



“LA SEGURIDAD SOCIAL COMO UN DERECHO”

ALUMNA : MARÍA CECILIA NAVARRO SILVA
PROFESOR GUÍA : JEANNETTE HERNÁNDEZ BRICEÑO

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL**

*Santiago de Chile
Noviembre 2008*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1. Planteamiento del Problema	8
2. Preguntas de Investigación	10
3. Objetivos de la Investigación	10
4. Hipótesis	12
5. Estrategia Metodológica	13
6. Variables del Estudio	18
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO	19
CAPÍTULO I: EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS Y CIUDADANÍA	20
1. Derecho de la Seguridad Social y Derecho del Trabajo	26
2. Política y Seguridad Social	29
CAPÍTULO II: SEGURIDAD SOCIAL	34
1. Historia de la Seguridad Social	34
2. Principios de la Seguridad Social	41
3. Beneficios del Sistema de Seguridad Social	43
CAPÍTULO III: LA PERCEPCIÓN SOCIAL	45
1. Procesamiento de la información y la construcción del mundo social	49
2. Percepción y atención de usuarios	56
SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL	60
CAPÍTULO IV: SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE	61
1. Reseña Histórica	61

2. <i>Prestaciones y Beneficios</i>	68
3. <i>Entidades Administradoras</i>	69
CAPÍTULO V: SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	73
1. <i>Misión</i>	73
2. <i>Funciones</i>	74
3. <i>Entidades Fiscalizadas</i>	77
4. <i>Organización de la Superintendencia de Seguridad Social</i>	80
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	88
CAPÍTULO VI: TIPOLOGÍAS DE PROBLEMAS QUE ABORDA LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	89
1. <i>Problemáticas</i>	92
2. <i>Etapas</i>	95
3. <i>Clasificación de Resoluciones</i>	98
CAPÍTULO VII: PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS PERSONAS QUE ACUDEN A LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL CON RESPECTO A LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE	101
1. <i>Aplicación de las encuestas y caracterización de los sujetos</i>	102
2. <i>Conocimiento de Seguridad Social</i>	105
3. <i>Experiencia de Seguridad Social</i>	107
4. <i>Valoración de la Superintendencia de Seguridad Social</i>	111
CONCLUSIONES	116
1. <i>Tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social</i>	116
2. <i>Percepción que tienen las personas que acuden a la Superintendencia de Seguridad Social con respecto a la seguridad social</i>	119

<i>3. Comprobación de hipótesis de investigación</i>	122
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	124
REFLEXIONES EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL	129
BIBLIOGRAFÍA	134
<i>Referencias electrónicas</i>	135
ANEXOS	138
<i>1. Operacionalización de Variables</i>	139
<i>2. Instrumentos de Recolección de datos</i>	150
<i>3. Tablas de valoración de la Superintendencia de Seguridad Social</i>	157

INTRODUCCIÓN

La definición clásica de la Seguridad Social ha llegado a constituirse en uno de los rasgos sobresalientes de las sociedades actuales. Esto porque debe cubrir al individuo contra todos los riesgos a que se expone tanto en la vida como en el trabajo, basándose en la solidaridad, universalidad, igualdad, suficiencia y la participación.

El tema de la Seguridad Social nace en Alemania, producto del proceso de industrialización, las fuertes luchas de los trabajadores, la presión de las iglesias, de algunos grupos políticos y de sectores académicos de la época. En un comienzo los primeros en organizarse fueron los trabajadores. Producto de aquello surgieron las asociaciones de autoayuda, las mutuales de socorro mutuo, las cooperativas de consumo y los sindicatos. Durante este período Alemania era gobernada por Guillermo II, y fue en esta época donde se creó el primer gran documento de compromiso social del Estado, donde se caracteriza el Mensaje Imperial, de 17 de noviembre de 1821, anunciando protección al trabajador, en caso de perder su base existencial por enfermedad, accidente, vejez, o invalidez total o parcial. (Ahumada, 1972)

El canciller alemán Otto Von Bismarck creó tres leyes sociales, que representan hasta hoy la base del Sistema de Seguridad Social Universal. En 1883, el Seguro contra Enfermedad, en 1884 el Seguro contra Accidentes de Trabajo, y en 1889 el Seguro contra la Invalidez y la Vejez. (Ibid)

Los resultados de la aplicación de los seguros mencionados fueron tan eficaces que muy pronto se extendieron a toda Europa, y luego a otras partes del mundo, hasta que en el año 1948, la Seguridad Social adquiere tal relevancia que pasa a ser parte integrante de la Declaración de los Derechos Humanos.

La seguridad social debe cubrir al individuo contra todos los riesgos a que se expone en la vida y en el trabajo.

Por su parte, el 10 de diciembre de 1948 se aprueba en París, Francia, la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, cuyo artículo 22, en forma enfática expresó: *“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la Seguridad Social y a obtener mediante el esfuerzo internacional y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”*. (Novoa, 1977: 11)

La Seguridad Social debe incluir a toda la población, ser un instrumento de democracia y justicia social, y ofrecer prestaciones acordes a las necesidades vitales de las personas.

La Seguridad Social tiene la obligación de proteger y cubrir a toda la población que resulte afectada por alguna contingencia social, puesto que a pesar de la modernización se ha mantenido la estructura de los beneficios del antiguo sistema, reconociéndose cobertura para la invalidez, vejez, invalidez, sobrevivencia, cesantía, responsabilidades familiares y accidentes del trabajo, entre otros. (CIEDES, 1992)

En el escenario histórico y actual de Chile, se cuenta con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), institución que se preocupa de fiscalizar las normas del régimen de seguridad social chileno, donde diariamente acuden entre 300 y 400 personas aproximadamente, a reclamar por una Seguridad Social que en la práctica no se está llevando a cabo.

En concordancia con todo lo anterior, nos planteamos realizar una investigación con respecto a las tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social y, a su vez, la percepción que tienen las personas que recurren a la Unidad de Atención de Usuarios de la Institución, en relación a la Seguridad Social, ya que es en

esa dependencia donde se está desempeñando la labor de atender y acoger los reclamos de las personas que acuden a la SUSESO. Estas temáticas requieren ser abordadas en profundidad, ya que en esta institución fiscalizadora de las normas de Seguridad Social es donde diariamente acuden las personas a reclamar por este derecho que sienten que está siendo vulnerado, y además es fundamental conocer lo que perciben estas personas con respecto a este tema con el fin de ir modificando las falencias que se pueden estar presentando.

Por lo tanto, esta investigación servirá de base para futuros trabajos o proyectos tendientes a mejorar la atención de usuarios, identificando las principales tipologías de problemas y a su vez describiendo la percepción que tienen los sujetos con respecto a la Seguridad Social, de manera de ir corrigiendo falencias y proporcionar una mejor acogida a los usuarios.

Esta investigación hace un aporte al conocimiento que se tiene en relación a la Seguridad Social, ya que por un lado se describirán los problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social y, además, la percepción que tienen las personas que acuden a esta institución a hacer sus reclamos con respecto a la Seguridad Social, información que no existe, y que servirá de base para futuras intervenciones en esta materia.

El presente informe está compuesto por la presentación del problema que se quiere abordar, los objetivos, las preguntas y las hipótesis de la presente investigación, el diseño metodológico y el marco teórico en que se sustenta. Además cuenta con una recolección de información y un análisis de los datos recopilados.

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

La Seguridad Social se encuentra hoy en una situación contradictoria, ya que mientras los discursos de todos los sectores políticos, económicos y sociales, destacan su importancia en el respeto por los derechos humanos, desde la práctica este derecho fundamental está siendo vulnerado.

La Seguridad Social constituye un sistema jurídico y económico que, en su calidad de parte de las políticas sociales del Estado, tiene como finalidad específica enfrentar los estados de necesidad derivados de la suspensión, disminución o terminación de los niveles de ingresos. Estas variaciones pueden provenir de la actividad laboral, la falta de salud y de las responsabilidades familiares. La Seguridad Social debería garantizar el goce de prestaciones suficientes a todas las personas que se vean afectadas por contingencias sociales tales como: enfermedades, desempleo, vejez, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, maternidad, invalidez, y sobrevivencia. Pero no todas las personas sienten que este derecho esté siendo respetado.

Debido a lo anterior, es que el 10 de diciembre de 1927 se creó un Departamento de Previsión Social, dependiente directamente del Ministerio del Trabajo, que luego con el andar del tiempo, y a raíz de que se complicaban los problemas de la Previsión Social en Chile, tuvo la necesidad de definir claramente la esfera de sus respectivas atribuciones. Por lo tanto, el 22 de julio de 1953 se le asigna el nombre de Superintendencia de Seguridad Social a la antigua Dirección General de Previsión Social, a la vez que delinea claramente la acción fiscalizadora de la Contraloría General de la República. (Ahumada, op. cit.)

La Superintendencia de Seguridad Social, institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, depende del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, cuya Dirección Superior del Servicio corresponde al Superintendente, quien, en caso de ausencia, será subrogado por el Intendente, quien

a su vez es subrogado en los mismos casos por el Fiscal del Departamento Jurídico. La estructura de la Superintendencia está formada por una Secretaría General, que tiene a su cargo el rodaje administrativo del Servicio. El jefe de esta repartición es el Secretario General y jefe de Publicaciones más ocho oficiales. Además cuenta con cuatro Departamentos Técnicos: Jurídico, Médico, Actuarial y de Inspección. (Ibid)

La Superintendencia corresponde a una institución fiscalizadora, ya que se preocupa de regular y calificar las normas de la Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, para resolver con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de Seguridad Social.

De acuerdo a registros que se realizan en la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social, se puede ver que acuden diariamente entre 300 y 400 personas, aproximadamente, a reclamar algún hecho que consideran injusto y, por lo tanto, apelan a que se respete este derecho fundamental para las personas. Por ejemplo en los casos en que se han rechazado licencias médicas, no han atendido accidentes que se consideran laborales, han rechazado pensiones de invalidez a personas que están imposibilitadas de trabajar que aparentemente cumplen con los requisitos, entre otros.

Principalmente, en la Unidad de Atención de Usuarios es donde acuden las personas a realizar sus reclamos y donde se puede visualizar que existen problemas en cuanto a la atención, ya que no hay una única forma de acoger y decepcionar los casos, hecho que se ha podido comprobar también en reportajes en la televisión que muestra una atención que no sería la más adecuada.

Es en este contexto, en la Superintendencia de Seguridad Social, donde las personas reclaman porque se respete la Seguridad Social, institución que fiscaliza el respeto de este derecho.

2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son las tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social en Chile?
- ¿Cuál es la percepción que tienen las personas que acuden a la Superintendencia de Seguridad Social, con respecto a la Seguridad Social?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

- 3.1. Establecer las tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social en Chile.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las problemáticas que presentan las personas que acuden a la Superintendencia de Seguridad.
2. Determinar las etapas por las que pasan los trámites de las personas que acuden a la Superintendencia de Seguridad Social.
3. Clasificar las resoluciones de cada tipología de problemas que se presenta en la Superintendencia de Seguridad Social.

Objetivo General 2:

- 3.2. Describir la percepción que tienen las personas que acuden a la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social, con respecto a la Seguridad Social en Chile.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el grado de conocimiento que las personas que acuden a la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social tienen con respecto a la Seguridad Social.
2. Identificar las experiencias de las personas que acuden a la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social con respecto a la Seguridad Social.
3. Indagar en la valoración que las personas que acuden a la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social hacen respecto a la institución.

4. HIPÓTESIS

- H1: Las principales problemáticas que presentan las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social son referentes al área de salud y trabajo.
- H2: Los trámites de las personas que acuden a la Superintendencia son ingresados y posteriormente despachados a un profesional quien debe resolver el caso.
- H3: En relación a la resolución, el mayor número corresponde a resoluciones rechazadas para el interesado.
- H4: Las personas que acuden a la Superintendencia tienen un escaso conocimiento respecto de la Seguridad Social.
- H5: Las experiencias relativas a la Seguridad Social que las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social han vivenciado, definen negativamente la percepción con respecto a Seguridad Social.
- H6: La valoración de las personas que acuden a la Superintendencia de Seguridad Social respecto a la institución tiene una connotación principalmente negativa.

5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

5.1. Tipo de estudio

Descriptivo

Se define como tal en función de la existencia de múltiples estudios relacionados con la temática de Seguridad Social. Se pretende medir con mayor profundidad un aspecto específico del fenómeno abordado, como son las tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social y la percepción que tienen los usuarios con respecto a este derecho.

No se busca establecer tipo alguno de relación entre las variables a investigar, sino que describir su comportamiento de forma independiente y con la mayor precisión posible.

No Experimental

No se manipulan deliberadamente las variables, se observan los fenómenos tal y cómo se dan en su contexto natural, para después analizarlos. A la vez se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En este tipo de investigación las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables. (Hernández, Fernández, Baptista, 1991)

Transeccional

Esta investigación se considera transeccional o transversal ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Su objetivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables en un cierto momento, y los resultados que se obtienen son reflejo del estado momentáneo de las variables. La medición de ellas se realiza en una sola oportunidad. (Hernández et al, op. cit.)

Carácter cuantitativo-cualitativo de la investigación

Se utilizará un enfoque cuantitativo - cualitativo, ya que por una parte se pretende describir eventos a través de una gran cantidad de datos, y a la vez fundamentando sólidamente las hipótesis, y además establecer categorías de problemas a raíz de los casos concretos que se presentan como también de las subjetividades de profesionales de la institución.

5.2. Selección de la muestra

Unidad de análisis 1

Profesionales y/o responsables de diferentes áreas en la Superintendencia de Seguridad Social.

Unidad de análisis 2

Personas mayores de 18 años que acudan a la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social a hacer algún reclamo en el período de un mes, y que tengan como mínimo un trámite en la institución.

Universo 1

Dos personas, el Jefe de la Secretaría General y el Jefe de Gabinete.

Universo 2

Dos mil personas que tienen por lo menos un trámite en la Superintendencia de Seguridad Social.

Tipo de muestra 1

No probabilística de expertos. La selección de los involucrados en la investigación responde a la intencionalidad del estudio, no a la probabilidad. La elección de este tipo de muestra proviene de la necesidad de tener una clasificación de sujetos con una determinada característica, en este caso conocimiento referido a un tema específico.

Tipo de muestra 2

Probabilística simple, asegura el número de unidades muestrales que necesitamos para establecer un nivel de confianza válido para la investigación.

Muestra 1

Dos personas, que corresponden a profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social.

Muestra 2

169 personas.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96^2) \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (2000)}{(2000) \cdot (0,05^2) + (1,96^2) \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (2000)}{(2000) \cdot (0,0025) + (3,8416) \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{1920,8}{5 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1920,8}{5,9604}$$

$$n = 322$$

Donde:

- N : Tamaño de la muestra.
- Z : Nivel de confianza. En este caso 1.96.
- P : Variabilidad positiva. En este caso 0.5.
- Q : Variabilidad negativa. En este caso 0.5.
- N : Tamaño de la población. En este caso 2000.
- E : Nivel de error. En este caso 0.05

5.3. Técnicas de recolección de datos (Ver Anexo 2)

La recolección de datos se realizará a través de las siguientes técnicas:

Entrevista

En el caso del primer objetivo se utilizará la entrevista semi estructurada que consiste en una serie de interrogantes dirigidas a profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social.

Contempla preguntas abiertas y cerradas que permitirán describir las tipologías de problemas que aborda la institución.

Encuesta

Ofrece ventajas comparativas respecto de otras técnicas. Los objetivos se cumplen a partir de la aplicación de un instrumento estandarizado, como es el cuestionario, que constituye un conjunto de preguntas tipificadas a una muestra representativa. Utilizaremos el cuestionario, ya que es una técnica cuantitativa que nos permite recoger información acerca de la percepción que tienen las personas que acuden a dicha institución, de manera clara y precisa, lo que a su vez favorece ordenar la información de forma estadística.

5.4. Técnicas de análisis de los datos

Paquete de análisis estadístico predictivo SPSS

Este software permite aplicar procedimientos estadísticos de manera sincronizada a un fichero de datos, y con él se realizará el análisis cuantitativo de los datos recopilados en la aplicación de las encuestas.

El SPSS corresponde a un Sistema de Planificación de Estadística Social, que trabaja en gran medida con variables cuantitativas a las que se les puede asignar un valor para su análisis.

Análisis de contenido

El análisis de contenido otorga la descripción sistemática de los componentes semánticos integrados en todo tipo de mensaje, facilitando la formulación de inferencias sobre los datos obtenidos.

6. VARIABLES DEL ESTUDIO

- Tipologías de problemas.
- Percepción.

PRIMERA PARTE

Marco Teórico

CAPÍTULO I

EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS Y CIUDADANÍA

Con la Declaración Universal de los Derechos Humanos se ha llegado a la conclusión de que cada persona tiene una serie de derechos que deben ser respetados. En la actualidad, existe un referente normativo internacional que ha sido fundamental para crear conciencia, promover y defender el valor de las personas. Debido a esta Declaración existe, internacionalmente, una exigencia normativa en relación a los derechos humanos.

Desde los orígenes del Estado de derecho, la ciudadanía ha sido entendida como la posesión y el ejercicio de derechos inalienables por parte de los individuos que integran la sociedad, así como la obligación de cumplir deberes y respetar los derechos de los demás. A estos derechos de autonomía individual frente al poder del Estado y de participación en las decisiones públicas, designados como derechos civiles y políticos, se agregan los denominados derechos económicos, sociales y culturales, entre los que se ha consagrado el derecho a la educación y a la libertad de expresión, entre otros. Estos derechos de la segunda generación habilitan para participar en decisiones y proyectos que se asumen desde la vida política y del Estado.

Las dos primeras categorías de derechos, que actualizan las principales luchas históricas a libertades individuales (expresión, pensamiento, asociación, etc.) que se afirman frente al Estado y la facultad de participar en la vida pública. La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales, corresponden a derechos que el propio Estado tiene la responsabilidad y la obligación de llevar a la práctica, dictando las leyes y disponiendo los recursos necesarios para ellos. (Nun, 2000)

La Declaración Universal de los Derechos Humanos hace mención a dos concepciones básicas acerca de los derechos humanos. La primera los concibe como los derechos que una persona posee sólo por el hecho de ser persona; por lo tanto, existen derechos inherentes e inalienables de la condición humana. Mientras que la segunda se refiere a los derechos establecidos por la ley, y alude a la aceptación de los gobernados a un orden normativo, antes que al orden natural. Sin embargo, el reconocimiento casi universal de los derechos humanos no significa su traducción de manera inmediata y uniforme en el cuerpo jurídico de los diferentes Estados en el mundo. (Arredondo, 2000)

Dentro de las distintas interpretaciones del concepto de ciudadanía existe una corriente de pensamiento que considera que la Declaración es la expresión más evidente de los derechos de la humanidad. Se parte del supuesto de que la ciudadanía no surge bajo un proceso de generación espontánea, sino que es una construcción histórica, colectiva y con especificidad política, resultado de experiencias e ideas sociales. Bajo esta perspectiva, la ciudadanía es una atribución política que implica un proceso de lucha social históricamente dado y comprobado. En otras palabras, la ciudadanía aparece como un árbitro de creación jurídica que iguala a las personas a pesar de sus diferencias. Por un lado está el individuo hecho ciudadano por una disposición jurídica; y por el otro, el ciudadano que lucha por hacer cumplir las aspiraciones contenidas en sus derechos.

En consecuencia, la ciudadanía correspondería al derecho a tener derechos, el derecho a disfrutar de todos los derechos específicos de una sociedad democrática y de un mundo común.

Llegamos a ser conscientes de la existencia de un derecho, a tener derechos y de un derecho a pertenecer a algún tipo de comunidad organizada, sólo cuando emergieron millones de personas que habían perdido y que no podían recobrar estos derechos, debido a la era globalizadora que produjo estos cambios. (Ibid)

Si bien, la Declaración comprende una amplia gama de derechos que forman un sistema de garantías independientes, también establece que a todo derecho corresponde un deber. Si bien hay quienes piensan que se trata sólo de deberes morales, también hay deberes jurídicos. En la medida en que los derechos y deberes individuales, promovidos por la Declaración, tienen que ver con el derecho y perfilan una visión de ciudadanía comprometida con el orden jurídico establecido, no son meramente individuales, sino que remiten a obligaciones sociales.

Los derechos humanos reflejan una visión de ciudadanía ligada a los valores de igualdad y libertad. El principio de igualdad genera ciudadanos y el de libertad promueve el ejercicio de ciudadanía. Los derechos aparecen como expectativas legítimas para los ciudadanos y, en tanto ideales, fomentan la lucha política por los derechos humanos. De esta manera, la ciudadanía adquiere doble significado: por un lado una ciudadanía informada y consciente de la cultura universal de los derechos humanos; y por otro, una ciudadanía con discernimiento político conducente a la acción política y a la construcción de identidades colectivas. La visión de ciudadanía que se desprende de los derechos es la igualdad normativa y política, que es el principal valor que se desprende de la Declaración, y que provoca la aparición del ciudadano político interesado en modificar la correlación de fuerzas políticas a favor de los ciudadanos. Los derechos y sus relaciones en la Declaración promueven finalmente una ciudadanía eminentemente política.

La exigibilidad de los derechos humanos, como condición de ciudadanía, aspira a la complementariedad entre igualdad y libertad. La razón de ser de los derechos humanos es la igualdad.

Los derechos no sólo expresan deseos sino exigencias de cambio social basadas en derechos. Sin embargo, la exigibilidad de derechos, sobre todo los económicos y sociales, depende del nivel de desarrollo de la sociedad y atañe a la calidad de vida de sus miembros.

En las posturas en que la igualdad de derechos no significa igualdad de deberes, en el Estado recae la principal responsabilidad tanto de la defensa como de la promoción de los derechos humanos. La debilidad de esta postura está en que a mayor responsabilidad estatal menor participación ciudadana, ya que la concentración de responsabilidades provoca, en el peor de los casos, la práctica de tutelaje. Si bien es cierto que al Estado compete una serie de deberes hacia los derechos humanos, a los ciudadanos les obliga participar en la construcción de una corriente de pensamiento y de una práctica política, no sólo orientada a exigir al Estado para que cumpla sus obligaciones, sino más bien a generar una sociedad civil activa y responsable de sus propios derechos.

Más allá del respeto a los derechos de los demás, la visión de ciudadanía a partir de las obligaciones supone pensar al nivel de la promoción de los derechos, en la que los ciudadanos asumen el futuro de la sociedad desde la aceptación de contribuir a crear las condiciones que garanticen el desarrollo de una vida digna en el presente y para las generaciones futuras. Con esto, la ciudadanía deja lo coyuntural para posicionarse en la prospectiva política. Las obligaciones del individuo hacia la sociedad lo hacen ciudadano; al vivir y desarrollarse en comunidad no sólo es sujeto de derechos, sino primordialmente de deberes. La concepción de ciudadanía más profunda se encuentra en los deberes de los individuos: se es ciudadano porque se tiene una tarea social.

Los movimientos sociales que han surgido desde la década de los ochenta en varios países, son movimientos contra las violaciones de derechos humanos. Esto tiene que ver con la paradoja de los derechos humanos, ya que la validez de la norma se pone de manifiesto por su violación; es decir, las normas se reconocen precisamente en su transgresión y los derechos humanos, en que son violados. (Ibid)

Es necesario mencionar, luego de afirmar la superioridad de la democracia sobre cualquier otro tipo de régimen político, que un componente de la legitimidad democrática es el reconocimiento y respeto de los derechos humanos. Como norma

moral, se refieren a todo lo que tenga rostro humano; como norma jurídica sólo protege a las personas en la medida en que pertenecen a una comunidad jurídica y son ciudadanos de un Estado Nacional. En tanto derechos subjetivos, son un escudo protector para la construcción de la vida privada de las personas, en un doble sentido: para el logro de un proyecto ético vital y como orientación de acuerdo con las propias preferencias, libre de consideraciones morales.

Para que existan los derechos individuales debe existir una comunidad, pero ésta debe respetar los derechos humanos. (Villoria, 2000)

Las personas jurídicas sólo pueden llegar a ser individuos mediante la socialización; es decir, el acceso a las relaciones interpersonales en el que se mantiene la propia identidad.

Hay que considerar algunas de las posiciones que, si bien dan por hecho la defensa de los derechos humanos como una tarea permanente, señalan la necesidad de introducir el campo de los deberes humanos a este planteamiento. Debe existir una conexión entre los derechos y deberes, de manera que exista una visión distinta de la naturaleza del pacto social y del papel que le corresponde a cada miembro de la comunidad. No se trata de minimizar la dimensión de los derechos, sino de enfatizar la idea de que en el respeto de los derechos ajenos está en la base una cultura de la obligación de respetarlos. Además, de exigir los derechos, hay que demostrar la disposición de cumplir la obligación correspondiente. (Ibid)

Por último, hay que señalar que como construcción histórica, los derechos humanos han evolucionado, se han ampliado y continuarán haciéndolo en respuesta a los cambios. Así como la Declaración ha sido una conquista de los ciudadanos, es posible introducir en la agenda internacional y de las naciones nuevos consensos sobre la dignidad humana y fomentar ciudadanos con intencionalidad comunitaria.

Ahora bien, en las sociedades actuales emergen nuevas formas de ciudadanía. El ejercicio ciudadano ya no se remite a sólo disponer de derechos políticos, civiles y sociales, sino también a participar en condiciones de mayor igualdad en el intercambio comunicativo, en el consumo cultural, en el manejo de la información y en el acceso a los espacios públicos.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2001), CEPAL, reconoce que en la sociedad de la información, el ciudadano es aquel que dispone de los conocimientos y bienes necesarios para participar en los flujos de información, en la circulación de conocimientos y en el diálogo público. La relación entre la ciudadanía y la equidad también reclama un criterio distributivo respecto a las capacidades emergentes.

La ciudadanía incluye el pleno ejercicio de los derechos civiles y políticos, y de los derechos económicos, sociales y culturales. En el marco de la equidad se presente la persistencia de desigualdades complejas, dentro de las cuales se advierte la existencia de un terreno intermedio entre la equidad simbólica y la equidad material, que incide sustancialmente en los niveles de equidad y que está vinculada con los reclamos de la ciudadanía.

Los avances a favor de la equidad están estrechamente ligados con los progresos en el campo de la ciudadanía. A mayor presencia en el ámbito público y en el imaginario nacional, mayores son las conquistas en cuanto a los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales. A más derechos, más beneficios desde las políticas sociales, y menos discriminación. En otras palabras, buena parte de los logros obtenidos en materia de equidad (ingresos, empleo, educación, protección social, etc.) son resultado de la lucha por la ciudadanía.

Hablar de derechos humanos y de la ciudadanía es hablar de las condiciones de la democracia. Pensar en estos derechos como condición de ciudadanía supone

considerar su carácter multidimensional, es decir, los elementos civiles, políticos y sociales que nos constituyen. Significa, asimismo, constatar que ni los derechos ni la ciudadanía surgen derivados de un proceso de generación espontánea, sino que son producto de luchas sociales históricamente dadas y comprobadas.

Si bien el estatuto jurídico de los derechos y de la ciudadanía significa un acierto histórico y social y representa un avance en las naciones, su exigencia normativa no es suficiente para garantizar la protección de derechos por parte del Estado y con ello ganar legitimidad, ni para asegurar el ejercicio pleno de la ciudadanía que implica derechos pero también responsabilidades hacia la comunidad.

1. Derecho de la Seguridad Social y Derecho del Trabajo

El evolucionar de la protección social y las luchas sociales, especialmente por los trabajadores y sus organismos sindicales, interesados en la búsqueda la paz y la justicia social; la confrontación de modelos políticos (socialismo y capitalismo); y, la inequidad en la distribución de la riqueza colectiva; fueron y son, en definitiva, las condiciones que han hecho posible la Seguridad Social, su consolidación como un derecho fundamental, reconocido por la mayoría de los pueblos del mundo.

Debido a lo mencionado, es que en la época anterior a la Segunda Guerra Mundial existía una tendencia predominante a integrar la Seguridad Social en el Derecho Laboral o del Trabajo. Se hablaba de una previsión social, incluida dentro de la técnica jurídica laboral porque el sujeto protegido por ambas disciplinas era el trabajador dependiente.

Los sostenedores del criterio unicista manifiestan que las normas laborales sobre pactos colectivos y reglamentaciones del trabajo regulan también las normas de Seguridad Social. No obstante, además, la gestión administrativa de los institutos de

Seguridad Social continúa encomendada a los mismos organismos que regulan las condiciones de las relaciones laborales y; por otra parte, los conflictos surgidos en materia de Seguridad Social siguen ligados a los tribunales laborales. (Ahumada, op. cit.)

Pero, a pesar de lo anterior, la Seguridad Social debe responder a todos los riesgos a los que se expone el individuo en la vida y en el trabajo: la incapacidad, la vejez, la desocupación y cualquier otra causa que, ajena a la voluntad de la persona, le imposibilite física o mentalmente a obtener los medios de subsistencia. Por lo tanto, la Seguridad Social es una disciplina independiente, que no sólo se aboca en lo laboral.

Durand (1953) expresa que la Seguridad Social, presente o futura, ampara no sólo al trabajador dependiente sino también al independiente. No protege únicamente a la población activa, sino a toda la población. Por lo tanto, la generalización de la Seguridad Social ha desmembrado del Derecho del Trabajo, el Derecho de la Seguridad Social, cuyas instituciones aseguran de manera más completa la protección de todos los elementos de la población contra los riesgos de la existencia. En cambio, el Derecho Laboral gobierna exclusivamente el trabajo subordinado. (Ibid)

Parte integrante de la doctrina estima el Derecho de la Seguridad Social como integrante del Derecho del Trabajo, fundándose en que la Seguridad Social es una institución concebida para la protección de uno de los elementos personales de la relación laboral, es la regulación del trabajo por cuenta ajena la que domina la reparación de los accidentes del trabajo, de las enfermedades profesionales, del paro involuntario y demás riesgos de carácter genérico en cuanto son referidas a los trabajadores. (Novoa, 1977)

Por lo tanto, existe una contradicción entre algunos autores, puesto que hay quienes consideran que solamente cuando nacieron los seguros sociales se refirieron

exclusivamente a los trabajadores, pero otros afirman que el Derecho del Trabajo tiene como fin primordial la Seguridad Social.

El Derecho de la Seguridad Social regula las relaciones entre una entidad que gestiona un servicio público con sus afiliados y con los obligados a su financiamiento. Sin embargo, el Derecho del Trabajo, regula las relaciones jurídicas derivadas de la prestación profesional de servicios. Por lo tanto, en los dos conceptos se reconoce su individualidad.

La gran mayoría de los proyectos se basan en la Seguridad Social, y en un mejoramiento y amplitud de las prestaciones sociales y familiares. En consecuencia, la autonomía de este ramo, en relación al Derecho Laboral, se ha impuesto por la dinámica de los hechos sociales y por el deseo de los gobiernos y de los pueblos de mejorar las condiciones de vida de toda la población.

La Seguridad Social es el derecho humano que reconoce que toda persona tiene derecho a la seguridad social que lo proteja contra las consecuencias de la desocupación, de la vejez y de la incapacidad que, proveniente de cualquier otra causa ajena a su voluntad, la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios de subsistencia. Debe contribuir a que los no capacitados obtengan los medios para llevar una vida digna y decorosa, y cuando se trate de personas que se encuentran trabajando, el derecho a la seguridad social cubrirá al menos la atención médica y el subsidio o jubilación en casos de accidentes de trabajo o enfermedad profesional y, cuando se trate de mujeres, licencia retribuida por maternidad, antes y después del parto.

2. Política y Seguridad Social

Constante y generalizado es el debate en torno a los ajustes sobre los sistemas de seguridad social en el mundo.

Es innegable que la política contemporánea se encuentra en el ámbito del cubrimiento a los requerimientos de la protección social, un factor determinante que marcará en últimas el rumbo de la democracia.

Inclusión y legitimidad son variables y valores intrincados en el diseño de las instituciones del nuevo Estado, cuya realización está determinada por las reales posibilidades que tengan los seres humanos, mujeres y hombres, según sus realidades individuales y sus proyectos de vida, de alcanzar estándares universales de bienes primarios respecto de los cuales las diferencias que se introduzcan satisfagan el segundo principio de justicia rawlsoniano, en cuanto a estructurarse en provecho de los menos aventajados.

La noción de Seguridad Social debemos reenfoclarla hacia el concepto holístico de seguridad humana, más comprensivo de las distintas facetas que aquella comporta.

Es cierto que se impone el compromiso mundial por combatir el terrorismo, frenar la violencia organizada, garantizar la vida en los campos y ciudades, pero además de ello, y como elemento esencial de la seguridad misma, la obligación de las colectividades de hoy se concreta en asegurar y proteger la inclusión socioeconómica de los seres humanos en el trabajo, el paro y la protección de las contingencias sociales que afectan su vida.

El rostro actual de los derechos humanos es la Seguridad Social, en el ámbito desde el cual cobra realidad el principio de la igualdad material a partir del Estado social y democrático de derecho.

No es por ello gratuito que el tema de la seguridad social humana cobre mayor trascendencia en los debates políticos y que la sociedad demande cada vez más, mayores niveles de protección, así como surjan progresivamente mayores retos para los responsables de las políticas sociales.

El tema es de trascendental importancia tanto para el primero como para el segundo mundo, cada uno con diferentes manifestaciones, a partir de considerar uno de los postulados básicos al reflexionar sobre estos tópicos, relacionado con la relatividad de los sistemas de seguridad social y su determinación por los modelos económicos imperantes, asociados a los esquemas políticos vigentes.

En el contexto continental, frente a realidades similares, nuestras sociedades se encuentran en permanente debate sobre los alcances y proyecciones de sus sistemas de seguridad y protección social.

Nuevos y generosos ordenamientos se enfrentan a estrecheces financieras que colocan en entredicho la política, el Estado y en últimas la democracia, pues afectan la inclusión y con ella la legitimidad, entendida como capacidad efectiva de satisfacer necesidades humanas en sociedad.

La aplicación del nuevo derecho garantista y un mayor activismo de los jueces a partir de las teorías de la argumentación, los derechos que mueve a los ciudadanos corrientes a reclamar su protección, hace que los sistemas de seguridad social sean los primeros frentes del nuevo debate.

(<http://www.juridicas.unam.mx/>)

En efecto, las mujeres y hombres pretenden hacer realidad las declaraciones de derechos, ya no solamente los fundamentales y políticos, sino de los denominados sociales, económicos y culturales, por lo que reclaman del Estado y, principalmente, de los jueces, la cobertura oportuna y eficaz en salud, subsidios y, en general, la

respuesta desde lo público a expectativas que posibiliten una vida digna, ya no en el papel.

Democracia es efectividad en la realización de la dignidad humana y ésta es sólo viable con justicia social y promoción humana.

(<http://www.sre.gob.mx/>)

El reto en la contradicción es grande. Más cubrimiento e inclusión en la protección social y menos posibilidades de financiamiento, con lo que se afecta la convivencia democrática.

La Seguridad Social sobrevive por sus incumplimientos. Pero a medida que esto sea así, menos democracia estaremos construyendo.

El reto por la seguridad humana es, pues, inmenso en sus proyecciones. Para realizarlos, las sociedades deben entender que la promoción humana y el desarrollo es inviable sin seguridad humana. Que las decisiones en ese ámbito comprometen intergeneracional y globalmente a las comunidades y que las mismas no pueden ser vistas desde una simple perspectiva particular o histórica.

Siendo decisiones políticas trascendentes, no deben depender de los intereses grupistas o partidistas y, preferiblemente deben reflejarse con acuerdos sociales u globales constitutivos.

La seguridad y protección social definirán las nuevas constituciones sociales de los Estados, una vez consolidadas las constituciones políticas.

Se demanda, asimismo, creatividad e ingenio para encarar tales retos.

Nuevas formas de financiación que comprometan a la sociedad civil, con aplicación de estímulos tributarios efectivos; medidas de intercambio entre países y sustitución de deuda por aplicación de medidas sociales; mayor intervención del Estado en donde se requiera y efectividad en la gestión privada para cumplir con los cometidos del sistema de Seguridad Social; mayor cuidado y previsión del ciudadano en cuanto a la protección de las contingencias sociales, en fin, son algunas de las innovaciones por reflexionar frente al cambio de paradigma que se demanda.

Por todo ello, la política y la Seguridad Social son materias de constante y necesaria renovación en la democracia, la cual procedimentalmente se haya consolidada, aunque diste mucho de realizarse desde la perspectiva material.

Entre las principales preocupaciones podemos citar:

- 1) La garantía de viabilidad financiera para el sistema de pensiones.
- 2) La ejecución de una política efectiva en materia de vivienda de interés social.
- 3) La posibilidad de ampliar aún más y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud para compatibilizar los requerimientos financieros con las exigencias en el cubrimiento de enfermedades y medicamentos de alto costo.
- 4) Promoción de políticas para el crecimiento del empleo y el trabajo.
- 5) Extensión de los derechos al crédito para los sectores de menores ingresos.
- 6) Protección a los desempleados.
- 7) Protección a poblaciones minoritarias o excluidas en razón de la violencia, en particular para los desplazados.

(Ibid)

En la conveniencia de rescatar un sistema de Seguridad Social integral, eficiente y equitativo, las instituciones de Seguridad Social tienen un papel importante que cumplir, aunque limitado, pues corresponde al Estado mediante sus políticas e instituciones, al sector privado y a la sociedad civil en su conjunto, el unir esfuerzos para alcanzarla.

Para las clases bajas, los sistemas de Seguridad Social resultan insuficientes para paliar los rezagos sociales, incluso con los esfuerzos compensatorios de los fondos sociales últimamente creados. Las instituciones de previsión, lejos de cumplir eficientemente con los objetivos para los que se diseñaron, tienden a ampliar las brechas sociales al proteger principalmente a trabajadores urbanos del sector formal y, entre ellos, los subsistemas que se han desarrollado privilegian a ciertos estamentos, en particular a los empleados públicos y las fuerzas armadas.

[\(http://www.cepal.cl/\)](http://www.cepal.cl/)

Las reformas en relación a la Seguridad Social han sido objeto de numerosos estudios, tanto en el área de la salud como en la de las pensiones, principalmente. Existe un reconocimiento de que las reformas por emprender deben hacerse por separado en cada una de las prestaciones. Es indispensable que cualquier reforma en esta materia debe estar integrada a la del sistema en su conjunto y debe entrañar cambios profundos en los marcos jurídicos.

CAPÍTULO II

SEGURIDAD SOCIAL

En la actualidad, la Seguridad Social ha llegado a constituirse en un aspecto de suma relevancia para la sociedad, ya que debe cubrir y proteger a los individuos de los riesgos que expone la vida y el trabajo. Sin embargo, debido a los cambios que se produjeron es que la Seguridad Social pasó de ser un medio de solidaridad y asistencia a un instrumento de justicia social.

1. Historia de la Seguridad Social

El Prócer de la Independencia y la integración latinoamericana, Simón Bolívar, en el discurso de Angostura (15 de febrero de 1819) dijo:

"El sistema de gobierno más perfecto, es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política".
(<http://www.monografias.com/>)

Las ideas de Simón Bolívar fueron expresadas 62 años antes que la Seguridad Social como tal hiciera su aparición en el mundo. No le había llegado su tiempo a las ideas del Libertador, pero fructificaron y fueron denominadas según lo había adelantado.

La Seguridad Social como tal nace en Alemania como producto del proceso de industrialización, las fuertes luchas de los trabajadores, la presión de las iglesias, de algunos grupos políticos y sectores académicos de la época.

Sin embargo, es conveniente hacer una breve reseña de su evolución, por cuanto es sabido que los hechos históricos no son el producto de un parto aislado y espontáneo,

sino que obedecen a la suma de factores o causas inmediatas y mediatas que, al conjugarse, los generan.

Es así como no es posible referirse a la Revolución Industrial, que es el hecho socioeconómico que más importante incidencia tiene en la concepción actual de la Seguridad Social, sin antes señalar someramente algunos de los aspectos más destacados de las corporaciones de trabajadores medievales, que son un antecedente mediato en el orden laboral y que explican las grandes crisis devenidas en el seno de las organizaciones de trabajo, producto del lento e inexorable asentamiento o implantación de las nuevas técnicas de producción. (Ahumada, op. cit.)

El régimen corporativo comienza en el siglo XI y tuvo su auge en los siglos XIII y XIV. Bajo su imperio, el trabajo no era libre, puesto que estaba monopolizado por la corporación. No existía la libre concurrencia. El obrero tenía asegurado su trabajo y sustento y no estaba expuesto a la desocupación. Los gremios o corporaciones realizaron grandes y perdurables obras artísticas, como las catedrales góticas de las principales ciudades de Europa.

Los reglamentos de las corporaciones regulaban minuciosamente las condiciones de trabajo; entre otras, la duración de éste, los salarios, los precios y los procedimientos técnicos de fabricación.

Pero el cambio esencial que trae el siglo XVIII a la historia del trabajo y de los trabajadores consiste en la aparición de la máquina, que sustituye el trabajo realizado a mano, y la utilización del vapor como fuente de energía. Suelen los historiadores designar este conjunto de transformaciones con la expresión de “Revolución Industrial”.

Es imprescindible anotar a este respecto que en el plano de las relaciones humanas se introducen cambios inconcebibles, como es el caso de trabajo de las mujeres y niños -

poco frecuente hasta la Edad Moderna- y que tuvo como finalidad esencial hasta mediados del siglo XVIII, la de facilitar el desarrollo industrial, imposibilitado en gran parte por la falta de mano de obra suficiente, sobre todo en algunas regiones inglesas, y por los altos salarios que debían abonarse. Lo que en un principio se basó en una situación excepcional, después pasó a ser una necesidad de los humildes, obligados a emplearse todos sus miembros familiares útiles para el trabajo, con el objeto de obtener lo suficiente para el sostenimiento del hogar.

Las principales características del régimen capitalista surgido de esta revolución industrial, que las ideas de justicia social han ido moderando, son las siguientes:

- a) Separación entre el capital y el trabajo y la concentración de capitales. Desaparece la solidaridad familiar entre patrones y obreros, que existió bajo el régimen corporativo. La gran industria requiere capitales y para formarlos se organiza en sociedades anónimas y se concentra en trusts, cartel y pools. Se suscita el antagonismo entre el capital y el trabajo y la solidaridad dentro de la clase patronal y dentro de la clase asalariada que, mediante la coalición, la asociación y la huelga, lucha por sus derechos y por la dictación de leyes que los reconozcan. Se mantienen, sin embargo, el comercio menor y la pequeña industria. (Ibid)
- b) La aglomeración de los trabajadores en las ciudades y centros industriales. La industria necesita de grandes masas de trabajadores. Se produce el éxodo de los obreros de los campos hacia las ciudades, motivado por el aliciente de mejores salarios y de mayores comodidades. Ocurre así que una población asalariada densa y con escasa paga habita en malas viviendas, deficientemente alimentada e insuficientemente vestida, trabaja en talleres o locales insalubres e inseguros y arrastra, en general, una existencia carente de criterio de moralidad dentro y fuera del hogar. Este ambiente engendra las enfermedades, los vicios, la miseria y el espíritu de rebelión.

- c) La sobreproducción y las crisis. La competencia nacional e internacional entre las empresas, en disputa del mercado consumidor da origen a la producción desorbitada y sin control, esto es, a la sobreproducción cuyos efectos se agravan con las barreras aduaneras que dificultan la circulación de los productos o mercaderías. Así sobrevienen las quiebras, los cierres de fábricas, la desocupación y la crisis. (Ibid)

La situación de la clase obrera, después del triunfo de la Revolución industrial, era de completo desamparo: no contaba con la protección del Estado y carecía de toda forma y posibilidad de defensa gremial.

Las relaciones entre patrón y el trabajador se ajustaron al arrendamiento de servicios, contrato que estaba sujeto a las normas legales comunes.

La desigualdad económica y social entre las partes que intervienen en este contrato ahoga, hasta extinguirla, la libertad de consentimiento del obrero, quien pacta o más propiamente se somete, forzado por la necesidad, a las condiciones contractuales impuestas por el patrón. Se hace sentir la conveniencia de limitar la libertad contractual para evitar el abuso del fuerte, esto es, del patrón y para dispensar una protección mínima a la parte débil, esto es, al obrero.

La clase trabajadora, unida y solidaria ante el infortunio común utiliza la coalición, la asociación y la huelga para defender sus intereses y reclamar la tutela oficial.

- d) Surge la “cuestión social”. Por cuestión social comúnmente se entiende el conjunto de males que aquejan a la sociedad en relación con el trabajo, cuyas causas se investigan para remediarlos. (Novoa, op. cit.)

El origen de ella está en la organización económica capitalista que ha impulsado enormemente la producción, pero ha prescindido de las normas de justicia en la repartición de la riqueza.

La distribución injusta de los bienes económicos ha creado la miseria o la pobreza en el sector más extenso de la sociedad, ha despertado la envidia y el odio contra la minoría poseedora y privilegiada, ha suscitado la lucha de clases.

Para remediar estos males no basta la iniciativa privada. Es indispensable la acción de la autoridad pública y especialmente la del Estado.

Los principales factores llamados a intervenir dentro del régimen vigente, en la solución de la cuestión social, son:

1° Los patrones, factor cuya importancia ha decrecido relativamente dentro de la organización capitalista. Era, en cambio, decisivo en el sistema corporativo medieval.

2° Los asalariados, principalmente a través de las organizaciones sindicales, cooperativas y mutuales. La acción de éstas tiende, por una parte, a elevar el nivel económico y cultural de la clase trabajadora y por otra, a obtener la dictación de una legislación protectora de sus derechos e intereses.

3° El Estado es el factor más importante y en su cumplimiento de su función tutelar de las clases sociales débiles y de su obligación de velar porque impere un criterio de justicia en la vida económica, actúa por medio de la Legislación del Trabajo y de Seguridad Social, de los organismos técnicos del ramo de las instituciones de previsión social.

La solución debe esperarse de la acción concertada de estos tres factores y, como ya se ha dicho, del imperio de los valores morales y de los principios de justicia en las relaciones sociales derivadas de la actividad socioeconómica. En los regímenes donde desaparece la clase patronal, el factor determinante es el Estado.

Es así, que primeramente los trabajadores se organizaron en asociaciones de autoayuda solidaria, destacando las mutuales de socorro mutuo, las cooperativas de consumo y los sindicatos. Eran los tiempos en que Alemania era gobernada por Guillermo II, como primer gran documento de compromiso social del Estado, se caracteriza el Mensaje Imperial, de 17 de noviembre de 1821, anunciando protección al trabajador, en caso de perder su base existencial por enfermedad, accidente, vejez o invalidez total o parcial.

Posteriormente, el canciller alemán Otto Von Bismarck (el Canciller de Hierro) creó tres leyes sociales, que hasta el día de hoy son la base del Sistema de Seguridad Social Universal: Seguro contra Enfermedad (1883), Seguro contra Accidentes de Trabajo (1884) y Seguro contra la Invalidez y la Vejez (1889). (Ahumada, op. cit.)

Los resultados de la aplicación de este Modelo fueron tan eficaces que muy pronto es extendido a Europa y un poco más tarde a otras partes del mundo.

En 1889, en París se crea la "Asociación Internacional de Seguros Sociales". Sus postulados a ser temas relevantes en congresos especiales: en Berna (1891); en Bruselas (1897); en París (1900); en Dusseldorf (1902); en Viena (1905) y en Roma (1908).

En el Congreso de Roma se propuso además la creación de conferencias destinadas a conseguir la concertación de convenios internacionales, las primeras de las cuales tuvieron lugar en La Haya (1910); en Dresden (1911) y en Zurich (1912).

En 1919, mediante el Tratado de Versalles, los líderes políticos del plan ponen fin a la Primera Guerra Mundial. Como producto de este histórico Tratado nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Preámbulo de la Constitución de la OIT es muy rico en contenidos de protección social y sirve como pilar doctrinal y de política de la Seguridad Social. (Ahumada, op. cit.)

Un segundo gran componente de la Seguridad Social es introducido desde Inglaterra por Sir W. Beveridge en 1942. Se conoce como el "Plan Beveridge". Este contiene una concepción mucho más amplia de la Seguridad Social. Tiende a contemplar las situaciones de necesidad producidas por cualquier contingencia y trata de remediarlas cualquiera que fuera su origen. Pretende aliviar el estado de necesidad e impedir la pobreza es un objetivo que debe perseguir la sociedad moderna y que inspira el carácter de generalidad de la protección. Este segundo componente fue adoptado por países europeos y se procuró extender a América Latina y otras partes del mundo. (Ibid)

En 1944, la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo congregada en Filadelfia presenta la Declaración de los fines y objetivos de la OIT y de los principios que debieran inspirar la política de sus miembros, en su Título III establece que la Conferencia reconoce la obligación solemne de la Organización Internacional del Trabajo de fomentar, entre todas las naciones del mundo, programas que permitan extender medidas de Seguridad Social para garantizar ingresos básicos a quienes los necesiten y prestar asistencia médica completa. (Ibid)

La OIT define la Seguridad Social como *“un conjunto de disposiciones legislativas que crean un derecho a determinadas prestaciones para determinadas categorías de personas, en contingencias específicas”*. (Ahumada, op. cit.: 39)

La Seguridad adquiere tal relevancia que aparece en 1948, como parte integrante de la Declaración de los Derechos Humanos, en la que se aprobó y proclamó lo siguiente:

“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obedecer, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada

Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”. (Ibid: 32)

2. Principios de la Seguridad Social

Se reconocen cuatro principios rectores que constituyen la base o fundamentos sobre la que debe estar institucionalizada, a saber: Universalidad (subjetiva y objetiva); Integridad o Suficiencia, Solidaridad y Unidad. (CIEDESS, 1992)

Desde el punto de vista subjetivo, el principio de universalidad indica que la Seguridad Social debe proteger a todas las personas y, desde el objetivo, que ha de abarcar todos los riesgos. La universalidad subjetiva se refiere a que la Seguridad Social debe tener como personas protegidas a toda la población, sin que exista base para hacer discriminaciones o limitaciones a causa de edad, raza o nacionalidad de las personas; o en virtud de su calidad de trabajadores independientes o de poseer una remuneración superior a un determinado límite.

Toda persona, sea cual fuere su nacionalidad, el trabajo que desempeña, el monto del salario, sueldo o renta tiene derecho a la tutela de la Seguridad Social.

Desde el punto de vista objetivo, la Seguridad Social ha de cubrir todos los riesgos o contingencias sociales: la falta de salud por causa de enfermedad, maternidad, invalidez o accidente; la falta de medios económicos de subsistencia por pérdida, suspensión o disminución involuntaria de la capacidad de trabajo o muerte del jefe de familia, lo que ocurrirá en caso de enfermedad, maternidad, accidente, invalidez, vejez, cesantía, viudez y orfandad. Finalmente cabe señalar los deberes derivados de las obligaciones de la familia.

La enumeración más común de las contingencias sociales señala las siguientes:

- Enfermedad;
- Maternidad;
- Invalidez;
- Vejez;
- Muerte;
- Supervivencia (viudez y orfandad);
- Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;
- Desempleo.

A la nómina anterior hay que agregar los familiares a cargo en cuanto a causantes del derecho a prestaciones familiares. Todas estas contingencias deben ser abarcadas por la Seguridad Social. (Novoa, op. cit.)

La universalidad objetiva no significa un derecho de todo administrado a una Seguridad Social genérica, en virtud del cual pudiera demandar prestaciones por cualquier acaecimiento que lo dejare en un estado de necesidad. Sólo puede gozar de este derecho quien cumpliera ciertos eventos previstos y reglamentados por el ordenamiento jurídico, y considerados como hechos causantes de un estado que merece ser jurídicamente protegido por medidas de Seguridad Social. (CIEDESS, op. cit.)

El principio de integridad señala que las prestaciones médicas curativas y reeducativas; las prestaciones económicas en caso de pérdida, suspensión o disminución considerable de la capacidad de trabajo; y, las prestaciones familiares, deben ser suficientes para atender la contingencia social de que se trate, esto es, que han de resolver el caso social.

Si se analiza el fundamento del principio de integridad, se ve que éste no es otro que la justicia distributiva, que obliga a la sociedad a atender a los administrados de acuerdo con las necesidades.

Debe señalarse, un factor de relatividad dentro de la integridad, en el sentido de que la Seguridad Social debe proporcionar el máximo de bienestar material compatible con los recursos de la nación.

El Seguro Social se funda en la fraternidad o solidaridad humana, la cotización representa la obligación de un a contribución de solidaridad, ya que supone ayudas y servicios mutuos. De acuerdo a este criterio, la solidaridad existirá en la medida que se redistribuya el ingreso nacional, mediante la Seguridad Social.

La Seguridad Social es, ante todo, un esfuerzo de toda la comunidad, realizado en su propio beneficio; al que deben contribuir todos, y cada cual según sus capacidades y posibilidades; y donde el esfuerzo individual de cada persona debe ser considerado como una exigencia del bien común.

Por último, según el principio de unidad, las acciones y programas de la Seguridad Social constituyen un todo orgánico, cuyo fin último es el logro de mejores condiciones de salud, de vida y de trabajo para la comunidad.

3. Beneficios del Sistema de Seguridad Social

La Seguridad Social considera programas de seguros sociales para todas las personas cuyo nivel de remuneraciones o de ingreso sea suficiente para acceder a ellos, y programas asistenciales para quienes se encuentran en una situación de pobreza tal que les impide optar a los primeros. A su vez, cada uno de estos programas tiene el carácter de contingencia o de desarrollo, según si sus correspondientes beneficios

están destinados a cubrir determinados hechos o eventos relacionados con la salud, el término o interrupción temporal de la capacidad de trabajo y las responsabilidades familiares, o si propender a la formación y progreso de las personas. (CIEDESS, op. cit.)

Se identifica como programas destinados a cubrir contingencias sociales las pensiones de invalidez, vejez y sobrevivencia; las prestaciones de salud, incluyendo medicina preventiva y curativa, atenciones por accidentes del trabajo y enfermedad profesional y subsidios por incapacidad laboral; las prestaciones familiares, que consideren las asignaciones familiares, de maternidad y otros beneficios dirigidos a la familia; los subsidios de cesantía; y, otros de carácter asistencial como los programas de alimentación y la atención de menores en situación irregular. A su vez, los programas de desarrollo comprenden, en general, educación, capacitación, crédito, vivienda, deportes y recreación.

En cuanto al tipo de cobertura, se identifican los programas de seguros sociales y los asistenciales. Los primeros, dirigidos a las personas que reciben regularmente una remuneración, estando por tal motivo capacitadas para contratar seguros que las protejan de los riesgos de enfermedad, invalidez, vejez, muerte u otros; y, los segundos, orientados a los sectores más pobres, con el objeto de proporcionarles condiciones mínimas de ingreso, de educación, de salud, de alimentación y de vivienda, lo cual se realiza principalmente a través de pensiones asistenciales, subsidios de cesantía, capacitación laboral, educación gratuita preescolar y escolar básica, atención gratuita de salud, alimentación escolar y subsidios habitacionales y atención de menores en situación irregular.

CAPÍTULO III

LA PERCEPCIÓN SOCIAL

Las experiencias y necesidades motivan a realizar una selección de la información que se nos presenta, lo que conlleva a realizar interpretaciones de esta selección, lo que correspondería a las percepciones. Por lo tanto, el aprendizaje, la experiencia y el ambiente juegan un papel determinante en la forma como percibimos lo que nos rodea.

La percepción es la rama de la psicología social que estudia las maneras en que formamos y modificamos nuestras impresiones de los demás. Tendencia a evaluar a las personas en función de la primera impresión. Tendencia a evaluar a una persona en función de la impresión más reciente, o sea, lo último que recordamos de la persona. Creencia sobre por qué las personas se comportan como se comportan. Explicar la conducta de un persona en función de factores externos tales como presión de grupo, roles, leyes, deber. Se adscribe la causa de un comportamiento a factores internos o propios de la persona tales como su carácter, intelecto, principios morales.

Este principio establece que, en términos generales, las personas tienden a atribuir las causas del comportamiento de los demás principalmente a factores internos.

Este principio establece que en una interacción hay una tendencia de cada sujeto a atribuir las causas de la conducta de la persona con la que interactúa a factores internos, mientras que atribuye las causas de su propia conducta a factores externos”.

(<http://academic.uprm.edu/>)

La conducta humana se desarrolla ceñida dentro de un contexto determinado. Lo que los individuos hacen o dejan de hacer depende directamente del espacio en el que se desenvuelven, y el no tomar en consideración este dato puede llevar a serios errores en los intentos por interpretar la conducta.

Los psicólogos que estudian el desarrollo humano han debido asumir la existencia de influencias recíprocas entre las personas y el hecho de que estos influjos afecten el desarrollo de la personalidad.

Mientras que la naturaleza de las interacciones depende de cada uno de los individuos implicados en la interacción, la conducta de cada uno de ellos depende parcialmente de sus sentimientos y expectativas con respecto a la interacción o la relación de la que forma parte. Pero la naturaleza de la relación, y los sentimientos y predicciones de los participantes con respecto a ésta, dependen de las interacciones. Y a largo plazo, la conducta que los individuos pueden mostrar depende en parte de las relaciones que han vivido en el pasado. (Hewstone, 1994: 40)

El análisis de la lógica de las relaciones y del comportamiento humano no depende exclusivamente de los procesos mentales que los participantes en la interacción desarrollan. Claramente este es un elemento determinante, pero no es el único, y se ve influido por una serie de variables externas al individuo.

El poder integrar diversos puntos de vista a la hora de describir la conducta social le otorga a los resultados de la observación, variados niveles de profundidad. A medida que nos alejamos de la conducta individual y nos acercamos a la grupal, la descripción se va fragmentando en función de la complejidad de los fenómenos. (Ibid)

A partir de esto se implanta un debate dentro de la disciplina de la psicología, en función de lo que se genera una dicotomía en su rama social. Por una parte se encuentran los defensores de la observación de los métodos naturales de recolección de datos y por otra los defensores de los métodos controlados de recolección de datos; es el enfoque positivista versus el enfoque fenomenológico. Se encuentran en medio del debate la concepción de hombre, la metodología, el objeto de estudio, así como un punto de vista ideológico.

Una de las ramas resultantes de esta dicotomía es la denominada psicología social psicológica (PSS) y otra es la psicología social sociológica (PSS). Además de éstas dos ya nombradas, se reconoce una tercera forma identificada como “la otra” psicología social, es la que sigue la línea de Carlos Marx y que se caracteriza por considerar al individuo como esencialmente social y vincula ideología y praxis.

Es corrientemente aplicada por los psicólogos sociales a su disciplina, la cita de Ebbinghaus que dice *“La psicología tienen un largo pasado pero una breve historia”*. Efectivamente la psicología social tiene una literatura historiográfica que comienza recién en el siglo XIX, pero que se inicia con la historia del pensamiento social o filosofía social. (Ebbinghaus en Hewstone, op. cit.)

Es debido a esta novedad en la historia de la psicología social, el que su historia se encuentre fundamentalmente ligada a la filosofía social. Entre las materias centrales se ubica el cuestionamiento frente a si las personas son individuos únicos o esencialmente idénticos a los demás; si es el individuo producto de la sociedad o viceversa; si la relación individuo sociedad es un problema con sentido o una ideología o si las personas son agentes libres o se encuentran determinados por fuerzas naturales y sociales ante las cuales permanece ignorante.

Además de la psicología individual, existen dos desarrollos intelectuales que contribuyen y determinan el camino de la moderna psicología social, uno de ellos es

la sociología, creada por Augusto Comte, también padre del positivismo. Concibió la sociología como la ciencia que compararía las diferentes culturas dependiendo de su estado de desarrollo social. Posteriormente Emile Durkheim comienza la construcción de una tradición en sociología y sostiene, como se explica en el capítulo anterior, que los hechos sociales son independientes y externos a la conciencia individual. Posteriormente a estos autores, Moscovici recoge la teoría durkheimiana de las representaciones sociales o colectivas. El segundo desarrollo intelectual influyente es el de la teoría de la evolución de la cual el principal protagonista es Charles Darwin y para la cual el hombre es un animal social que ha desarrollado la capacidad de adaptarse física social y mentalmente a un entorno en constante cambio. Posteriormente se generaliza la teoría evolutiva en el campo social en manos del sociólogo Herbert Spencer, favoreciendo de esta forma el desarrollo y crecimiento de la psicología social. (Hewstone, op. cit.)

Hasta antes de todo cuestionamiento respecto al estudio del comportamiento humano, la realidad es considerada como una fuente de conocimiento neutra, es decir, que las diferencias observables en las respuestas de los individuos expuestos a determinadas influencias, se deben a “errores” que se presentan en el proceso lógico de pensar. La psicología se puede haber asimilado como una corriente esencialmente de laboratorio, interesada en analizar la lógica del proceso del pensamiento, privilegiando los mecanismos de la causa por sobre el contenido al que está referido. La concepción es esencialmente individual y lo social se ve reducido a la existencia de relaciones interpersonales que son explicadas siempre desde la lógica de funcionamiento del universo cognitivo y que si presentan errores o diferencias, éstas se deben al modo en que la información ha sido procesada.

La articulación entre lo social y lo individual se produce ante la toma de conciencia de la determinación social en el conocimiento, el reconocimiento de la influencia de las ideologías, la aclaración de la exacerbada valoración del método experimental, por la aparición y posterior crecimiento desmesurado de una serie de medianas teorías

que no se suman de forma natural a un cuerpo teórico articulado necesario. También son detonantes en esta coyuntura argumentos tales como: la escasa relevancia que tienen los temas que están tratando desde esa perspectiva en la psicología social y la relatividad cultural de los mismos.

El resultado de este proceso de cuestionamiento es la redefinición del objeto de la disciplina, postulándose de esta forma a las relaciones y las representaciones entre los grupos como tema central del análisis. Se busca, a partir de estos procesos de interacción, la articulación entre lo social y lo individual.

1. Procesamiento de la información y la construcción del mundo social

Uno de los problemas que históricamente ha preocupado y fascinado a los psicólogos sociales es la percepción de los otros. Este asunto refiere a si es posible percibir correctamente ciertas características de los otros o emitir juicios fieles a lo que quienes nos rodean efectivamente son.

Existen elementos insignificantes que pueden cambiar radicalmente la impresión de un sujeto sobre otro, mientras que elementos importantes dejan de ser considerados en la construcción de la impresión. La selección de uno u otro elemento y la importancia relativa que se les da al emitir los juicios dependerán de las características personales y del contexto en el que se desarrolla la persona. (Asch en Hewstone, op. cit.)

Esta y otras experiencias han permitido modificar el estudio de la percepción desde una visión de proceso objetivo a la inclusión del estudio de las creencias sobre las cuales se basan las concepciones sobre lo que nos es externo.

De este modo, los psicólogos sociales han sido concientes desde hace mucho tiempo de que la gente no sólo recibe información del medio externo: también la procesan y llegan a ser los constructores de su medio social. (Markus y Zajonc en Hewstone, op. cit.: 100)

En general los experimentos efectuados respecto de la posibilidad de elaborar juicios ciertos a partir de la información entregada por el medio tienen como foco de observación a la persona, sin embargo las tesis a su respecto son extrapolables a otros objetos.

Sean o no sean los objetos en cuestión personas, sean o no sean las categorías en cuestión categorías sociales, esto no implica diferencias para los procesos antes descritos. Básicamente, todas las categorías sociales son inicialmente categorías cognitivas. (Ibid: 103)

Lo que pensamos no sólo tiene que ver con los otros individuales, sino que también con nosotros mismos, con nuestro pensamiento y con otros grupales. De manera permanente estamos sometidos a cantidades amplias y variadas de información, la que llega a nosotros mediante los sentidos y que con posterioridad es seleccionada, transformada y organizada. El resultado de este procesamiento es la representación que finalmente tenemos de la realidad, el conocimiento de ella, gracias a lo que somos capaces de comprender, adaptarnos y actuar sobre nuestro ambiente.

La percepción, la memoria, la elaboración del pensamiento y el lenguaje son fenómenos que en su conjunto han de configurar el proceso cognitivo. El objeto de este proceso debe entenderse en el término más primario y extenso posible, será cualquier elemento que nos sea externo, sin importar su grado de complejidad, siempre y cuando afecte nuestros sentidos.

A pesar de las evidentes diferencias que la enunciación permite, las leyes que rigen la cognición, son aplicables a todos los casos. Ante la presencia tanto de un individuo como de un grupo o nosotros mismos, el proceso es básicamente equivalente y también lo es el amplio margen de error que la percepción entrega. (Ibid)

Los estudios de la psicología de la percepción han revelado desde hace tiempo que los individuos registran sólo parte de las señales proporcionadas por su medio. Nuestra habilidad para procesar información es de hecho muy limitada cuando se compara con la complejidad de la información a la que estamos expuestos. (Ibid: 102)

La recepción de la información se encuentra sujeta a otros procesos que tenderán a deformarla, unos que provienen del medio o bien desde el receptor mismo, básicamente en su ordenamiento o por simplificación.

Cada organismo al identificar los objetos externos elabora una categorización entre los mismos y les asigna una estructura significativa utilizando los conocimientos adquiridos y elaborados con anterioridad, en base a lo cual ordena la nueva información. Este proceso que simplifica la asimilación de nuevas señales lleva el nombre de categorización.

La categoría resulta ser el conjunto de objetos que tienen más o menos las mismas características, las que no han de ser necesariamente objetivas o las más representativas del objeto en cuestión. Cualquier razonamiento puede ser la base de una categoría, ya sea una característica que viene definida desde el medio ambiente o una que por razones del sistema psíquico sea considerada como predominante.

La activación espontánea de las categorías sería más frecuente en las denominadas categorías básicas que en las sociales, las primeras se organizan dependiendo de los atributos naturales, los que serían las categorías más prominentes y funcionales. El

nivel de abstracción necesario para su elaboración es evidentemente menor que el requerido para las categorías sociales. (Páez, 1987)

Las categorías sociales son esencialmente esquemas de roles y tienen características que las diferencian de las categorías naturales. Comparadas con éstas últimas las categorías sociales: a) tienen una mayor variabilidad estructural, b) se solapan de manera múltiple, más que tener relaciones jerárquicas, c) se apoyan más en atributos abstractos inferidos en atributos preceptuales y muy a menudo implican, además de los atributos básicos que definen la pertenencia a una categoría, un conjunto de atributos inferenciales.
(Lingle en Páez, 1987: 84)

La generalización genera con ella una posterior filtración entre los objetos que están ingresando al individuo, su integración y finalmente la organización de la información referida al determinado objeto. Esta esquematización de las señales organiza las representaciones que hemos efectuado de algún aspecto específico del medio ambiente.

Los aspectos del medio que esquematizamos han sido diferenciados entre esquemas de tipo individual, esquemas de roles y grupos sociales, esquemas de sucesos y finalmente esquemas abstractos de resolución de problemas. Es posible también observar una subdivisión en este primer grupo, diferenciando entre esquemas individuales de si mismos o autoesquemas y esquemas individuales de personas. (Ibid, 1987)

La organización de la información preexistente respecto de nosotros mismos basada en experiencias pasadas y relevantes, constituye la idea del auto esquema. De igual forma los esquemas individuales de personas se definen como bloques de conocimiento sobre rasgos objetivos y características predominantes de determinados

individuos. Evidentemente el auto esquema resulta más complejo en función de encontrarse cargado afectivamente de manera importante.

Los esquemas de roles se refieren a las estructuras cognitivas que organizan el conocimiento sobre el conjunto de normas y conductas asociadas a una posición social; son la interiorización de las normas y expectativas de roles. Los estereotipos son los esquemas socialmente compartidos que organizan el conocimiento sobre los rasgos, motivos y categorías sociales. Los estereotipos se pueden considerar como los esquemas de rol más genéricos. (Ibid: 88)

Una vez que un objeto social es caracterizado respecto de un rol, se le tienden a atribuir las características que a dicho papel le corresponden, independiente de las actuaciones y los atributos que efectivamente éste manifieste. Los esquemas de roles influyen de manera importante en el juicio que se efectúa de que o quien detenta el rol, de la misma forma determina las acciones que se manifestarán frente a él.

Los esquemas de los sucesos tienen que ver con secuencias o guiones para la interacción social. Se pueden dividir en episodios, categorías e hipótesis. Son escenarios que poseen una estructura cognitiva que organizan en secuencias apropiadas las acciones que se darían en una situación prototípica. Estos esquemas de sucesos se abstraen de situaciones pasadas, dependen únicamente de los roles que cada partícipe debe desempeñar y de la interacción que se espera se desarrolle. (Ibid)

La última de las categorías de esquemas es la de los abstractos de resolución de problemas, estos son de tipo más bien genérico, sin un contenido específico. Su base radica en la estructuración del conocimiento en forma de procedimientos útiles al momento de resolver y enfrentar problemas. (Ibid)

Los cuatro tipos de esquemas mencionados tienen como aspecto común el guiar la percepción, la memorización y las inferencias. Se tiende a predecir, inferir juicios,

rasgos o conductas que se relacionen con el prototipo, aunque la información sea insuficiente, ambigua o inconsistente. (Fiske & Taylor en Ibid)

Si es verdad que cometemos muchos errores en nuestra percepción del mundo social, entonces es esencial encontrar las causas que provocan que seamos tan deficientes cognitivamente. En la actualidad estas causas se han agrupado bajo el concepto de principios heurísticos o sesgos del procesamiento de la información. (Tversky y Kahneman en Hewstone, op. cit.:113)

Entre estos principios que llevan a distanciarnos de una correcta opinión respecto de lo que nos rodea, encontramos en primer término el conocido como preactivación, primacía, hiperactivación de esquema o carácter sobresaliente del estímulo. Este sesgo obedece a la accesibilidad de cierta información en nuestra memoria. La presencia reciente de determinadas formas en el pensamiento determina que frente una situación ambigua se acuda al perfil conocido y almacenado antes de buscar una caracterización más adecuada o fiel a la realidad.

Resulta también más accesible la información por ser sobresaliente, un ejemplo de esto es la atención que llama la actitud de una mujer dentro de un grupo de sólo hombres por ser un sujeto único que no se alinea con claridad con su medio. Esto explica la notoriedad que adoptan los crímenes cometidos por extranjeros en cualquier país, debido a que es positivamente más llamativo que un sujeto NN. (Hewstone, op. cit.)

Los sujetos se centran en los estímulos más sobresalientes y los extrapolan para generar nueva evidencia confirmatoria o inferencia. Podemos hablar de un <<sesgo de distinguibilidad>> cuando un estímulo es poco frecuente o sobresaliente se recuerda más. (Nisbet y Ross en Páez, op. cit.: 120)

Es esa característica sobresaliente en el medio social la que permite que esa información influya de forma desproporcionada respecto de la importancia real que tiene dentro de la totalidad, afectando directamente los juicios o decisiones posteriores.

Un segundo principio heurístico es el de la representatividad, el que se encuentra directamente vinculado con la concepción del prototipo. En este caso resulta que las personas usualmente basan su juicio en el parecido que la información entrante mantiene con el modelo existente.

Cuando los sujetos tienen que predecir una conducta o atribuir una pertenencia categorial en vez de utilizar directamente los datos objetivos, comparan al sujeto a juzgar con el esquema o prototipo y, de allí, intuitivamente, deducen su conducta futura o pertenencia grupal. (Ibid: 159)

Se explica que las personas somos más sensibles ante la probabilidad subjetivamente percibida que a los datos objetivos, se tiende a ignorar las frecuencias o regularidades en pro de la vivencia más cercana o similar a la que se presenta. Las frecuencias de base o regularidades previas influyen más fuertemente en el pensamiento del sujeto en el momento en que se encuentra desarrollando un rol específico.

Un tercer sesgo es el conocido como anclaje. Éste tiene relación con la dificultad que representa para las personas el poder modificar las creencias frente a la nueva información que se nos presenta y que puede contradecir a una anterior.

Lo que se da en este caso es una enraización de la representación y del objeto observado, el significado y la utilidad que se les confiere difícilmente será erradicado, aún siendo erróneos y teniendo la información verdadera a disposición.

En el anclaje existe una inserción del conocimiento dentro del pensamiento constituido, entorpeciendo la integración de lo novedoso, influyendo en la interpretación de la realidad y en la orientación que tendrán las posteriores conductas y las relaciones sociales.

El <<Heurístico de anclaje>> se refiere al hecho de que los sujetos hacen estimaciones a partir de los valores o datos iniciales, ajustando este valor hasta que el juicio final se establece. Al margen de cómo se hayan obtenido los valores iniciales (dados por el problema, arbitrariamente o razonados), los ajustes son muy insuficientes y el juicio final está fuertemente escorado hacia el valor inicial. Este heurístico estaría asociado al <<efecto de primacía>> y a la resistencia de los esquemas a cambiar ante una información previa. (Ibid: 167)

La caracterización de los sesgos acá expuestos permite evidenciar la inexactitud con que opera la construcción del pensamiento frente a sujetos u objetos sociales. Tanto los conocimientos previos como el contexto en el que el observador y observado se desarrollen influye fuertemente en el trabajo de edificar el mundo social.

2. Percepción y atención de usuarios

La percepción es el conjunto de procesos superiores implicados en la integración, reconocimiento e interpretación de patrones complejos de sensación, ya sean éstos relacionados con el ambiente o con el propio cuerpo
(<http://salud.pcplus.es/>).

La temática del usuario en la Administración Pública es controversial. A diferencia de lo que sucede en el mundo de las empresas, la definición del usuario de la Administración es un tema complejo. De hecho, no existe acuerdo respecto de su

denominación. En la literatura es posible observar el uso de conceptos tales como “cliente”, “consumidor”, “comprador”, “usuario” y “ciudadano” (<http://mazinger.sisib.uchie.cl/>).

No obstante lo anterior, el enfoque del usuario en la gestión pública ha formado parte de los principales desarrollos teóricos en el ámbito de la administración pública y uno de los principales ejes orientadores de procesos de reforma y modernización aplicados por distintos países.

En el sector público, la capacidad de satisfacer al usuario presenta diferencias importantes. Obviamente, los usuarios de los organismos públicos son los ciudadanos. Mientras se observan instituciones orientadas a la prestación de servicios y beneficios a los ciudadanos, es posible realizar el ejercicio de identificación, segmentación y evaluación, sin embargo, los organismos públicos también imponen obligaciones a los ciudadanos en función del interés público y no del interés privado de los obligados.

Los organismos del sector público son objeto de evaluación tanto por parte de los ciudadanos como de sus usuarios. Para evaluar sus resultados no solo es necesario conocer la opinión de los usuarios sino que también de los ciudadanos y sus representantes.

Los directivos del sector público pueden crear valor público a través de actividades dirigidas hacia dos categorías de usuarios. La primera es producir cosas de valor para usuarios y beneficiarios directos, identificables. La segunda, es crear valor que satisfaga los deseos de los ciudadanos y sus representantes. Esta visión dual es similar en el mundo de los negocios, los directivos privados deben satisfacer a dos colectivos: deben producir un producto para el cual los compradores estén dispuestos a pagar un precio que financie los costos de producción, y deben vender su capacidad continuada de producir valiosos productos para sus accionistas y acreedores.

Las organizaciones se vinculan con sus clientes o usuarios a través de varias formas y medios. Por medio de puntos de contacto humanos, en forma presencial, mediante puntos de contactos automatizados, como máquinas expendedoras, o mediante medios virtuales como sitios web. Todas estas dimensiones se denominan interfaces de relaciones con los clientes o usuarios.

Una interfaz debe generar altos niveles de valor percibido por el cliente o usuario, de modo que la satisfacción y la lealtad aumenten. Para ello una interfaz debe tener éxito en 4 dimensiones diferentes:

1. Presencia y apariencia física: se espera que la interfaz presente una adecuada presencia y apariencia física. Un ejemplo de esto es el énfasis que otorgan las líneas áreas en el diseño de los uniformes de su personal.
2. Cognición: se espera que quienes tienen relaciones con los clientes sean capaces de reconocer patrones, extraer conclusiones inteligentes y comunicarse articuladamente.
3. Emoción o actitud: se espera una actitud respetuosa, atenta. En general, se esperan atributos que son consistentes con la organización.
4. Grado de conexión: se espera que la interfaz muestre un alto grado de conexión con otras dimensiones de la relación con el cliente.

Las tecnologías de información están permitiendo una revolución de las interfaces de relación con los clientes o usuarios.

(Ibid)

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. Uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención en los sectores

públicos como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

(<http://www.portalesmedicos.com/>)

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios públicos, pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

Gran cantidad de instituciones del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Se evidencia momentos de la verdad caracterizados por trato descortés por parte del personal asistencial así como por parte del personal técnico-administrativo. Largas filas para efectuar engorrosos trámites administrativos así como desorientación del usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención.

SEGUNDA PARTE
Marco Referencial

CAPÍTULO IV

SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

La influencia de Europa, hizo que Chile fuera uno de los primeros países latinoamericanos en implantar un sistema general y obligatorio de Seguridad Social, circunstancia que lo convierte, también, en el primero en sentir las consecuencias de un modelo de desarrollo que privilegiaba el avance social antes que el crecimiento económico.

Una mirada retrospectiva sobre las ideas que fueron dando forma a las prestaciones sociales y a sus instituciones gestoras, permite distinguir períodos bien definidos en la evolución de los sistemas de protección social en el país. El primero, en el que se manifiestan programas de ayuda basados en la beneficencia pública, especialmente para la atención médica y hospitalaria de los más pobres. En definitiva correspondía a una asistencia social con leve participación del Estado. Más tarde -en la medida que el país va industrializándose- surge un segundo período, donde se introducen los seguros sociales puestos en práctica por naciones más avanzadas y, posteriormente, consecuencia de la crisis que afectó al sistema de Seguridad Social, se inicia un período de diagnóstico y de debate sobre las causas que la originaron, reformulándose los programas y racionalizándose su gestión. Finalmente se llega a la etapa donde el país adopta un modelo propio sustentado en la libertad de elección y en el esfuerzo de ahorro de las personas, delegando su administración en la empresa privada.

1. Reseña Histórica

La beneficencia, la más antigua forma de protección, está en Chile estrechamente vinculada a los programas de caridad y ayuda. Se realiza a través de organizaciones particulares -generalmente de orientación cristiana- con financiamiento propio, siendo

sus fundamentos esencialmente éticos. El posterior reemplazo de estas organizaciones por instituciones estatales permitió sustituir el fundamento ético por uno jurídico, lo que permitió ampliar la labor social, regular el otorgamiento de las prestaciones y extender su acción hacia la asistencia social.

De esta manera se organiza, en 1832, la Junta Central de Beneficencia y Salud Pública, la que estaría encargada de tutelar el funcionamiento de los establecimientos de beneficencia y formular una política de salubridad. Se crearon posteriormente, como expresión de esta labor asistencial, varios hospitales, la Casa de Expósitos, el Hospicio de Ancianos y el Manicomio Nacional.

En el siglo XIX, como consecuencia de la revolución industrial, surgen los seguros sociales, que si bien inicialmente se concentran en el trabajador, más tarde se extienden a la familia. La relación laboral entre el trabajador y su empleador produjo que el financiamiento de estos seguros tuviera como base la contribución directa de ambos, incorporándose en épocas posteriores la participación del Estado. (CIEDESS, 1992)

En Chile, durante el período 1920-1930 se marca un hito en el desarrollo de la política social. El Presidente de la República, Arturo Alessandri Palma, había encargado a una comisión de especialistas la preparación de un proyecto de Código del Trabajo (1921), y que contenía no solamente un cuerpo de disposiciones reguladoras del contrato de trabajo, sino que todo un conjunto ordenado de normas sobre lo que hoy día denominamos Seguridad Social, entre las que cabe destacar las relativas al seguro social obrero y a un régimen de protección de los trabajadores frente a los infortunios del trabajo.

El complejo proceso político social que se vivía en esa época no permitió a Alessandri Palma avanzar en ese proyecto de Código del Trabajo. Pero en el año 1924, a raíz de la agudización de la inquietud social existente, se transforman en leyes

de la República, las que establecen: a) el Seguro Social Obrero Obligatorio de Enfermedad, Invalidez y Vejez, (Nº 4.054); b) un régimen de protección frente a los infortunios del trabajo, basado en la responsabilidad objetiva del empleador (Nº 4.055); c) un régimen de previsión social para los empleadores particulares, basado en ahorro obligatorio formado con aportes (cotizaciones) de los empleados y sus empleadores y en un seguro de vida que el empleador estaba obligado a contratar en beneficio de sus empleados (Nº 4.059); todas ellas, leyes que constituyen una manifestación concreta del naciente Derecho chileno de Seguridad Social.

Paralelamente, en lo que concierne a los trabajadores del sector público, se establece un seguro social de pensiones y de enfermedad para los empleados civiles del Estado y se crea la Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas (D.F.L. Nº 454, de 1925). En ese tiempo se crea también la Caja de Previsión de Carabineros. Cabe recordar que ya en 1911 se había creado una institución de previsión social para los empleados de la Empresa de Ferrocarriles del Estado, y en 1915 se había creado la Caja de Retiro y Montepío de las Fuerzas Armadas. Allí fue donde se establecieron formas de seguro social, inspiración que vino de los seguros sociales bismarckianos de gran difusión en los países europeos.

Desde entonces hasta el año 1968 en que podemos afirmar que se cierra el ciclo de formación de las instituciones de seguridad social en nuestro país, se desarrolla un proceso que da nacimiento a formas de: a) seguros sociales de pensiones para empleados de la marina mercante nacional (1937); b) de seguro social de medicina preventiva para todos los trabajadores dependientes del país en 1937; c) formas de base contributiva para otorgar asignaciones familiares subsidios de cesantía a los empleador particulares (1937); d) racionalización y coordinación en la administración de los regímenes de seguro social de salud para empleador con la creación del Servicio Médico Nacional de Empleados, en 1942; e) seguro social de pensiones para empleados de bancos comerciales (1946); f) nuevo régimen de seguro social de enfermedad, invalidez, vejez y sobrevivencia para obreros, que da lugar a la creación

del Servicio de Seguro Social y del Servicio Nacional de Salud. Este Servicio comprende no solamente la protección de los asegurados indicados, sino también la de los indigentes, a través de un nuevo sistema de protección de carácter asistencial (1952); g) un seguro social de pensiones de jubilación por vejez e invalidez, y de pensiones de viudez y de orfandad, para empelados particulares (1952); h) un novedoso y costos-régimen de continuidad en los seguros sociales chilenos (1952); i) un régimen de asignaciones familiares para obreros, de base contributiva, que permitió el nacimiento de las llamadas Cajas de Compensación de Asignación Familiar Obrera (hoy, Cajas de Compensación de Asignación Familiar) (1953); j) un régimen de indemnización por años de servicios para obreros, con el cual se financiaba también un incipiente auxilio de cesantía (1953); k) el seguro social contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales para todos los trabajadores dependientes del país y para algunos sectores de trabajadores por cuenta propia (1968), y l) el seguro social de medicina curativa para empleados.

Con posterioridad se han efectuado importantes reformas en el sistema de Seguridad Social que han modificado sustancialmente su estructura en algunas de sus ramas, especialmente en las de las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia; todas las cuales son ampliamente conocidas por la opinión pública.

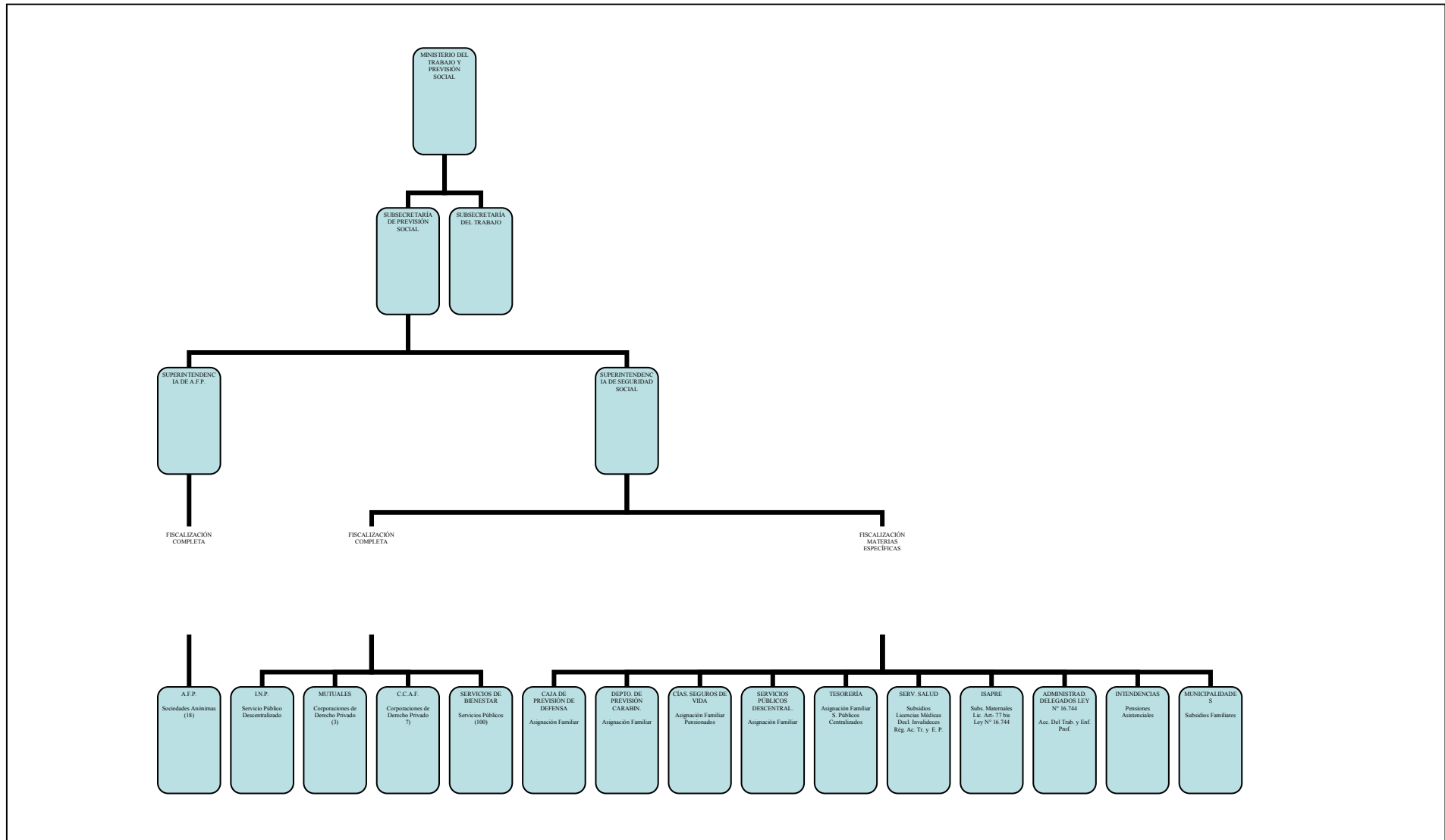
Lo importante es que, antes y después de tales cambios, los principios que inspiran la política y derecho de la seguridad han mantenido en nuestro país toda su vigencia.

En tal sentido, podemos comprobar que la idea de Seguridad Social como un derecho inherente a la persona humana y como un deber fundamental del Estado, es una de las bases de nuestro Estado de Derecho y continuará siendo un importante y decisivo fundamento de la política de Seguridad Social.

En este marco se inscribe el nacimiento, desarrollo, funcionamiento y proyección de un Servicio del Estado como es la Superintendencia de Seguridad Social, cuyas

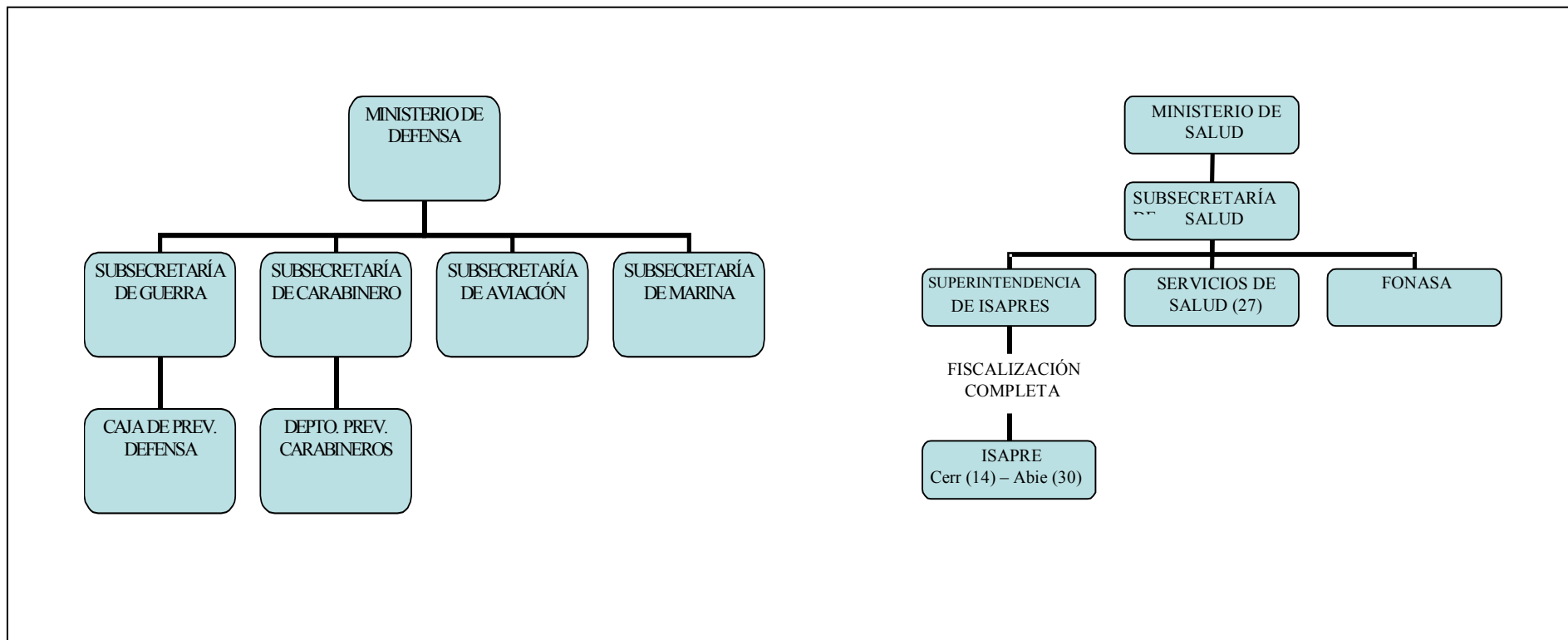
funciones principales son: la dirección general o superintendencia de los entes gestores del sistema de Seguridad Social, su fiscalización, y una función asesora que alcanza no solamente al gobierno central. Este Servicio surge en el año 1927 como Departamento de Previsión Social. Se transforma en Dirección General de Previsión Social en 1945. Y desde 1953 asume el carácter de Superintendencia de Seguridad Social. Tales cambios llevan implícita una transformación que acentúa el rol de dirección normativa superior de carácter politécnico que se le atribuye y, paralelamente, un perfeccionamiento de su instrumental técnico y de recursos humanos para una más eficiente fiscalización de los entes gestores de la Seguridad Social.

GRÁFICO N° 1 Organigrama de la Seguridad Social Chilena 1



Fuente: Orlandini et al; 1996.

GRÁFICO N° 2
Organigrama de la Seguridad Social Chilena 2



Fuente: Ibid

2. Prestaciones y beneficios

El actual sistema de Seguridad Social considera programas de seguros sociales para todas las personas que posean un ingreso suficiente para acceder a ellos, y programas asistenciales destinados a aquellas personas en situación de pobreza que se encuentran imposibilitados de acceder a los primeros. Además, estos programas tienen el carácter de contingencial o de desarrollo, dependiendo si pretende cubrir una contingencia relacionada con la salud, interrupción de la capacidad laboral, entre otras, o si están destinados a la formación y progreso de las personas.

CUADRO N° 1
Prestaciones y Beneficios

PROGRAMAS		PRESTACIONES Y BENEFICIOS	TIPO COBERTURA
C O N T I N G E N C I A	Pensiones	- Invalidez - Vejez - Sobrevivencia	Seguros Sociales y Beneficios Asistenciales
	Salud	- Prevención y curación	
		- Subsidios por Incapacidad Laboral - Accidentes del Trabajo	Seguros Sociales
	Prestaciones Familiares	- Asignación Familiar - Subsidios Maternales - Reposo hijo menor	Beneficios Asistenciales
		- Otros beneficios	Seguros Sociales
	Desempleo	- Subsidios de Cesantía	

I A L E S	Otros Beneficios	- Programas de Alimentación	Beneficios Asistenciales
	Asistenciales	- Menores en situación irregular	
D E D E S A R R O L L O	Educación	- Básica - Media - Especial - Adultos	Seguros Sociales y Beneficios Asistenciales
	Crédito	- Crédito Social	Seguros Sociales
	Capacitación	- Programas de Empresas - Programas de becas - Programas Específicos	
	Vivienda	- Subsidio Habitacional	Beneficios Asistenciales
	Deporte y Recreación	- Escolar - Popular	

Fuente: Ahumada, op. cit.

3. Entidades Administradoras

El modelo de Seguridad Social contempla la participación del sector privado en la administración de los programas de pensiones, medicina preventiva y curativa, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y prestaciones familiares. Así, el régimen de pensiones es gestionado por Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguros de Vida, organizadas jurídicamente como sociedades anónimas. El de medicina preventiva y curativa es administrado por instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), las que pueden estar constituidas indistintamente como

sociedades anónimas o corporaciones de derecho privado sin fines de lucro. Y, por último, los regímenes de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y de prestaciones familiares, donde participan las Mutualidades de Empleadores y las Cajas de Compensación, respectivamente, ambas como corporaciones de derecho privado sin fines de lucro.

La participación estatal en los programas de pensiones corresponde a una situación transitoria, estando destinada a atender a los trabajadores afiliados al anterior sistema que optaron por mantenerse en él y a los pensionados que devengan rentas por vejez, invalidez y sobrevivencia en las antiguas Cajas de Previsión. Las funciones correspondientes son realizadas por el Instituto de Normalización Previsional, el que irá gradualmente para incorporar nuevos afiliados. A su vez, el Fondo Nacional de Salud atiende a la población cuyo ingreso no le permite acogerse a los planes de salud de las instituciones privadas.

Los programas asistenciales son administrados por los Servicios de Salud, la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), el Servicio Nacional de Menores (SENAME), las Municipalidades y el Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), entre otros.

La relación de los organismos que intervienen en la administración de la Seguridad Social se presenta en el Cuadro N° 2, clasificados de acuerdo a los programas en los que participan y la naturaleza pública o privada de la correspondiente institución.

CUADRO N° 2
Instituciones Administradoras

PRESTACIONES Y BENEFICIOS		ENTIDADES GESTORAS	
		Privadas	Públicas
Pensiones	- Invalidez - Vejez - Sobrevivencia	- AFP - Cías. de Seguros de Vida	- INP
Salud	- Prevención y curación	- ISAPRE	- Servicios de Salud - FONASA
	- Subsidios Incapacidad Laboral	- ISAPRE - CCAF	- Servicios de Salud
	- Accidentes del Trabajo	- Mutualidades	- INP
Prestaciones Familiares	- Asignación Familiar	- CCAF	
	- Subsidios Maternales	- ISAPRE	- Servicios de Salud
	- Reposo hijo menor	CCAF	
	- Otros Beneficios		
Desempleo	- Subsidios de cesantía	- CCAF	- INP
Otros Beneficios Asistenciales	- Programas de Alimentación		- JUNJI - JUNAEB
	- Menores situación irregular		- SENAME
Ecuación	- Básica - Media - Especial - Adultos	- Establecimientos educacionales subvencionados	- Establecimientos educacionales municipales
Capacitación	- Programa Empresas	- OTE - OTIR	
	- Programas de becas - Programas de específicos		- SENCE
Crédito	- Crédito Social	- CCAF	
Vivienda	- Subsidio Habitacional	- Corp. Privadas	- SERVIU -

Deporte y Recreación	- Escolar - Popular		- DIGEDER
----------------------	------------------------	--	-----------

Fuente: Ahumada, op. cit.

Para finalizar, se hace presente que todas estas prestaciones y beneficios, dependiendo de la entidad gestora, son fiscalizados y regulados por diferentes organismos, ya sea por la Superintendencia de Seguridad Social, Superintendencia de AFP, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Valores y Seguros y Ministerio de Educación, entre otros.

CAPÍTULO V

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Con el fin de velar por el derecho humano de la Seguridad Social surge la Superintendencia de Seguridad Social, institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Secretaría de Previsión Social. Integra las llamadas Instituciones Fiscalizadoras, a que se refiere el artículo 2° del D.L. N° 3.551, DE 1980.

Se inicia el 10 de diciembre de 1927 con la denominación de Departamento de Previsión Social. A partir de julio de 1945 se sustituye su nombre por el de Dirección General de Previsión Social. Y en 1953 se creó la Superintendencia de Seguridad Social, en reemplazo de dicha Dirección.

Su actual estatuto orgánico está contenido en la Ley N° 16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales. (Ahumada, op. cit.)

1. Misión

A la Superintendencia de Seguridad Social le corresponde supervigilar el funcionamiento del sistema chileno de Seguridad Social y garantizar en el aspecto administrativo el respeto de los derechos específicos de los usuarios reconocidos en la legislación, con la sola exclusión del ámbito que compete a las Superintendencias de A.F.P. y de ISAPRE, en lo que concierne a las Administradoras de Fondos de Pensiones e Instituciones de Salud Previsional, respectivamente. (Ahumada, op. cit.)

2. Funciones

- Funciones relativas a su misión

En relación con la Misión de la Superintendencia, la legislación le señala las siguientes funciones:

- a) Ejercer la superintendencia -esto es control y orientación politécnica general, dentro del marco de la ley- respecto de los siguientes subsistemas de Seguridad Social:
 - a.1) Seguro social contra riesgos del trabajo (Leyes N° 16.744 y 19.345);
 - a.2) Seguro social de salud (Leyes N° 6.174, 16.781, 18.469 y leyes complementarias);
 - a.3) Subsistema de prestaciones familiares, de base no contributiva (D.L. 3.501, de 1980, D.F.L. N° 150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y leyes complementarias);
 - a.4) Subsistema de subsidios de cesantía, de base no contributiva (D.L. 3.501, de 1.980, D.F.L. N° 150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y leyes complementarias);
 - a.5) Subsistema de los antiguos regímenes de seguros sociales de pensiones administrados por las Cajas de Previsión y el Servicio de Seguro Social, actualmente fusionados en el Instituto de Normalización Previsional;
 - a.6) Subsistema de regímenes de indemnización por años de servicios y desahucio, de carácter provisional;
 - a.7) Subsistema de pensiones asistenciales (D.L. N° 869, de 1975);
 - a.8) Subsistema asistencial de subsidio familiar (Leyes N°s. 18.020 y 18.611);
 - a.9) Subsistema de servicios sociales (bienestar social), incluido el crédito social administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (Ley N° 18.833);

a.10) Subsistema de Servicios de Bienestar en la Administración Pública.
(Orlandini et al, op. cit.)

- b) El ejercicio de la Superintendencia descrito en el punto anterior, comprende la fiscalización, control y auditoría contable y de gestión de los entes administradores de subsistemas de Seguridad Social antes referidos, así como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y en la forma que determina la ley;
- c) Comprende también el ejercicio de una especie de contencioso de Seguridad Social que en la órbita de la administración, corresponde al Servicio para resolver en definitiva sobre los derechos que amparan a los trabajadores asegurados o vinculados con el Sistema de Seguridad Social en virtud de la relación jurídica establecida en la ley. Esta función se ejerce, de modo general y, en algunos casos específicos, por medio de recursos de reposición y de apelación regulados en las leyes; los dictámenes que emita en cumplimiento de estas funciones, son vinculantes para las entidades sometidas a supervigilancia; (Ibid)
- d) El Servicio debe cumplir, además, funciones de estudio e investigación acerca del funcionamiento del Sistema, de asesoría a las autoridades superiores de Gobierno, y de difusión de los principios y técnicas propios de la Seguridad Social.

- Funciones adicionales del Servicio

Diversas leyes han asignado a la Superintendencia de Seguridad Social las siguientes funciones, que podríamos llamar adicionales:

- a) Administración de ciertos Fondos Nacionales, relacionados con los siguientes subsistemas de Seguridad Social, financiados con recursos fiscales:
 - a.1.) Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, que comprende los regímenes de prestaciones familiares, subsidios de cesantía y subsidios maternales y por enfermedad grave del hijo menor de un año de edad;
 - a.2) Fondo Nacional de Prestaciones Asistenciales, y
 - a.3) Fondo Nacional de Subsidio Familiar;

- b) Proporcionar asesoría técnica a la Comisión Revalorizada de Pensiones;

- c) Actuar como Organismo de Enlace en la aplicación de los Convenios Bilaterales Internacionales de Seguridad Social, y

- d) Actuar como liquidador de los denominados Fondos Externos, a que se refiere la Ley N° 18.018. (Ibid)

3. Entidades fiscalizadas

Desde el punto de vista de las acciones que ejerce la Superintendencia de Seguridad Social, es preciso distinguir entre entidades sujetas a una fiscalización integral por parte de dicha Superintendencia y aquellas sometidas a su fiscalización en materias específicas.

Entidades sometidas a fiscalización integral

- Instituto de Normalización Previsional (I.N.P.). Institución que administra regímenes de pensiones y de desahucio e indemnización de las ex Cajas de Previsión del Antiguo Sistema en él fusionadas, de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de prestaciones familiares y de subsidio de cesantía. Recauda cotizaciones de salud para FONASA, paga pensiones asistenciales y subsidios familiares.
- Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 26.744. Administran el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Actualmente hay 3 mutualidades.
- Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.). Participan en la administración de los regímenes legales de prestaciones familiares, subsidio de cesantía y subsidio por incapacidad laboral. Además, administran los regímenes de crédito social, de prestaciones adicionales y complementarias y participan en el sistema *leasing* habitacional a través de la administración de cuentas de ahorro. Existen 6 C.C.A.F.

- Servicios de Bienestar del Sector Público. Administran regímenes de bienestar social de afiliación voluntaria, a favor del personal del respectivo servicio público. En la actualidad hay 106 Servicios de Bienestar.
- Comisión Médica de Reclamos de la Ley N° 16.744 (COMERE). Conoce de las reclamaciones en contra de las decisiones de los Servicios de Salud o de las Mutualidades, recaídas en cuestiones de hecho que se refieren a materias de orden médico de a Ley N° 16.744.
- Comisión Revalorizada de Pensiones. Administra el Fondos de Revalorización de Pensiones de la Ley N° 15.386.

Por consiguiente, las entidades sometidas a fiscalización integral ascienden a 118.

(Ibid)

Entidades sometidas a fiscalización en materias específicas

La Superintendencia de Seguridad Social ejerce una fiscalización en materias específicas a las instituciones que a continuación se señalan, en virtud de la gestión que significan sus funciones ya reseñadas.

CUADRO N° 3

Entidades sometidas a fiscalización en materias específicas

ENTIDADES	N° DE ENTIDADES	MATERIAS
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional	1	- Prestaciones Familiares de Pensionados
- Dirección de Previsión de Carabineros	1	- Prestaciones Familiares de Pensionados - Revalorización de Pensiones Ley N° 15.386
- Servicio de Tesorerías	1	- Prestaciones Familiares de Funcionarios Públicos de Servicios Centralizados
- Instituciones Descentralizadas del Estado	52	- Prestaciones Familiares
- Administradoras de Fondos de Pensiones (A.F.P.)	13	- Prestaciones Familiares de Pensionados
- Compañías de Seguros de Vida	28	- Prestaciones Familiares de Pensionados
- Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE)	32	- Subsidios por Incapacidad Laboral
- Servicios de Salud y sus Comisiones de Medicina Preventiva de Invalidez (COMPIN) de los Servicios de Salud	28	- Prestaciones Familiares - Licencias Médicas - Subsidios por Incapacidad Laboral - Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales - Declaraciones de Invalidez
- Empresas con Administración Delegada de la Ley N° 16-744	11	- Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales
- Intendencias Regionales	13	- Pensiones Asistenciales del D.L. N° 869, de 1975
- Municipalidades	340	- Subsidios Familiares
TOTAL	520	

Fuente: Ibid

4. Organización de la Superintendencia de Seguridad Social

La Superintendencia de Seguridad Social está a cargo de un funcionario que tiene título de Superintendente, y que es designado por el Presidente de la República, el cual, para el cumplimiento de las funciones a que se ha hecho referencia en los puntos anteriores, cuenta con la asesoría de un Subdirector Fiscal, de un Subdirector Intendente, de una Unidad de Auditoría Interna, y el Apoyo Técnico de cuatro Departamentos más una Secretaría General. (Ahumada, 1972)

Los Departamentos Técnicos son los siguientes:

- Departamento Actuarial
- Departamento de Inspección
- Departamento Jurídico
- Departamento Médico

A continuación se hará una breve reseña de las funciones que realizan cada uno de estos Departamentos.

Departamento Actuarial

Para el cumplimiento de sus funciones, este Departamento está subdividido en dos Subdepartamentos:

- Subdepartamento Actuarial
- Subdepartamento Fondos Nacionales

Al Subdepartamento Actuarial, le corresponde realizar principalmente las siguientes funciones:

- Asesorar al Superintendente en materias de orden financiero actuarial.

- Efectuar estudios e investigaciones respecto de la cobertura de los diversos regímenes y su financiamiento.
- Participar en los estudios tendientes a proponer al Ministerio del Trabajo y Previsión Social las reformas legales y reglamentarias que la técnica y experiencia aconsejen.
- Elaborar y mantener estadísticas actualizadas, relativas a los regímenes que fiscaliza la Superintendencia y de la Seguridad Social del país en su conjunto.
- Elaborar y publicar el costo de la Seguridad Social chilena y los boletines estadísticos de la Superintendencia, con información anual y mensual.
- Realizar el control financiero de las entidades fiscalizadas en forma integral.
- Enunciar las normas técnicas que han de aplicar las Instituciones de Previsión en el ámbito financiero, actuarial y estadístico, y asesorarlas en su aplicación.
- Revisar el monto de los beneficios previsionales y asistenciales, y si su cálculo se ajusta a la legislación vigente.
- Preparar las resoluciones que aprueban los presupuestos anuales de los Servicios de Bienestar del Sector Público y sus modificaciones, y efectuar el control presupuestario de los mismos.

Al Subdepartamento de Fondos Nacionales, le corresponde principalmente las siguientes funciones:

- Administración Financiera de los Fondos Nacionales que se señalan a continuación, la que comprende la elaboración de los proyectos de presupuestos,

la contabilización del movimiento financiero de estos fondos y la elaboración de los balances generales.

- ✓ Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, que comprende los regímenes de prestaciones familiares, subsidios de cesantía y subsidios maternales y por enfermedad grave del hijo menor de un año.
 - ✓ Fondo Nacional de Prestaciones Asistenciales.
 - ✓ Fondo Nacional de Subsidio Familiar. (Ahumada, op. cit.)
-
- Asesorar al Superintendente en la preparación de las instrucciones necesarias a las entidades que participan en la gestión de los Fondos Nacionales citados, para su correcta operación.

 - Capacitación al personal de las entidades que participan en la gestión de los regímenes previsionales y asistenciales, que comprenden los Fondos Nacionales ya mencionados.

 - Asesorar en el área financiero contable a la Comisión Revalorizadora de Pensiones.

Departamento de Inspección

A este Departamento le corresponden principalmente las siguientes funciones:

- Asesorar al Superintendente en materias contables y de auditoría.

- Impartir instrucciones contables y de control interno a las entidades fiscalizadas.

- Auditar los estados financieros de las entidades fiscalizadas en forma integral.

- Revisar y verificar en terreno los procedimientos utilizados en el otorgamiento, cálculo y contabilización de los beneficios previsionales y asistenciales.
- Controlar el cumplimiento de las instrucciones y dictámenes de esta Superintendencia por parte de las entidades fiscalizadas y de las que administran regímenes de Seguridad Social fiscalizados por este Organismo.
- Atender y controlar las denuncias por irregularidades y fraudes en las entidades fiscalizadas.

Departamento Jurídico

A este Departamento le corresponden principalmente las siguientes funciones:

- Asesorar al Superintendente en relación a las diversas atribuciones y funciones que la ley ha conferido a la Superintendencia.
- Fijar la interpretación de la legislación de la Seguridad Social, a fin de que se ajusten a ella las instituciones fiscalizadas.
- Preparar instrucciones en torno al correcto otorgamiento de los beneficios a los imponentes.
- Participar en los estudios tendientes a proponer al Ministerio del Trabajo y Previsión Social las reformas legales y reglamentarias que la técnica y experiencia aconsejen.

- Asesorar al Superintendente en el ejercicio del derecho a voto concedido al Superintendente, en relación a los acuerdos y resoluciones adoptados por las entidades fiscalizadas.
- Participar en las diversas negociaciones tendientes a la suscripción de nuevos Convenios Internacionales de seguridad Social.

El Departamento Jurídico cuenta además con una Oficina de Enlace de Convenios Internaciones, que tiene como función asesorar al Superintendente en materias relacionadas con la aplicación de los Convenios Internacionales de Seguridad Social que ha suscrito nuestro país, en que esta Superintendencia ha sido designada Organismo de Enlace.

Departamento Médico

A este Departamento le corresponden principalmente las siguientes funciones:

- Asesorar al Superintendente en materias de orden médico.
- Estudiar e informar las diversas reclamaciones y apelaciones efectuadas ante la Superintendencia, que digan relación con materias de orden médico (licencias médicas; declaraciones de invalidez; calificación sobre la naturaleza común o profesional de las patologías; incapacidades de la Ley N° 16.744).
- Fiscalizar en materias de orden médico a las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744 y a las Empresas con Administración Delegada.

- Fiscalizar a los Servicios de Salud y a las COMPIN en materias de orden médico, relacionadas con beneficios previsionales y asistenciales.
- Efectuar estudios técnicos de orden médico en relación a materias de competencia de la Superintendencia, necesarios para perfeccionar la reglamentación pertinente.

Secretaría General

A la Secretaría General le corresponden principalmente las siguientes funciones:

- Llevar el manejo administrativo interno de la Superintendencia.
- Encargarse de todo lo concerniente a las relaciones de la Superintendencia con el público y los otros Servicios.
- Llevar todas las materias relativas a personal de la Superintendencia.

El Secretario General tiene el carácter de Ministro de Fe y ejerce sus funciones a través de las siguientes unidades:

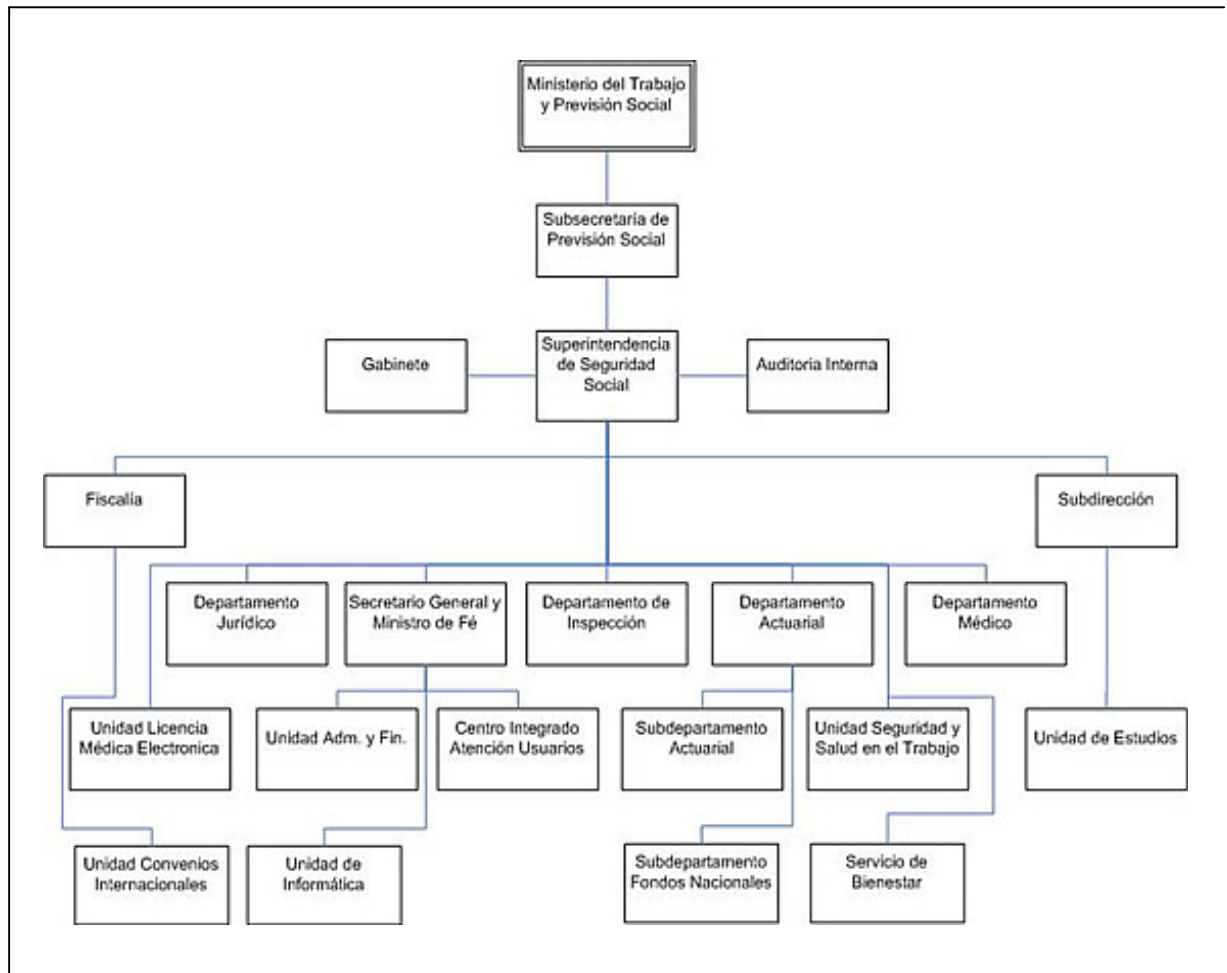
- Secretaría General propiamente tal
- Oficina de Personal
- Oficina de Partes e informaciones
- Oficina de Archivos
- Centro Integrado de Atención de Usuarios

(Orlandini et al; op. cit.)

La Unidad de Atención de Usuarios atiende diariamente las consultas del público dándole solución sobre la base de los dictámenes emitidos por este Servicio. Además,

cuenta con un área de orientación jurídica, donde junto con atender a las personas que recurren a la institución, prepara selección de dictámenes, emitidos por esta Superintendencia, la que se distribuye entre las entidades fiscalizadas como entre otras instituciones del sector público.

GRÁFICO N° 3
Organigrama de Superintendencia de Seguridad Social



Fuente: Ahumada, op. cit.

En definitiva, la Superintendencia de Seguridad Social es un organismo que se preocupa de velar por el efectivo y real cumplimiento de las normas del régimen de seguridad social chileno, el que no favorece a una u otra parte sino que pretende ser justa acorde a la normativa vigente. Por lo tanto, es un organismo de segunda instancia, ya que sólo pueden acudir aquellas personas que han tenido algún problema o están en desacuerdo con alguna materia de las entidades que son de su competencia.

TERCERA PARTE
Análisis de los Resultados

CAPÍTULO VI
TIPOLOGÍAS DE PROBLEMAS QUE ABORDA
LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

La principal preocupación de la Superintendencia de Seguridad Social es velar por el ejercicio del derecho de la Seguridad Social. Por lo tanto, es en este Organismo donde acuden diariamente centenares de personas que consideran que este derecho está siendo vulnerado. Los reclamos que se presentan varían de un caso a otro, ya que son diferentes realidades y distintos los actores involucrados.

La Superintendencia de Seguridad está conformada por un Depto. Médico, Depto. Jurídico, Depto. de Inspección, Depto. Actuarial, Unidad de Enlaces y Secretaría General. En esta última área nos encontramos con el Secretario General, quien es el Ministro de Fe de los actos administrativos de la Superintendencia. Es una especie de notario al interior de la institución, además debido al rol que ejerce posee una visión amplia e integral de la Superintendencia, ya que se preocupa de llevar el manejo administrativo interno de la institución, de las relaciones con el público y otros servicios y, finalmente, de todas las materias relativas al personal del servicio. Asimismo, el Secretario General realiza sus funciones a través de la Secretaría General propiamente tal, de la Oficina de Personas, de la Oficina de Partes e Informaciones, de la Oficina de Archivos y del Centro Integrado de Atención de Usuarios.

En el Centro Integrado de Atención de Usuarios es el área donde se establece el inicio de las relaciones entre los usuarios y la institución. Es allí donde se proporciona una atención personalizada para las personas que acuden a presentar sus reclamos. Además, aquí se ingresan, analizan y derivan a los distintos departamentos los trámites en cuestión.

La Unidad de Atención de Usuarios es la cara visible del Organismo, como también la instancia donde los funcionarios deben poseer e ir generando habilidades para establecer una adecuada relación con los usuarios, ya que normalmente las personas que acuden a esta institución no vienen con una buena predisposición, debido a que han experimentado situaciones conflictivas que han hecho que lleguen a esta instancia.

La Seguridad Social involucra, no solamente a los trabajadores, sino a las personas que pasaron a formar parte de la fuerza pasiva de este país, como lo son los jubilados y pensionados. También incorpora a los lactantes o a la pequeña infancia, con todo lo que tiene que ver con la entrega de beneficios en materia de salas cuna, seguro escolar para los estudiantes, incorporación de los jóvenes al mundo del trabajo, bienestar laboral y condiciones de trabajo adecuadas para los trabajadores, etc.

En resumen, corresponde al conjunto de políticas públicas y decisiones de carácter estatal, intergubernamentales, que los que buscan es poder entregar una mejor calidad de vida al trabajador. Normalmente se entiende como asistencialidad, pero que el Gobierno de Chile ha logrado combinar, ya que hay cierta parte de asistencialidad, en el buen sentido solidario, con algunas otras cuestiones que se construyen en el mundo de los empresarios, como por ejemplo la cotización de seguro laboral de los trabajadores, etc. El estado garantiza ciertas condiciones mínimas.

La visión institucional no es la visión de la Seguridad Social, puesto que la misión de la Superintendencia, es cautelar la aplicación del seguro contra accidente del trabajo y enfermedades profesionales. Que tiene tres sentidos evolutivos: la prevención, la curación y la reparación. Es decir, prevenir accidentes y enfermedades profesionales y de trayecto; dos, curar a las personas que se accidenten o se enfermen; y tres, pensionar a aquellos que a raíz de su enfermedad o accidente hayan generado cierto daño, que les haga perder capacidad de trabajo.

La misión de la Superintendencia en sus 80 años, ha sido, junto con resolver el asunto administrativo de la Seguridad Social, salvaguardar la aplicación de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y fiscalizar por tanto, a los organismos o entidades que prestan los beneficios del seguro. Por tanto, la Superintendencia fiscaliza o entrega el beneficio a los trabajadores que están sujetos a la ley, o aquellos trabajadores que están en alguna controversia en materia de licencias médicas, calificaciones de patologías, desafiliaciones del sistema nuevo de régimen previsional, Decreto N° 3.500, etc.

Por ejemplo, erróneamente una madre podría acudir a la institución a reclamar porque en este país no existe la suficiente cantidad de salas cuna públicas. Pero sí podría reclamar porque no puede cuidar a su hijo debido a que la Superintendencia, la COMPIN, Isapre o Fonasa, le han rechazado una licencia médica por enfermedad grave de un hijo menor de un año.

1. Problemáticas

De acuerdo, a la información recogida, las problemáticas que se presentaron en el mes de noviembre del año 2007 fueron las siguientes:

CUADRO N° 4
Problemáticas que se presentan en
la Superintendencia de Seguridad Social

Problemáticas	Clasificación de los problemas	Sub-Totales	Totales
Licencias médicas	Licencias médicas rechazadas	1.250	2.000
	Licencias médicas reducidas	500	
	Derecho a subsidio	100	
	Revisión del monto del beneficio	50	
	Otros	100	
Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	Calificación	500	700
	Derecho a prestaciones	100	
	Revisión monto beneficios	50	
	Otros	50	
Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar	Afiliación y desafiliación	150	300
	Crédito social	100	
	Otros	50	
Prestaciones de INP	Pensión	100	300
	Revisión de cotizaciones	100	
	Otros	100	
Declaración de invalidez	Rechazo	80	100
	Porcentaje	0	
	Otros	20	
Convenios Internaciones	Reconocimiento de periodos	30	100
	Derecho a pensión	30	
	Otros	40	
Otros reclamos		100	100
TOTALES			3.600

Fuente: Investigación directa

Las cifras obtenidas son aproximadas, porque si bien existen registros de los casos, éstos van teniendo modificaciones, incluso en el curso de éstos, ya que un trámite se puede haber ingresado por una materia específica, pero al término puede referirse a diversas problemáticas, lo que se puede deber a que el interesado en el curso del trámite haya ingresado otra apelación como también a las modificaciones que a éste se le haya dado al interior de la institución.

La mayor cantidad de reclamos corresponden a licencias médicas, dentro de los cuales se encuentran las rechazadas, reducidas, casos donde no se ha pagado el subsidio de incapacidad laboral por no cumplir con los requisitos para este derecho, revisiones del monto de los subsidios y otros reclamos. Como por ejemplo, extravíos de licencias médicas, incumplimiento de dictámenes emanados de esta institución, etc.

Posteriormente nos encontramos con la Ley N° 16.744 de Accidentes y Enfermedades Profesionales, dentro de lo que se pueden visualizar reclamos referentes al Artículo 77 bis (calificaciones de patologías profesionales, patologías como secuelas de accidentes, accidentes con ocasión del trabajo y del trayecto), como también calificaciones que no han sido determinados en el Artículo, reclamos sobre derecho a prestaciones médicas, revisiones de montos de beneficios de la ley y otros, como reclamos por alta prematura, reclamos de porcentajes de incapacidad laboral e incumplimientos de dictámenes emanados de esta institución.

En cuanto al Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, nos encontramos con reclamos de afiliaciones presuntamente engañosas, revisiones de cálculos y deudas de créditos sociales, revisiones de algunos beneficios como asignaciones familiares e incumplimientos de dictámenes de este Organismo.

Referente a reclamos del Instituto de Normalización Previsional (INP), podemos visualizar que se presentan reclamos de rechazos de pensiones de este régimen,

reclamos por revisión o búsqueda de cotizaciones que no han sido consideradas en dicha institución y otros reclamos, como por ejemplo, por tasas de cotizaciones, entre otras.

También se presentan reclamos de rechazos de declaraciones de invalidez asistencial, porcentajes de dichas pensiones y otros.

Los trámites que dicen relación con la aplicación de convenios internacionales, donde se presentan casos de reconocimiento de períodos para obtener alguna pensión en el extranjero, casos de derechos a pensiones y otros trámites que son ingresados sólo que continúe la aplicación del convenio. Algunos de los países que tienen convenio de Seguridad Social con Chile son: Argentina, Brasil, Holanda, Suecia, Suiza y Dinamarca, entre otros.

También se presentan, aunque en menor cantidad, reclamos referentes a asignaciones familiares, en cuanto a si estima improcedente el derecho, monto u otro que se le ha asignado y, finalmente, reclamos con respecto a Servicios de Bienestar del Sector Público, en cuanto a prestaciones y beneficios, modificación de reglamentos y creación de servicios de bienestar público.

La mayor cantidad de problemas que se presentan en la Superintendencia son los rechazos de licencias médicas, rechazos por calificación de origen de patología, y algunas vinculadas a prestaciones médicas, como altas prematuras, o mala atención en los organismos administradores. Hay ahí una dimensión, que se puede citar en el área de las controversias de la Seguridad Social. Además, todos aquellos reclamos que están dirigidos al mal funcionamiento, mala atención, abuso o irregularidades, que organismos del estado, organismos privados, o ciudadanos en general, vean en las mutuales y en las cajas de compensación de asignación familiar. Por ejemplo cobros excesivos de intereses por deudas de créditos sociales, accidentes del trabajo que no han sido declarados por el empleador, reclamos por la atención y por las prestaciones

médicas que entregan las mutuales. Además, cualquier reclamo del Antiguo Sistema (INP), como por ejemplo, reclamo por considerar en una pensión menos cotizaciones de las que fueron incorporadas a ese régimen. (Ibid)

Como el Instituto de Normalización Previsional es una fusión de más de 20 cajas que funcionaban en el reparto antiguo, hay muchos fondos acosados, de organismos sindicales, de fondos compensatorios, que hoy día están en el nuevo sistema (AFP), pero que tienen dinero en el sistema antiguo y lo quieren recuperar. Todas esas solicitudes también las puede revisar la Superintendencia de Seguridad Social.

2. Etapas

Al mencionar las etapas por las que pasan los reclamos desde que se reciben en la Unidad de Atención de Usuarios hasta que emiten la resolución de éstos, se puede señalar que una vez que el reclamo es presentado con toda la documentación de respaldo, es ingresado en el sistema computacional. Si es necesario se solicitan antecedentes o informes a las entidades correspondientes, para su posterior análisis. Luego, es derivado a los diferentes departamentos, ya sea Médico, Jurídico, Actuarial o Unidad de Enlaces, como también hay casos que son vistos por más de un departamento.

En ocasiones, hay casos que no llegan necesariamente a la Unidad de Atención de Usuarios, puesto que hay personas que solicitan audiencia directa con el Superintendente, entonces el ingreso del caso queda de parte del gabinete, donde se canaliza y comienza a gestionar el trámite con carácter de urgente.

Si bien hay trámites que no se inician en la Unidad de Atención de Usuarios, es allí donde se recibe la mayor cantidad de casos. El profesional de Atención de Usuario tiene que verificar que frente a la denuncia o reclamo que está haciendo el ciudadano

acompañe la cantidad de antecedentes que corresponden. Ahí hay una primera y previa calificación que hace el funcionario. Por ejemplo, si una persona viene a reclamar porque le rechazaron la licencia médica en la COMPIN, y no trae ningún antecedente, es muy difícil que se le pueda dar curso. Lo más probable es que se le pida que adjunte la fotocopia íntegra y legible de la licencia médica, o adjunte los certificados médicos.

Una vez que se ve el mérito de la presentación y se considera que están los antecedentes, el profesional tiene que asignarlo al departamento que corresponda. Esto puede ser: si es por tasa de interés o crédito sociable o beneficio entregado por las cajas, lo más probable es que pase directamente al Departamento Actuarial. Si tiene que ver con materia jurídica que puede implicar devolución de ciertos recursos, pago de subsidios, etc., pasa al Departamento Jurídico. Y si tiene que ver con calificación de patologías, o trámites de simple resolución de temas médicos, pasa al Departamento Médico.

En cada departamento, existe un área que se llama gestión de expedientes, que es donde llegan todos los ingresos de Atención de Usuarios y se tiene a la vista todos los casos que se están ingresando por día identificando las materias de los reclamos. Aquí es donde los reclamos son asignados a los profesionales, de acuerdo a una carga de trabajo establecida del grupo o subgrupo de trabajo que corresponda. Por ejemplo, en Jurídico hay personas que solamente ven desafiliaciones del decreto 3.500, hay otros que son especialistas en mutuales, licencias médicas, pensiones, convenios internacionales. Lo mismo en el tema médicos, hay equipos psiquiátricos, musculares, etc. En definitiva consiste en ver hacia dónde apunta el reclamo.

Después ese especialista toma los antecedentes, y una vez que se analizan, si es necesario, tiene que requerir a quien corresponda mayor documentación. Una vez que estos antecedentes llegan, se toman en consideración por cada una de las partes, y se resuelve. Si tiene alguna duda puede hacer dos cosas: requerir mayores antecedentes,

dentro de los cuales puede ser: acudir a la mutual y ver la posibilidad de someterse a más exámenes; pedir un informe más detallado o incluso citar a la persona para un peritaje médico, psiquiátrico o una entrevista jurídica, etc. Luego de eso se resuelve. Y si la persona queda disconforme con la resolución emitida por este Organismo tiene el derecho de volver a apelar a esta Superintendencia.

Una vez que se emite la resolución de un caso ésta es visada y firmada, para enviarla a la Oficina de Partes para que sea foliada y timbrada para su despacho al domicilio del interesado y a las entidades que correspondan.

Hay que mencionar que cada departamento tiene una sub-división distinta, como por ejemplo, la Secretaría General tiene a su cargo la Oficina de Personal, Oficina de Partes e Informaciones -donde existe un área destinada a recibir las presentaciones (de instituciones y de correo), una dependencia destinada al foliaje y timbraje de las resoluciones, entre otras-, la Oficina de Archivos, el Centro Integrado de Atención de Usuarios -donde hay un módulo de orientación e información para los usuarios. Doce módulos de atención personalizada para los sujetos que acuden a realizar algún reclamo, una sala de orientación jurídica y una biblioteca.

El resto de los departamentos están compuestos por funcionarios que reciben los casos que llegan a cada uno de éstos, quienes revisan las materias de los trámites y la documentación que se acompaña en cada uno, para luego derivarlos a los profesionales destinados a analizar y resolver los casos.

3. Clasificación de resoluciones

En cuanto a las resoluciones que se emiten en la institución, se puede decir lo siguiente:

CUADRO N° 5
Clasificación de Resoluciones

Problemáticas	Resoluciones aprobadas	Resoluciones rechazadas
Licencias médicas	60%	40%
Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	40%	60%
Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar	50%	50%
Prestaciones de INP	40%	60%
Declaración de invalidez	40%	60%
Convenios internaciones	60%	40%

Fuente: Investigación directa

De los casos que se presentan, no hay cifras exactas referentes a las resoluciones, pero se pueden dar porcentajes estimativos de la clasificación de las resoluciones que se redactan.

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista, se puede ver en el Cuadro N° 5 que el mayor porcentaje de resoluciones son aprobadas.

Según la información recopilada, se puede decir que la Superintendencia no falla ni en contra ni a favor de alguien, sino que califica un hecho. Su intención no es

perjudicar ni beneficiar a alguien o a una institución. Analiza si ante una denuncia, hay mérito. Califica el mérito y la situación.

La Superintendencia resuelve como instancia final administrativa los distintos problemas que presentan los recurrentes, relativos a las materias descritas en este capítulo, propias de su competencia. Sin embargo, sus resoluciones tienen que enmarcarse dentro de un ámbito legal y reglamentario, lo que muchas veces provoca que a juicio de las personas puede resultar injusto y perjudicial, lo que afectaría sus derechos, pero esta situación no implica que este Organismo deje de cumplir su función fiscalizadora y social.

Se puede mencionar que todo reclamo que se efectúa ante este Organismo es sometido a un acabado estudio, siempre quedando enmarcado dentro de un ámbito normativo reglamentario y legal, por lo que las situaciones planteadas por los recurrentes no quedan entregados al arbitrio de la Autoridad, sino que esta institución siempre se preocupa de escuchar, orientar y analizar cada uno de los reclamos, dando una fundada respuesta, enmarcada dentro del derecho, a cada solicitud o apelación efectuada.

La mayor dificultad que presenta la Superintendencia, es su amplia competencia en diversas y variadas materias, lo que a su vez implica que permanentemente se están presentando nuevas situaciones, lo que conlleva a tener que efectuar un estudio más profundo a fin de establecer un criterio a seguir frente a la misma problemática que se podría volver a presentar.

Conjuntamente con lo anterior, el hecho de tener la competencia y el conocimiento en diversas materias, podría llevar en ocasiones a resolver problemas similares con distintos criterios por las distintas unidades que componen el Servicio. Aquí se podría presentar una contradicción de criterios ante un mismo problema, ya que si bien están establecidas las materias de la competencia de la Superintendencia, dentro de éstas

cada día surgen casos con particularidades que los hacen diferentes. Por ejemplo, una fecha, un organismo, un diagnóstico, podría cambiar el giro del caso.

Por lo tanto, es fundamental el hecho de que la institución cuente con jurisprudencia, lo que corresponde al criterio que se adopta en forma reiterada frente a casos similares, pero también ésta debe irse modificando en torno a las normativas existentes y a los casos que se van presentando.

Finalmente, se puede mencionar que se hace necesaria una capacitación constante del personal de la institución, especialmente del Centro Integrado de Atención de Usuarios, puesto los funcionarios que trabajan en dicha unidad son los que en primera instancia reciben los reclamos y orientan en torno a las diferentes materias que la institución aborda.

CAPÍTULO VII

PERCEPCIÓN QUE TIENEN LAS PERSONAS QUE ACUDEN A LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL CON RESPECTO A LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

La opinión y posterior conducta de los individuos frente a determinados agentes depende parcialmente de sus sentimientos y de las expectativas que se han generado respecto de la relación, depende también de las relaciones que haya vivido en el pasado y que influyan en su disposición en el futuro.

Poder caracterizar efectivamente la percepción que tienen los usuarios que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social respecto de la Seguridad Social en Chile, depende no sólo de tener su opinión, es necesario indagar en la existencia de experiencias ya sean positivas o negativas que puedan o no influir en su forma de abordar la situación hoy.

Operacionalmente la percepción social se definió como la construcción colectiva que las personas elaboran en torno a este derecho; el conocimiento de la Seguridad Social, la experiencia que tienen en relación a este tema y la valoración que hacen las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social.

Los sub-capítulos que se contienen en este apartado se ordenan en función de temas y grupos de preguntas. En el primero se explica la forma en que se obtuvieron los datos y resume las características generales del proceso de recolección de información como de los sujetos encuestados. En los siguientes sub-capítulos se incorporan los gráficos y tablas extraídos de la tabulación de respuestas.

1. Aplicación de las encuestas y caracterización de los sujetos

Con el objetivo de describir la percepción de las personas que recurren a la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social, respecto de la Seguridad Social en Chile, se aplicó una encuesta a 322 personas mayores de 18 años que tuvieran como mínimo un trámite terminado en este Organismo.

El instrumento empleado incluye los siguientes temas:

- Identificación de los encuestados,
- Conocimiento de seguridad social,
- Experiencia de seguridad social y
- Valoración de la Superintendencia de Seguridad Social.

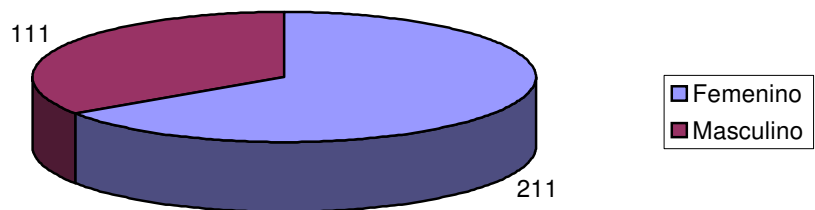
El tamaño de la muestra se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula para tamaño de población conocido, tomando como universo el número de personas que ingresaron trámites en un mes determinado. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

La recolección de los datos se efectúa desde el 1 de octubre del año 2007 hasta el 7 de noviembre del mismo año.

La siguiente tabla corresponde a la primera pregunta aplicada, la distribución de los sujetos encuestados según el sexo.

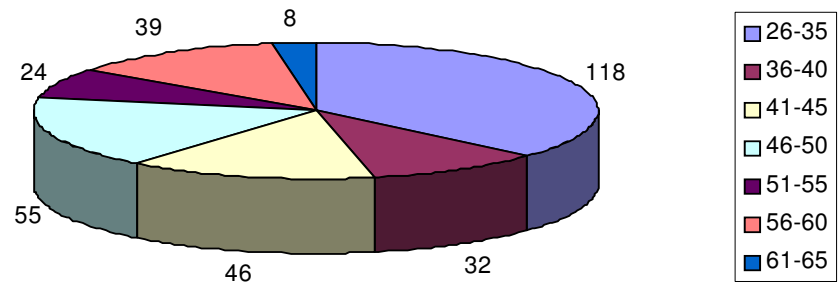
GRÁFICO N° 4
Sexo de los encuestados



Fuente: Investigación directa

Se observa en el gráfico N° 4, que con un total de 322 sujetos encuestados es posible apreciar un mayor número de mujeres encuestadas (211), ya que la cantidad de hombres corresponde a 111, lo que equivale a casi un tercio del total de la muestra.

GRÁFICO N° 5
Edad de los encuestados



Fuente: Investigación directa

En el gráfico N° 5 se analiza la segunda pregunta del cuestionario y que hace referencia a la edad de los encuestados. Aquí se puede visualizar que el 38% (118) corresponden a sujetos entre 26 y 35 años; un 10% (32) entre 36 y 40; un 14% (46) entre 41 y 45; un 17% (55) entre 46 y 50; un 7% (24) entre 51 y 55; un 12% (39) entre 56 y 60; y, finalmente, un 2% (8) equivale a personas entre 61 y 65 años.

Es necesario mencionar, que si bien el criterio para la selección de los encuestados, era que fueran personas mayores de 18 años, no hubo ningún encuestado menor de 26 años de edad.

CUADRO N° 6
Problemas que presentan las personas que acuden a la
Superintendencia de Seguridad social

Problema presentado	Frecuencia	Porcentaje
Rechazo de licencias médicas	250	77,6
Calificación de patología	24	7,5
Extravío de licencia médica	8	2,5
Reducción de licencia médica	16	5,0
Accidente con ocasión del trabajo	8	2,5
Autorización de licencia médica de reemplazo	8	2,5
Ningún problema	8	2,5
TOTAL	322	100

Fuente: Investigación directa

El Cuadro N° 6 muestra las diferentes problemáticas presentadas por los encuestados, donde se puede observar que el reclamo más recurrente corresponde a rechazos de licencias médicas, ya que se presentó en 250 oportunidades, lo que equivale el 77,6% del total de la muestra. Seguido se presentaron los reclamos por calificaciones de patologías, correspondiendo al 7,5% (24); reducciones del período de reposo de licencias médicas se presentó en un 5% (16); extravío de licencias médicas un 2,5% (8); accidentes con ocasión del trabajo un 2,5% (8); autorizaciones de licencias médicas de reemplazo un 2,5% (8); y el 2,5% restante que corresponde a 8 personas, no presentaron ningún reclamo, ya que acudieron a la Institución a consultar por el estado de sus trámites.

2. Conocimiento de Seguridad Social

Mientras que el primer apartado de la encuesta trataba preguntas referidas a la caracterización del encuestado, el segundo está referido a lo que los sujetos en estudio conocen de la seguridad social.

CUADRO N° 7
Conocimiento de Seguridad Social

Aspectos de Seguridad Social	Frecuencia	Porcentaje
Concepto de Seguridad Social	54	16,8
Objetivos	16	5,0
Actores que intervienen	24	7,5
Beneficios	24	7,5
Leyes	8	2,5
Beneficios y Leyes	23	7,1
Beneficios, Leyes y Financiamiento	8	2,5
Concepto y Beneficios	8	2,5
Concepto, Actores y Beneficios	8	2,5
Concepto, Actores y Financiamiento	8	2,5
Beneficios y Leyes	8	2,5
Objetivos y Actores	8	2,5
Concepto, Beneficios y Financiamiento	8	2,5
No sabe / No responde	117	36,3
TOTAL	322	100

Fuente: Investigación directa

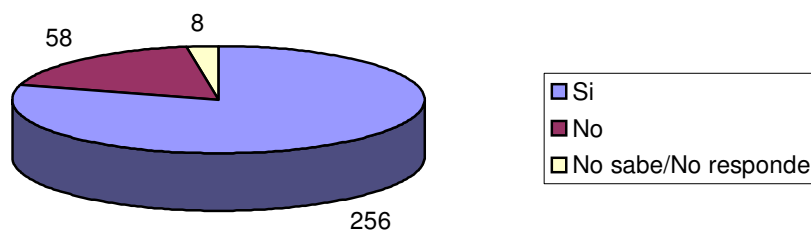
De los aspectos enumerados en la encuesta, el mayor porcentaje lo ocupan las personas que no conocían ningún aspecto o simplemente no contestaron, ya que fueron 117 personas, lo que equivale al 36,3%. Seguido a continuación con un 16,8% (54) correspondiente a la cantidad de personas que conocen el concepto de Seguridad Social. Un 5% (16) dijo conocer los objetivos de la Seguridad Social. Un 7,5% (24) dijo conocer los actores que intervienen en la Seguridad Social. Otro 7,5% dijo conocer los beneficios del sistema de Seguridad Social. Un 2,5 % (8) dijo conocer leyes de la Seguridad Social. Un 7,1% dijo conocer beneficios y leyes, y los demás aspectos equivalentes a un 2,5% cada uno.

Es importante mencionar, que casi un tercio de los sujetos encuestados no conoce o no responde ningún aspecto de la Seguridad Social.

3. Experiencia de Seguridad Social

Las personas se forman percepciones a raíz de lo que conocen o de lo que han vivenciado. Por lo tanto, es fundamental conocer la cantidad de personas que han tenido alguna experiencia de Seguridad Social, junto con el tipo de experiencia, los actores involucrados y la valoración que le hacen a esta experiencia, porque esto podría influir en tener una predisposición negativa hacia futuras experiencias.

GRÁFICO N° 6
Experiencia en Seguridad Social



Fuente: Investigación directa

En el gráfico N° 6 se puede observar que 256 personas, equivalente al 79,5% del total de encuestados, mencionó haber tenido alguna experiencia relacionada con Seguridad Social. Mientras que 58 sujetos (18%), expuso no haber tenido ninguna experiencia relacionada con este tema. Finalmente 8 personas (2,5%) no respondieron esta pregunta.

CUADRO N° 8
Experiencia, actores involucrados y calificación de experiencia

Calificación de experiencia	Experiencia	Actores involucrados													TOTAL
		Suceso	Compin	Mutual	CCAF	INP	Susoso y Compin	Susoso y CCAF	Compin y CCAF	Susoso, Compin y Mutual	Susoso, Compin y CCAF	Susoso, Compin, Mutual y CCAF	Compin e INP	Otro actor	
Positiva	Rechazo de licencias médicas	71	8	0	0	0	7	0	0	0	0	8	0	0	94
	Accidente del trayecto	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	Accidente con ocasión del trabajo	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	Calificación de patología	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	Otra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
SUB TOTAL		79	8	14	0	0	7	0	0	0	0	8	0	8	124
Negativa	Rechazo de licencias médicas	23	7	0	7	0	24	8	8	0	8	0	7	0	92
	Accidente con ocasión del trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
	Otra	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	SUB TOTAL		23	7	0	7	8	24	8	8	8	8	0	7	0
Irrelevante	Rechazo de licencias médicas	8	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	16
	SUB TOTAL		8	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	16
No sabe / No responde	Rechazo de licencias médicas	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	SUB TOTAL		0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
TOTALES		110	23	14	7	8	39	8	8	8	8	8	7	8	256

Fuente: Investigación directa

El Cuadro N° 8 muestra el detalle de las 256 personas que mencionaron haber vivenciado alguna experiencia relacionada con Seguridad Social, donde se puede observar que 124 personas (48,4%), califican sus experiencias como positivas, dentro de las cuales nos encontramos con rechazo de licencias médicas, accidentes del trayecto, accidentes con ocasión del trabajo, calificaciones de patologías y otras experiencias en lugar de trabajo, experiencias donde participó la Superintendencia de Seguridad Social, Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez, Mutuales y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Además, 108 personas (42,2%) calificaron sus experiencias como negativas, dentro de las cuales nos encontramos con rechazo de licencias médicas, accidentes con ocasión del trabajo y otras experiencias familiares, donde los actores involucrados fueron la Superintendencia de Seguridad Social, Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez, Cajas de Compensación de Asignación Familiar e Instituto de

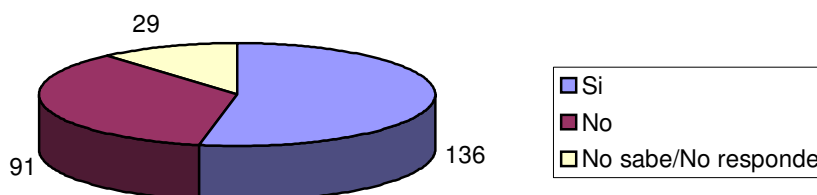
Normalización Previsional.

Las personas que calificaron sus experiencias como irrelevantes fueron 16 (6,3%), donde todas vivenciaron la experiencia de rechazo de licencias médicas, en las cuales participó la Superintendencia de Seguridad Social y la Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez.

Finalmente, 8 personas (3,1%) experimentaron rechazos de licencias médicas con la Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez, pero no respondieron la calificación que le dan a la experiencia.

Es necesario mencionar, que el 48,4% del total de personas que expuso haber tenido alguna experiencia relacionada con Seguridad Social la califica como positiva, lo que nos lleva a pensar que por lo menos la mitad de dichas personas se siente conforme con el sistema de Seguridad Social chileno, independientemente de la experiencia acontecida.

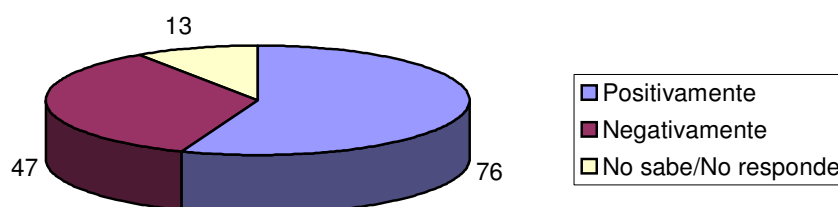
GRÁFICO N° 7
Experiencia y modificación en la opinión



Fuente: Investigación directa

De las 256 personas que contestaron haber vivenciado alguna experiencia relacionada con Seguridad Social, 136 (53,1%) indicaron que las experiencias han modificado su opinión respecto a la Seguridad Social, mientras 91 (35,6%) personas mencionaron que no su opinión no ha sufrido modificación. Por último, las 29 (11,3%) personas restantes, no respondieron a esta pregunta.

GRÁFICO N° 8
Experiencia y tipo de influencia en la opinión



Fuente: Investigación directa

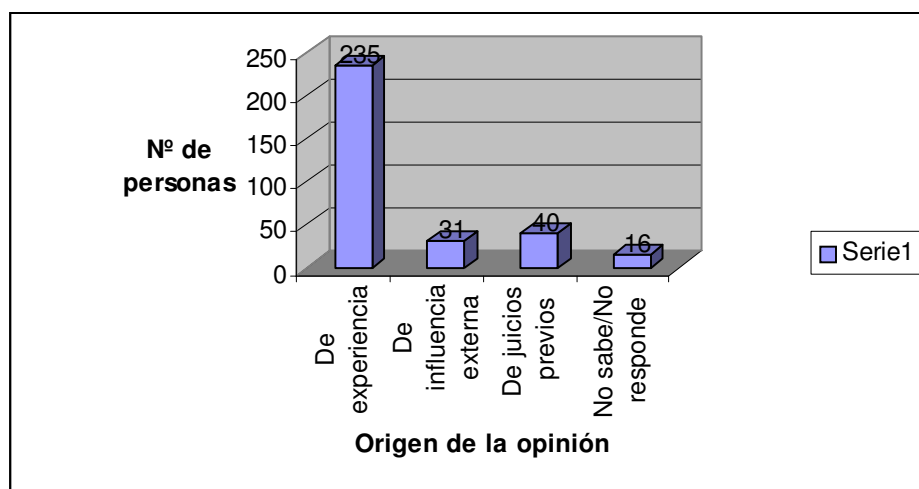
De las 136 personas que contestaron haber vivenciado experiencias relacionadas con Seguridad Social, y éstas a su vez han modificado su opinión con respecto a este tema, 76 de ellas (55,9%), mencionaron que la experiencia cambió positivamente su opinión, 47 (34,6%) personas dijeron que las experiencias influyeron negativamente, y 13 personas (9,5%) no respondieron a esta interrogante.

4. Valoración de la Superintendencia de Seguridad Social

El estudio se realizó a los usuarios que acuden a la Superintendencia de Seguridad Social, Organismo que fiscaliza el respeto de las normas de Seguridad Social en Chile. Por lo tanto, es de suma importancia conocer la valoración que hacen estos sujetos a la institución que se preocupa de velar por este derecho.

A continuación se puede apreciar el origen de la opinión que los sujetos encuestados tienen de la institución:

GRÁFICO N° 9
Origen de la opinión

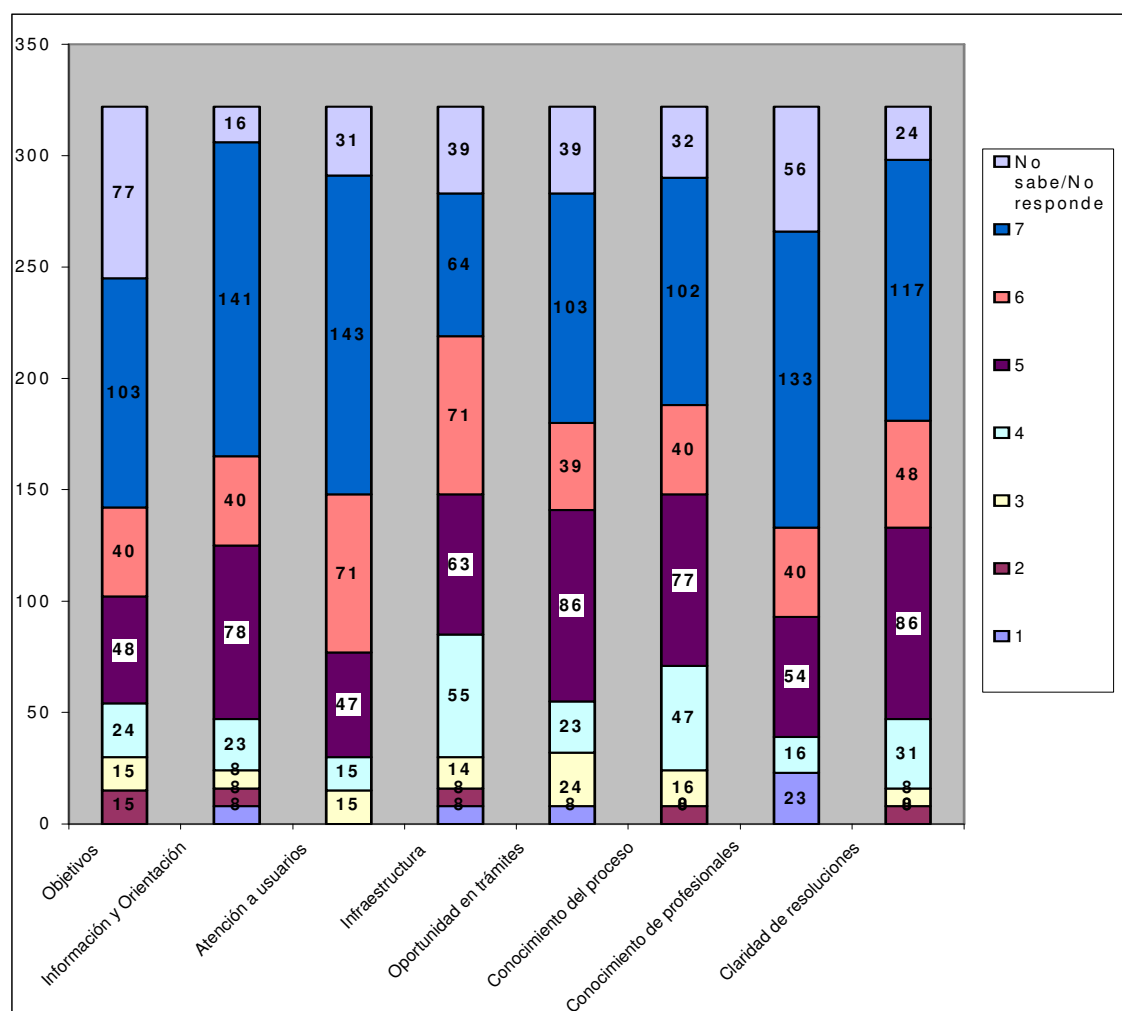


Fuente: Investigación directa

Como se puede ver en el gráfico, 235 personas (73%), tienen una opinión del Organismo de acuerdo a las propias experiencias que ellos han vivenciado; 31 (9,6%) de influencia externa; 40 (12,4%) de juicios previos, ya que no existía un conocimiento de la institución; y, finalmente, 16 sujetos (5%) no respondieron a esta interrogante.

Además, en este ítem se puede apreciar la calificación de aspectos de la Superintendencia, que fueron evaluados por los usuarios con notas de 1 a 7 de acuerdo a la opinión que cada uno tiene. Los ítems investigados fueron los siguientes: Objetivos, Información y Orientación, Atención a Usuarios, Infraestructura, Oportunidad en trámites, Conocimiento del proceso de los trámites, Conocimiento de los profesionales de la institución y Claridad de las resoluciones.

GRÁFICO N° 10
Valoración de la Superintendencia de Seguridad Social



Fuente: Investigación directa

En el gráfico N° 10 se puede apreciar que de las 322 personas encuestadas, en cuanto a los objetivos de la institución, ninguna persona calificó con nota cero este ítem, siendo 15 personas (4,7%), quienes valoraron con nota 2; 15 personas (4,7%) con nota 3; 24 personas (7,5%) con nota 4; 48 personas (14,9%) con nota 5; 40 personas (12,4%) con nota 6; 103 personas (31,9%) con nota 7; y 77 personas equivalentes al 23,9% no respondieron a esta interrogante.

En cuanto a la información y orientación que se entrega en la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad, se puede observar en el gráfico, que 8 personas correspondientes al 2,5% calificaron con nota 1 la información y orientación que se brinda en este Organismo. También 8 personas (2,5%) con nota 2; 8 personas (2,5%) con nota 3; 23 personas (7,1%) con nota 4; 78 personas (24,2%) con nota 5; 40 personas (12,4%) con nota 6; 141 personas (43,8%) con nota 7; y finalmente, 16 personas (5%) no respondieron.

Con respecto a la atención que se le brinda a las personas que acuden a Superintendencia, ninguna persona calificó este aspecto con nota uno ni dos, sin embargo, 15 personas (4,7%) lo calificaron con nota 3; 15 personas (4,7%) con nota 4; 47 personas (14,6%) con nota 5; 71 personas (22%) con nota 6; 143 personas (44,4%) con nota 7; y 31 personas (9,6%) no respondieron.

La infraestructura fue calificada por 8 personas (2,5%) con nota 1; 8 personas (2,5%) con nota 2; 14 personas (4,3%) con nota 3; 55 personas (17,1%) con nota 4, 63 personas (19,6%) con nota 5; 71 personas (22%) con nota 6; 64 personas (19,9%) con nota 7; y 39 personas (12,1%) no respondieron.

Con relación a la oportunidad o rapidez en que se demoran en terminar los trámites en la institución, 8 personas (2,5%) calificaron este ítem con nota 1; ninguna persona lo calificó con nota 2; 24 personas (7,5%) con nota 3; 23 personas (7,1%) con nota 4; 86 personas (26,7%) con nota 5; 39 personas (12,1%) con nota 6; 103 personas

(32%) con nota 7; y 39 personas (12,1%) no respondieron.

En cuanto al conocimiento del proceso por el cual pasan los trámites que son ingresados en la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia, ninguna persona calificó este ítem con nota uno; 8 personas (2,5%) con nota 2, 16 personas (5%) con nota 3; 47 personas (14,6%) con nota 4; 77 personas (23,9%) con nota 5; 40 personas (12,4%) con nota 6; 102 personas (31,7%); y 32 personas (9,9) no contestaron a esta interrogante.

Otro de los puntos, tiene que ver con el conocimiento que tienen los usuarios respecto de los profesionales de este Organismo. De los sujetos en estudio, 23 personas (7,1%) calificaron con nota 1; ninguna persona calificó con nota 2, ni 3; 16 personas (5%) con nota 4; 54 personas (16,8%) con nota 5; 40 personas (12,4%) con nota 6; 133 personas (41,3%) con nota 7; y 56 personas (17,4%) no respondieron.

En lo que refiere a cómo lo encuestados califican la claridad de las resoluciones que emite esta institución, se puede apreciar, que ninguna persona otorgó nota 1; 8 personas (2,5%) nota 2; 8 personas (2,5%) nota 3; 31 personas (9,6%) nota 4; 86 personas (26,7%) con nota 5; 48 personas (15%) con nota 6; 117 personas (36,3%) con nota 7; y 24 personas (7,4%) no respondieron.

Se puede concluir que de todas las problemáticas que presentaron las personas, la mayor parte fue rechazo de licencias médicas, como también la mayoría de los sujetos en estudio dijeron conocer muy pocos aspectos de la Seguridad Social o simplemente que no conocían ninguno. Además, las experiencias vivenciadas influyen directamente en la percepción que las personas tienen de la institución, como también los juicios previos y la influencia externa.

Muchas personas reclaman en forma tardía, por el desconocimiento de sus derechos frente a la Seguridad Social, ya que no hay una difusión, lo que conlleva a que se

sientan vulnerados sus derechos, toda vez que para obtener una respuesta favorable o desfavorable tienen que efectuar una larga tramitación, incluso ante distintas entidades. Por lo tanto, el mayor problema que se presenta en las personas es el desconocimiento, lo que implica que al momento de tener que efectuar un reclamo, el cual muchas veces resulta de una tramitación lenta, los lleve a que se sientan perjudicados, aún cuando el dictamen sea favorable por cuanto requieren una solución rápida a sus necesidades.

Asimismo, para realizar un trámite, las personas deben presentar una gran cantidad de documentos de acuerdo al trámite o reclamo que desean realizar, teniendo que acudir de una entidad a otra recopilando los antecedentes necesarios para poder llevarlo a cabo, lo que hace que las personas consideren el proceso burocrático y lento, y que la institución en vez de tener la intención de ayudarlos hace que se cansen del Sistema.

La Superintendencia de Seguridad Social tiene que resolver dentro de un marco legal, por lo tanto las personas que no obtienen una respuesta favorable a sus intereses estiman que sus derechos están siendo vulnerados, lo que los lleva a formarse una percepción negativa del Sistema y, a su vez, del Organismo, debido a que ésta es la última instancia de reclamo, por lo que se sienten desamparados de una política social.

CONCLUSIONES

La concepción de Seguridad Social comprende la protección de todas las personas que se vean afectadas por alguna contingencia social, como por ejemplo, enfermedad, maternidad, vejez, accidente y enfermedades laborales, entre otros. La Seguridad Social es un derecho humano.

La noción de ciudadanía nos remite al Estado, es por esto que el deber de mantener la seguridad en niveles adecuados para el desarrollo pleno de las capacidades de los habitantes parece ser tarea de este actor. Y así puede ser, sin embargo el Estado no es sólo el Gobierno, como buena parte de la población puede suponer, el Estado es la conjugación de tres elementos, un territorio, un pueblo y un ordenamiento superior. De esta forma la Seguridad Social la conformamos todos los habitantes, en conjunto con quienes la administran.

Por lo tanto, las conclusiones del presente estudio, se realizarán remontándose a las preguntas de investigación planteadas al inicio del estudio, referidas a las tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social en Chile, y además, la percepción que tienen las personas que acuden a esta institución con respecto a la seguridad social. Las preguntas de investigación tienen el objetivo de validar o refutar las hipótesis formuladas que dieron origen a este estudio.

1. Tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social

Se puede mencionar que si bien en la Institución existen problemáticas que comúnmente presentan los usuarios, no se posee una clasificación establecida, puesto que ningún caso es igual a otro, ya que pueden ser similares en la materia, pero no se

puede generalizar, debido a que regularmente llegan reclamos o casos que tienen alguna particularidad, lo que hace que sean novedosos y a la vez enriquezcan el conocimiento.

De los reclamos recibidos, la mayor cantidad corresponden a licencias médicas, pero dentro de los cuales nos encontramos con rechazos de licencias médicas, ya sean por causales médicas (reposo injustificado, reposo prolongado y patología irrecuperable) o por causales jurídicas (presentación, fuera de plazo, incumplimiento de reposo, sin vínculo laboral). Reducciones de los períodos de reposo de licencias médicas, reclamos por no pagar los subsidios de incapacidad laboral por no cumplir con algunos requisitos, como por ejemplo no tener los 90 días de cotizaciones en los seis meses anteriores al inicio de la licencia médica; y otros casos como incumplimientos de resoluciones que han emitido en la Superintendencia.

Conjuntamente, se presenta gran cantidad de reclamos referentes a la Ley N° 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, donde nos encontramos con apelaciones en contra de la Comisión Médica de Reclamos, que dicen relación con los porcentajes otorgados por esta Comisión; reclamos relacionados con el Artículo 77 bis, como calificaciones de accidentes del trabajo, accidentes del trayecto, calificaciones de patologías profesionales y otros; revisiones de cálculos de beneficios de la ley; reclamos por derecho a prestaciones médicas como alta prematura o una atención deficiente; y también, incumplimientos de dictámenes emanados por la institución.

En lo concerniente al Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, se presentan reclamos de afiliaciones y desafiliaciones, como el caso de las afiliaciones engañosas; cálculos de deudas de créditos sociales; revisión de créditos sociales; incumplimientos de dictámenes y otros.

En cuanto al Instituto de Normalización Previsional, podemos visualizar que se presentan reclamos por cotizaciones, reclamos sobre cálculo de pensiones, reclamos por pagos de subrogación, incumplimientos de resoluciones de esta institución y otros.

Comúnmente, también se presentan reclamos por rechazos de declaraciones de invalidez, ya sean de tipo asistencial (D.L. 869/75) o común (Ley N° 10.383 del régimen del INP), entre otros.

Se presentan trámites que dicen relación con la aplicación de convenios internacionales, éstos son con el fin de obtener alguna pensión o beneficio, cuando los usuarios tienen fondos en el extranjero, como por ejemplo pensión de vejez, pensión de sobrevivencia. Alguno de los países que tienen convenio de Seguridad Social con Chile son Alemania, Argentina, Suecia, Dinamarca, Suiza, Noruega, Canadá, Uruguay, Brasil, Austria, Bélgica, Estados Unidos, Francia, Luxemburgo, Portugal y Australia, entre otros.

Además, todos los trámites que son ingresados son revisados y analizados por los ejecutivos de atención de público, quienes los ingresan en el sistema computacional y si el caso lo requiere se piden antecedentes a las entidades involucradas en el caso, para posteriormente derivarlos a los departamentos respectivos para que una vez con toda la documentación necesaria puedan analizar y emitir las resoluciones, que una vez foliadas y timbradas serán despachadas al domicilio de los recurrentes.

Finalmente, no hay cifras exactas de las clasificaciones de las resoluciones, ya que si bien los datos se pueden extraer del sistema computacional, no existe un trabajo de aquello por parte de la institución.

Es necesario mencionar, que el hecho de que no se tenga una clasificación exacta de las problemáticas que se atienden, podría dificultar el cumplimiento del objetivo

primordial de la institución, velar por el efectivo cumplimiento del derecho de la Seguridad Social, ya que no se están conociendo con exactitud los reales problemas que se presentan ni mucho menos las resoluciones que emiten de estos casos.

2. Percepción que tienen las personas que acuden a la Superintendencia de Seguridad Social, con respecto a la seguridad social

Con respecto a esta segunda interrogante planteada en la investigación, se hace presente que se presentaron diversos problemas por parte de los usuarios, dentro de los cuales nos encontramos con rechazos de licencias médicas, calificaciones de patologías, reducciones de períodos de reposos de licencias médicas, calificaciones de accidentes con ocasión del trabajo, extravíos de licencias médicas, y hay quienes sólo acudieron a la institución a consultar por el estado de sus trámites. De acuerdo a los problemas que presentaron los usuarios, podemos observar que la gran mayoría reclama por licencias médicas.

Cabe mencionar, que el 16,8% de los sujetos en estudio dice conocer el concepto de Seguridad Social; seguido de esto, el 7,5% los beneficios; y otro 7,5% beneficios y leyes. A su vez, el 36,3% de los sujetos en estudio no conocen ningún aspecto de Seguridad Social, lo que nos hace pensar que el término no es un tema entendido por los usuarios, ya que además, se confunde con la seguridad ciudadana y con otros organismos que no son competencia de éste.

Gran parte de las personas que acude a realizar sus apelaciones las realizan en forma mecánica, sólo porque alguna entidad les mencionaron que podían dirigirse a este Organismo, y no le toman el peso ni tienen conciencia de la labor que desempeña éste.

Para conocer las percepciones que tienen las personas de esta institución, es

indispensable conocer las experiencias que han tenido en torno a este tema, ya que estoy va influenciar y condicionar las posteriores actitudes.

Debido a ésto, se puede decir que 256 personas dicen haber tenido alguna experiencia relacionada con la Seguridad Social, mientras 58 mencionan no haber vivenciado experiencias, y 8 personas no contestaron a esta interrogante, lo que nos indica que 64 personas a pesar de acudir a la institución por algún reclamo de Seguridad Social no lo consideran como tal o para ellos todavía no se ha configurado como una experiencia.

Las experiencias que los sujetos en estudio han vivenciado han condicionado la imagen que éstos tienen del tema, incluyendo los hechos propiamente tal y los actores involucrados.

De la totalidad de personas que han tenido experiencias de seguridad social, 136 personas mencionan que estas experiencias han modificado sus opiniones en torno a la Seguridad Social, mientras los restantes no han cambiado de opinión ni tampoco contestaron. El 55,9% de las personas que han cambiado de opinión lo han hecho positivamente, mientras que el 34,6% negativamente. El porcentaje restante no contestó.

El último punto de este ítem hace alusión a la valoración que hacen las personas de la Superintendencia de Seguridad Social, ya que es el Organismo que fiscaliza el respeto de la Seguridad Social.

De las personas encuestas, 235 mencionaron que la opinión que tienen la institución es en base a las experiencias acontecidas, mientras 71 personas de influencia externa y juicios previos.

En relación a las opiniones y percepciones que poseen de la Superintendencia, a los sujetos en estudio se les indicó que evaluarán diversos aspectos de la institución, donde las calificaciones variaban de uno a siete, encontrándonos con una gran cantidad de notas siete, siendo la menor cantidad notas uno, dos y tres.

En definitiva, se puede decir, que al que le va bien, tiene una buena opinión; mientras al que le va mal, no se lleva la mejor impresión. Pero más allá de los resultados se puede decir que las personas que llegan a reclamar no se van con una buena imagen de esta institución y del sistema en general, porque son personas que han sido maltratadas por el sistema. Por ejemplo, una persona X que presentó una licencia médica fue a la COMPIN. Allí se demoraron un mes en decirle si estaba aprobado o no. Se la rechazaron. Apeló. Se demoraron otro mes y medio en decirle si estaba aceptada o no su apelación. Va a la Comisión Médica de Reclamos y se demoran uno, dos o tres meses más. Y, por último, llega a otra institución, donde al séptimo u octavo mes le vuelven a decir que no. Entonces ya vienen con una carga emocional compleja. Los subsidios no llegan y tienen que gastar su sueldo. Entonces se produce un conflicto social de relevancia. Más allá de los esfuerzos de atención que uno pueda hacer, esa carga emocional que el sistema les da, genera un conflicto interior importante y un mal juicio del trabajo que hace la institución.

Si se toma en consideración que el principal desagrado que se llevan las personas está dado por el excesivo tiempo de espera y porque la apelación es rechazada, se podría pensar que la percepción puede mejorar con entregarle a los usuarios mayores garantías de que sus casos se van a revisar hasta el último detalle y en la mayor profundidad y además reducir los plazos intermedios. Por último, dotar de mayor capacidad, amplitud, espacio, al Centro Integrado de Atención de Usuarios. Una atención más deferente, más especializada.

3. Comprobación de hipótesis de investigación

A continuación se analizan las hipótesis planteadas al comienzo de la investigación:

La primera hipótesis planteada señala que: “Las principales problemáticas que presentan las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social son referentes al área de salud y trabajo”, la cual se considera válida, ya que la principal problemática que se presenta es rechazo de licencias médicas, las que son rechazadas principalmente por causales de orden médico, como reposo injustificado o reposo prolongado, como también un número importante lo ocupan los accidentes con ocasión del trabajo.

La segunda hipótesis planteada señala que: “Los trámites de las personas que acuden a la Superintendencia son ingresados y posteriormente despachados a un profesional quien debe resolver el caso”, la cual se considera válida, puesto que los trámites son ingresados por los ejecutivos de atención de público de la Unidad de Atención de Usuarios, quienes despachan los casos a los departamentos respectivos, sea Médico, Jurídico, Inspección, Actuarial o Enlace, y en esta instancia hay un encargado que los asigna a los profesionales para que los analicen emitan el dictamen.

La tercera hipótesis señala que: “En relación a la resolución, el mayor número corresponde a resoluciones rechazadas para el interesado”, de acuerdo a las cifras aproximadas de la clasificación de las resoluciones, se puede decir que ésta no se corroboró, debido a que el mayor número corresponde a resoluciones aprobadas. Lo que también se puede sondear en los usuarios, ya que acuden a la institución pensando que en los trámites les irá bien y que ésta es una institución que aprueba los reclamos a favor de los usuarios. Es necesario mencionar que este Organismo no es una institución que falla a favor o en contra de alguien, sino que lo que hace es calificar el hecho, con el propósito de fiscalizar las normas de Seguridad Social.

La cuarta hipótesis señala que: “Las personas que recurren a la Superintendencia tienen un escaso conocimiento respecto de la seguridad social”, debido a los resultados obtenidos esta hipótesis se corroboró, ya que un 36,3%, es decir, casi un tercio de los sujetos encuestados no respondió ni dijo conocer ningún aspecto de la seguridad.

La quinta hipótesis señala que: “Las experiencias relativas a la Seguridad Social que las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social han vivenciado, definen negativamente la percepción con respecto a seguridad social”, se refutó, debido a que de las 136 personas que mencionaron haber vivenciado alguna experiencia relacionada con seguridad social, el 55,9% mencionó que la experiencia modificó positivamente la opinión con respecto a la seguridad social, mientras el 34,6% modificó negativamente, y el restante 9,5% no respondió a esta interrogante.

La sexta hipótesis señala que: “La valoración de las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad Social respecto a la institución tiene una connotación principalmente negativa”, hipótesis que también fue refutada, debido a que la calificación más repetida fue la nota 7, y donde más se presentó fue en la atención a usuarios, información y orientación, y conocimiento de los profesionales, entendiendo éste último como los ejecutivos de atención de público.

Finalmente, se puede concluir que independientemente de la percepción que puede haber, se cuenta en Chile con un Organismo autónomo e independiente, la Superintendencia de Seguridad Social, que fiscaliza a las distintas entidades y vela por la correcta aplicación de las normativas legales y reglamentarias vigentes de la Seguridad Social, lo que permite establecer que los derechos sociales de las personas no han sido vulnerados, toda vez que en caso de ser así, este Organismo Fiscalizador vela porque dichas situaciones sean corregidas y se le otorguen los beneficios sociales a quienes correspondan.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez concluida la investigación, podemos dar cuenta de elementos que surgieron en el transcurso de la misma, y que no estaban previstos o contemplamos en el diseño.

El principal hallazgo identificado corresponde al tipo de atención que se brinda en la Superintendencia de Seguridad Social, ya que si bien puede verse como una relación asistencial o como una relación de ayuda en primera fase, en la práctica no es así, puesto que es una relación donde están en juego una gran cantidad de emociones y sentimientos, ya que las personas que acuden a la institución vienen con una carga emocional, debido a que han tenido que experimentar una serie de conflictos y problemas hasta llegar a esta instancia, ya que vienen con rechazos de beneficios, disminuciones de dinero, entre otras.

Por lo tanto, lo fundamental y lo que condicionará la atención del usuario con la Superintendencia va a ser la relación que éste tenga con el ejecutivo de atención de público, ya que la recepción, la empatía, la información y orientación, va a ser lo que a futuro posibilite una buena percepción.

Además, a raíz de esta investigación, se pudo conocer que la Superintendencia de Seguridad Social diseñó, y actualmente desarrolla e implementa un Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar (SIAGF), que se traduce en una importante herramienta a disposición de las entidades administradoras de los regímenes de Prestaciones Familiares y de Subsidio Familiar, ya que éstas ahora cuentan con la información necesaria para optimizar el proceso de reconocimiento y pago de los beneficios respectivos.

Precisamente, el Sistema dispone de una base de datos a nivel nacional que contiene

la información de los causantes y beneficiarios reconocidos de asignación familiar, maternal y subsidio familiar, que se encuentran vigentes, en virtud de lo cual se evita que se pague la asignación familiar o maternal por un mismo causante a distintos beneficiarios, por un mismo causante al mismo beneficiario por más de una vez y que se pague a la vez la asignación familiar o maternal y el subsidio familiar por el mismo causante.

El principal objetivo del SIAGF es garantizar el buen uso del derecho a la asignación familiar y la asignación maternal, financiadas por el Fondo Único de Prestaciones Familiares; y al subsidio familiar financiado por el Fondo Nacional de Subsidio Familiar, y el consiguiente buen uso de los recursos fiscales involucrados. Por lo tanto, no se puede reconocer un causante de Asignación Familiar, Asignación Maternal o Subsidio Familiar sin que exista el respectivo ingreso en el SIAGF.

El SIAGF tiene beneficios para todos los actores que participan en los regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar. En efecto, las entidades administradoras pueden acceder a la información necesaria para optimizar el proceso de reconocimiento y pago de los beneficios respectivos, impidiendo de esta forma el otorgamiento de beneficios de manera irregular, lo cual les facilita el cumplimiento de la normativa vigente.

De su parte, la Superintendencia de Seguridad Social podrá perfeccionar el proceso de fiscalización de los regímenes de Prestaciones Familiares y de Subsidio Familiar y de esta forma optimizar la administración financiera de los Fondos Nacionales respectivos, velando de esta manera por el cumplimiento y observancia de las normas legales.

Por lo tanto, este Sistema de Información también tiene efectos positivos para los beneficiarios, toda vez que el otorgamiento controlado permite la correcta distribución de los beneficios, focalizándolos en las personas que realmente lo

necesitan.

Otro hallazgo identificado, de gran relevancia para la Seguridad Social chilena, es la recientemente aprobada Reforma Previsional, que constituye las bases de un sistema de pensiones dotado de legitimidad social y política, que entrega protección social efectiva a toda la población, independiente de las oportunidades que hayan tenido durante su vida activa, refuerza el carácter solidario del sistema, amplía su cobertura, supera o atenúa las discriminaciones de género y establece un nuevo marco institucional que posibilita una gestión del sistema coherente, articulada y eficiente. (Anónimo, 2008:4)

Los principios generales que informan esta Reforma son el reconocimiento y consagración de derechos sociales fundamentales para hombres y mujeres; la constitución de un sistema de beneficios basado en el principio de la solidaridad y equidad intergeneracional; el rol público del Estado en la institucionalidad del sistema de pensiones; el perfeccionamiento de la industria de administradoras de fondos de pensiones; la generación de mecanismos institucionales orientados a generar mayor competencia en precios y el fortalecimiento de la gestión y colaboración público-privada en la información, provisión y administración de prestaciones, beneficios y servicios previsionales.

(<http://www.senado.cl>)

La Reforma Previsional incorpora nuevos beneficios, beneficiarios y partícipes del sistema que hacen necesario modificar la institucionalidad vigente, de modo de garantizar un otorgamiento eficientemente de los nuevos beneficios.

Para ello se crea el Instituto de Previsión Social (IPS), responsable de la administración del Sistema de Pensiones Solidarias, de los regímenes previsionales que administra el INP y de los Centros de Atención previsional Integral. Estos Centros están destinados a prestar servicios de tramitación de beneficios del Pilar

Solidario, así como garantizar la prestación de servicios esenciales de información del sistema de pensiones para todos los usuarios.

(<http://www.fech.cl/>)

También se crea una Superintendencia de Pensiones, con facultades fiscalizadoras para resguardar el correcto funcionamiento del sistema, incluida la posibilidad de designar un “inspector delegado” que resguarde la seguridad de los Fondos de Pensiones ante eventos que los pongan en riesgos.

En definitiva, la actual Superintendencia de AFP, será reemplazada por la Superintendencia de Pensiones, que además de tener atribuciones de su antecesora, deberá ejercer la supervigilancia y fiscalización del sistema de pensiones solidarias que administra el Instituto de Previsión Social, organismo que reemplazará al actual Instituto de Normalización Previsional (INP). El nuevo instituto, consultará una red de centros de atención previsional integral de cobertura nacional, que estarán encargados de recibir solicitudes de pensión de vejez y remitirlas a la AFP que corresponda para su tramitación.

Lo anterior es de suma importancia para la Seguridad Social chilena, ya que la Superintendencia de Pensiones será la responsable del control y fiscalización del sistema de pensiones, lo que repercutirá a su vez en la Superintendencia de Seguridad Social, debido a que el régimen administrado por el INP, actual materia de competencia de este Organismo, con la Reforma Previsional será fiscalizada por la nueva Superintendencia.

Por último, el tercer hallazgo identificado, tiene relación con las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, ya que estas entidades comenzarán a ofrecer créditos hipotecarios para casas de 1.000 UF, lo que pasará a ser una materia para la Superintendencia de Seguridad Social.

(<http://www.iconstruccion.cl/>)

Son cinco cajas de compensación -La Araucana, Los Héroes, Gabriela Mistral, Los Andes y 18 de Septiembre- que en su génesis tenían la misión de administrar por cuenta del Estado prestaciones de Seguridad Social, como las asignaciones familiares o un subsidio por incapacidad laboral.

Sin embargo, en la actualidad otorgan una amplia gama de servicios y de crédito de consumo o social, como le llaman, que entregan a sus afiliados (trabajadores y pensionados), es el principal producto de estas instituciones.

La idea es que sectores de trabajadores a los que se les dificulta conseguir financiamiento en la banca puedan adquirir una vivienda a través de esta nueva oferta.

Finalmente, es necesario mencionar que el primer hallazgo, que dice relación con el tipo de atención que se brinda en la Superintendencia de Seguridad Social, es algo que va variar dependiendo de los actores que estén inmersos en esta relación, lo que influirá principalmente a ellos. En cambio, los otros hallazgos influyen directamente a la Superintendencia porque por una parte el régimen administrado por el INP que actualmente es competencia de este Organismo pasará a ser fiscalizado por la Superintendencia de Pensiones, y las Cajas de Compensación de Asignación Familiar ofrecerán un nuevo beneficio, materia que será fiscalizada por la Superintendencia de Seguridad Social.

REFLEXIONES EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL

La reforma del Estado en América Latina ha evidenciado que la disminución de gastos en políticas sociales afecta negativamente las condiciones de vida de la población. Es preciso analizar la eficacia y el destino del gasto público y su impacto par los sectores más vulnerables.

Con el proceso de reforma liberal implementado en los distintos países, se abrió la discusión sobre cual el papel del Estado y del sector privado frente a las demandas sociales. Creció la discusión alrededor de las potencialidades de la sociedad civil, de las acciones del llamado “tercer sector” en la implementación de acciones para los distintos aspectos de la cuestión social. El discurso de la solidaridad creció. Así, se estableció la idea del Estado mínimo.

La reducción del Estado afecta también los puestos de trabajo para los trabajadores sociales, que históricamente estuvieron vinculados al sector público. Las medidas de ajustes económicos exigen leyes que limiten los gastos públicos con funcionarios, promueve incentivos para demisiones y restringe las nuevas contrataciones. Se espera con eso reducir los gastos del sector público, favorecer la realización de superávit primarios y mantener la estabilidad monetaria. Para implementar las acciones vinculadas a las políticas sociales crece el incentivo a formar partido con la sociedad civil y también la contratación de trabajadores sociales por tiempo determinado, vinculados a proyectos específicos.

La construcción de molde de Seguridad Social solo puede ocurrir con la efectiva actuación del estado, ya que él es sector capaz de imponer procesos de distribución de rentas, dar impulso al proceso de crecimiento económico en este contexto de crisis. Es preciso defender los derechos sociales destinados a la efectividad de un molde de seguridad social capaz de enfrentar los problemas de la pobreza y exclusión social.

Las estrategias que se impulsan desde el Estado están condicionadas por los modelos políticos imperantes que enfatizan algunos elementos sobre otros, por lo tanto las estrategias no son excluyentes, coexisten y marcan énfasis diferentes en la forma de abordar los problemas sociales. Es por tanto, responsabilidad del Estado crear e implementar políticas públicas orientadas a la satisfacción de necesidades de los sectores más vulnerables, dentro del cual se enmarca el accionar de nuestra profesión.

Históricamente la labor profesional ha estado orientada a resolver de manera eficaz los problemas relacionados con la reproducción de la vida. Es por esto la obligación de asumir necesidades inmediatas como punto de partida del eje de nuestro accionar, es decir, la cualidad que nos caracteriza como interventores sociales. Generalmente esta característica es asociada a la beneficencia o a la asistencia, pero como abordar la intervención es lo que marca la diferencia.

El trabajador social tiene el desafío de comprender el complejo debate sobre el Estado y sus funciones en la actual conyuntura, exige el análisis de la crisis del Estado a partir de la perspectiva política y democrática.

En la actualidad el trabajador social debe enfrentar eficientemente los problemas, como también poseer un alto grado de información, lo cual es un aspecto fundamental en este contexto globalizado, ya que implica poseer un amplio dominio de los recursos existentes y potenciales para enfrentar los problemas sociales. Además debe poseer empatía y capacidad de interactuar, reconociendo y potenciando las diferentes manifestaciones culturales, tanto de comunidades, grupos y sujetos.

Desde los Derechos Humanos se neutraliza la clientelización de las políticas sociales, gran parte de la población piensa que los beneficios que recibe desde los servicios sociales son debido a la gestión del gobierno de turno sin saber que aquellos beneficios son universales y trascienden a la condición política del gobierno.

El Trabajo Social en su vínculo con los Derechos Humanos en una sociedad global, es la búsqueda del bien común, que tenga una influencia real en el modelo económico, político, y en uso de la técnica de la ciencia.

Está contra toda forma de exclusión y discriminación social. Hablamos de una globalización incluyente y solidaria. Aquí es importante el trabajo social con los pobres, pero ello debe hacerse desde el reconocimiento de sus propias capacidades y sobre todo desde sus derechos fundamentales.

Siempre, para el Trabajo Social, el objetivo central de todo modelo de desarrollo debe ser la persona humana y sus derechos esenciales. El desarrollo no se reduce al sólo crecimiento económico. Hay necesidades relacionadas con la igualdad de oportunidades, la participación real de los ciudadanos, la vigencia plena de los derechos sociales y económicos, entre otros.

La globalización afecta de distinta manera a las personas, siendo los que más sufren en este cambio social y económicos los más necesitados. En este sentido el Trabajador Social se ve en la obligación de realizar su trabajo de una forma más global e integradora, es decir, proporcionándoles a las personas las herramientas necesarias, para que estas puedan salir de su condición de precariedad, dejando de ser de esta manera el Trabajo Social netamente asistencial, sino que el asistido es el principal impulsor de su cambio.

En relación a la labor que se realiza en la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social, se puede mencionar que esta unidad es la imagen y cara visible, ya que es allí donde se atienden los reclamos, consultas y apelaciones de las personas que sienten que la Seguridad Social está siendo vulnerada, ya que dicha institución se preocupa de regular las normas del régimen de Seguridad Social chileno y atender con calidad y oportunidad los casos que las personas presentan.

Es aquí donde se puede pensar en una labor profesional netamente asistencial, debido a que las personas acuden a plantear un problema o reclamo concreto, donde es atendido y no necesariamente se le hará un seguimiento. Pero en la práctica uno puede darse cuenta que a pesar de que las materias que son competencia de la Superintendencia están delimitadas, diariamente se ven diversos casos y personas que a su vez los hacen distintos, no se sabe que casos se recibirán y las cualidades de los sujetos que presentaran las problemáticas.

Debido lo anterior, el Trabajador Social cumple un rol fundamental, ya que es indispensable contar con habilidades propias de la relación ayudante-ayudado, ya que el usuario es el núcleo base del conocimiento del Trabajo Social, como también identificar la mayor cantidad de antecedentes que pueden servir para el análisis de los casos.

Del mismo modo, es necesario contar con herramientas que ayuden a enfrentar los casos que se presentan, como utilizar el modelo de intervención en crisis, puesto que la gran mayoría de las personas que acude a la Superintendencia llega con una carga emocional debido a que se les ha presentado algún problema y cuando han querido resolverlo han sido tramitadas y derivadas de institución a institución hasta que llegan a este organismo fiscalizador. Prontamente, para las personas que trabajan en la Unidad de Atención de Usuarios se realizará un curso de manejo de situaciones en crisis y resolución de conflictos, lo que va a ser de gran utilidad en la labor desarrollada.

Hay que destacar que el trabajo en equipo es fundamental en cualquier institución, puesto que se utiliza el esfuerzo de un conjunto de personas para conseguir objetivos en común, en este caso acoger y atender los casos de las personas que acuden a la institución.

Por último, debemos entender la Seguridad Social no tan sólo como un sistema jurídico y económico que forma parte de las políticas sociales del Estado que debe seguir perfeccionándose, sino también como un derecho humano que debe ser respetado. Es aquí donde el Trabajo Social también se está posicionando.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahumada, H. (1972) : **Manual de Seguridad Social**, Santiago de Chile, Editorial Andrés Bello.
- Anónimo (2008) : **Manual Informativo de la Reforma Previsional, Síntesis de los Conceptos Fundamentales**, Gobierno de Chile – Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Arredondo, V. (2000) : **Ciudadanía en movimiento**, México, Universidad Iberoamericana.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), (2001) : **Equidad, desarrollo y ciudadanía. Agenda social II**, Colombia, Alfaomega y CEPAL.
- Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social (CIEDESS), (1992) : **12 Años de Modernización de la Seguridad Social en Chile**, Santiago de Chile, Editado por CIEDESS.
- Hewstone, Miles. Stroebe, Wolfgang. (1994) : **Introducción a la Psicología Social**, Barcelona, España, Editorial Ariel.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991) : **Metodología de la investigación**, México, MacGraw-Hill Interamericana Editores.
- Novoa, P. (1977) : **Derecho de la Seguridad Social**, Chile, Editorial Jurídica de Chile.
- Nun, J. (2000) : **Democracia. ¿Gobierno del pueblo o**

gobierno de los políticos?, Buenos Aires, FCE.

- Orlandini, L.; Cifuentes, H.; Benavides, H.; Valencia, M.; Quiroga, E.; Marabolí, L.; Cortés, I.; y Arnello, J. (1996) : **Anuario período 1995 – 1996 “Un Servicio Público Orientado a la Calidad Total de su Gestión”**, Superintendencia de Seguridad Social.
- Páez, D. (1987) : **Pensamiento, Individuo y Sociedad. Cognición y Representación Social**, Madrid, España, Editorial Fundamentos.
- Villoria, M. (2000) : **Ética pública y corrupción: curso de la ética administrativa**, Barcelona, Tecnos y Universitat Rompeu Fabra.

Referencias Electrónicas

- Tipología (n.d) : (Consultado el 25 de marzo de 2007), http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=tipología
- Problemas (n.d.) : (Consultado el 25 de marzo de 2007), http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=problema
- Percepción Social (n.d.) : (Consultado el 25 de marzo de 2007), <http://academic.uprm.edu/~eddiem/psic3002/id65.htm>

- Seguridad Social (n.d.) : (Consultado el 26 de mayo de 2007),
<http://www.monografias.com/trabajos13/segso/segso.html>
- Coordinación de Iniciativas de Atención al Usuario en la Administración Pública Chilena (2006) : (Consultado el 24 de octubre de 2007),
http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/pa/instituto_de_asuntos_publicos/c200637108dt4cornejo.pdf
- Percepción de la calidad de los usuarios (n.d.) : (Consultado el 24 de octubre de 2007),
(<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/1/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion---Callao-Peru.html>)
- Percepción de usuarios (n.d.) : (Consultado el 26 de Noviembre de 2007),
<http://salud.pcplus.es/mejor-prevenir/nuestro-mecanismos-cerebrales/percepcion.html>)
- Las 10 Principales Transformaciones de la Reforma Previsional (n.d.) : (Consultado el 02 de Marzo de 2008),
http://www.fech.cl/files/10_transformaciones.AFP.pdf
- Reforma Previsional (n.d.) : (Consultado el 02 de Marzo de 2008),
http://www.senado.cl/prontus_senado/antialone.html?page=http://www.senado.cl/prontus_senado/site/artic/20070907/pags/20070907125322.html
- Cajas de Compensación vs Bancos (n.d.) : (Consultado 03 de Marzo de 2008),
http://www.iconstruccion.cl/html_o/news/generico/nn526.html

- Seminario de expertos en democracia y estado de derecho (2005) : (Consultado 10 de Marzo de 2008), http://www.sre.gob.mx/oi/Documentos/zZDefault_Sauri_Espanol.doc
- Política y Seguridad Social: Un reto permanente por la democracia (n.d.) (Consultado el 10 de marzo de 2008), <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlads/cont/2/cj/cj12.pdf>
- Seguridad Social (n.d.) : (Consultado el 15 de abril de 2008), http://64.233.169.104/search?q=cache:goIeTRZuEpoJ:www.cepal.cl/id.asp%3Fid%3D8579+sistema+de+seguridad+social&hl=es&ct=clnk&cd=8&gl=cl&lr=lang_es

ANEXOS

ANEXO 1:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	Sub-indicadores	Ítem
TIPOLOGÍAS DE PROBLEMAS	<p>Tipología: <i>Estudio y clasificación de tipos que se practica en diversas ciencias.</i> (http://buscon.rae.es/)</p> <p>Problemas: <i>Cuestión o punto discutible que se intenta</i></p>	<p>Las tipologías de problemas que aborda la Superintendencia de Seguridad Social son los tipos de problemas o reclamos que aborda, identificando etapas y las resoluciones de éstos.</p>	- Tipos de problemas	- Licencias médicas	<p>- Licencias médicas rechazadas</p> <p>- Licencias médicas reducidas</p> <p>- Derecho a subsidio</p> <p>- Revisión monto del beneficio</p> <p>- Otros</p>		<p>En relación a problemas de licencias médicas, ¿cuáles son los problemas presentados?</p> <p>En relación a problemas de accidentes y</p>

	<p><i>resolver. situación de difícil solución. Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin. Dificultades de orden personal o afectivo. (Ibid)</i></p>			<p>- Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar</p> <p>- Convenios internacionale s</p>	<p>- Revisión monto beneficios - Otros</p> <p>- Afiliación y desafiliación - Crédito social - Otros</p> <p>Reconocimien -to de períodos en el extranjero</p>	<p>enfermedad profesionales, ¿cuáles son los problemas presentados?</p> <p>En relación a problemas del régimen de cajas de compensación de asignación familiar, ¿cuáles son los problemas presentados?</p> <p>En relación a problemas de convenios internacionale</p>
--	--	--	--	--	--	---

				<ul style="list-style-type: none"> - Derecho a pensión - Otros 		<p>s, ¿cuáles son los problemas presentados?</p>
				<ul style="list-style-type: none"> - Prestación de INP 	<ul style="list-style-type: none"> - Pensión - Revisión de cotizaciones - Otros 	<p>En relación a problemas relacionados con el INP, ¿cuáles son los problemas presentados?</p>
				<ul style="list-style-type: none"> - Declaración de invalidez 	<ul style="list-style-type: none"> - Rechazo - Porcentaje - Otros 	<p>En relación a problemas referentes a declaraciones de invalidez, ¿cuáles son los problemas presentados?</p>

			- Etapas		- Descripción de etapas		¿Cuáles son las etapas por las que pasa un reclamo desde que es ingresado hasta que se emite la resolución?
					- Áreas de cada departamento		¿Cuáles son las áreas de cada departamento?
			- Clasificación de resoluciones		- N° de resoluciones aprobadas		De las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Seguridad
					- N° de		

					resoluciones rechazadas		Social, ¿cuántas son aprobadas y rechazadas?
PERCEPCIÓN	<i>La percepción es la rama de la psicología social que estudia las maneras en que formamos y modificamos nuestras impresiones de los demás. Tendencia a evaluar a las personas en función de la primera impresión. Tendencia a evaluar a una persona en función de la impresión más</i>	La percepción social de las personas respecto a la seguridad social se refiere a la construcción colectiva que se elabora en torno a este derecho; el conocimiento de la seguridad	Conocimiento de seguridad social		<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de seguridad social - Objetivos - Actores que intervienen en seguridad social. - Beneficios - Leyes -Financia miento - Otros 		De la siguiente lista de aspectos referentes a seguridad social, ¿qué es lo que conoce?

<p><i>reciente, o sea, lo último que recordamos de la persona. Creencia sobre por qué las personas se comportan como se comportan. Explicar la conducta de un persona en función de factores externos tales como presión de grupo, roles, leyes, deber. Se adscribe la causa de un comportamiento a factores internos o propios de la persona tales como su carácter, intelecto,</i></p>	<p>social, la experiencia que tienen las personas en relación a este tema y la valoración que hacen las personas que recurren a la Superintendencia de Seguridad.</p>	<p>Experiencias con respecto a seguridad social</p>	<p>- Hecho acontecido</p> <p>- Actores involucrados</p> <p>- Valoración de la experiencia</p>	<p>- SUSESO</p> <p>- COMPIN</p> <p>- CCAF</p> <p>- INP</p> <p>- OTROS</p> <p>- Positiva</p> <p>- Negativa</p> <p>- Irrelevante</p>	<p>¿Ha tenido alguna experiencia relacionada con seguridad social?</p> <p>¿Quiénes fueron los actores involucrados en la experiencia de seguridad social?</p> <p>¿Cómo calificaría UD. la experiencia vivida?</p>
--	---	---	---	--	---

	<p><i>principios morales. Este principio establece que, en términos generales, las personas tienden a atribuir las causas del comportamiento de los demás principalmente a factores internos. Este principio establece que en una interacción hay una tendencia de cada sujeto a atribuir las causas de la conducta de la persona con la que interactúa a factores internos, mientras que</i></p>		<p>Valoración de la Superintendencia de Seguridad Social</p>		<p>- Influencia en la opinión</p> <p>- Origen de la actitud</p>	<p>- Si</p> <p>- No</p> <p>- No sabe/No responde</p> <p>- De la experiencia</p> <p>- Influencia externa</p> <p>- Juicios previos</p>	<p>¿Esta experiencia ha modificado su opinión respecto de la seguridad social?</p> <p>¿La experiencia vivida de qué forma ha influido en su opinión?</p> <p>La opinión que tiene usted de la Superintendencia de Seguridad Social,</p>
--	---	--	--	--	---	--	--

	<p><i>atribuye las causas de su propia conducta a factores externos. (http://academic.uprm.edu/)</i></p>				<p>- Objetivos</p> <p>- Información y orientación</p>	<p>- De 1 a 7</p> <p>- De 1 a 7</p>	<p>proviene de ¿la experiencia, influencia externa o juicios previos?</p> <p>De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted las intenciones u objetivos de la institución?</p> <p>De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted la información y orientación que la</p>
--	--	--	--	--	---	-------------------------------------	--

						institución entrega?
					- Atención a los usuarios	- De 1 a 7 De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted la atención a los usuarios que concurren a la institución?
					- Infraestructura	- De 1 a 7 De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted la infraestructura de la institución?
					- Oportunidad en trámites	- De 1 a 7 De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted la

						oportunidad en que se resuelven los trámites?
					-Conocimiento del proceso	- De 1 a 7 De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted el conocimiento del proceso de los reclamos?
					-Conocimiento de profesionales	- De 1 a 7 De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted el conocimiento de los profesionales de la institución?

					- Claridad de resoluciones	- De 1 a 7	De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted la claridad de las resoluciones que emite la Institución?
--	--	--	--	--	----------------------------	------------	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PAUTA DE ENTREVISTA

I. DE LA IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO

1. Nombre : _____
2. Cargo : _____

II. DE LOS TIPOS DE PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN

3. En relación a las siguientes problemáticas, ¿cuáles fueron las presentadas?

Problemáticas	Tipos	Sub-totales	Totales
Licencias médicas	Licencias médicas rechazadas		
	Licencias médicas reducidas		
	Derecho a subsidio		
	Revisión monto del beneficio		
	Otros		
Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	Calificación		
	Derecho a prestaciones		
	Revisión monto beneficios		
	Otros		
Régimen de Cajas de Compensación	Afiliación y desafiliación		
	Crédito social		
	Otros		

Convenios internacionales	Reconocimiento de periodos		
	Derecho a pensión		
	Otros		
Prestación de INP	Pensión		
	Revisión de cotizaciones		
	Otros		
Declaración de invalidez	Rechazo		
	Porcentaje		
	Otros		
Otros reclamos			

III. DE LAS ETAPAS DE LOS RECLAMOS

4. ¿Cuáles son las etapas por las que pasa un reclamo desde que es ingresado hasta que se emite la resolución?

5. ¿Cuáles son las áreas de cada departamento?

IV. DE LA CLASIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

6. De las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social, ¿cuántas son aprobadas y rechazadas?

Problemáticas	Resoluciones aprobadas	Resoluciones rechazadas
Licencias médicas		
Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales		
Régimen de Cajas de Compensación y Asignación Familiar		
Convenios internacionales		
Prestación de INP		
Declaración de invalidez		
Totales		

PAUTA DE ENCUESTA

I. DE LA IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

1. Sexo : _____ Femenino _____ Masculino
2. Edad : _____ años
3. Problema que reclama : _____

II. DEL CONOCIMIENTO DE SEGURIDAD SOCIAL

4. De los siguientes aspectos de seguridad social, ¿qué es lo que conoce? (Puede marcar más de una alternativa?)

- _____ Concepto de seguridad social
- _____ Objetivos
- _____ Actores que intervienen en seguridad social
- _____ Beneficios del sistema de seguridad social
- _____ Leyes
- _____ Financiamiento
- _____ Otros, especificar: _____
- _____ No sabe/ No responde

III. DE LA EXPERIENCIA

5. ¿Ha tenido alguna experiencia relacionada con seguridad social?
(Si contesta No, pase a la pregunta N° 10)

_____ Si _____ No _____ No sabe/No responde

6. ¿Cuál fue la experiencia?

7. ¿Quiénes fueron los actores involucrados en la experiencia de seguridad social?

- _____ Superintendencia de Seguridad Social
_____ Comisión de medicina preventiva de invalidez
_____ Mutual
_____ Cajas e Compensación de Asignación Familiar
_____ INP
_____ Otro, especifique: _____

8. ¿Cómo calificaría usted la experiencia vivida?

- _____ Positiva
_____ Negativa
_____ Irrelevante
_____ No sabe/No responde

9. ¿Esta experiencia ha modificado su opinión respecto de la seguridad social? (Si contesta No, pase a pregunta N° 11)

_____ Si _____ No _____ No sabe/No responde

10. ¿La experiencia vivida de qué forma ha influido en su opinión?

_____ Positivamente
_____ Negativamente
_____ No sabe/No responde

IV. DE LA VALORACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

11. La opinión que tiene usted de la Superintendencia de Seguridad Social, ¿proviene de la experiencia, de influencia externa o de juicios previos?

_____ De la experiencia
_____ De influencia externa
_____ De juicios previos
_____ No sabe/No responde

12. De 1 a 7, ¿con qué nota evalúa usted los siguientes aspectos de la Superintendencia de Seguridad Social? (Marque con una X)

Aspecto	Notas							
	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/ No responde
Objetivos								

Información y orientación								
Atención a los usuarios								
Infraestructura								
Oportunidad en trámites								
Conocimiento del proceso								
Conocimiento de profesionales								
Claridad de resoluciones								

ANEXO 3: TABLAS DE VALORACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

CUADRO N° 9

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted los objetivos de la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted los objetivos de la Superintendencia de Seguridad Social?							Total
		2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	15	8	8	40	32	71	61	235
	De influencia externa	0	0	8	0	7	16	0	31
	De juicios previos	0	0	8	8	0	8	16	40
	No sabe/No responde	0	7	0	0	1	8	0	16
Total		15	15	24	48	40	103	77	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 10

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted la información que se entrega en la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted la información que se entrega en la Superintendencia de Seguridad Social?							Total	
		1	2	3	4	5	6	7		No sabe/No responde
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	8	0	8	15	39	32	125	8	235
	De influencia externa	0	0	0	8	8	0	8	7	31
	De juicios previos	0	8	0	0	24	0	8	0	40
	No sabe/No responde	0	0	0	0	7	8	0	1	16
Total		8	8	8	23	78	40	141	16	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 11

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted la atención a los usuarios en la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted la atención a los usuarios en la Superintendencia de Seguridad Social?						Total
		3	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	15	8	39	55	103	15	235
	De influencia externa	0	0	8	0	16	7	31
	De juicios previos	0	0	0	16	16	8	40
	No sabe/No responde	0	7	0	0	8	1	16
Total		15	15	47	71	143	31	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 12

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted la infraestructura de la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted la infraestructura de la Superintendencia de Seguridad Social?								Total
		1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	0	0	14	32	47	63	56	23	235
	De influencia externa	8	0	0	0	8	8	0	7	31
	De juicios previos	0	8	0	16	8	0	0	8	40
	No sabe/No responde	0	0	0	7	0	0	8	1	16
Total		8	8	14	55	63	71	64	39	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 13

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted la oportunidad de los trámites de la Superintendencia de Seguridad Social?

	¿Con qué nota evalúa usted la oportunidad de los trámites de la Superintendencia de Seguridad Social?							Total
	1	3	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?								
De experiencia	8	24	8	54	39	87	15	235
De influencia externa	0	0	0	8	0	16	7	31
De juicios previos	0	0	8	24	0	0	8	40
No sabe/No responde	0	0	7	0	0	0	9	16
Total	8	24	23	86	39	103	39	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 14

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted el conocimiento del proceso de los trámites de la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted el conocimiento del proceso de los trámites de la Superintendencia de Seguridad Social?							Total
		2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	8	8	32	45	32	94	16	235
	De influencia externa	0	8	0	8	0	8	7	31
	De juicios previos	0	0	8	24	0	0	8	40
	No sabe/No responde	0	0	7	0	8	0	1	16
Total		8	16	47	77	40	102	32	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 15

Tabla de contingencia La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted el conocimiento de profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted el conocimiento de profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social?						Total
		1	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	15	8	15	40	117	40	235
	De influencia externa	0	8	8	0	8	7	31
	De juicios previos	8	0	24	0	0	8	40
	No sabe/No responde	0	0	7	0	8	1	16
Total		23	16	54	40	133	56	322

Fuente: Investigación directa

CUADRO N° 16

Tabla de contingencia: La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene? - ¿Con qué nota evalúa usted la claridad de las resoluciones de la Superintendencia de Seguridad Social?

		¿Con qué nota evalúa usted la claridad de las resoluciones de la Superintendencia de Seguridad Social?							Total
		2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde	
La opinión que usted tiene la Superintendencia de Seguridad Social, ¿de dónde proviene?	De experiencia	8	8	16	70	24	101	8	235
	De influencia externa	0	0	8	0	8	8	7	31
	De juicios previos	0	0	0	16	16	0	8	40
	No sabe/No responde	0	0	7	0	0	8	1	16
Total		8	8	31	86	48	117	24	322

Fuente: Investigación directa