de cualquier organización.

- Falta de claridad en las funciones y tareas que lleva a cabo el personal de la Unidad, lo que provoca descoordinación entre los mismos funcionarios, provocando un mal funcionamiento y un desgaste innecesario entre ellos mismos.

- Inexistencia de un manual de procedimientos, con los programas y procesos que se realizan durante el año en la Unidad, es importante rescatar que la Unidad trabaja durante todo el año con procesos y programas, por lo que contar con manual de procedimientos facilitaría y mejoraría los procesos llevados a cabo.

Con la propuesta diseñada tanto de Plan de Desarrollo Estratégico y el Diseño de Perfil de cargos, se espera que se pueda mejorar en gran parte, las debilidades encontradas en el diagnóstico institucional.

Cabe destacar que el personal de la Unidad está comprometido en mejorar estas debilidades, por lo que es una gran fortaleza a la hora de cumplir con los objetivos y las metas propuestas.

En conclusión, contar con una Planificación Estratégica en todo tipo de organización es importante a la hora de establecer metas y objetivos a corto y largo plazo lo que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

Además contar con Perfiles de Cargos diseñados, permite que el personal sepa cuáles son sus funciones y tareas y éstas están definidas por lo que cada funcionario las conoce y las internaliza en el desarrollo de su función.

BIBLIOGRAFIA

- Ander-Egg, E. (1995). *Introducción a la Planificación Estratégica*. Buenos Aires, Argentina.
- Antonio, E. H. (Febrero de 2003). *Planificación estratégica territorial y políticas públicas para el desarrollo local*. Santiago, Chile: Publicaciones de las Naciones Unidas.
- Armijo, M. (2011). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Santiago: Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Burgwal, G., & Cuellar, J. C. (1999). *Planificación Estratégica y Operativa Aplicada a Gobiernos Locales*. Quito : Ediciones Abya Yala.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*.
- Elizalde Hevia, A. (2003). *Planificación estratégica territorial y políticas públicas* . Santiago: Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- Maqueda Lafuente, J. (1996). *Cuadernos de Dirección Estratégica y Planificación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Orión Aramayo. (2008). *Manual de Planificación Estratégica*. Santiago: Universidad de Chile.
- Real academia española . (s.f.). *Real academia española* . Recuperado el 23 de Noviembre de 2012, de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=coherencia>
- Rojas Ramirez, G. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Puerto Montt: Universidad de Los Lagos.
- Servicio Civil. (2010). *Orientaciones de Planificación y Gerenciamiento en Gestion de Personas*.
- Servicio Civil, M. (2007). *Orientaciones Metodológicas para la elaboración de Perfiles de terceros niveles jerárquicos en los Servicios Públicos*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile.
- Subsecretaria de Desarrollo Regional y Adm., M. (2002). *Diccionario de Administración Pública Chilena*. Santiago de Chile.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Perfil de Cargos.

Institución: Universidad de Valparaíso.

1. Identificación del Cargo.

Nombre del cargo: _____

División: Dirección de Asuntos Estudiantiles

Unidad: Unidad de Beneficios

Jefatura Directa: _____

2. Descripción del cargo.

- Las funciones y tareas que debe desarrollar en su puesto de trabajo usted las calificarías propias de un:

- Directivo _____
- Jefatura _____
- Profesional con personal dependiente _____
- Profesional especializado _____
- Profesional de apoyo _____
- Técnico _____
- Técnico especializado _____
- Administrativo _____
- Auxiliar administrativo _____
- Auxiliar _____

- Describa en términos generales la finalidad del cargo que desempeña en la Institución, departamento o unidad.

- Enumere las funciones, en orden de importancia, que lleva a cabo en su cargo y las respectivas tareas necesarias para el cumplimiento de las mismas:

FUNCIONES	TAREAS

- Mencione los principales problemas que obstaculizan y/o dificultan el desempeño de su cargo

- ¿Existe dentro de la Unidad a la cual pertenece, algún funcionario que lleve a cabo funciones o tareas similares a las realizadas por su cargo? Si la respuesta es afirmativa, favor de mencionar el cargo y funciones y/o tareas similares desarrolladas por dicho funcionario:

CARGO	FUNCIONES O TAREAS

3. Responsabilidad del cargo.

- Marque aquellas opciones que usted estima como responsabilidades propias de su cargo. Entiéndase responsabilidad como “la obligación de un individuo de desarrollar las funciones que le han sido asignadas para el desempeño de su cargo”. Se entiende también por otra parte como el hecho de ser responsable de: actividades, cometidos, eventos, coordinación de procesos, etc.

Los espacios en blanco los puede rellenar con aquellas responsabilidades que no salen mencionadas y que usted estima propias de su cargo.

RESPONSABILIDADES	Marque con una X
De operar y/o custodiar equipos y herramientas	
Manejo de información confidencial	
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar	
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo	
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario	
Controlar las acciones realizadas por otros cargos	
Elaborar registros	
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo	
Elaborar informes de gestión	

- En el desarrollo de sus funciones, ¿usted ejerce supervisión sobre otros cargos?

SI	NO

- En caso de responder afirmativamente, favor de mencionar aquellos cargos que reciben su supervisión y la frecuencia con que realiza dicha acción.

CARGO	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	NUNCA

- En el desarrollo de sus funciones, ¿usted recibe supervisión de otros cargos?

SI	NO

- En caso de responder afirmativamente, favor de mencionar aquellos cargos de los cuales recibe supervisión:

CARGO	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	NUNCA

- Mencione aquellos contactos, tanto internos como externos, que debe mantener en el desempeño de su cargo. Ordene por nivel de importancia.

INTERNOS	EXTERNOS
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
6.	6.
7.	7.

4. Condiciones de Trabajo.

- Mencione aquellas situaciones que usted considera que le causan presión desgaste y/o estrés, a la hora de llevar a cabo las funciones y tareas propias de su cargo:

- ¿Cómo estima usted las condiciones físicas del lugar donde desarrolla su trabajo? Considere aspectos como temperatura, ruido, iluminación, ventilación y espaciosidad.

CONDICIONES	MARQUE CON X
Optimas	
Buenas	
Regulares	
Deficientes	

- Si su respuesta a la pregunta anterior fue regular o deficiente, mencione aquellos aspectos que según usted requieren una mejoría para alcanzar una condición de trabajo buena y optima:

5. Requisitos intelectuales

-Según su criterio, que nivel de estudios es necesario para el cargo que desempeña. En observaciones describir aquellas apreciaciones que estime conveniente, como por ejemplo, en el caso de niveles de estudios universitarios o técnicos nombrar carreras afines al cargo.

NIVEL DE ESTUDIOS	MARQUE CON X	OBSERVACIONES
E. Media Técnico Universitario Especialidades Postgrados Otros		

- ¿Considera necesario que a aquel individuo que quiera ocupar el cargo se le debiese requerir algún tipo de experiencia?

SI	NO

- En caso de responder afirmativamente la pregunta anterior, ¿En qué áreas estima conveniente tener experiencia? Y ¿Qué cantidad de tiempo estima conveniente que sea dicha experiencia?

AREAS DE EXPERIENCIA	TIEMPO

--	--

- Según su experiencia en el cargo que desempeña, califique el nivel de relevancia que tienen las siguientes competencias, que se enumera, para el desarrollo de sus funciones o tareas.

COMPETENCIAS	NIVEL DE RELEVANCIA			
	Necesaria, previa al ejercicios del cargo	Necesaria y posible de desarrollar	Opcional	No necesaria
<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Trabajo en equipo - Disciplina - Manejo de conflictos - Probidad / ética - Compromiso - Creatividad - Iniciativa - Vocación - Tolerancia - Adaptabilidad - Capacidad crítica - Comunicación Interpersonal - Motivación - Capacidad de tomar decisiones - Autocrítica - Capacidad de concentración 				

- En caso de estimar que faltó nombrar alguna competencia, especificar:

6. Requisitos físicos

- En el desempeño del cargo, ¿Existe la posibilidad de verse afectado por alteraciones tanto físicas como psíquicas? Si la respuesta es afirmativa, mencionar aquellas alteraciones.
-
-

ANEXO 2:

Tabulación Cuestionarios Perfil de Cargo

Este cuestionario fue Aplicado el día 13 de octubre 2014, en Salón Rojo de Prorectoría, donde participaron los funcionarios de la Unidad de Beneficios:

- Jefatura Unidad de Beneficios
- Secretaria Unidad de Beneficios
- Asistentes Sociales Unidad de Beneficios (7 Asistentes Sociales)
- Secretarias de Asistentes Sociales (4 Secretarias)
- Encargado Becas Ministeriales
- Encargado Crédito Aval del Estado
- Analista de Cuentas Unidad de Beneficios
- Encargada Becas de Alimentación y Mantención
- Asesores jefatura.

La finalidad de este cuestionario es conocer desde la perspectiva de cada funcionario el rol que cumplen en la Unidad, describir desde su mirada las funciones, responsabilidades, competencias, entre otros, que debe poseer el ocupante de su cargo.

- Descripción del Cargo:

Las funciones y tareas que debe desarrollar en su puesto de trabajo usted las calificarías propias de un:

Tabla N°1

Identificación del Cargo:	A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Directivo							
Jefatura						X	
Profesional con personal dependiente	X	X	X	X	X	X	X
Profesional especializado		X	X	X	X	X	X
Profesional de apoyo			X			X	
Técnico							
Técnico especializado						X	
Administrativo						X	
Auxiliar administrativo							
Auxiliar							

Tabla N°2

Identificación del Cargo:	Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
Directivo				
Jefatura				
Profesional con personal dependiente				
Profesional especializado				
Profesional de apoyo				X
Técnico			X	X
Técnico especializado	X	X		
Administrativo			X	
Auxiliar administrativo				
Auxiliar				

Tabla N°3

Identificación del Cargo:	Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Directivo					
Jefatura		X			
Profesional con personal dependiente				X	
Profesional especializado		X			
Profesional de apoyo					
Técnico					
Técnico especializado			X		
Administrativo	X				X
Auxiliar administrativo					
Auxiliar					

- Describa en términos generales la finalidad del cargo que desempeña en la institución, departamento o unidad.

Tabla N°4

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
“AA.SS dependiente de la Unidad de Beneficios, a cargo de proporcionar una atención integral a los estudiantes gestionando sus beneficios y manteniendo directa vinculación con autoridades académicas y CEE”	“Tender a la satisfacción de las necesidades internas y externas del estudiante mediante una atención profesional específica e integral que le permita el logro de sus objetivos académicos con resultado de una carrera profesional terminada”	“Atención integral de los estudiantes de la UV. Promover el bienestar”	“Prestar atención profesional a estudiantes de la facultad de humanidades a través de redes para brindar solución a diversas necesidades y propuestas de los estudiantes. Promover con los estudiantes un bienestar y con ello propender a la calidad de vida personal y universitaria”.	“Atención integral de los estudiantes fundamentalmente de pregrado a fin de que estos permanezcan en la institución, que presentan algún tipo de dificultad de índole personal, académico, familiar y económico”.	“Atención a estudiantes, en relación a sus beneficios arancelarios: orientación general. Atención ante problemáticas familiares y económicas”	“Atención integral del estudiante. Representación de la DAE en facultad”.

Tabla N°5

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
“Atención y orientación de los alumnos con respecto a consultas sobre, créditos, becas, becas de almuerzo, Beca Presidente de la Republica, etc.”	“Técnico profesional a cargo de velar por la atención oportuna y adecuada dependiendo de la situación, de estudiantes que concurren a solicitar orientación, apoyo emocional o consulta respecto a beneficios UV, extra UV, problemas personales o de otras unidades internas.”	“Apoyo e información a los alumnos sobre todos los beneficios de la Universidad y del Ministerio de Educación. Además de tramitación de estos beneficios”	“Secretaria Asistente Social, colaborando y apoyando labores administrativas, atención de público y en ocasiones cuando no se encuentra presente Asistente Social por motivos de reunión la reemplazo en algunas tareas que hace ella.”

Tabla N°6

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantenición	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Gestionar entrega de becas de alimentación UV y JUNAEB a los estudiantes. Gestionar pago de préstamos regulares a los estudiantes. Gestionar pago a concesiones casino.	Administrar, desarrollar, depurar el beneficio que postulan los alumnos a través de la comisión ingresa, por medio de los bancos	Atención de alumnos, análisis de cuenta, vinculación con unidad de aranceles, unidad de finanzas, secretarias de estudio y otros. Archivo	Encargado de analizar los beneficios MINEDUC recibidos por los alumnos. Así como, envió de información (base de daos) al MINEDUC. Esto implica crear bases de datos y analizar las bases. Responder los requerimientos de información de las jefaturas y otros departamentos.	Secretaria de la Unidad de beneficios, apoyo a jefatura y compañeros. Atención de alumnos, teléfonos, etc.

- Mencione los principales problemas que obstaculizan y/o dificultan el desempeño de su cargo.

Tabla N°7

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Comunicación con las distintas unidades de la DAE (encargado CAE, MINEDUC y AASS) Falta de espacios de participación que permita construir en conjunto procesos de la Unidad por ej: acreditación 1 año y cursos superiores	-Superposición de funciones propias -Comunicación formal desautorizada por vías informales no establecidas -Falta de recolección de inquietudes de actores principales por parte de jefaturas y otros	-Descripción de cargos claros, falta de calendarización anual, -superposición de procesos -respuestas oportunas	-Flujo comunicacional -información limitada, confusa -escasez de recursos -duplicidad de funciones en distintas unidades	-Inadecuada coordinación en la gestión de beneficios al no contar con un plan de acción de la unidad ajustado al quehacer profesional - comunicación poco fluida y eficaz en el equipo fuerte -improvisación	-tiempo disponible para atención integral -falta de calendario anual -falta de programación consensuada -falta de protocolos generales	No hay fluidez en la información. Falta de planificación Superposición de procesos.

Tabla N°8

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
La falta de planificación anual a un calendario de actividades, que se respeten las fechas de los procesos.	Hasta el momento la gran dificultad es mantenerme en estado físico para entregar el máximo de mí, dado a que he sufrido varios episodios de intoxicación derivado de la mala ventilación de mi espacio físico de trabajo.	Desorganización, falta de fechas exactas, falta de materiales	Los problemas que obstaculizan ejercer el cargo, es que hay que realizar muchas tareas al mismo tiempo (administrativas, atención de estudiantes, apoyo a Asistente Social) no logrando poder realizar dichas tareas al 100% lo que finalmente genera estrés diario

Tabla N°9

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
No contar con un sistema informático que indique claramente el estado académico de los alumnos es decir un solo sistema y que se encuentre al día	Una de las principales tareas, es al efectuar el decreto para que sean pagados los prepagos y deserciones de los alumnos, debido a los plazos para que estos puedan ser pagados. Me refiero a los V°B° (presupuesto-finanzas-contabilidad)	Falta de capacitación frente a nuevos sistemas y burocracia administrativa para solucionar problemas a los estudiantes	Malos reportes y apoyos sistémicos No se puede llevar control de miles de alumnos con registros en Excel	Agentes externos (finanzas) Mala disposición de los pares.

- ¿Existen dentro de la Unidad a la cual pertenece, algún funcionario que lleve a cabo funciones o tareas similares a las realizadas por su cargo?

Tabla N°10

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Encargada BAES: Suprime de manera temporal o definitiva la beca según su estado académico		Secretarias: Apoyo en ejecución de procesos Elaboración de nominas Recepción de antecedentes de los estudiantes	AA.SS de facultades		Secretaria todas las funciones excepto renovación directa y acreditación	

Tabla N°11

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
		Secretarias de las Asistentes Sociales: Cumplimos las mismas funciones y tareas.	Secretarias de las Asistentes Sociales: Ejercen las mismas funciones y tareas que yo desempeño

Tabla N°12

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
	Encargado becas ministeriales: Carga, modificación de beneficios Información de beneficios a los alumnos	Encargado CAE Encargado Beneficios Ministeriales: Modificación de beneficios	Encargado CAE: Registra y trabaja con base de datos	

- Marque aquellas opciones que usted estima como responsabilidades propias de su cargo.

Tabla N°13

RESPONSABILIDADES	A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidad es	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
De operar y/o custodiar equipos y herramientas			X	X	X	X	
Manejo de información confidencial	X	X	X	X	X	X	
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar					X	X	X
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo		X	X	X	X	X	
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario	X	X			X	X	
Controlar las acciones realizadas por otros cargos	X	X	X	X	X	X	X
Elaborar registros	X	X	X	X	X	X	X
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo		X		X	X	X	X
Elaborar informes de gestión		X			X	X	
Otros				Gestionar redes para el desarrollo de una intervención			

Tabla N°14

RESPONSABILIDADES	Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
De operar y/o custodiar equipos y herramientas	X	X	X	
Manejo de información confidencial	X	X	X	X
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar				
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo	X	X	X	
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario	X	X	X	X
Controlar las acciones realizadas por otros cargos				X
Elaborar registros	X	X	X	
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo	X	X	X	
Elaborar informes de gestión				
Otros				

Tabla N°15

RESPONSABILIDADES	Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargad o CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
De operar y/o custodiar equipos y herramientas		X			X
Manejo de información confidencial		X		X	X
Manejo de dinero u otro tipo de recurso financiero similar					
Informar a otros cargos sobre las funciones llevadas a cabo	X		X	X	X
Colaborar en las funciones desarrolladas por otro funcionario			X	X	
Controlar las acciones realizadas por otros cargos					
Elaborar registros	X	X	X	X	X
Realizar seguimientos de procesos, programas o líneas de trabajo			X	X	X
Elaborar informes de gestión		X			
Otros					

- En el desarrollo de sus funciones, ¿Usted ejerce supervisión sobre otros cargos?

Tabla N°16

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Secretaria	Secretaria	Secretaria	Secretaria	Secretaria	Secretaria	Secretaria

Tabla N°17

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
NO	NO	NO	SI. Estudiantes en practica Becas de apoyo

Tabla N°18

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
NO	NO	NO	NO	NO

- En el desarrollo de sus funciones ¿Usted recibe supervisión de otros cargos?

Tabla N°19

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Jefatura DAE	Jefa UB	Jefa UB	Jefa UB	Jefa UB	Jefa UB	Jefa UB
Ocasionalmente	Frecuentemente	ocasionalmente	ocasionalmente	ocasionalmente	ocasionalmente	ocasionalmente

Tabla N°20

Secretaria Viña del Mar		Secretaria Facultad de Medicina		Secretaria Campus Las Heras		Secretaria Facultad de Arquitectura	
Si		Si		Si		Si	
-Jefa Unidad de Beneficios	Ocasionalmente	Asistente Social	frecuentemente	-UDE SEMNDA	-Ocasional	-Asistente Social	-Frecuentemente
-Asistente S.	Frecuentemente			-UTAGE	-Frecuentemente	-Jefa	-Ocasional

Tabla N°21

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Jefatura Directa	no	Jefa Unidad de beneficios	Jefatura	no
Ocasionalmente		ocasionalmente	Frecuentemente	

- Mencione aquellos contactos, tanto internos como externos, que debe mantener en el desempeño de su cargo
- Internos

Tabla N°22

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
-Jefatura DAE -Encargado MINEDUC -Encargado CAE -Encargado Beca de almuerzo -Encargado CUV -Secretaria de jefatura -Coordinara BPR y BI	-Jefa UB -Secretaria UB -Secretarias de estudios -Secretaria gestión UB -Secretarias de docencia -Secretaria académica -CC.EE	-Jefatura UB -Funcionarios UB -Funcionarios DAE -Directivos y CEE -Profesores -Secretarias de carrera y estudios	-Ana Luisa García -Sergio Aguiar, Jaime Aranguéz, Ana León -Johanna Zamorano -AA.SS UB -Secretarias	-Secretaria de facultad y decano -Equipo central UB -UDE -SEMDA -DEFIDER -Aranceles -Unidades académicas -División académica -Extensión y comunicación UV	-Direcciones de carrera -Secretarias de carrera -CCEE -Funcionarios Soria -AA.SS. -Jardín infantil -SEMDA	-Encargado CAE y CUV -Encargado Beneficios ministeriales -Encargada BAES

Tabla N°23

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
-DAE -Unidad de beneficios -Secretarias de estudios -Secretarias de escuela -Directores de carrera -Centro de alumnos -Auxiliares	-Unidad de beneficios -DAE -decanato Facultad de medicina -Directores y secretarias de carreras -secretarias de estudio	-secretarias de carrera -auxiliares -secretarias AA.SS -secretaria de la UB -encargado CAE -encargado B. y C. -coordinares de beneficios	-Secretarias de estudio -Secretarias de carrera -Personal administrativo de facultad -auxiliares de facultad

Tabla N°24

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Asistentes Sociales Secretarias AA.SS Concesionarios casinos Estudiantes Personal de finanzas	Asistente Social Finanzas Jefaturas Abogados División académica Alumnos	Unidad de aranceles Unidad de finanzas Secretarias de estudio Asistentes Sociales Depto. Fondo de crédito	Jefatura DISICO División Académica DAFI	Finanzas Contabilidad Oficina de partes Extensión División académica DISICO Adquisiciones

- Externos

Tabla N°25

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
-Secretarias de estudio -CCEE -Directores , decanos -AA.SS organismos públicos	-Coordinador nacional BMES	-Colegas diferentes servicios	-Directores de carrera -Secretaria de estudios y carrera -Secretaria de facultad -Aranceles -SEMDA	-MINEDUC -JUNAEB -JUNJI -Comisión Ingresa	-JUNAEB -MINEDUC	-Secretarias de estudio -Secretarias académicas -Directores de carrera -Encargado JUNAEB AA.ss municipios

Tabla N°26

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
-JUNAEB -Padres y Madres de los alumnos	-Coordinador Nacional BMES -Coordinador JUNAEB	-TNE -Padres de alumnos	

Tabla N°27

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantenición	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
JUNAEB EDENRED	Comisión ingresa Cobranza deserciones Notarias		MINEDUC	MINEDUC JUNAEB ingresa

- Mencione aquellas situaciones que usted considera que le causan presión, desgaste y/o estrés, a la hora de llevar a cabo las funciones y tareas de su cargo

Tabla N°28

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
-Falta de socialización respecto a la metodología de trabajo que se ejecutara en los procesos -Recurso Humano insuficiente para procesos de acreditación	-Lugar físico de trabajo no acorde al desarrollo de las funciones de un profesional que atiende estudiantes tanto en forma individual como grupal	-Falta de planificación de los procesos -Espacio físico no adecuado para el trabajo	-Oficina compartida, limita la privacidad con el estudiante -Lejanía física del espacio que concentra a los estudiantes -Wifi en computador de escritorio	-Improvisación en la ejecución de procesos cuando existe una alta cantidad de estudiantes incluidos en este. -Comunicación poco clara y eficaz en la ejecución de ciertos procesos	-Espacio físico/luz artificial -Aglomeraciones por procesos masivos -Falta de presupuesto en general	-Falta de espacio

Tabla N°29

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
La mala planificación	Malas planificaciones y problemas con el soporte informático, no es grato recibir a última hora la necesidad de gestionar, tramitar o ubicar a estudiantes (eso ha sido una constante del Mineduc) El computador ha presentado problemas lo que ha impedido presentar trabajo oportuno	Desorganización en los procesos, no contar con la cantidad de materiales necesarios. Desorganización de fechas en los procesos. Poca luz en la oficina, sin aire natural, contaminación acústica producto de las paredes de vidrio	Las situaciones que me causan desgaste es estar realizando labores administrativas que me solicitan que las termine el mismo día y al tener que atender constantemente a estudiantes, no se puede completar en el tiempo que me solicitan y en alguna ocasión me he llevado trabajo para la casa.

Tabla N°30

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Cuando solicitan realizar cosas a última hora sin cumplir con los plazos estipulados o bien cosas inesperadas que me sacan de mi trabajo provocando el retraso de las actividades o labores que estoy realizando		Cuando no logro solucionar algún problema administrativo a un alumno	Repasar sabana de beneficios (limpiar) Cualquier reporte de DISICO es poco "limpio" Falta de capacitación fin 700	

- ¿Cómo estima usted las condiciones físicas del lugar donde desarrolla su trabajo? Mencione aquellos aspectos que requieren una mejoría

Tabla N°31

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Buenas	Deficientes	Deficientes	Regulares	Buenas	Deficientes	Deficientes
	Cambio a un lugar que cuente con temperatura, luz y ventilación adecuadas a la atención tanto individual como aquella desarrollada en instantes con aglomeraciones	Mejor iluminación y ventilación	División de la oficina con la secretaria -Teléfono por funcionario -Red internet		-Luz natural -Ventilación -Ambiente visualmente acogedor	-poco espacio considerando la cantidad de estudiantes -mi oficina se encuentra bajo un baño y en verano hay olor a desagüe

Tabla N°32

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
Buenas	Deficientes	Deficientes	buenas
	Se requiere un espacio físico con ventilación constante (hay momentos en donde el alto número de estudiantes se roba el oxígeno) además, en mi espacio físico estamos expuestos a sustancias nocivas	Oficina más cómoda, con luz natural, con los implementos necesarios en buenas condiciones para trabajar	

Tabla N°33

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Deficientes	optimas	Optimas	Regulares	Buenas
La oficina no se puede ocupar como bodega, visualmente es horrible atender público, el baño no cuenta con ventilación y no debiese encontrarse dentro de la oficina. Piso malo Mejoría: Mejorar puebles, mejorar piso, baño fuera de la oficina Aire acondicionado			En verano extremo calor En un lugar donde se atiende público (parece bodega con cajas por todos lados)	

- Según su criterio, que nivel de estudios es necesario para el cargo que desempeña.

Tabla N°34

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Postgrados	Univ.- Especialidades	técnico	Universitario	Univ.- Especialidades	Técnico-Univ.- Especialidades- Postgrados	Técnico-Univ.

Tabla N°35

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
Técnico	técnico	técnico	técnico

Tabla N°36

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantenición	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
Técnico	Técnico	Técnico	Técnico	Técnico
Secretaría administrativa Administrador	Contador, administrador financiero. Técnico informático	Contador general		

- ¿Considera necesario que a aquel individuo que quiera ocupar el cargo se le debiese requerir algún tipo de experiencia? Áreas de experiencia y tiempo

Tabla N°37

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
Atención psicosocial Trabajo comunitario Manejo de situaciones de crisis	Experiencia en área de salud mental Manejo grupal	Educación Recepción de antecedentes Atención de público	Evaluación socioeconómica Gestión de redes Trabajo con poblaciones determinadas	Atención de estudiantes ed. Superior Red de asignación de beneficios MINEDUC	Educación superior beneficios y acreditación Manejo de caso grupo y comunidad Proyectos	No requiere experiencia ya que son tareas específicamente de ejecución más bien requiere de una buena inducción
	1 a 2 años en el área señalada	1 a 2 años	1 a 2 años	1 año	2 años	

Tabla N°38

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
Si	Si	Si	No
Atención de público	Atención general de público Manejo de software	Atención masiva de publico	
2 años	5 años	2 años	

Tabla N°39

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantención	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
	Si	Si	Si	Si
	Manejo de base de datos Normativa de ingresa	Atención de publico	Manejo de base de datos Contabilidad Administración/control	Atención de publico Manejo de situaciones emocionales Computación En el área de becas ministeriales
	1 año		1 año	3 meses

- Según su experiencia en el cargo que desempeña, califique el nivel de relevancia que tienen las siguientes competencias

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
1	2	3	4	5	6	7

Tabla N°40

COMPETENCIAS	NIVEL DE RELEVANCIA																				
	Necesaria, previa al ejercicio del cargo							Necesaria y posible de desarrollar							opcional						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
- Liderazgo					X			X	x	X			x	X				x			
- Trabajo en equipo		X	X	x	x	X	X	X													
- Disciplina	X	X	X			X	X				X	X									
- Manejo de conflictos	X		X	X		X			x			X		X							
- Probidad / ética	X	X	X	X	X	X	X														
- Compromiso	X	X	X	X	X	X	X														
- Creatividad					X			X	X	X	X		x	X							
- Iniciativa						X		X	X	X	X	x		X							
- Vocación	X	X	X	X	X	X	X														

- Tolerancia	X	X	X	X	X		X						x							
- Adaptabilidad	X	X	X	X	X	X	X													
- Capacidad crítica	X	X	X		X						X	X	x	X						
Comunicación Interpersonal	X			X	X	X			X	X				X						
- Motivación	X	X				X	x			X	X	X								
- Capacidad de tomar decisiones	X	X			X	X				X	X			X						
Autocritica	x	X	x		X	X					X			X						
Capacidad de concentración	x	x			X					X	X		x	X						

Tabla N°41

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
8	9	10	11

Competencias	Nivel de Relevancia											
	Necesaria, previa al cargo				Necesaria y posible de desarrollar				Opcional			
	8	9	10	11	8	9	10	11	8	9	10	11
Liderazgo			X		X	X						X
Trabajo en equipo	X	X	X					X				
Disciplina		X	X		X			X				
Manejo de conflictos		X	X		X							X
Probidad /ética	X	X	X					X				
Compromiso	X	X	X					X				
Creatividad		X	X		X							X
Iniciativa		X	X		X			X				
Vocación		X	X					X	X			
Tolerancia	X	X	X					X				
Adaptabilidad	X	X	X					X				
Capacidad critica		X	X		X							X
Comunicación interpersonal	X	X	X					X				
Motivación		X	X					X	X			
Capacidad de tomar decisiones	X	X	X					X				
Autocritica		X	X		X			X				
Capacidad de concentración		X	X		X			X				

Tabla N°42

Encargado Beneficios de Alimentación y Mantenición	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
12	13	14	15	16

Competencias	Nivel de Relevancia														
	Necesaria, previa al cargo					Necesaria y posible de desarrollar					Opcional				
	12	13	14	15	16	12	13	14	15	16	12	13	14	15	16
Liderazgo					X				X				X		
Trabajo en equipo		X	X	X	X										
Disciplina			X	X	X										
Manejo de conflictos							X	X	X	X					
Probidad /ética		X	X	X	X										
Compromiso		X	X	X	X										
Creatividad		X		X	X								X		
Iniciativa		X		X	X			X							
Vocación			X		X				X						
Tolerancia			X	X	X										
Adaptabilidad			X	X			X			X					
Capacidad critica			X		X				X						
Comunicación interpersonal					X			X	X						
Motivación					X			X	X						
Capacidad de tomar decisiones		X		X	X			X							
Autocritica				X	X			X							
Capacidad de concentración			X	X	X										

- En el desempeño de su cargo, ¿Existe la posibilidad de verse afectado por alteraciones tanto físicas como psíquicas?

Tabla N°44

A.S. Facultad de Ciencias	A.S. Facultad de Medicina	A.S. Facultad de Derecho	A.S. Facultad de Humanidades	A.S. Facultad de Arquitectura	A.S. Campus Las Heras	A.S. Viña del Mar
Dolor muscular, colon Desgaste emocional	Estrés, alteraciones del sueño Colon irritable Enfermedades respiratorias. Cefaleas, gastritis, irritabilidad, tendinitis, otitis	Psíquicas: estrés ante la falta de planificación por parte de la unidad. Físicas: espacio inadecuado para el trabajo. Dolor de cabeza constante	Sí, hay situaciones que podrían afectar momentáneamente la salud mental y física por ejemplo. Pensamiento prologado, dolor de cabeza, pero siempre velando por el autocontrol y el cuidado personal del equipo	Estrés. Inestabilidad emocional	Cansancio mental Daño visual por falta de luz	Si, lo importante es desarrollar herramientas de auto cuidado y es deber de la institución o unidades que trabajan con atención de público procurar espacios. Alteraciones físicas y psíquicas.

Tabla N°45

Secretaria Viña del Mar	Secretaria Facultad de Medicina	Secretaria Campus Las Heras	Secretaria Facultad de Arquitectura
	Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo no permiten rendir en el porcentaje que deseo y eso me ha frustrado al nivel de requerir apoyo psicológico para evitar llegar a un daño severo de mi salud psíquica	Física: cargar cajas y cantidades de fichas, además alérgicos por ácaros de sobres Desgaste psíquico por alta demanda de alumnos en algunos procesos, donde no existe tiempo ni para ir al baño o tomar un café o un lugar donde podamos despejar la mente por lo menos 5 minutos	Si, cuando se propone un estilo de trabajo o se propone otra idea y no la toman en cuenta

Tabla N°46

Encargado Beneficios de Alimentación	Encargado CAE y CUV	Analista de Cuentas	Encargado beneficios Ministeriales	Secretaria Unidad de Beneficios
	estrés		estrés	

