



UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES
Escuela de Trabajo Social

**El Trabajador Social como agente socioeducativo en materia de
Previsión Social**

Tesis para optar al Título de Trabajador Social

Profesora guía: Paola López López.

Alumnas: Paola Caro Uyarte.

Daniella Flores Sepúlveda.

María Mur Lobos.

Santiago de Chile, marzo, de 2021

Dedico esta tesis primeramente a Dios, por ser mi fortaleza y mi soporte espiritual. A mi madre, por su apoyo con el cuidado de mis hijos para poder estudiar y llegar hasta el final de mi carrera. A mi padre que desde el cielo debe estar orgulloso de su hija mayor por el logro alcanzado. A mi familia, mi esposo Mauricio Sandoval por ser mi apoyo incondicional, e inspirarme con sus sabios consejos, y a mis 2 hijos. Reconocer a mis hermanos, a mi cuñada Alejandra, amigos, y hermanos en Cristo por sus oraciones y aliento a seguir avanzando y no claudicar en la vereda del camino.

Todo lo que he logrado con este trabajo, es por cada uno de ustedes los aquí nombrados.

Paola Caro Uyarte.

A Dios primeramente la Honra, Honor y gracias, porque sin Él nada de esto hubiera sido posible. A mi esposo Ariel Bahamondes, quien ha sido mi compañero todos estos años de estudio. Mis papás, Danilo Flores y Adela Sepúlveda, que siempre han creído en mí y me han enseñado a ser perseverante y valiente, mis hermanas, cuñado y sobrino Nicolás. Mis abuelos Hernán y Jaime, y a mi amada abuelita Emelina Poblete, que estaría orgullosa de verme llegar a la meta, por el gran amor que me dio y todo lo que me enseñó. Por último mis compañeras tesistas, con las que compartimos 6 años de amistad y con las que finalizo este bello proceso.

Desde el nacimiento del sol hasta donde se pone, Sea alabado el nombre de Jehová.

Sólo a Dios la Gloria.

Daniella Flores Sepúlveda.

El presente trabajo, el permitirme haber vuelto a estudiar y en sí cada logro, no es sino gracias a Dios y a la oportunidad que me ha brindado toda mi familia, quienes han estado en cada paso. En razón de esto es que quisiera dedicarles esta tesis, en especial a mi amado esposo quien me ha incentivado siempre ha alcanzar cada una de mis metas he ir por más, a mi madre por estar siempre dispuesta a ayudarme, y por sobre todo a mis pequeñas hijas María Paz y Emilia, quienes me han regalado sus horas para poder concretar una meta que hoy se plasma en estas hojas.

María Soledad Mur L.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestros agradecimientos a la Universidad Miguel de Cervantes y escuela, por ser inclusiva, humanista y cristiana pues representan nuestros valores de vida.

Destacar de manera especial, a nuestra profesora Paola López, quien nos presentó este desafío y tomamos con gusto, por su orientación, guía y consejos que nos sirvieron para dar forma y llevar a cabo nuestra tesis.

A aquellos docentes y profesionales Trabajadores Social que nos entregaron sus conocimientos y las herramientas necesarias para formarnos como estudiantes y profesionales.

Reconocer a nuestras compañeras por su ayuda, consejos, discrepancias y aciertos, con las cuales a través de los años de forjamos una linda y gran amistad.

Agradecemos a todas aquellas personas, que de alguna manera nos apoyaron para sacar adelante este proyecto.

Muchas Gracias

ÍNDICE

Dedicatorias.....	1
Agradecimientos.....	5
Resumen.....	8
Introducción.....	9
Capítulo I Antecedentes generales.....	11
1.1 Justificación.....	11
1.2 Problematización.....	17
1.3 Objetivos.....	22
1.4 Limitaciones del estudio.....	23
Capitulo II Marco de referencia.....	24
2.1 Evolución de la Seguridad Social en Chile.....	24
2.2 Sistema de Seguridad Social.....	27
2.3 Definición Constitucional de Seguridad Social.....	28
2.4 Seguridad Social y Derechos Humanos.....	30
2.5 Sistema de Pensiones.....	34
2.6 Asesoramiento Previsional.....	43
2.7 Falencias en el acceso a la información en previsión social a largo del tiempo.....	46
2.8 Encuesta Nacional de Protección Social.....	49
2.9 Recomendaciones de la FITS en materia de Protección Social.....	54
2.10 Colegio de Trabajadores Sociales en Chile en el Consejo de la Sociedad Civil	56
2.11 Previsión Social en las escuelas de Trabajo Social.....	57
2.12 Teoría General de la Seguridad Social.....	59
2.13 Teoría de los roles.....	60
Capitulo III Metodología.....	62
3.1 Enfoque epistemológico.....	62
3.2 Tipo de Estudio.....	62

3.3 Universo.....	63
3.4 Muestra.....	63
3.5 Criterios de la muestra.....	65
3.6 Técnicas de validez de la investigación cualitativa.....	65
3.7 Técnica de recolección de datos.....	65
3.8 Variable de estudio.....	65
Capítulo IV Resultados.....	66
4.1 Análisis descriptivo.....	66
4.2 Análisis Interpretativo.....	74
Capítulo V Conclusiones.....	80
Bibliografía	84
Anexos.....	87

RESUMEN

Chile cuenta con una larga historia de desarrollo de Políticas Sociales, Seguridad Social y otros componentes del Sistema de Previsión Social. Es responsabilidad del Estado, generar las condiciones de vida y de previsión social, hacia la población. Sin embargo, esto no está visibilizado, en este sentido los Trabajadores Sociales deben tener un rol clave en la entrega de la información al usuario y que esta se entregue de manera clara, precisa y cercana a estos.

El propósito de la presente tesis pretende presentar el Rol Socioeducativo, que ha de tener el Trabajador Social en materia de previsión social. Para esto se hace fundamental, la directa relación entre bienestar de la población y el desarrollo de los mismos.

Palabras Clave: Previsión Social - Rol - Socioeducativo.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en lo que refiere a materia de previsión social, nos encontramos en un contexto complejo, en donde a diario nos enfrentamos a diversas discusiones respecto a que camino ha de tomar gran parte del sistema de previsión social, al respecto pudiera parecer complejo adentrarse a investigar una temática que pudiera seguir teniendo diversas modificaciones y cuyo resultado final aún no está del todo claro.

Aún más, en el presente año la discusión del constituyente recién comienza y no es prejuicioso preguntarse si las modificaciones, realmente jugaran a favor de los ciudadanos, en específico a la población más vulnerable y con una situación socioeconómica compleja o bien se logre una previsión social más justa y equitativa, tan anhelada y muchas veces poco escuchada para la sociedad.

No obstante lo anterior, este estudio plantea una discusión más allá de cómo funciona el actual sistema de previsión social y se inmiscuye en cuanto a que rol ha de cumplir el trabajador social en materia de previsión social, las razones del porque este tema ha de estudiarse, se relacionan directamente por al menos dos razones, primeramente con el hecho de que gran parte de la población usuaria presenta un alto grado de desconocimiento en este punto, lo cual resulta del todo preocupante si se considera que dicho desconocimiento ha de traer una serie de consecuencias en efecto cadena que pudieran generar problemáticas de diversa índole, en uno de los ciclos de vida que presenta mayores carencias económicas en nuestro país, es importante mencionar en este sentido que la Seguridad Social y con ello la previsión social es un derecho garantizado tanto constitucionalmente como en tratados internacionales ratificados por Chile y, a razón de esto parte de ello implica que la población se encuentre informada al respecto.

Por otra parte, esto responde a que sin duda el trabajador social representa y cumple una función como agente social del todo indiscutible, generada por años de formación y trabajo, respondiendo frente a las diversas complicaciones y problemáticas sociales.

En este sentido dicha labor se remonta a sus comienzos como formación, en donde el rol de estos ha estado siempre vinculado a la protección de los derechos de la sociedad en su

conjunto, velar por la integridad de las personas y su bienestar, es precisamente estos puntos en los que hace ingreso el trabajador social y ha de cumplir un rol, cual es dicho rol, cuán necesario es que lo cumpla, como se cumple y como ha de cumplirse es parte de lo que se estudiara en el presente documento.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES

1.1. JUSTIFICACIÓN

La realización de esta investigación aportará una serie de elementos que ciertamente son de gran relevancia para la profesión, en primer término, permitirá visibilizar una problemática existente hoy por hoy en la sociedad y que dice relación con el fuerte desconocimiento que tienen los usuarios respecto a las temáticas que serán mencionadas en el desarrollo de la investigación, y respecto de la cual existe una arista sumamente cruda y que en términos generales se presenta en una etapa del ciclo vital en que se encuentra en una situación compleja, nos referimos a pasar a la población pasiva, accediendo a una pensión de vejez en el sistema de pensiones, y que también se relaciona en muchas ocasiones a una situación de invalidez, sobrevivencia u otro, siendo entonces ambas situaciones, un escenario complejo y que pudiera ser de falencias en diversos aspectos.

Sin duda el Sistema de Seguridad Social es uno de los temas que generan mayor discrepancia a nivel social, doctrinario, político y estatal. En este sentido, los movimientos no más AFP, son solo una pequeña muestra de aquello. Pero efectivamente, ¿cuánto conocen los chilenos el funcionamiento de las AFP, quienes asesoran, intervienen y fiscalizan en este sistema?

En este mismo contexto será que en el año 2008 surge la iniciativa de los Fondos de Educación Previsional (FEP) a cargo de la correspondiente Subsecretaría, que por medio de la educación buscaba generar conocimientos en relación al pilar contributivo solidario y de la próxima obligatoriedad de cotizar que tendrían los trabajadores a honorarios, entre otras cosas que contemplaba la entrada en vigencia de la nueva normativa, esto permitiría generar un saber previsional en la población de manera amplia y generalizada, este programa que aún se sigue convocando continúa teniendo el mismo objetivo, y es ejecutado por organismos de diversa índole como ONG, fundaciones, corporaciones, etc.

Pudiera darse a entender entonces que, hasta el día de hoy, la población no registra un conocimiento tan acabado al respecto, debido a que éste sigue ejecutándose.

En relación con la temática en cuestión encontramos que, en el año 2016, Osvaldo Macías, entonces Superintendente de Pensiones señala dentro de los desafíos a cumplirse en cuanto a pensiones, mejorar el “bajo nivel de conocimiento: ampliamente documentado en diversas encuestas (EPS, FHS)”, añadiendo cuales serían las medidas propuestas por la Comisión Bravo:

- Desarrollar programas de educación en Seguridad Social
- Establecer que las administradoras de Fondos de Pensiones deban mantener programas de educación previsional.
- Identificar e implementar objetivos estratégicos, metas e indicadores del programa y logros asociados al Fondo de Educación Previsional (FEP).
- Transformar el actual FEP en un fondo de recursos de programas piloto de intervención.

Situación actual y desafíos, sistema de pensiones, Osvaldo Macías, Superintendente de Pensiones, PUC-Facultad de Derecho. Recuperado 15 de junio de 2020, de: https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/articulos-10996_recurso_1.pdf

En este mismo sentido, el estudio realizado por la IPSOS, Estudios Claves 2002, señala entre sus principales hallazgos: “Esta medición fue aplicada sobre personas que han cotizado alguna vez en su vida. Si bien una alta proporción de ellas declara estar algo o muy informada acerca del sistema chileno de pensiones (75%), este grado de conocimiento es limitado y decae al consultar por APV¹ o cuenta 2 como instrumentos de ahorro complementario.” Agrega además “La preocupación por el monto mensual a recibir una vez jubilado es transversal. El 77% indica estar muy preocupado por la cifra, preocupación que es compartida por todos los segmentos estudiados.”

Finalmente podemos destacar el informe entregado por la Encuesta de Opinión y Percepción del Sistema de Pensiones en Chile del año 2015, elaborado por la comisión

¹ Ahorro Previsional Voluntario

asesora presidencial sobre el sistema de pensiones, encabezada por David Bravo, en ella podemos destacar los siguientes elementos:

- Del total de afiliados al sistema de AFP no pensionados, un 21% indica haberse cambiado voluntariamente al menos una vez de AFP y un 8% haber cambiado de fondo.

- Los encuestados dicen conocer en un 86% y 85% la edad legal de jubilación de hombres y mujeres, respectivamente. Un 78% dice conocer el bono por hijo, seguido por 53% que dice conocer el APV, 41% dice conocer la Pensión Básica Solidaria, mientras que 31% sabe que la cotización obligatoria de los independientes y 12% conoce el Aporte Previsional Solidario.

- Al preguntar a las personas por la edad legal de jubilación de hombres y mujeres y el monto y requisitos de la Pensión Básica Solidaria, la proporción de personas que dice conocer estos elementos y los conoce realmente, disminuye: 77% conoce la edad legal de jubilación de hombres, 67% conoce la edad legal de jubilación de mujeres y un 8% conoce el monto de la Pensión Básica Solidaria y 2% conoce los requisitos para acceder a ella.

- 38% de los afiliados AFP dice conocer la tasa de cotización, 16% realmente la conoce. 72% de afiliados AFP sabe que los fondos acumulados en su fondo de pensión son de propiedad personal. 11% del mismo grupo sabe cuánto cobra su AFP de comisión, 45% dice haber recibido alguna vez una cartola de su AFP y de estos 38% califica la información de esta como suficientemente clara. Por último, 26% se siente muy o algo informado de la rentabilidad de sus fondos.

De esta información, incluso sin un análisis de mayor profundidad, deja en manifiesto el grado importante de desconocimiento y en específico, que dicho conocimiento se encuentra justamente localizado en las áreas en donde el trabajador social tiene gran presencia, por ejemplo, en todo lo que dice relación con el pilar solidario. Por otra parte, hay un bajo nivel de cambio de institución y de fondos, lo cual podría asociarse precisamente al desconocimiento por parte de los usuarios, y ser una materia que las personas de nivel

socio económico medio y estratos menores, al no estar informados, optan por no realizar ninguna gestión al respecto.

En este mismo sentido, vuelve a ser importante la labor de los asesores previsionales, que si bien deben cumplir una serie de requisitos establecidos por ley y regulados por la Superintendencia de Pensiones, este es un trabajo remunerado, accesible solo para las personas con un fondo que les permita pagar la asesoría, la cual se cancela en UF y es proporcional al monto ahorrado, pudiendo alcanzar el 2% del fondo ahorrado por el trabajador es decir opera eficientemente para quienes cuenten con los medios para recibir dicha asesoría durante el transcurso de su vida o bien en el caso de llegado el momento de pensionarse, cuentan con montos importantes que hacen viable y efectiva dicha asesoría, sin perder parte importante de sus fondos.

A razón de lo anterior, hoy se encuentran acreditados 549 asesores previsionales, debido a ser una temática que importa a toda la población y que es un factor tan importante para acceder a una buena vejez, pareciera ser que dicho número se condice solo con una necesidad de una pequeña parte de la población. En este sentido según las proyecciones del INE, centradas en base al Censo 2017, “el número de personas con más de 65 años en Chile, llegó a 2.260.222 en total”. *Adultos mayores en Chile: ¿Cuántos hay? ¿Dónde viven? ¿Y en qué trabajan?* (2020). Recuperado 15 de junio 2020, de <https://www.ine.cl/prensa/2020/04/15/adultos-mayores-en-chile-cu%C3%A1ntos-hay-d%C3%B3nde-viven-y-en-qu%C3%A9-trabajan>

Esto revelaría que existe 0.0002 asesores por cada mayor de 65 años, a considerar que, en noviembre de 2020, según datos de la Superintendencia de Pensiones *Primera - SP. Acceso reportes Centro de Estadísticas.* (2020). Recuperado 12 junio, 2020, de https://www.spensiones.cl/inf_estadistica/afipen/mensual/2020/11/m44.html, se pensionaron 7.892 personas sólo por concepto de pensión de vejez lo cual entrega el dato de que existirían 0,069 asesores por persona pensionada.

La pregunta que se genera entonces es ¿dónde se informa en la actualidad la población que no accede a la asesoría pagada?, si bien no hay ningún estudio al respecto podríamos señalar que seguramente se recurre por una parte a los trabajadores sociales funcionarios municipales, quienes tienen ya un rol en este contexto desde la tramitación del pilar solidario

básicamente, o bien las oficinas relacionadas con la temática, tales como ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS).

Por otra parte, encontramos los medios de comunicación y páginas de internet que se relacionan con la temática, el riesgo en este último caso pudiese ser alto ya que la información no siempre resguarda el 100% de veracidad, entre estos encontramos por ejemplo “Felices y Forrados”, que no ha estado exento de polémica. Al ingresar a dicha página las recomendaciones para mejorar la pensión de una persona parecieran ser de todas formas bastante básicas ya que además no son personalizadas y señalan entre otros: “conocer la clave de acceso a internet de tu AFP” y “cambiarse de fondo informado ya que este es un derecho de todas las personas”, señalando que en su página informan al respecto. Existen otros portales como rankia.cl que también tiene puesto el foco en el sistema de pensiones.

Si bien la información que entregan este tipo de instituciones o portales pudiese ser agradecida por la población y estar conforme a datos verídicos, pero finalmente no pareciera trascender demasiado para poder tomar decisiones al respecto por parte de la población en general.

En este sentido, el actuar cotidiano para con los usuarios por parte de los trabajadores sociales en las más diversas instituciones lo convierten en un traductor de los programas públicos hacia la sociedad, la característica de familiarización con la profesión genera un grado de confianza, siendo en reiteradas ocasiones, el primer profesional con el que cuentan los usuarios para informarse, a conciencia, que le prestará atención e información bajo la búsqueda del bienestar.

Estas características, antes descritas, hacen al trabajador social, poseedor de una herramienta que actualmente es sin duda pocas veces encontradas en otras profesiones, y que permiten llevar a cabo el mencionado trabajo socioeducativo con respecto a la materia en cuestión, bajo la dinámica de confianza entre las partes. Esto facilitará el conocimiento para los actores involucrados, lo cual sin duda va a repercutir en el trabajo y rol que cumple como profesión, a la vez que en razón de los valores que promueve la profesión, tales como la igualdad, libertad y dignidad del ser humano se podrán derribar aquellas barreras sociales que impiden el buen funcionamiento y acceso a la información y con ello a las mejores

decisiones en materia previsional, como también poder exigir los derechos que le son propios al usuario, y que están construidas sobre cimientos fundamentados en la legislación vigentes, buscando avanzar de un sistema de capitalización individual a un Sistema de Seguridad Social, en el que si bien, la forma o institucionalidad pudiese cambiar, el rol que el trabajador social desarrolle permita avanzar hacia el ejercicio de los derechos en sintonía con las necesidades sociales.

Actualmente se discute la reforma al sistema de pensiones, así como también la posibilidad de retiro ante ciertas contingencias, hoy la pandemia mundial, mañana pudiese ser otro factor que abra la discusión, cualquiera fuera el veredicto al respecto, resulta fundamental que el trabajo socioeducativo de los trabajadores sociales siga presente y se tome el lugar que la población requiere que tengan.

En términos generales además, la presente investigación producirá conocimiento desde y para la profesión, que tomando en antecedente todo lo antes descrito, permitirá reafirmar el rol socioeducativo, que esta ha tenido históricamente y que sin duda hoy por hoy no solo se encuentra vigente sino que va aún más allá y resulta primordial para la sociedad, la capacidad de mantener esta línea de trabajo así como también permite reafirmar la importancia que al ser este un profesional que actúa directamente con los usuarios del sistema, se encuentra presente a lo largo del ciclo vital y toma mayor fuerza específicamente cuando estos se encuentran en una etapa de mayores falencias tanto físicas como sociales.

Entonces para concretar, la realización de esta investigación cubrirá una esfera poco trabajada en nuestra profesión y que consideramos es fundamental realzar en la actualidad, y dice relación con la función socioeducativa en materia de previsión social, de manera generalizada llegando a un mayor número de beneficiarios, en atención a las múltiples funciones en donde se desarrollan los trabajadores sociales y por tanto el alcance que ha de tener es del todo relevante, generando además una invitación a la profesión para especializarse en la materia, de forma de poder entregar más y mejores herramientas a los usuarios.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

En el Documento de política de la FITS: El papel del Trabajo Social en los Sistemas de Protección Social. (2016), menciona: “Los trabajadores sociales utilizan sus conocimientos, experiencia y habilidades para abogar dentro de los servicios para garantizar que las personas que utilizan los servicios sean tratados con dignidad y sean capaces de tomar decisiones con respecto a la atención que reciben. Como profesionales sociales alientan a que todos los demás grupos de profesionales trabajen para construir conjuntamente entendimientos con sus clientes y trabajar hacia la autodeterminación de la persona.” (pág. 10.)

En este contexto, el problema de investigación se focaliza en el proceso de construcción y resignificación permanente que ha de tener el Trabajo Social, en este sentido, uno de los constantes cuestionamientos dice relación con el rol que han de cumplir, y respecto a esto podemos mencionar la importancia de su desempeño como agente social de cambio en pos del desarrollo de las personas. Para esto, se encuentra en una constante búsqueda del bienestar de los individuos, atendiendo sus carencias sociales en los distintos espacios y ciclos vitales de las personas.

Es posible visualizar una arista del trabajo social, que es de gran importancia dar a conocer y de esta forma generar más y mejores herramientas, que permitan un rol activo, preventivo y educativo, nos referimos específicamente a la Seguridad Social y el trabajo social como sistema de engranaje.

Es importante, considerar dentro del trabajo social, el rol que tiene este, no solo en términos de conocimiento, sino que también en cuanto a la labor que este ejecuta al interior de una empresa en las áreas de bienestar y gestión de personas, que si bien es una labor que permite la educación al usuario y entregar diversas herramientas a estas, esta pudiere no ser suficiente, por el contrario, resulta de gran relevancia considerar esta temática desde una visión más amplia que permita visualizarla de una manera universal, en donde sean más los beneficiarios de dicho enfoque.

Esta búsqueda se relaciona directamente con el gran desconocimiento que existe hoy en día en la población respecto al tema previsional, específicamente en el manejo de fondos, formas de retiro, y en términos prácticos, en general el uso del Sistema de Seguridad Social en su conjunto. Considerando también la actual brecha de conocimientos en esta materia en atención a los factores de ingresos y educación de los usuarios, hacen aún más relevante un pronto actuar.

Una de las importantes innovaciones de la Encuesta de Protección Social (EPS) ha sido el proporcionar evidencia sobre la información y conocimiento del sistema de pensiones por parte de los afiliados. En 2004 la EPS muestra que menos de un 2% de los afiliados conoce la comisión que paga. Por otra parte, sólo un 22% es capaz de entregar aproximadamente el monto correcto de su saldo de pensiones acumulado. El desconocimiento del sistema se presenta incluso en el descuento que se realiza mensualmente para efectos de las cotizaciones, en el caso de dos tercios de los afiliados. También está presente en diversos aspectos del sistema de pensiones, revelando un cuadro en el que las personas, obligadas a realizar el ahorro previsional, no muestran interés o comprensión de las variables más relevantes que determinan el valor de uno de sus activos más importantes, el fondo de capitalización individual. Este fuerte desconocimiento ha traído como consecuencia, entre otros aspectos, dos reacciones:

Por una parte, ha hecho tomar conciencia que en los más de 25 años del sistema de capitalización individual se había dado por descontado que las personas no requerían información ni educación previsional. Para contrarrestar lo anterior, la reforma previsional del año 2008, elaborada por la comisión Marcel, ha enfatizado la importancia de estos procesos y los ha comenzado a incorporar en las políticas públicas.

Un segundo aspecto de gran relevancia para otro de los ejes de la discusión y que son parte de las observaciones de la comisión Bravo, son las implicancias que trae consigo el desconocimiento por parte de los usuarios. En efecto, si solo una fracción ínfima conoce los precios que se pagan a las AFP por la administración de los ahorros previsionales, el resultante es una alta insensibilidad de la demanda al precio como aspecto estructural, lo que se traduce en una falla de mercado que tiene como consecuencia mayores costos de

administración, por cuanto las AFPs tienen pocos incentivos para reducir sus comisiones como estrategia para atraer afiliados.

Por otra parte una mirada a las diversas páginas de las diversas AFP vigentes, nos permite visualizar que las preguntas frecuentes, en términos generales se encuentran más vinculadas a un aspecto procedimental de funcionamiento tales como: dónde se pagan las cotizaciones, cómo se pagan, pago fuera de plazo, claves de internet, certificados entre otros, marcando cierta distancia la AFP Modelo que dentro de estas preguntas contempla el por qué cambiarme a dicha AFP, que tendría un tinte más bien publicitario, no obstante es efectivamente la Aseguradora con la menos comisión, sin señalar al respecto si esto se condice con mejor rentabilidad, su lema se relaciona con mejorar el sueldo por medio de bajar dicha comisión. También toma cierta distancia AFP Cuprum, que, dentro de sus preguntas frecuentes, contempla información directa para el cotizante en cuanto a sus fondos, mercado y ahorro, a diferencias de las otras cuyas respuestas están enfocadas más bien en trámites para el empleador. En este sentido la información directa que entregan de acceso fácil de entender y manejar pareciera ser también escasa, no obstante, entregan las cartolas correspondientes al usuario, si este no maneja los términos y conceptos necesarios, su entendimiento pudiese resultar complejo.

Es evidente entonces que existe un desequilibrio en el acceso a la información, de la cual la única institución que está obligada a hacer frente por ley ha de ser la superintendencia de pensiones, pero que en efecto, pareciese que no se aborda la temática desde una visión totalmente social o desde la casuística y desde la cercanía que se requiere para hacer frente a las inquietudes de los usuarios, y por tanto el asesoramiento si bien existente, presenta problemáticas en razón a la brecha digital que esta requiere, o información que pudiese resultar muy técnica para los usuarios, respondiendo más bien de manera general ante cada caso, buscando responder inquietudes o asegurando el correcto funcionamiento de las instituciones, lo cual no siempre implica un asesoramiento, esto entre otras, lo cual sin duda es necesario y del todo relevante, ya que ha de manifestarse en la calidad de vida que han de enfrentar los usuarios al momento del retiro.

Es sumamente trascendente que quienes cumplen un rol social de alcance directo con los usuarios, cuenten con las capacidades y herramientas que permitan no sólo contener al beneficiario y buscar mejores soluciones, sino que poder asesorar durante todo el ciclo vital

adulto en dichas materias, a objeto de que pudiese éste, tomar las mejores decisiones que se encuentren a su alcance, asesorando a las personas en relación a su situación previsional individual y familiar en consideración a su tramo etario.

Se trata de cumplir un rol de asesoramiento social previsional que implicara desde esa lógica lo financiero, es decir, hacerse cargo de una problemática que enfrentan los usuarios y respecto de la cual no existe una institución con la suficiente cobertura realizando tal labor, quedando una laguna que es imprescindible abordar, y una de las formas de hacerlo es primero contando con las capacidades y habilidades, visibilizando la problemática y entregando las mejores herramientas a los usuarios, para de esta forma fuera cual sea el Sistema de Seguridad Social imperante, se cuenten con los instrumentos y se esté siempre a la búsqueda de mejorar las condiciones de vida y bienestar de los ciudadanos, ya sea como actor socioeducativo y asesor en el sistema imperante o miembro activo en visibilizar las necesidades sociales, para un Sistema de Seguridad Social justo, equitativo y de acceso universal.

En la actualidad no existen herramientas educacionales para el usuario final, en las que pudiera tomar decisiones respaldadas en base a conocimiento objetivo, en miras del sólo interés de éste en términos certeros, por el contrario, las únicas herramientas con las que cuenta se relacionan a 3 factores a saber:

- a- Fondo de Educación Previsional (FEP): iniciativa estatal, que financia proyectos a ONG de los más diversos espacios, pero que buscan en términos concretos educar a la población en temas específicos de reforma previsional, obligatoriedad de cotizar de los independientes y características generales del pilar solidario, sin entrar en la casuística específica del usuario, se realiza además en diversos ciclos vitales de los usuarios que no dicen estricta relación con las necesidades que tiene la población que se encuentra en situación de pensionarse u otro, haciendo más bien hincapié en la mera importancia de cotizar.
- b- Superintendencia de Pensiones: se relaciona directamente con velar por el correcto funcionamiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones, del Instituto de Previsión Social y de la Administradora de Fondos de Cesantía, y no específicamente en un rol orientador, más bien busca que los actos se ejecuten

dentro del marco legal, lo cual no siempre dice estricta relación con un mejor uso del sistema y guía a los usuarios.

- c- Asesores Previsionales: si bien están regulados por la superintendencia y deben rendir exámenes para verificar su conocimiento, su trabajo ha de ser contratado para recibir las asesorías durante el transcurso de vida de los usuarios, y así mismo en el caso de el momento de jubilarse, el costo en ese caso dependerá del tipo de retiro, recibirán una comisión de hasta el 2% del saldo destinado a financiar esta con un tope de 60 UF en las rentas vitalicias, y un 1,2% con un tope de 36 UF en el caso del retiro programado. Esto permite generar al menos la inquietud respecto del grado de objetividad que pudiera prevalecer, ya que, si bien la ley pudiera presumir la buena fe al respecto, existe un incentivo económico respecto a la decisión que ha de tomar el usuario.

En términos concretos, las únicas herramientas de asesoría y educación con las que cuenta el usuario formalmente son las antes descritas, el resto obedece a consultas que pudiesen efectuar por diversos medios, como trabajadores sociales de municipios, páginas informativas en internet, entre otras. Considerando que la materia en cuestión se caracteriza por la incertidumbre, desconocimiento, sumado al malestar social que reviste actualmente la temática, pareciera ser fundamental, que los usuarios reciban información y asesoramiento de libre e igualitario acceso universal, que entregue información completa y atinente a las inquietudes que generan las materias antes señaladas, siendo para esto último, la labor que desarrolla el trabajador social, un elemento fundamental como puente entre ambos ya que, como se mencionó con anterioridad, el trabajador social ha cumplido históricamente un rol educativo, garante de derechos y agente social, orientando a aquellos individuos que necesiten desarrollar determinadas capacidades con las que puedan hacer frente a los distintos problemas sociales, ya sean individuales o colectivos.

Es claro que la falta de información o bien que esta no se encuentre establecida en términos de una lectura simple acorde a todo tipo de usuarios, en consideración a los índices de desarrollo humano donde las personas no siempre logran entender lo que lee, perjudica a los sectores más vulnerables y de estratos menores, sin embargo, son éstos quienes más requieren utilizar de sus fondos provechosamente. La población no sólo desconoce bajo qué modalidad pensionarse, o cómo cambiarse de AFP, sino que también en cuanto al

sistema de multifondos, como lo ha venido señalando de forma reiterativa desde el año 2002, la encuesta de protección social y si bien en la actualidad estos indicadores pudieren haber mejorado producto de la información que surge a raíz del retiro del 10% esto sería solo una presunción. Cabe recordar que cuando se establece este sistema previsional, entre las obligaciones del Estado está el que las personas puedan tomar decisiones informadas.

1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo se define el Rol del Trabajador Social como agente socioeducativo en materia de previsión social?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General:

Analizar al trabajador social como agente socioeducativo en materia de seguridad y previsión social.

1.4.2. Objetivos específicos:

- 1.- Definir el origen de la experiencia del profesional en previsión social
- 2.- Identificar las materias de consulta frecuente del sistema de pensiones según nivel socioeconómico y educacional.
- 3.- Caracterizar el rol socioeducativo del trabajador social en materia de previsión social.
- 4.- Relacionar áreas de desconocimiento, de acuerdo al ciclo vital de los usuarios.

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Sin duda en los tiempos que corren hoy por hoy, una de las mayores complicaciones que presenta el siguiente trabajo es , lograr reunir un numero de entrevistas suficientes para generar una tendencia, discrepancia o diferencias, y con ello un resultado que permita alcanzar el objetivo general de esta tesis, en razón de la situación actual de Pandemia presente a nivel mundial, sin duda esto representará un obstáculo o bien dificultad para reunir la información señalada así como también otro tipo de fuentes que pudiesen haberse obtenido de manera presencial.

Por otra parte, otra barrera o inconveniente que se pudiera presentar, es la falta de estudios acabados en la materia a nivel nacional, es decir, al no ser una temática ampliamente abordada, siendo este mismo punto lo que inicia este estudio, es posible que se dificulte el acceso a este tipo de información y requiera una construcción de estos elementos.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA Y TEÓRICO

2.1. EVOLUCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

La beneficencia en Chile ha sido la primera forma de ayuda a los más necesitados, son los particulares quienes cumplen el primer rol de Seguridad Social a través de programas de ayuda, principalmente de atención médica. Luego con la industrialización, surgen los seguros sociales y con estos las prestaciones que en sus inicios tenían como enfoque al trabajador, para luego extenderse a la familia. El financiamiento de estos seguros en un inicio era parte del trabajador y el empleador, más adelante el Estado interviene como tercer contribuyente.

Durante el primer gobierno de Alessandri Palma se hace necesario dictaminar leyes en pos del trabajador, debido al descontento social y político de la población, entre ellas encontramos la ley N° 4.054 con relación al seguro obrero obligatorio, N° 4.055 sobre accidentes del trabajo, entre otras.

En 1925 por primera vez la constitución política establece la protección social en el artículo 10°, en donde protege al trabajo, la industria y la previsión social en cuanto a las condiciones mínimas de bienestar y necesidades personales y de la familia, indicando al Estado el deber de velar por la salud y bienestar higiénico del país. Esto da inicio al mayor desarrollo en la cobertura de prestaciones e instituciones de seguros sociales hasta mediados de la década del 50.

En el gobierno de Jorge Alessandri Rodríguez se realiza un diagnóstico a los regímenes e instituciones a través de la Comisión de Estudios de la Seguridad Social², el cual concluye (en 1964) que el sistema previsional era ineficaz y estaba al borde del colapso. El Estado decide incrementar el financiamiento y aumentar las tasas de cotización.

²Esta Comisión fue formada el año 1959, dirigida por el abogado Jorge Prat Echaurren e integrada por diversos especialistas. Se elaboraron 13 informes distribuidos en dos tomos publicados por la Editorial Jurídica de Chile durante los años 1964 y 1965. Se le considera el estudio más amplio y completo efectuado sobre la materia en Chile y, habitualmente, se le conoce bajo el nombre de "Informe Prat".

Algunos de los datos recaudados por la comisión, de este sistema de reparto, son los siguientes: la Seguridad Social tenía una cobertura de 7,45 millones de personas (70% de la población), entre trabajadores activos, pensionados y cargas familiares. La formulación de política previsional estaba en manos de ocho ministerios, entre ellos el de Trabajo y Previsión Social, Justicia, Salud, Obras Públicas, entre otros. La administración de las prestaciones sociales estaba a cargo de más de treinta cajas de Previsión, siete Cajas de Compensación de Asignación Familiar, tres Mutualidades de Accidentes del Trabajo y múltiples Servicios de Salud. El 90% de la población afiliada pertenecía al Servicio de Seguro Social, Caja de Empleados Particulares y Caja de empleados públicos.

El sistema en general y las prestaciones en particular establecían tratos diferentes de acuerdo con los estratos sociales y gremios a los que pertenecían los trabajadores, no era lo mismo ser un obrero afiliado al Servicio de Seguro Social que un empleado público. Finalmente, la forma de financiamiento de la previsión social era un conjunto de contribuyentes: afiliados, empleadores, Estado y por último la población en general mediante impuestos específicos. Este es uno de los puntos más críticos ya que el nivel de las tasas de cotización para trabajadores y empresarios correspondían al 50% de las remuneraciones.

Con el advenimiento del golpe de Estado se instala una dictadura militar en Chile, que lleva a cabo profundos cambios en materia de Seguridad Social, entre ellos la privatización del Fondo de Sistemas de Pensiones donde se transitó desde una visión colectiva de la Seguridad Social en el ámbito de pensiones a una visión individual de los riesgos de cada trabajador con una cuenta individual de ahorro que es administrado por las administradoras de fondos de pensiones (AFP). Similar situación se registró con la instauración de la salud privada donde iniciaron su actividad las instituciones de salud previsional Isapre ambos cambios quedaron plasmados en la constitución que dicho gobierno instaurará, consolidando un nuevo modelo de político neoliberal, que traerá diversas consecuencias que pueden visualizarse hasta el día de hoy, y respecto de las cuales se deja en manifiesto en razón al carácter subsidiario que tomará el estado y en el artículo 19 N° 9 y 18 de la misma carta.

En 1980 mediante las reformas a los regímenes de pensiones y salud, el rol de la Seguridad Social se reestructura. Es así como a través de la publicación del Decreto Ley N°3.500, se establece un nuevo sistema de pensiones basado en la capitalización individual, el cual permite al privado participar en la administración de los Fondos de Pensiones basados en la libre competencia y en una economía de mercado.

Para el paso de un sistema de reparto, a un sistema de capitalización individual, se establecieron ciertos principios a saber:

- Universalidad subjetiva: impone a la Seguridad Social la protección para la población que pueda ser perjudicada por alguna contingencia social.
- Universalidad objetiva: obliga a la Seguridad Social cubrir riesgos y contingencias sociales que influyen a la población.
- Suficiencia: las prestaciones económicas causadas por pérdida, suspensión o disminución de la capacidad laboral y de salud en caso de enfermedad, deben ser suficientes para atender adecuadamente las necesidades procedentes de tales contingencias.
- Solidaridad: beneficios mínimos garantizados por el Estado, de general y uniforme aplicación, para todos los trabajadores que participan del sistema.
- Unidad: las acciones y programas de la Seguridad Social establecen un todo orgánico, teniendo como fin último alcanzar mejores condiciones de vida, salud y trabajo para la comunidad.

De igual manera se establecen fundamentos para el funcionamiento del modelo, considerando los principios de una economía de mercado, estos son:

- Administración privada: parte de la administración de la Seguridad Social se encomienda al sector privado, originando la competencia y responsabilidad para mejorar la calidad de los servicios y extender la cobertura de los beneficios.
- Libertad de elección: se entrega la responsabilidad al trabajador para decidir sobre las opciones que considere le favorezca en cuando a las instituciones y prestaciones.

- Descentralización de los programas: especialización por programas, creándose instituciones propias para cada uno.
- Rol subsidiario del Estado: el Estado asume sólo aquellas funciones que los particulares no son capaces de emprender y que son necesarias desde lo social, cumpliendo un rol de regulación y fiscalización dentro de la Seguridad Social.

2.2. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

En 1919 se crea la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que incorpora la noción de justicia social a su constitución, en la primera frase, como fundamento indispensable de la paz universal: "Considerando que la paz universal y permanente sólo puede basarse en la justicia social" (Constitución de la Organización Internacional del Trabajo -OIT-, 1919). Desde entonces la OIT adoptó el término y lo define como "el conjunto de medidas para hacer frente a tres tipos de necesidades o contingencias":

- Necesidad de Atención Médica.
- Pérdida o reducción sustancial de ingresos debida a enfermedad, maternidad, accidente laboral, vejez, invalidez, fallecimiento del sostén de la familia o desempleo.
- Costos derivados de la crianza de los hijos.

El término de Seguridad Social puede ser visto como una forma de generar justicia social. En Chile, en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia, el Estado ha generado un conjunto de leyes, políticas, y medidas tendientes a generar condiciones de Seguridad Social.

A este conjunto de conceptos derivados de la Seguridad Social, se entenderá que conforman el sistema previsional, disponible para las personas que en las distintas etapas de su vida deban afrontar una contingencia que les impida generar ingresos, en este sentido lo que pretende es adelantarse o "prever" el futuro.

"Cada persona en Chile, dependiendo de su situación personal y enfrentada a un riesgo o a un evento de vida, debe conocer sus derechos o alternativamente, si no los conoce, debe

saber dónde o a quién acudir en busca de dicha información o asesoría.” *Seguridad Social como un derecho humano*. (2020). Recuperado 14 mayo 2020, de <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/seguridad-social/>

2.3.DEFINICIÓN CONSTITUCIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

La Constitución vigente, correspondiente a la carta de 1980, reformada en el año 2005, la cual dispone en el Capítulo III, que trata de los Derechos y Deberes Constitucionales, artículo 19 N.º 18, que se asegura a todas las personas:

“- El derecho a la Seguridad Social.

- Las leyes que regulen el ejercicio de este derecho serán de quórum calificado.
- La acción del Estado estará dirigida a garantizar el acceso de todos los habitantes al goce de prestaciones básicas uniformes, sea que se otorguen a través de instituciones públicas o privadas. La ley podrá establecer cotizaciones obligatorias.
- El Estado supervisará el adecuado ejercicio del derecho a la Seguridad Social”.

Este numeral ha de entenderse complementado por el numeral 9 del mismo artículo 19, el que garantiza:

“- El derecho a la protección de la salud.

- El Estado protege el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo.
- Le corresponderá, asimismo, la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud. Es deber preferente del Estado garantizar la ejecución de las acciones de salud, sea que se presten a través de instituciones públicas o privadas, en la forma y condiciones que determine la ley, la que podrá establecer cotizaciones obligatorias.
- Cada persona tendrá el derecho a elegir el sistema de salud al que desee acogerse, sea éste estatal o privado”.

Finalmente, se debe señalar que el ya citado artículo 19, en su numeral 7, letra h), establece que “No podrá aplicarse como sanción la pérdida de derechos previsionales”.

Este artículo y sus enumerando, permiten establecer que, pese a la falta de definición en la carta fundamental, dicho documento contempla la existencia de la Seguridad Social, no obstante, esto, el problema que se genera dice relación con que, al no entregar, esta queda sujeta a interpretación que, si bien puede ser amplia, también pudiera ser restrictiva.

Por otra parte, el estado asume un rol de garante respecto de la Seguridad Social y se establece por primera vez, que las prestaciones pudieran ser otorgadas tanto a través de instituciones públicas como privadas. Teniendo un rol subsidiario, su campo de acción estará determinado por esta lógica.

Esto último produce un gran cambio ya que se abrió la posibilidad de que las prestaciones las pudieren otorgar entidades de carácter privado, sean con o sin fines de lucro, siendo este un elemento de gran relevancia, ya que deja de manifiesto la importancia que tiene el encontrarse frente a uno u otro paradigma político y como esto pudiese generar una serie de consecuencia, es decir que el paradigma político imperante, influye en todas las políticas sociales que se han de regular. Este último elemento causa toda una regeneración de cómo han de funcionar los componentes del Sistema de Seguridad Social, lo cual hoy por hoy es posible apreciar y vivenciar en toda su magnitud.

Además, abre la opción de establecer por ley, cotizaciones previsionales, existiendo una base impositiva de carácter imperativo para financiar las prestaciones, las que se podrán complementar con otras de carácter netamente voluntario, y con esto buscar incentivar a los afiliados a mejorar esas prestaciones, con un esfuerzo individual.

En relación con el derecho a la salud, entrega al Estado, sólo la responsabilidad de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de salud, sin tener entonces, un rol ejecutor exclusivo, destacándose que esto será sin perjuicio de la libre iniciativa privada y siendo las personas quienes escojan al respecto de en qué sistema quieren atenderse. De esta forma se verá potenciada la industria privada, existiendo incluso el traspaso de recursos públicos a privados.

Respecto a la Seguridad Social y su tratamiento en la constitución vigente, es del todo relevante comenzar diciendo que ésta no contempla una definición de dicho término, cuestión que resulta a lo menos extraña, siendo esta la carta fundamental que nos ha de regir, esto pudiera tener una visión más amplia, en el sentido que al no estar definida y por tanto tendría un marco de acción más flexible que permitiera adaptarse a los cambios sociales, pero por otra parte ha generado una sensación de incertidumbre respecto a un tema que socialmente revista gran relevancia.

Por esta razón es que doctrinariamente se acude a la definición que entrega la Comisión de Reforma de la Seguridad Social Chilena, de 1960, que lo define como: “La rama de la política socioeconómica de un país, por la cual la comunidad protege a sus miembros asegurándose condición de vida, salud y trabajo socialmente suficientes, a fin de lograr mejor productividad más progreso y mayor bienestar común”.

2.4. SEGURIDAD SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS

Resulta de toda lógica, considerar un elemento transversal en las diversas temáticas que atañen al trabajo social, y que revisten gran trascendencia en torno a la materia en cuestión, en este sentido es relevante apreciar que ha de aportar la declaración universal de derechos humanos, que pudiera ser considerada el foco de origen y lineamiento de las libertades, garantías y derechos de toda persona.

El 10 de diciembre de 1948 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, esta tiene sus fundamentos en ser un ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse. Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

En dicho documento, es posible encontrar en su artículo 22:

“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la

organización y 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.”

Es más, ratificando la importancia de la temática en cuestión, reitera dicha materia en el artículo 25:

“1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”

Recientemente, el autor argentino Juan Bautista González Saborido publicó un análisis en torno a la Seguridad Social como Derecho Humano y su relación con las Políticas Públicas.

El autor, estudia la Seguridad Social como derecho humano esencial y por tanto un derecho social. A partir de esto, busca establecer la relación que ello tiene con el diseño de las políticas públicas en la materia, postulando que esta relación trae como consecuencia una concepción diferente del sistema de seguridad social, a tal punto que existe un cambio de paradigma en el sistema de seguridad social.

Esta clasificación es de singular relevancia, pues ello implica que el derecho a la seguridad social debe estar basado en los principios políticos de cooperación, solidaridad y justicia social.

Partiendo de la base, que los derechos humanos deben ser interpretados y aplicados en base a un “ethos” que tenga presente la dignidad de la persona humana como centro de las políticas públicas, fundada en su carácter único e irrepetible. Es decir que las políticas públicas que se diseñen no deben limitarse a establecer derechos meramente formales, sino que deben dirigirse a las realidades concretas de las personas situadas en contextos históricos y socioculturales determinados. Así las políticas de seguridad social, según este “ethos”, deben estar orientadas especialmente a los sectores vulnerables y excluidos, que son los más necesitados de cobertura frente a los riesgos sociales. Esta concepción de la seguridad social es generadora de un nuevo paradigma en la materia, que está fundamentado en los principios de universalidad, de solidaridad, de redistribución de la

riqueza y de justicia social. A través de este paradigma según el autor, sería posible enfrentar con mayores posibilidades de éxito las nuevas realidades de la globalización, del crecimiento de la economía informal y de la exclusión social.

Así, concluye que, “Desde esta comprensión del enfoque de derechos, es que advertimos que existen numerosos fundamentos y evidencias acerca de la posibilidad de trazar vínculos y relaciones entre el campo de los derechos humanos y los principios que suelen orientar o guiar las políticas sociales, económicas y las estrategias de desarrollo. El potencial encuentro entre estos ámbitos dependerá en gran medida de la decisión de cambiar la lógica de formulación de ciertas políticas públicas y sus niveles de universalidad, transparencia y fiscalización. Es decir, en este caso, como realizar un cambio de paradigma en la formulación de la política de seguridad social”. *La Seguridad Social como Derecho Humano y su relación con las Políticas Públicas*. González Saborido, Juan B. Argentina. Revista Argentina de Derecho de la Seguridad Social - Número 6 - agosto 2019

Por otra parte, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, fue suscrito por Chile el 16 de septiembre de 1969, en la materia que nos refiere, encontramos en la Parte III, artículo Artículo 9: “Los Estados Parte en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social.”

Respecto de dicho tratado, el mismo establece que se levantarán informes periódicos de cada nación que suscribe, respecto de los avances y retrocesos que se pudieran hacer presentes, en este contexto el año 2015, el Consejo económico y social de Naciones Unidas, representado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, presentó las “Observaciones finales sobre el cuarto informe periódico de Chile.”

Este documento muestra tanto las apreciaciones positivas como las negativas. En específico respecto del tema de Seguridad Social, el documento hace un balance positivo respecto de la reforma previsional del año 2008, que llevo a cabo la ex presidenta Michelle Bachellet donde se reforzó el pilar solidario, elevando las pensiones para este segmento, según instrumento de focalización que se abordará en la paginas siguientes. Pero en el mismo contexto presenta sus indicaciones a saber:

“20. El Comité acoge con satisfacción las reformas iniciadas al sistema de seguridad social que incluyen la creación y financiamiento de un pilar solidario. Sin embargo, le preocupa que un gran sector de la población aún esté fuera del sistema previsional y que el Estado parte aún no cuente con un sistema de protección social universal que brinde niveles mínimos de protección a toda la población (art. 9).

Teniendo en cuenta su observación general núm. 19 (2008), sobre el derecho a la seguridad social y su declaración sobre niveles mínimos de protección social (2015), el Comité insta al Estado parte a que:

a) Intensifique sus esfuerzos por elaborar un sistema de seguridad social que garantice una amplia cobertura social que asegure las prestaciones adecuadas a todos los trabajadores y a todas las personas, incluidos los grupos más desfavorecidos y marginados a fin de que puedan tener condiciones de vida dignas;

b) Redoble sus esfuerzos en la determinación de niveles mínimos de protección social que incluyan garantías básicas de seguridad social;

c) Tome las medidas necesarias para asegurar que el sistema de seguridad social funcione de forma efectiva, aun cuando la responsabilidad de hacer efectivo este derecho, particularmente en el sistema de pensiones se haya delegado a entes no estatales.” *Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales examinó el cuarto informe periódico de Chile sobre la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (E/C.12/CHL/4) en sus sesiones 34.^a y 35.^a, celebradas los días 9 y 10 de junio de 2015 (E/C.12/2015/SR.34 y 35), y aprobó en su 50.^a sesión, celebrada el 19 de junio de 2015.*

Finalmente resulta importante señalar que este es el último informe emitido al respecto y se está a la espera del nuevo documento que debía ser confeccionado en junio del presente año, según lo indica el mismo informe en estudio.

2.5.SISTEMA DE PENSIONES

En relación al sistema de pensiones imperante en Chile, en 1981 entra en vigencia el Decreto Ley 3500, herramienta que integra un régimen obligatorio de pensiones basado en la capitalización individual de contribuciones, la cual tendrá una administración privada de libre elección para los afiliados, con esto se pone fin a al antiguo sistema de pensiones que funcionaba bajo la lógica de reparto, administración de carácter estatal y con beneficios definidos, en la cual las imposiciones que realizan los trabajadores activos y el Estado van a un fondo común con el cual se financia la pensión de cada persona.

Dando paso entonces a la capitalización individual obligatoria, en virtud de la cual, cada afiliado tiene una cuenta donde se depositan sus cotizaciones previsionales equivalentes al 10% de la remuneración, las cuales son invertidas por las Administradoras de Fondos de Pensiones para obtener rentabilidad. Al término de la vida laboral activa, ese capital (el ahorro previsional más las ganancias obtenidas) es devuelto al afiliado o a sus beneficiarios sobrevivientes como una pensión.

Los trabajadores afiliados al antiguo régimen y aquellos que iniciaron sus labores hasta diciembre de 1982, pudieron optar entre ambos sistemas de pensiones, existiendo para el resto de los trabajadores la obligación de incorporarse al régimen establecido por el mencionado decreto ley. Este cambio implicó para el Estado asumir una deuda asociada al déficit previsional causada por el cambio de régimen que ascendió al 2% del PIB anual entre 1981 y 2006 (Uthoff, 2008). “Más aún, los resultados de la reforma de 1981 generaron una serie de críticas en cuanto a las brechas resultantes de equidad, de rentabilidad y en la tasa final de sustitución de los ingresos.” *Sistemas de protección social en américa latina y el caribe*. Chile, Claudia Robles Farías, Naciones Unidas, CEPAL, enero de 2013.

Hacia el año 2006, comienza a estudiarse la tasa de ocupación en relación con la tasa de cotizantes del Sistema de Seguridad Social, y se estima que la mitad de los cotizantes no alcanzarían a financiar una pensión mínima al final de su vida laboral. En este contexto comienza una serie de discusiones para introducir reformas al sistema.

En este contexto el año 2006, por mandato de la entonces presidenta Sra. Michelle Bachelet, se crea el consejo asesor Presidencial para la reforma Previsional, encabezada por Mario Marcel Cullell.

El diagnóstico que esta comisión construyó, así como la propuesta, basada en un trabajo en conjunto con la superintendencia, otros ministerios y organizaciones de los más diversos estamentos; sentó las bases para la reforma previsional que se efectuaría en años posteriores, logrando generar acuerdos en torno a los cambios que han de ser necesarios para mejorar las pensiones, cambiando las denominadas pensiones asistenciales, por las pensiones básicas solidarias, generando un cambio en la forma de percibir dichos conceptos de una mecánica asistencial a un concepto más elevado de protección social, que encontrarán un espectro más amplio de beneficiarios, contribuyendo a la equidad de género ya que, considera a las mujeres que no han tenido una trayectoria laboral, como sujetos de postulación en el pilar solidario, que si bien sigue siendo focalizado y contiene prerequisites que siguen estando arraigados a los sectores que se encuentran en general dentro del 60% de mayor vulnerabilidad según registro social de hogares, sienta las bases también para generar el denominado bono por hijo y para considerar a un gran número de beneficiarios que antes quedaban excluidos.

La reforma, aprobada en 2008, busca aumentar la articulación entre los componentes contributivo y no contributivo para mejorar la cobertura y equidad en el acceso a la protección social, incrementar la densidad de las cotizaciones para aumentar las pensiones recibidas y disminuir la presión fiscal, estimular la formalización del empleo y el ahorro previsional, y mejorar la equidad de género (Subsecretaría de Previsión Social, 2008). Respecto de la efectividad de estos objetivos y cuánta equidad lograron finalmente, es uno de los grandes cuestionamientos sociales.

Así la Ley N° 20.255 que reforma el sistema previsional chileno y que constituye el cambio más importante al sistema desde la creación de las AFP en 1980, considera:

- i) Capitalización individual obligatoria (pilar contributivo)
- ii) Ahorro Previsional Voluntario (APV) (pilar voluntario)
- iii) Sistema de Pensiones Solidarias (SPS) (pilar solidario).

2.5.1. Sistema de Capitalización individual

El sistema de capitalización individual obligatoria consiste en que todos los trabajadores deben depositar cada mes un porcentaje de su sueldo o ingreso en una cuenta personal en una Administradora de Fondos de Pensiones.

Esos recursos tienen como objetivo financiar la pensión futura que recibirá la persona en la etapa de retiro. El ahorro previsional se realiza mediante la cotización o depósito en una cuenta de AFP de un monto equivalente al 10% de la remuneración o renta imponible del trabajador, más un porcentaje que corresponde a la comisión que cobra la AFP por gestionar esa cuenta y un porcentaje adicional para acceder al Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS).

2.5.1.2. Pensión de invalidez

Tienen derecho a pensión de invalidez los afiliados no pensionados que sean menores de 65 años los hombres y de 60 las mujeres y que, por consecuencia de enfermedad o accidente común, sufren un menoscabo permanente en su capacidad de trabajo. La invalidez, sea en su carácter de total o parcial, es evaluada por una Comisión Médica Regional (CMR) que funciona en cada región del país y que depende de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones. Los dictámenes de estas comisiones pueden ser apelados por el afiliado, por la Administradora o por la Compañía de Seguros de Vida con la cual tenga contratado el seguro respectivo, ante una Comisión Médica Central, con sede en Santiago. Luego de tres años, la invalidez debe ser revisada, pudiendo quedar sin efecto en el evento de que se haya producido la recuperación del beneficiario. Por lo tanto, la evaluación de la invalidez por las comisiones médicas es efectuada mediante dos dictámenes: El primero tiene lugar cuando el afiliado sufre la contingencia, otorgándole –en el caso de declararlo inválido– el derecho a pensión de invalidez total o parcial a contar de la fecha de la declaración, por un período aproximado de tres años.

De existir dudas respecto de la legislación aplicable a la contingencia invalidante, sobre si corresponde al régimen de accidentes del trabajo o al sistema de pensiones, se debe solicitar el pronunciamiento de la Superintendencia de Seguridad Social. El segundo dictamen es emitido sobre la base de la reevaluación de la invalidez del beneficiario, en el plazo de tres años contado desde la fecha del primer dictamen.

Como resultado de este segundo dictamen, puede suceder que el trabajador continúe con la pensión en forma definitiva, ya sea en carácter de invalidez parcial o total según el resultado de la reevaluación; o bien, experimente una disminución de la invalidez a menos del 50% de su capacidad de trabajo, cesando en este caso su pensión.

El fallecimiento del beneficiario, antes del plazo de tres años requerido para emitir el segundo dictamen, genera pensión de sobrevivencia. Para acceder a la pensión mínima de invalidez, el trabajador requiere: haber sido declarado inválido por la Comisión Médica competente; no tener derecho a garantía estatal de pensión mínima de vejez; registrar, a lo menos, dos años de cotizaciones en cualquiera de los sistemas previsionales durante los últimos cinco años anteriores a la fecha en que es declarada la invalidez, o estar cotizando al momento en que esta es declarada en caso de que se produzca a consecuencia de un accidente y siempre que este hubiera ocurrido después de su afiliación al sistema, o haber completado 10 años de imposiciones efectivas en cualquier sistema previsional; y no percibir ingresos por un monto igual o superior a la pensión mínima de invalidez.

2.5.2. Financiamiento de las pensiones

Estas se financian con el saldo acumulado en la cuenta individual de cada afiliado. Sin embargo, si este saldo resulta insuficiente para financiar una pensión igual a la mínima, los fondos del afiliado se complementan con un pago de transferencia de fondos que realiza el seguro de invalidez y sobrevivencia (SIS) quien entrega los recursos, para que el fondo de pensiones proceda a pagar las pensiones de invalidez o sobrevivencia siempre que el trabajador cumpla con los requisitos legales.

El saldo acumulado en la cuenta individual del afiliado es en general insuficiente para financiar las pensiones de invalidez y sobrevivencia, especialmente cuando los siniestros

ocurren a temprana edad. Con el objeto de que los afiliados o sus beneficiarios logren financiar una pensión que sustituya los ingresos, la Ley establece que las AFP deben contratar un Seguro de Invalidez y Sobrevivencia en favor de sus afiliados. Los requisitos para financiar las pensiones a través del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia son: si es trabajador dependiente, tener contrato vigente a la fecha del siniestro; si es trabajador independiente, haber cotizado en una AFP el mes calendario anterior al siniestro; y si es trabajador dependiente cesante, estar en esta condición por un período no mayor a 12 meses a la fecha del siniestro y registrar a lo menos seis meses de cotizaciones en el año anterior contado desde el último día del mes en que dejó de prestar servicios.

2.5.3 Saldo

El saldo acumulado en su cuenta individual por cada afiliado se compone del capital acumulado durante todo el tiempo de vigencia de esta cuenta, más el Bono de Reconocimiento si lo hubiere el cual se genera de la preexistencia de cotizaciones en el sistema antiguo de reparto, más el aporte adicional que la Administradora debe efectuar en los casos de invalidez y sobrevivencia y más los traspasos que realice el afiliado desde su cuenta de ahorro voluntario.

El saldo que tendrá el cotizante, y que formará la masa sujeta a formar la pensión que este tendrá al terminar su periodo de cotización, corresponderá a su capital acumulado, por concepto de cotización obligatoria, más la masa formada por la cuenta de ahorro voluntario, si es que este lo tuviera, esto contempla las ganancias o pérdidas que hubiera tenido durante todo este periodo.

2.5.4. Modalidades de pensión

Respecto de la forma en que los afiliados podrán acceder a su derecho a pensión, los afiliados que cumplan los requisitos para tener derecho a pensión de vejez y los declarados inválidos, una vez ejecutoriado el segundo dictamen, podrán disponer del saldo de su cuenta de capitalización individual con el objeto de constituir una pensión.

Para hacer efectiva su pensión, cada afiliado puede escoger libremente entre las siguientes modalidades: Retiro Programado, Renta Vitalicia Inmediata y Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida.

2.5.5. Retiro programado

En esta modalidad el trabajador, al pensionarse, mantiene su cuenta individual en la Administradora a la que está afiliado y retira anualmente –en mensualidades– la cantidad resultante de dividir el saldo acumulado por el capital necesario para pagarle una unidad de pensión y, al fallecer, a sus beneficiarios con derecho a pensión.

Esta anualidad se expresa en Unidades de Fomento, se recalcula cada 12 meses y la entidad responsable de su pago es la Administradora. Bajo esta opción el afiliado o beneficiario asume el riesgo de rentabilidad del Fondo de Pensiones y de sobrevivencia.

El trabajador, al escoger esta modalidad, mantiene la propiedad de sus fondos, de manera que si fallece estos se destinan íntegramente al pago de las pensiones de sobrevivencia o constituyen herencia en caso de no existir beneficiarios de pensión.

El afiliado puede revocar en cualquier momento su decisión en favor del retiro programado y optar por las alternativas de renta vitalicia inmediata o de renta temporal con renta vitalicia diferida.

2.5.6. Renta vitalicia inmediata

Los afiliados tienen derecho a contratar el pago de la pensión con la Compañía de Seguros de Vida que libremente elijan, la que se compromete a pagarles una renta mensual – expresada en Unidades de Fomento– hasta su fallecimiento y, posteriormente, pensiones de sobrevivencia a sus beneficiarios.

En esta modalidad de pensión el trabajador pierde la propiedad de los fondos acumulados en su cuenta individual, los que son traspasados a la Compañía de Seguros, como también el riesgo de sobrevida y de la rentabilidad futura de los fondos.

Este contrato es irrevocable y entra en vigencia a partir del primer día del mes en que la Administradora efectúa el traspaso de los fondos de la cuenta individual. A contar de ese momento la Compañía de Seguros es la única responsable del pago de las rentas vitalicias y pensiones de sobrevivencia. No obstante, existe una garantía estatal en el evento de cesación de pagos o declaratoria de quiebra de la Compañía, que cubre la totalidad de la pensión mínima y, respecto de rentas vitalicias de montos superiores, el 75% del exceso por sobre esa pensión mínima. En todo caso, esta garantía no puede exceder de 45 Unidades de Fomento mensuales, equivalentes a US\$ 1.239.

Por la modalidad de renta vitalicia inmediata tienen derecho a optar solo aquellos afiliados que puedan contratar una renta igual o superior a la pensión mínima de vejez garantizada por el Estado.

2.5.7. Renta temporal con renta vitalicia diferida

En esta modalidad, el trabajador contrata con una Compañía de Seguros de Vida el pago de una renta vitalicia mensual –expresada en Unidades de Fomento– a contar de una fecha futura posterior al momento que se pensiona.

Durante el período que media entre la fecha en que se decide por esta alternativa y la fecha de inicio del pago de dicha renta, el afiliado recibe mensualmente de la Administradora una pensión que se calcula distribuyendo los fondos retenidos para este propósito en la cuenta de capitalización individual, como pagos ciertos a la misma tasa usada para el cálculo de los retiros programados.

Los fondos retenidos en la cuenta individual para pagar la renta temporal pertenecen al afiliado y, por consiguiente, a su fallecimiento los beneficiarios recibirán en conjunto la misma pensión que él percibía y, si no hay beneficiarios, los recursos constituyen herencia. Por el contrario, los fondos traspasados a la Compañía de Seguros para el pago de la renta

vitalicia diferida son de propiedad de esta. La renta vitalicia diferida no puede ser inferior al 50% del primer pago de la renta temporal ni superior al 100%, contando con garantía estatal en los mismos términos que los señalados anteriormente para la renta vitalicia inmediata.

2.5.8. Pilar Solidario

Uno de los elementos más significativos de la reforma previsional del año 2008, es precisamente la introducción del pilar solidario, el cual si bien no es universal, se financia por medio de ingresos públicos y reemplaza a los programas estatales existentes hasta ese entonces, de subsidios para alcanzar la pensión mínima y a las pensiones asistenciales (PASIS). La PASIS estaba diseñada con un concepto asistencial, bajo las características de un subsidio social y no como un componente del sistema de pensiones.

De esta forma podemos observar que actualmente el pilar solidario contempla dos puntos a saber:

1. La Pensión Básica Solidaria (PBS) de vejez y de invalidez

Es aquella que se entrega a las personas que por diversas razones no tienen derecho a recibir una pensión tanto como titular o como beneficiario de pensión de sobrevivencia, pero que sí reúnen ciertos requisitos de edad, focalización socioeconómica y residencia señalados en la Ley N° 20.255 para acceder al beneficio. La PBS de vejez e invalidez se financia completamente con recursos fiscales.

Para solicitar una de vejez, los requisitos son los siguientes:

- a. Haber cumplido 65 años tanto mujeres como hombres.
- b. Integrar un grupo familiar perteneciente al 60% más pobre o vulnerable de la población de Chile.
- c. Acreditar 20 años continuos o discontinuos de residencia en Chile, contados desde los 20 años del solicitante y por un lapso no inferior a cuatro años de residencia en los últimos cinco años.

Para solicitar una Pensión Básica Solidaria de invalidez, los requisitos son los siguientes:

- a. Tener entre 18 y 65 años y haber sido calificado con invalidez por una comisión médica.
- b. Integrar un grupo familiar perteneciente al 60% más pobre o vulnerable de la población de Chile.
- c. Acreditar cinco años continuos o discontinuos de residencia en Chile durante los últimos seis años.

Sistema de AFP - SP. Superintendencia de Pensiones - Gobierno de Chile. Recuperado 16 junio 2020, de <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-propertyvalue-9897.html>

2. El Aporte Previsional Solidario de vejez

Este beneficio es financiado por el Estado, para quienes hayan cotizado al Sistema de Pensiones contributivo, al que pueden acceder las personas que tengan una pensión base inferior o igual a la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS) y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que señala la Ley N° 20.255.

Tienen derecho a solicitar Aporte Previsional Solidario:

- Personas titulares de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia del sistema de AFP.
- Personas que reciben pensiones del IPS.
- Personas con derecho a una pensión de sobrevivencia otorgada por la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Ley N° 16.744).
- Pensionados por gracia, exonerados políticos, Ley Rettig y Ley Valech, que además perciban otra pensión del sistema de AFP o del IPS. En estos casos se le deducirá del monto calculado como APS el monto de la pensión que perciban por reparación.

Los requisitos para optar a un APS de vejez son:

- Tener a lo menos 65 años.
- Tener una pensión base inferior a la PMAS.
- No ser imponente ni pensionado de Dipreca o Capredena.

- Acreditar 20 años continuos o discontinuos de residencia en Chile contados desde los 20 años; y por un lapso no inferior a 4 años en los últimos 5 años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud para acogerse a los beneficios.
- Integrar un grupo familiar perteneciente al 60% más pobre de la población de Chile.

Las personas declaradas como inválidas por la Comisiones Médicas pueden solicitar el APS de invalidez, cuando la suma de sus pensiones sea menor a la PBS y pertenezcan al 60% de la población más pobre del país. Para ello deben acreditar residencia en Chile de cinco años en los seis años anteriores.

Ambos beneficios pueden solicitarse en la institución que le paga la pensión: AFP o IPS.

“La PMAS se reajusta en julio de cada año según el IPC anual; a partir de julio de 2019, alcanza a \$325.646.” *Sistema de AFP - SP. Superintendencia de Pensiones - Gobierno de Chile.* <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-propertyvalue-9897.htm>

2.6. ASESORAMIENTO PREVISIONAL

Antes de entrar en detalle respecto de cómo está construido el mecanismo que permite el asesoramiento a los usuarios del sistema de pensiones, resulta relevante señalar que tanto esto como el sistema en su conjunto, se encuentra regulado por la Superintendencia de Pensiones, la cual como organismo contralor, representa al Estado al interior del sistema de pensiones chileno y por tanto los intereses de cada uno de los ciudadanos.

En cuanto a la figura encargada de prestar asesoría a los usuarios, ya sea durante su etapa de cotización y con mucha más fuerza en la etapa de pensionarse, encontramos a los asesores previsionales, los cuales tienen como función orientar a las personas que están afiliadas al sistema de AFP en la toma de decisiones al momento de pensionarse. Al igual que todo el sistema de pensiones, se encuentran regulados por la Superintendencia, quien autorizan a practicar dicha función a quienes cumplan con los requisitos de idoneidad establecidos

2.6.1. Requisitos para ser asesores previsionales

Las personas que desarrollen la actividad de asesoría previsional deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad, chileno o extranjero con residencia en Chile y cédula de identidad de extranjería al día;
- Antecedentes comerciales intachables;
- Tener, a lo menos, licencia de educación media o estudios equivalentes;
- Acreditar ante la Superintendencia de Pensiones los conocimientos suficientes sobre materias previsionales.
- Contratar una póliza de seguros para responder del correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de su actividad y, especialmente, de los perjuicios que puedan ocasionar a los afiliados o beneficiarios que contraten sus servicios de asesoría previsional.

Características: Los Asesores Previsionales asisten a los ciudadanos que quieren pensionarse. Esta asesoría debe prestarse con total independencia de la entidad que otorgue el beneficio. Los asesores previsionales se diferencian de los Agentes de Venta de Rentas Vitalicias, ya que dichos agentes son empleados de una compañía de seguros determinada o prestan servicios para ella exclusivamente, cuya función es la venta de tales seguros.

Autorización: Los asesores previsionales deben estar inscritos en un registro conjunto que lleva la Superintendencia de Pensiones (SP).

Capital mínimo: Los asesores previsionales no requieren contar con un capital mínimo para operar, sin perjuicio de su obligación de contratar pólizas de garantía y responsabilidad civil en resguardo de sus clientes.

Algunas obligaciones de los Asesores Previsionales:

- Informar, asesorar y orientar al afiliado del sistema de pensiones, o sus beneficiarios, para que tome decisiones informadas durante el período de acumulación de sus fondos previsionales y en el momento de pensionarse.
- Informar a sus clientes el monto que cobrará por la asesoría.

La comisión del asesor previsional es pagada por la compañía de seguros una vez que la AFP le transfiere los fondos acumulados, esta se calcula como un 2% de los fondos transferidos, sujeto a un tope máximo de 60 UF, cuando se trata del primer trámite de pensión (Solicitud de pensión). Cuando se trate de un trámite posterior

Como, por ejemplo, cambio de modalidad de pensión, se calcula como 2% menos el porcentaje pagado en trámites anteriores, con un tope de 60 UF menos las UF pagadas anteriormente por concepto de asesoría previsional.

Cada compañía de seguros tiene su propia política de comercialización, por lo que los agentes de rentas vitalicias pueden o no cobrar comisión, lo que dependerá del convenio entre la compañía y el agente respectivo.

2.5.2. Contratación de Asesoría Previsional

La persona que requiere el servicio debe establecer un contrato con la persona o entidad que realiza asesoría previsional. Las cláusulas mínimas de estos contratos están establecidas en norma de la Superintendencia de Pensiones, en donde es posible verificar además la vigencia del permiso para operar por parte del asesor.

En este contexto, es posible agregar que las vías de asesoramiento previsional, se relacionan casi exclusivamente con aquella información que pudieran entregar los asesores previsionales, que implican un costo para el usuario, la información que ha de obtener mediante la ejecución de fondos de educación previsional, los cuales son focalizados y obedecen más bien a charlas generales, y que obedecen a un concurso público realiza

anualmente la subsecretaría de previsión social y que busca reducir las brechas de conocimientos sobre el sistema de pensiones, a través de la promoción de una cultura previsional y de la entrega a la ciudadanía de elementos que le permitan aumentar y ampliar sus conocimientos sobre esta materia. Esto, con el fin de que las personas tomen mejores decisiones, conscientes de que el ahorro previsional que realizan hoy impacta en el monto de sus futuras pensiones.

Por otra parte, existe el sistema de consultas a la Superintendencia de Pensiones, en cuya página de internet está disponible, señalando este mismo que pudiesen hacerse consultas respecto al sistema de pensiones y Seguro de Cesantía, en este sentido las respuestas son a consultas específicas y no implican necesariamente algún grado de asesoramiento.

Finalmente, a los ejecutivos de atención al cliente, de las diversas AFP, cuya característica de privados, pone al beneficiario o usuario en una posición de cliente, siendo la otra opción de dichos usuarios, los portales de estas mismas instituciones y sus preguntas frecuentes, que son de carácter general.

2.7. FALENCIAS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN PREVISIÓN SOCIAL A LO LARGO DEL TIEMPO

Si bien todas las temáticas que se relacionan directamente con la información en materia de previsión social se encuentran en los textos legales, ya mencionados, esto no dice relación con el real conocimiento y acceso a la información que pudieran tener los usuarios de manera eficaz y oportuna. Debido a esto surgen distintas iniciativas gubernamentales para hacerla más cercana a los usuarios y existen instituciones como la superintendencia de pensiones que ha de velar por una operación correcta y dentro de los márgenes legales, todo aquello que dice relación con el sistema de pensiones.

En el mismo contexto, ya en el año 1996, se visibilizan las complejidades del desconocimiento por parte de los beneficiarios del sistema de pensiones, especialmente en cuanto a la forma de retiro y el beneficio por parte de terceros que esto pudiera acarrear, en este contexto se genera la Ley N.º 19.934 que Modifica el D.L. N.º 3.500, de 1980,

estableciendo normas relativas al otorgamiento de pensiones a través de la modalidad de Renta Vitalicias.

En el Mensaje del Ejecutivo en dicha reforma, S.E. El presidente de la República de ese entonces Don Patricio Aylwin Azocar, Cuenta en Sesión 32, Legislatura 327, menciona por qué nace esta iniciativa y las problemáticas que busca subsanar:

“El Proyecto de Ley que someto a la consideración de ese H. Congreso Nacional está relacionado con el perfeccionamiento de la legislación que regula el funcionamiento del nuevo sistema de pensiones, específicamente en lo relativo al otorgamiento de pensiones a través de la modalidad renta vitalicia. Las razones por las cuales se ha estimado necesario legislar sobre la materia radican básicamente en la importancia y el auge que ha adquirido la referida modalidad de pensión en la actualidad. El mercado de las rentas vitalicias ha tenido un fuerte incremento a partir de 1988, con las reformas introducidas al decreto ley N° 3.500 de 1980, que disminuyeron las exigencias para acceder a la pensión de vejez anticipada. Aparejado a ese incremento, se generaron una serie de imperfecciones que actualmente se observan en dicho mercado, tales como el alto nivel de comisiones que cobran los intermediarios, el comercio de información relativa a los futuros pensionados a través de un mercado negro que desprestigia el Sistema, el difícil acceso del afiliado a la totalidad de la oferta de rentas vitalicias, y el pago de dinero o el otorgamiento de otros beneficios de parte de los intermediarios a los futuros pensionados, todas las cuales se pretenden corregir por medio de esta iniciativa.

Las imperfecciones planteadas surgen porque en este mercado se presentan algunos elementos particulares que restan eficiencia a su funcionamiento. Los demandantes no cuentan con la información relevante para elegir la alternativa más adecuada a sus intereses. Es más, la gran mayoría, aún cuando tuviera dicha información, no tiene una capacidad de procesamiento de ésta, que le permita seleccionar la mejor alternativa de pensión, en términos de rentabilidad, riesgo, perfil de flujos, etc. Lo anterior, sumado al carácter definitivo de su decisión y a la magnitud de los montos involucrados,

lo lleva a requerir consejos de terceros, no accediendo directamente a una modalidad de pensión, sino a través de intermediarios, agentes, corredores y asesores. Los intermediarios no se encuentran preparados para el rol de asesores que realmente están asumiendo.

Aconsejan al afiliado maximizando su beneficio personal, sobre la base de la mejor comisión y no de la mejor pensión. Cabe precisar, que estos corredores reciben comisiones de las compañías de seguros de vida, no del futuro pensionado, lo cual implica un conflicto de intereses que el afiliado inexperto no puede manejar. Por otra parte, no todos los oferentes logran mostrar su producto, porque existen corredores que se anticipan y comprometen a los afiliados, generalmente a través de poderes, antes de que perciban el resto de la oferta. Lo anterior, se deriva en una práctica monopólica, cuando al lograr tomar posesión de cierta información de un afiliado, impiden por todos los medios posibles que su "cliente" acceda a la información suficiente para decidir su pensión.

Los mecanismos más utilizados para lograr dicha práctica son la compra de información sobre los potenciales pensionados y la entrega de dinero y/o bienes a cambio de que los solicitantes de pensión opten por las rentas vitalicias que les producen mayores comisiones.

El objetivo básico del presente Proyecto de Ley consiste en corregir el desequilibrio existente en el mercado de las rentas vitalicias y entregar a los afiliados las herramientas necesarias que les permitan comprender las decisiones que deben afrontar en relación a la modalidad de pensión más conveniente.”

Mensaje de S.E. El Presidente de la República. 26 de enero de 1994. Cuenta en Sesión 32, Legislatura 327.

Esto nos permite dilucidar que el desconocimiento y las búsquedas por subsanarlos ya se hacían presentes desde ese entonces y que pese a esto, dicha modificación solo entró en vigencia el 21 de febrero del año 2004, quedando en los términos que hoy se conocen y ya se han expuesto.

2.8. ENCUESTA NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL

La Encuesta de Protección Social (EPS) es una encuesta longitudinal de tipo panel, que indaga en las materias relativas a la protección social en Chile, sirviendo como elemento para el diagnóstico, desarrollo y evaluación de políticas públicas en este ámbito. Hasta el momento, se han realizado seis aplicaciones de la Encuesta de Protección Social, en los años 2002, 2004, 2006 y 2009, 2012 (esta última quedó invalidada por no cumplir los estándares mínimos licitados), 2015, año en el que vuelve al equipo de David Bravo en la Universidad Católica, gestor de la iniciativa de dicha encuesta y actualmente se debería haber ejecutado entre los meses de enero y Junio la séptima edición, de la cual no hay registro aun respecto de si efectivamente se pudo ejecutar, no obstante es dable a entender que por las complejidades a nivel país está pudiese atrasarse en la entrega de resultados.

La EPS es la mayor encuesta panel en Chile, y en 2009 contaba con una muestra de alrededor de 14.500 encuestados distribuidos en todas las regiones del país. Los resultados de esta Encuesta han sido utilizados en el ámbito académico de investigación económica y social y sirvieron de base para el diagnóstico realizado por el Consejo Asesor Presidencial de la Reforma Previsional para el análisis de las propuestas de reforma, y para siguientes evaluaciones de la Reforma Previsional del 2008 (Ley 20.255). *Subsecretaría de Previsión Social*. Recuperado 14 junio 2020, de <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/investigadores/estudios-previsionales/encuesta-de-proteccion-social>

2.8.1. Encuesta de Protección Social 2006

Revisar esta encuesta resulta del todo trascendente pues permite visualizar el escenario justamente anterior a la reforma Previsional. Esta encuesta es llevada a cabo por un

destacado equipo de profesionales del Centro de Microdatos de la Universidad de Chile, contando con el apoyo técnico de la Universidad de Pennsylvania. Este proceso ha implicado la realización de aproximadamente 20 mil encuestas en todo el país, aplicadas cada dos años a los mismos individuos entrevistados originalmente el año 2002.

En lo que nos convoca existen datos que representan en términos gráficos el grado de conocimiento o bien desconocimiento por parte de los beneficiarios, respecto de diversos asuntos que se relacionan directamente con el funcionamiento de las instituciones de seguridad social, específicamente en materia de pensiones, en este contexto se entregan interesantes resultados al respecto a saber:

2.8.2. Conocimiento previsional

Con relación al conocimiento previsional, la “Encuesta de Protección Social y la Reforma al Sistema de Pensiones: el caso de Chile Documento preparado para el BID, para la Conferencia “Nueva Generación de Reformas en el Sistema de Fondos Privados de Pensiones”, Colombia, 6 y 7 de Mayo, 2009 Documento Preliminar David Bravo director, Centro de Microdatos Universidad de Chile.”, nos aporta datos que hacen presente específicamente esta problemática, y que permiten visualizar diversas falencias al respecto, de las cuales pareciera ser que no hay un ente con características de empoderamiento que se encuentre a cargo de hacer frente a dichas problemáticas, dentro de sus conclusiones encontramos:

- Un aspecto fundamental para que las reformas propuestas al sistema previsional tengan los impactos finales deseados sobre la población chilena, es que ésta conozca cómo funciona el sistema de pensiones para así aprovechar óptimamente los beneficios que puede obtener de él.

Por otra parte, el estudio señala:

- A medida que se incrementa el nivel educacional mayor es la proporción de entrevistados que conoce el porcentaje de contribución al sistema de pensiones. Sólo 1.9% de los entrevistados sin educación conoce el porcentaje de contribución, este porcentaje se incrementa considerablemente a un 23.8% en los entrevistados con educación universitaria completa.

- A medida que se incrementa el nivel de ingresos también aumenta la proporción de entrevistados que conoce correctamente el monto de contribución para el sistema de pensiones. Mientras los entrevistados con ingresos menores a 100 mil pesos conocen el porcentaje de contribución sólo en un 7.5% de los casos, esta proporción se incrementa a un 33.6% en los entrevistados con ingresos superiores a 1.5 millones de pesos.
- En cuanto a las mujeres, un 69.6% conoce la edad legal de retiro tanto de mujeres como de hombres, un 7% sólo conoce la edad de retiro de los hombres, y un 4.7% sólo conoce la edad de retiro de más mujeres. El porcentaje de los entrevistados que tiene conocimiento de la edad legal de retiro por nivel educacional, nuevamente esta resulta una variable clave, mientras un 44.4% de los entrevistados sin educación tiene conocimiento sobre esta variable, el porcentaje se incrementa significativamente a un 85% en los entrevistados con educación universitaria.
- Tal como ha sido la tendencia en todas las variables de conocimiento, muestra que mientras mayor es el nivel educacional el porcentaje de entrevistados que conoce cómo se calculan las pensiones es mayor, mientras sólo un 2.3% de los entrevistados sin educación conoce cómo se calculan las pensiones en el sistema de pensiones, este porcentaje se incrementa a un 19.3% en los entrevistados con educación universitaria.
- El conocimiento de la pensión asistencial se incrementa significativamente con la edad, lo que nuevamente se puede explicar por el hecho de que las personas de mayor edad son las que potencialmente están más interesadas en obtener estos beneficios. Mientras un 19.1% de los entrevistados entre 15 y 24 años dice conocer la pensión asistencial, este porcentaje se incrementa a un 30.1% en las personas con 65 años o más.
- Finalmente, se puede decir que para esta variable las personas sin educación (29.8%) tienen el mismo porcentaje de personas que conocen que los entrevistados con educación universitaria (29.8%), y algo similar sucede con nivel de ingresos donde las personas en el tramo inferior conocen en un 25.5% de los casos la pensión asistencial muy similar al porcentaje de personas con ingreso entre 750 mil y 1 millón que tiene conocimiento de la pensión asistencial (25.7%), y levemente inferior al porcentaje que conoce este beneficio en los niveles de ingresos más altos.

El estudio en cuestión también nos presenta resultados interesantes en torno a Multifondos

En agosto de 2002 comenzó a operar el sistema de multifondos, este sistema constituye una nueva modalidad para la inversión de los ahorros previsionales, que consiste en ofrecer a los afiliados cinco tipos de fondos donde pueden colocar sus ahorros, fondos que se diferencian en el porcentaje de títulos de renta variable y renta fija en el que pueden invertir.

- La primera pregunta que se le realiza a los entrevistados es si conoce o ha escuchado hablar de los multifondos, al respecto un 44.1% de los entrevistados conoce este sistema de inversión.
- A las personas que dijeron conocer los multifondos se les preguntó si saben cuántos son los tipos de fondos que existen, un 31.8% de los entrevistados que conocen los multifondos dijeron conocer el número de fondos que componen este sistema, sin embargo, un 19.4% realmente conocía el número de fondos y el restante 12.4% entregó una respuesta errada.
- Si bien a nivel general el conocimiento real de cuántos tipos de fondo existe es muy bajo, el nivel de educación influye notablemente a la hora de que los individuos sepan cual es el número de fondos que existe. El porcentaje de personas con educación universitaria completa que sabe el número de fondos que existe llega a 45.6%. El conocimiento del número de fondos también aumenta y mejora a medida que aumenta el ingreso.
- A menor edad mayor es la cantidad de personas que tienen sus fondos en el Fondo A y a mayor edad, mayor es la cantidad de personas que tienen sus fondos en el Fondo E, lo que vendría a corroborar el hecho de que los jóvenes pueden y son incentivados a poner sus dineros en el Fondo A y que a la gente de más edad eso no se le permite. Como se observa el tramo de edad que va desde los 25 a los 34 años tiene el 78% de sus fondos repartidos entre el Fondo A y el Fondo B.
- Ese porcentaje llega a un 27% en el caso de las personas que tienen 65 años y más.

Encuesta de Protección Social 2006: p.80-99. *La Encuesta de Protección Social y la Reforma al Sistema de Pensiones: el caso de Chile Documento preparado para el BID, para la Conferencia “Nueva Generación de Reformas en el Sistema de Fondos Privados de Pensiones”, Colombia, 6 y 7 de Mayo, 2009 Documento Preliminar David Bravo director, Centro de Microdatos Universidad de Chile.*

2.8.3. Encuesta de Protección Social 2015

El objetivo de esta encuesta de protección social fue Proporcionar al Estado de Chile, formuladores de políticas públicas, investigadores, afiliados, y al público en general:

- 1) Una herramienta de diagnóstico para la toma de decisiones y diseño de políticas públicas en materia de previsión;
- 2) Estadísticas que permitan reforzar el conocimiento previsional de la población;
- 3) Información fidedigna para el estudio del sistema previsional chileno, desde una perspectiva longitudinal, o sea, que dé seguimiento al mismo grupo de personas a lo largo del tiempo.

Respecto del Análisis de resultados, en el tema específico de conocimiento previsional, los resultados arrojados por dicho estudio son los siguientes:

- a- Un porcentaje mayoritario de la población no conoce el porcentaje descontado del sueldo imponible para el sistema de pensiones. Con respecto de 2009, en 2015 aumenta en 3 puntos el porcentaje de quienes conocen efectivamente este porcentaje, ante la pregunta ¿Sabe qué porcentaje de su ingreso imponible le descuentan (descontaban o descontarían) mensualmente para el sistema de pensiones? (%)
 - El 68,41% de los hombre no lo conoce
 - El 80,2 % de las mujeres no lo conoce
- b- Un porcentaje mayoritario de la población no sabe cuánto cobra su AFP en comisión por administrar sus fondos. Sin embargo, en 2015 aumenta 2,5 puntos el porcentaje de quienes declaran conocer la comisión con respecto de 2009.

- 87,1% de los hombres no saben
- 87,5% de las mujeres no saben
- 5,3% del total dicen que estas no cobran

2.9. RECOMENDACIONES DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Según el documento de la FITS (Federación Internacional de trabajadoras Sociales) para la reunión de la FITS, de junio del 2016 en Seúl. En donde se abordó la propuesta pública, sobre la política en función del trabajo social en los sistemas de protección social.

La institución se refiere en dicho documento, a el derecho universal en la protección social afirmando que: “El 73 % de la población mundial no tiene o tiene un acceso muy limitado a la protección social, lo que da lugar a la perpetuación de la pobreza extrema y las penurias en la vida de la mayoría de los habitantes del mundo”, Informe de Protección Social Mundial 2014/15 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), 2014.

La declaración de Política de la FITS: Sobre el derecho a Sistemas de Protección Social indica lo siguiente. La protección social es un derecho humano. Por tanto, el compromiso central de la profesión de trabajo social hacia los derechos humanos implica un compromiso para brindar protección social para todos.

En este sentido recomienda a los gobiernos de los países y a la sociedad en general a participar en la inclusión, y la integración de una protección social que sea para todos sin distinción. Asimismo, indica a sus integrantes y colaboradores en la disciplina del trabajo social a nivel mundial, a que se unan en esta tarea comprometiéndose a proteger en todas sus áreas a la protección social, y conseguir satisfacer más allá de las necesidades básicas de las personas. La FITS afirma y sostiene que los sistemas de protección social, deben ser parte de una política social en donde se promuevan los siguientes derechos: la justicia social, la seguridad social, la cohesión social y el bienestar.

Apoya también la Recomendación 202 de la OIT sobre la aplicación nacional de Pisos de Protección Social e insta a las asociaciones miembro y a los trabajadores sociales en todo el mundo a aprovechar la Recomendación de la OIT y utilizarla como una guía para hacer

realidad la protección social en su ámbito de actividad local, nacional o internacional.
Fuente: Estudio General relativo a la Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202)

La FITS insta a sus asociaciones miembros y a los trabajadores sociales de todo el mundo para incluir la protección social en toda la actividad hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2016-2030. Garantizando el acceso universal a la salud y proveer seguridad de ingresos básicos para aquellos que no pueden obtener ingresos suficientes, en particular en los casos de paternidad, enfermedad, desempleo, maternidad, invalidez y vejez. Esto contribuirá de manera crucial a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2016 - 2030.

Asegura que los sistemas de protección social deben comprenderse como instrumentos para la transformación social, la democracia y la creación de sociedades que sean más justas.

La FITS y los representantes de la ONU en la FITS le darán alta prioridad a la perspectiva del trabajo social en la protección social en sus actividades internacionales; buscarán e intensificarán la cooperación con las organizaciones de las Naciones Unidas en materia de protección social, en particular con la OIT, pero también con la OMS, el ONUSIDA, el ACNUR, la UNICEF, el PNUD y otros. La FITS destaca la importancia de la formación de los trabajadores sociales y exhorta a las escuelas de trabajo social a incluir el desarrollo social sostenido en el plan de estudios y preparar a los estudiantes en la teoría y la práctica para trabajar con los sistemas de protección social. El derecho universal a la protección social.

Documento de la política propuesta: a ser presentado ante la Reunión General de la FITS en junio de 2016, en Seúl, tras la moción aprobada en la Asamblea General de 2014, (Melbourne) para el desarrollo de una política sobre: La función del trabajo social en los sistemas de protección social: El derecho universal a la protección social.

2.10. COLEGIO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SOCIALES DE CHILE EN EL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

La ley N°20.500 “Establece las definiciones y mecanismos para formar asociaciones de ciudadanos de interés público, y define formas en que dichas entidades participarán de la gestión de las autoridades públicas. *Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública*. Biblioteca del Congreso Nacional, Ministerio Secretaría General de Gobierno. 16 de febrero de 2011. Recuperado 02 diciembre de 2020, de <http://bcn.cl/2f7nb>

Es así como nace el COSOC (Consejo de la Sociedad Civil) el cual tiene como función encauzar la opinión y participación ciudadana en los organismos del Estado, ya que la ley reconoce el derecho de las personas a asociarse libremente en la búsqueda de fines legítimos, y es deber del Estado apoyarla. Está enfocado en generar espacios de discusión en lo que respecta a la gestión, ejecución y evaluación, de Políticas Públicas. La participación ciudadana se hace presente a través de diversas organizaciones civiles sin fines de lucro, cuyos miembros sean personas jurídicas, tales como, sindicatos, ONG, gremios, entre otros.

Es en este contexto que podemos encontrar el COSOC de la Subsecretaría de Previsión Social, y es uno de los medios en los que se discuten temas de Seguridad Social que están dentro del marco de acción de la Subsecretaría, entre los cuales podemos encontrar educación previsional, perfeccionamiento del sistema y calidad de atención de usuarios.

Es por esto por lo que es de gran importancia la participación del Colegio de Trabajadores y Trabajadoras Sociales de Chile, ya que es una las únicas instancias donde el Trabajador Social cumple un rol de intervención en la gestión (y en la previsión social como tal) de Políticas Públicas en Previsión social, que no se da en otras instancias y que tampoco es desarrollado en el plan de estudios durante la formación profesional.

2.11. PREVISIÓN SOCIAL EN LAS ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL

Uno de los aspectos importantes a considerar en relación a la presencia de los trabajadores sociales en materia de previsión social y la importancia o rol que se le asignan, dice relación con si dicha temática se aborda o no durante el plan de estudios que el trabajador social tiene en pre grado, de esta manera la formación, dice relación con el grado de información que este posee y la visión que tiene respecto a la temática como tal.

Para este efecto, se ha tomado registro, respecto de gran parte de las casas de estudio que actualmente dictan la carrera profesional y se ha considerado solo aquellos ramos principales y obligatorios a lo largo de la carrera, en este sentido dicho registro no contempla algún electivo que pudiera tener la casa de estudio y que de alguna forma pudiera relacionarse con previsión social, ya que estos pudieran abarcar o no la temática y no formarían parte de la formación principal y obligatoria del profesional.

De esta forma, se han contemplado 28 casas de estudio, de las cuales 8 no tienen un ramo o asignatura asociada a la materia, lo que corresponde al 28,5%, de las 20 casas de estudios que, si contemplan dicha materia, 4 lo hacen compartiendo la asignatura con derecho laboral lo cual reduce el tiempo que pudiese instruirse efectivamente en el aula. Sin embargo ambas son materias complementarias. Las otras 16 casas de estudios abordan ambas materias, pero como cátedras separadas e independientes.

De las 20 casas de estudios que contemplan una asignatura asociada, 1 contempla 2 semestres para abordar dicha materia, el resto contempla 1 semestre a lo largo de la carrera.

En términos estrictos, es posible afirmar que no todos los profesionales que hoy ejercen o bien que egresaran, han recibido como parte de su formación académica de pre grado, un acercamiento a la seguridad social y específicamente a la previsión social, por tanto, el conocimiento que pudieren tener al respecto se relaciona más con algún tipo de estudio posterior, especialización al respecto, experiencia o aprendizaje autónomo.

Institucion	presenta asign	nombre asignatura asociada	duración
Universidad Central	no		
Universidad de Chile	no		
Universidad Catolica	si	SISTEMAS DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR SOCIAL	1 semestre
UNIACC	si	Sistemas de Protección Social	1 semestre
Universidad San Sebastian	si	Seguridad social	1 semestre
Universidad Andres Bello	no		
Universidad Autonoma de Chile	no		
Universidad INACAP	no		
Universidad Santo Tomas	si	Sistemas de Protección Social y Salud	1 semestre
Universidad Academia de Humanismo Cristiano	si	Seguridad y protección social I y II	2 semestres
Universidad Sek	no		
Universidad Catolica Silva Henriquez	si	Derecho del trabajo y seguridad social	1 semestre
Universidad Los leones	si	Derecho laboral y seguridad social	1 semestre
Universidad Alberto hurtado	no		
Universidad de Valparaiso	si	Protección social	1 semestre
Universidad de Antofagasta	si	Seguridad Social	1 semestre
Universidad del bio bio	si	Seguridad social	1 semestre
Universidad de Magallanes	si	Sistemas de Protección Social	1 semestre
Universidad de la frontera	si	Recursos humanos y seguridad sociañ	1 semestre
Universidad Arturo Prat	si	Derrecho laboral y seguridad social	1 semestre
Universidad de Los Lagos	si	Sistemas de Protección social	1 semestre
Universidad UTEM	si	Sistemas de Previsión Social	1 semestre
Universidad de Tarapaca	si	Sistemas de Protección Social	1 semestre
Universidad Catolica del Maule	no		
Universidad catolica de valparaiso	si	Seguridad Social	1 semestre
Universidad de Concepcion	si	Seguridad Social	1 semestre
Universidad Catolica de la Santisima Concepción	si	Legislación Laboral y seguridad social	1 semestre
Universidad Miguel de Cervantes	si	Sistema de protección social	1 semestre

Fuente: Información rescatada de las páginas institucionales de cada universidad, cuadro de elaboración propia.

2.12. TEORÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

La teoría general de la Seguridad Social, según Pérez Leñero, en cuanto a la significación y sentido histórico, dice que la finalidad y contenido desarrollado en todas sus consecuencias, sería “uno de los movimientos ideológicos decisivos de la humanidad” (Pérez, 1956, p.4). Pero al mismo tiempo señalaba que “hoy todavía la Seguridad Social es apenas una idea desdibujada, una aspiración, un anhelo de bienestar general; pero en sus fundamentos y ambiciones últimas, algunas apenas vislumbradas actualmente, es un cambio radical en la concepción de la vida individual y social, una refundición total del concepto de propiedad, eje y elemento central de toda nuestra civilización occidental” (Pérez, 1956, p.4).

Es de esperar, afirmaba, que con el progreso económico-social la Seguridad Social sea el núcleo de un sistema completo de bienestar social. El punto de partida de su pensamiento es su concepción de la política laboral o social, como ámbito del saber integrado por “todas aquellas normas de carácter público sobre el trabajo que no se fundamentan inmediatamente en el contrato laboral”. (Pérez, 1956, p.9).

Para él ambas ramas, Derecho del Trabajo y Seguridad Social, forman conjuntamente la categoría superior del Derecho Social, aunque entendida en sentido más amplio que lo difuso que hace años se ampara bajo ese mismo título; ya que, frente al angosto concepto de la solidaridad laboral o industrial, se basa hoy en lo más amplio de la solidaridad humana, fundamento de la sociedad de la que recibe su nombre. (Pérez, 1956, p.9).

Como señala el autor Pérez, se entiende entonces la Seguridad Social basada en un sentido más amplio de solidaridad. Es decir, se comprende para este estudio, los términos legales de un contrato de trabajo, entre empleado y empleador, organización o institución ya sea privada o pública, el cual debe responder con cubrir las necesidades que puedan aquejarle en cualquier evento que afecte su integridad y la de su grupo familiar, como pudiera ser la pérdida de su fuente laboral, incapacidad laboral por enfermedad o accidente, e incluso ante una pandemia como la que se está viviendo actualmente (COVID 19). La Seguridad Social debe responder y cubrir dichas necesidades que afecten su calidad de vida a nivel micro, como individuo y su entorno, y a nivel macro, como sociedad.

2.13. TEORÍA DE LOS ROLES

Según los autores Deutsch y Krauss reponen de Goffman la importancia en los roles que no sólo deben cubrir requisitos funcionales, sino también sobre dar 'la apariencia' de cumplir con los requisitos del rol como su aporte más singular.

“Si definimos el rol social como el desempeño de los derechos y de las obligaciones correspondientes a un estatus, podemos decir que abarcará uno o más partes y que cada una de ellas puede ser presentada por el actor en una serie de ocasiones, antes los mismos tipos de público o ante uno solo integrado por las mismas personas.” (*Goffman, 1971, p. 16*)

La teoría de roles se refiere a un conjunto de funciones, normas, comportamientos, deberes y expectativas que se esperan que una persona cumpla o ejerza dentro de un grupo social. Y estas funciones dependen del grupo en el que nos desarrollemos, ya que sea consciente o inconscientemente los individuos siempre tomaremos un rol el cual desarrollar.

- Son conductas ejecutadas por individuos, aprendidas a través del proceso de socialización.
- Están limitados por la situación.
- Pueden ser “generales”, según el número de personas que lo ejecute en diferentes ocasiones.
- Varían en complejidad, “amplitud” del rol, dificultad y coherencia.
- Varían en “visibilidad”, según su desempeño ante una audiencia.

Conceptos: Caracteriza a una persona en función del grupo de derechos y obligaciones que regulan su interacción con personas de otros status.

- Cuando alguno de nuestros roles entra en contradicción con otro rol se produce un conflicto inter-rol.
- Hay algunos roles que comportan la coexistencia de pautas que pueden ser incompatibles dentro del mismo rol; eso es el conflicto intra-rol.
- Aquel que se define por la incompatibilidad de lo que es una persona y las expectativas al rol que desarrolla. Se le conoce como conflicto entre la persona y el rol.

- Sobrecarga de rol: Demandas que recibe la persona que desarrolla un rol.

Cuando se transgrede el rol social, se da una discrepancia entre las expectativas que se tienen con respecto a las expectativas creadas y los comportamientos emitidos no coinciden. La interacción social de los roles contribuye no sólo a definir la situación social, sino que, al mismo tiempo, permite definir los roles que entran en juego; por tanto, el rol social no depende exclusivamente de la persona que lo ejecuta, ni tampoco del contexto en concreto, sino que también requiere de la situación que entre todos los elementos propician. Ésta es la razón por la que podemos afirmar que los roles sociales son interdependientes.

En cuanto al rol del Trabajador Social en esta materia, tras la moción en la Reunión General de 2014 de la FITS que solicitaba una política sobre “El papel del trabajo social en el nivel mínimo de protección social”, este documento de la política consta de dos partes: la primera aborda la necesidad de que todas las personas tengan acceso a sistemas de protección social competentes, la segunda parte se dirige al papel de los trabajadores sociales que trabajan con personas que participan en estos sistemas.

“Ambas partes anticipan que la comprensión del trabajo social y situar el bienestar social en un contexto más amplio de un modelo social de desarrollo, hacen que la protección social sea transformativa, lo que lleva a unos resultados económicos positivos, a sociedades más sostenibles, estabilizadas, resistentes y armoniosas.” FITS en junio de 2016, en Seúl, tras la moción aprobada en la Asamblea General de 2014, (Melbourne) para el desarrollo de una política sobre: La función del trabajo social en los sistemas de protección social: El derecho universal a la protección social.

CAPÍTULO III: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

3.1 ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO

FENOMENOLÓGICO

El presente estudio tendrá como forma de construcción del conocimiento, base en la fenomenología, en este sentido, se buscará realizar el análisis de los fenómenos observados y explicarlos bajo este paradigma.

En definitiva, se buscará conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, intentando ver la problemática desde el punto de vista de los entrevistados, describiendo, comprendiendo e interpretando dichos resultados.

En este sentido es importante señalar al respecto que, "Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea del fenomenólogo y de nosotros, estudiosos de la metodología cualitativa, es aprehender este proceso de interpretación. Como lo hemos subrayado, el fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de las personas". *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Taylor S.J., Bogdan R. (1987). Barcelona España. Ed. Paidós, SAICF.

3.2 TIPO DE ESTUDIO.

DESCRIPTIVO DE CASO.

Según la definición de Fernandez, Hernandez y Baptista (pág. 80) una investigación descriptiva "Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población."

La focalización de la presente investigación está en el rol socioeducativo del Trabajador Social en el sistema de pensiones, por lo que no busca establecer ningún tipo de relación entre variables.

El fenómeno abordado se analizará de acuerdo con ocho casos (profesionales Trabajadores sociales), de esta forma se busca profundizar en la investigación para responder y probar las hipótesis planteadas.

ENFOQUE CUALITATIVO.

De acuerdo Fernández, Hernández y Baptista (pág. 10), una de las características de la investigación cualitativa es que “el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. Así, en el centro de la investigación está situada la diversidad de ideologías y cualidades únicas de los individuos.”, es así como se fundamenta este enfoque, considerando que, a través de la recopilación de experiencias de cada caso en el sistema de pensiones, será posible determinar el nivel de conocimiento con que cada profesional cuenta.

De igual manera Ruiz (pág. 23) dice que “Su objetivo es la captación y reconstrucción de significado. [...] pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso...” La presente investigación no pretende abarcar varios casos y simplemente sistematizarlos para convertirlos en números, sino que las vivencias y prácticas profesionales sean consideradas para obtener datos e información válida en función de lo que se pretende estudiar.

3.3 UNIVERSO

Profesionales de Trabajo Social que estén actualmente desempeñando sus funciones en cualquier institución relacionada a previsión social o haciendo ejercicio libre de la profesión como asesor previsional, expertos en materia de pensiones.

3.4 MUESTRA.

La elección de la muestra responde a la necesidad de obtener información directamente de los Trabajadores Sociales relacionados con el área a investigar, por lo que se considerarán ocho profesionales, los cuales deberán cumplir con ciertas características mencionadas en los criterios de la muestra, con el fin de responder a la intencionalidad del estudio.

3.5 CRITERIOS DE LA MUESTRA

En función del estudio, la muestra debe responder a ciertas características requeridas, las cuales son:

- a.- Ser personas que sean trabajadores sociales.
- b.- Que tengan a lo menos 2 años de trabajo en asesorías previsionales.
- c.- Que trabaje en una institución relacionada a la previsión social, en atención de público o en forma independiente en el ejercicio de la profesión en esta área.

3.6 TÉCNICAS DE VALIDEZ DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Si bien aún no hay acuerdo entre autores respecto a la validez de la investigación cualitativa respecto a las consideraciones que deben existir para que el estudio y sus resultados sean legítimos y de calidad, existen ciertos parámetros que permiten orientarla y legitimar los resultados obtenidos por la misma, tal como menciona Ruiz (pág. 106,107) respecto a 4 medios de validez los cuáles son:

- a) Credibilidad: hace referencia a la recolección de datos por parte del investigador y cómo el informante se desenvuelve en el transcurso de la investigación. Sugiere una relación más personal e interpersonal más que metodológico.
- b) Transferibilidad: se refiere al grado en que los sujetos analizados son representativos del universo al cual pueden extenderse los resultados obtenidos.
- c) Dependencia: se relaciona a que los fenómenos son sucesos irrepetibles e irreplicables, por lo que deben relacionarse a personas, situaciones y de técnicas de recogida de información.
- d) Confirmabilidad: corresponde a la objetividad en la investigación, comprendiendo que la percepción de mundo debe hacerse de la misma forma que lo haría otro sin prejuicios ni por intereses particulares.

3.7 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se utilizará la técnica de entrevista semiestructurada, ya que permite recopilar información relacionada a las experiencias y conocimiento de los entrevistados de acuerdo con el rol que desempeñan. Contempla preguntas abiertas y cerradas.

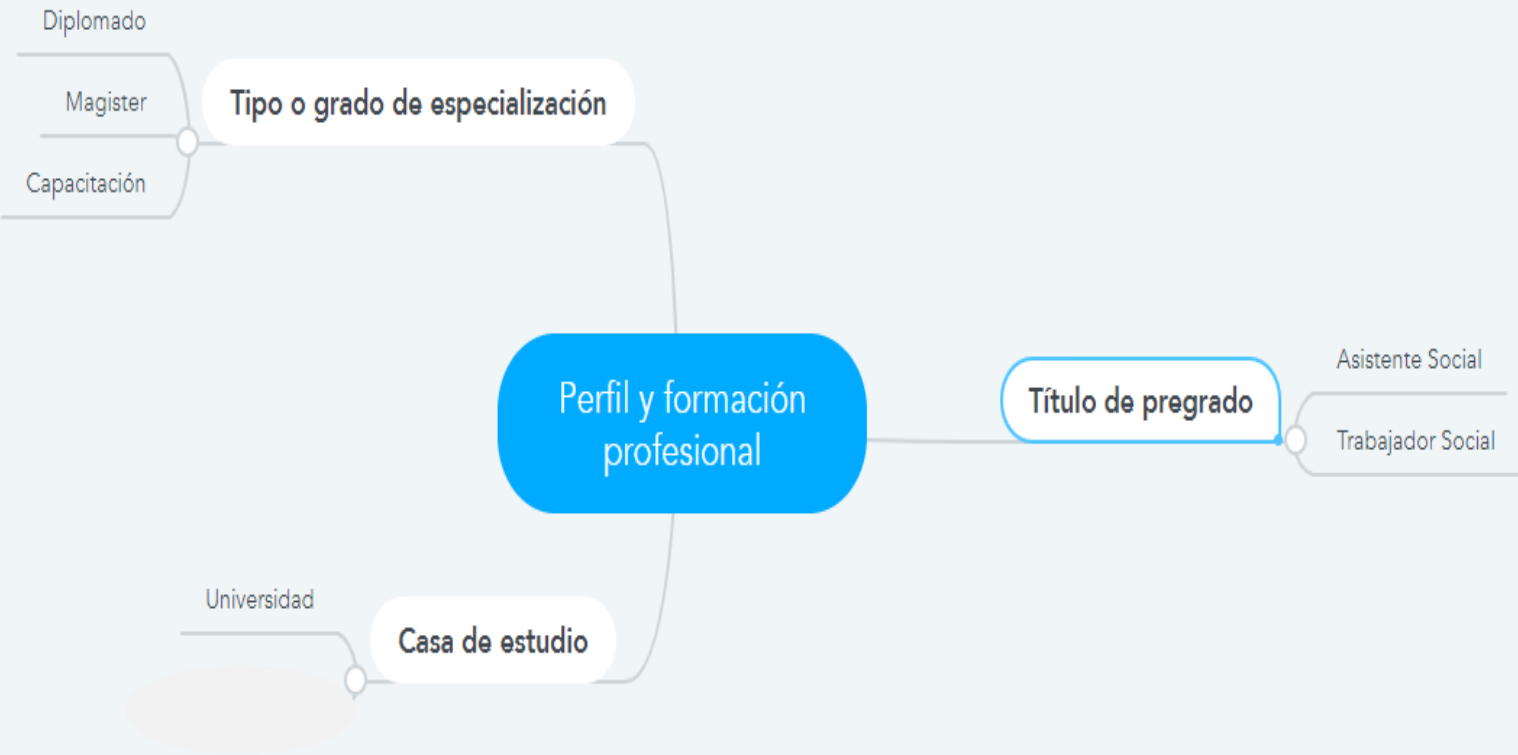
3.8 VARIABLE DEL ESTUDIO.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Perfil y Rol del trabajador Social en materia de Previsión Social.	Función y/o espacio que ocupa dicho profesional como agente de acción en materia de Seguridad y Previsión social.	Perfil y Formación Profesional.	Título de pregrado y tipo de Casa de Estudio de egreso
			Grado o tipo de especialización
		Desempeño Laboral	Institución donde ejerce cargo laboral
			Cargo laboral y funciones
			Años de ejercicio
		Rol asignado a la profesión	Tipos de roles
		Materias que influyen en el rol que cumple el trabajador social	Preguntas frecuentes de los usuarios
			Nivel socioeducativo/socioeconómico ciudadano
			Ciclo de vida de los usuarios
			Áreas de desconocimiento detectadas por el profesional

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Categoría: Perfil y formación profesional



Análisis Descriptivo

Respuestas de los entrevistados:

“Somos especialista en el ámbito de la previsión social, pero por formación laboral, no por formación académica”

“Diplomado en Seguridad Social”

“Estoy haciendo un magister... el de Previsión Social”

“Yo soy asistente social, licenciada en Trabajo Social en el año 2008... ese fue el último año en que se otorgó el título de Asistente Social, porque después ya sólo venían con trabajadoras sociales...”

Los profesionales se identifican como Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales dependiendo del año en el que finalizaron su formación profesional, más allá de la casa de estudio. La especialización la han realizado tanto en post títulos como por capacitaciones laborales, sin embargo, no son excluyentes, es decir, hay entrevistados que han continuado con estudios posteriores y al mismo tiempo son capacitados en las instituciones donde se desempeñan.

Categoría: Desempeño laboral



Análisis Descriptivo

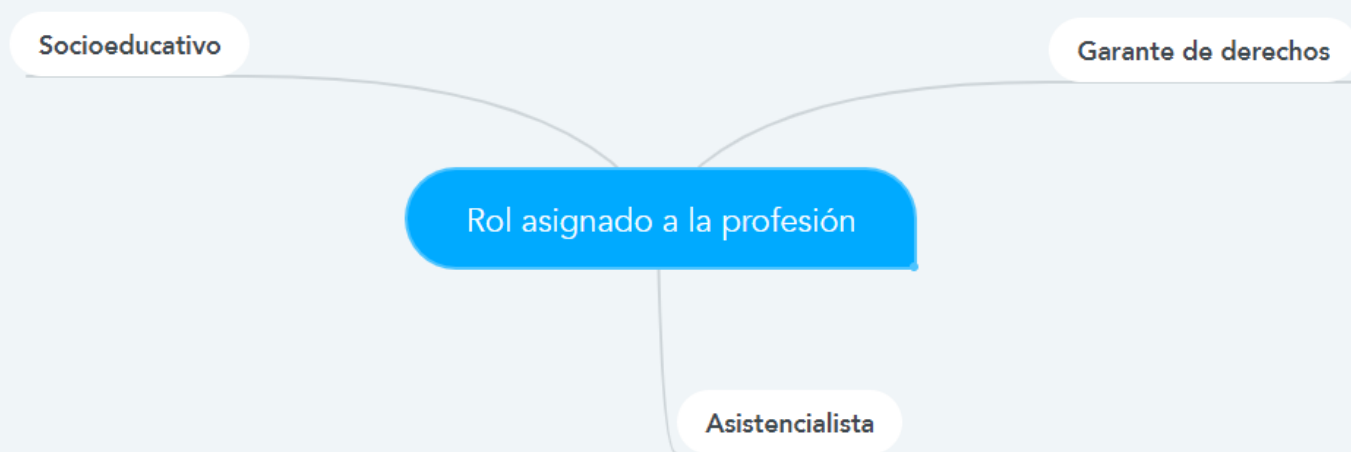
Respuesta de los entrevistados:

“Inicié en enero del año 2012 en el cargo de Ejecutiva de Atención de Plataforma... estoy del año 2015 en ese rol en la Dirección Regional del IPS en los Ríos.”

“Llevo en el área de previsión llevo 12 años... hoy yo estoy ejerciendo como asistente social dentro del centro de atención previsional dentro de la sucursal de Linares”

Dentro de los entrevistados no hay ninguno que esté o haya trabajado en alguna institución privada ligada a la previsión social. Dentro de los años de trayectoria, la mayoría han tenido diversos cargos, ya sean de mayor o menor cercanía con el usuario, pero todos, una vez que ingresaron a las instituciones ya mencionadas, han permanecido y desarrollado profesionalmente.

Categoría: Rol asignado a la profesión



Análisis Descriptivo

Respuesta de los entrevistados:

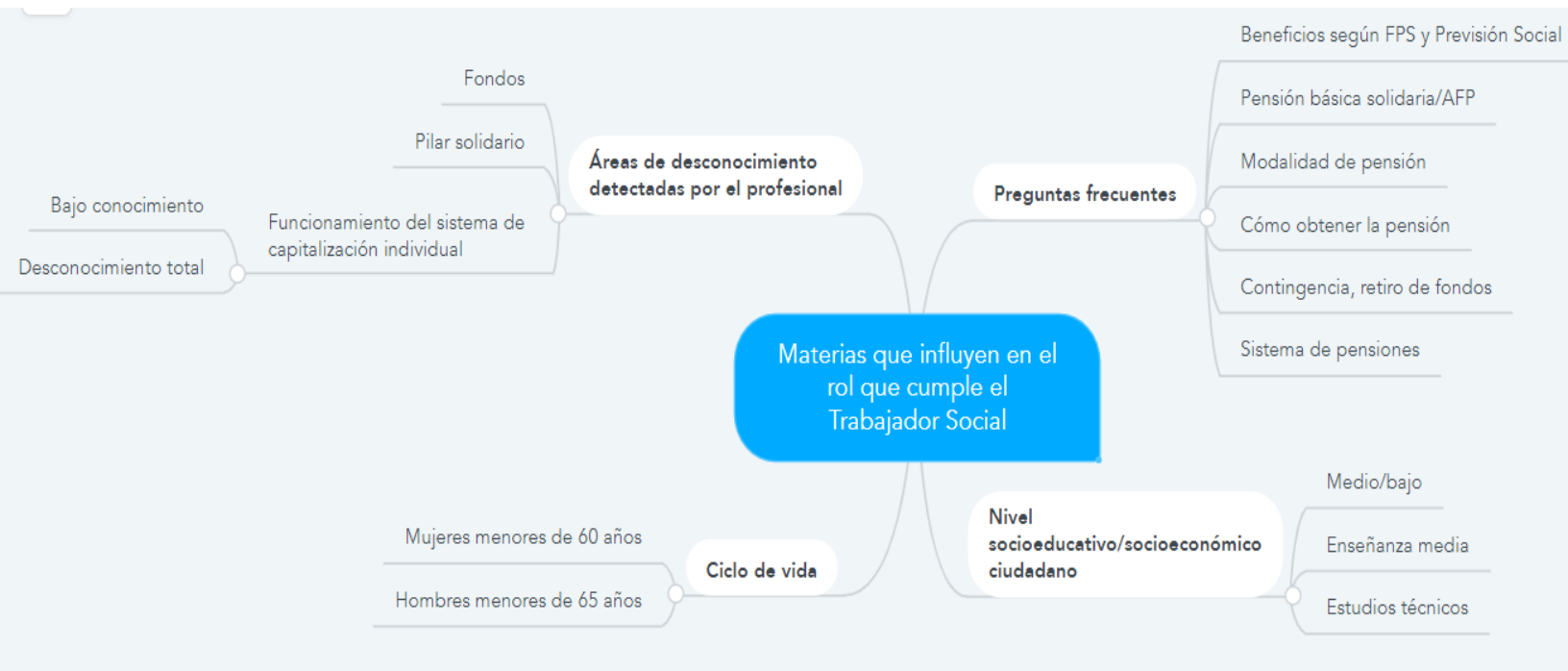
“El rol que yo le asigno... son múltiples los roles que podemos cumplir... nuestra profesión es fundamental en el tema de que existe el derecho y cómo estos son otorgados a las personas”

“Es socioeducativo por cuanto debemos tener los elementos y las herramientas para informar a la ciudadanía cuáles son sus derechos y cuáles son sus obligaciones, pero no podemos tener un rol más activo allí”

“Yo observo que muchos trabajadores sociales que trabajan en la institución, que se han convertido, quizás por las mismas circunstancias, solo en un nexo entre el Estado y la persona para efectos de traer un beneficio”

Los entrevistados mencionan el rol socioeducativo y garante de derechos como aquellos preponderantes en el desarrollo profesional dentro de las instituciones de previsión social, mientras que el asistencialista ocupa un lugar de menor categoría, pero que sigue existiendo, más allá de lo que ellos opinen al respecto.

Categoría: Materias que influyen en el rol que cumple el Trabajador Social



Análisis Descriptivo

Respuestas de los entrevistados:

"Los hombres alrededor de los 64 años, se empiezan a asustar y las mujeres de los 59 bordeando los 60" "cuando está en los últimos 10 años de vida laboral"

"Las preguntas básicas son si yo estoy en el 40 % eh en el 60% cuales son mis derechos, a que beneficios puedo acceder... relacionado más con pensiones, mucha pensión básica solidaria"

"En el nivel socioeducativo de los jóvenes y adultos jóvenes el perfil es técnico y/o profesional y en el caso de adultos mayores generalmente 4to medio o menos"

"En relación al D.L. N° 3.500 es bajo. Existe desconocimiento de su funcionamiento"

Los entrevistados reconocen que los usuarios que más consultan son aquellos que están próximos a finalizar su vida laboral, por lo que se vincula con el rango etario que se acerca a la jubilación como puede verse, y que al mismo tiempo desconocen del sistema previsional. Los niveles socioeconómicos y educativos indican una población consultante de nivel medio, medio/bajo.

4.2 ANÁLISIS INTERPRETATIVO

En materia de previsión social y formación profesional de los trabajadores sociales en Chile, el trabajador social ha de cumplir diversos roles durante el transcurso del tiempo en relación con las necesidades y momentos históricos en los cuales se encuentra, en este contexto, es que es posible observar que la formación profesional del tal se relaciona directamente con las necesidades de la sociedad en su contexto y más aun directamente a las de la población que atiende.

En este sentido, las entrevistas realizadas para este trabajo dejan de manifiesto que, la formación profesional, fue y ha sido un tema de gran trascendencia a lo largo de los diversos periodos históricos, desde la apertura de la carrera como tal en 1925, a la tendencia al cierre de la carrera en razón al contexto político que atravesó el país y luego su reapertura, incorporándose diversas universidades e institutos que hoy por hoy dictan la carrera.

En este sentido actualmente existen 28 casas de estudio universitario que entregan la carrera, de las cuales 8 no tienen un ramo o asignatura asociada a la materia, de las 20 casas de estudios que, sí contemplan dicha materia, 4 lo hacen compartiendo la asignatura con derecho laboral, las otras 16 casas de estudios abordan ambas materias, pero como cátedras separadas e independientes, es decir existen hoy solo 16 universidades que contemplan la asignatura con educación en dicha materia.

Esto ha de plantear diversas interrogantes, entre ellas, ¿cuál es la importancia que actualmente el mundo académico le otorga a dicha materia?, pues si bien es posible encontrarla en diversas mallas, pareciera que no son pocas las que simplemente han abandonado o restado cierta importancia a la temática. En este contexto es que encontramos entonces a una serie de profesionales de diversas edades que han requerido especializarse en previsión social mediante cursos de post grado, tanto a raíz de la no presencia de la asignatura como tal y con educación acabada al respecto en las mallas de pregrado, como también obedeciendo al dinamismo de la materia en cuestión.

Lo que ha de preguntarse es que si esta materia ha sido dejada de lado con el tiempo por parte del mundo académico, integrando nuevas asignaturas de diversas temáticas a las mallas, ¿es válido abandonar una materia tan trascendente como lo es la seguridad y previsión social?, en atención a que está sin duda es una rama principal y parte de la configuración de la carrera, o bien será el hecho de que en razón a que es una materia tan

dinámica, bastaría con un conocimiento netamente básico de la materia en pregrado, y dejar su conocimiento acabado solo para el post grado.

Resulta este un punto interesante de analizar, pues en palabras de los diversos entrevistados, que en promedio llevan 15 años de desempeño en el área, siendo 7 años el que lleva menos y 27 el que lleva más, todos ellos afirman que independiente del lugar donde se han desarrollado, pues si bien actualmente trabajan en instituciones relacionadas a la materia, declaran que en los anteriores trabajos desarrollados sea cual fuere, la atención de público permanentemente requiere respuestas a las inquietudes en previsión social, siendo entonces la temática un elemento que siempre ha estado presente como consulta por parte de sus usuarios, siendo el profesional ente de confianza al que acuden en búsqueda de respuestas, lo que los ha llamado a especializarse por una parte y por otra a buscar formarse dentro del mismo ámbito laboral, siendo la experiencia y el mecanismo de autodidacta, una herramienta tremendamente valorada por los profesionales, señalando en reiteradas ocasiones que la experiencia les ha dado la capacidad para estar a la altura de las consultas de sus usuarios. En este contexto, se presenta una dificultad en cuanto a la especialización, ya que la oferta en esta materia en particular es bastante restringida, existiendo pocas y a ratos ninguna casa de estudio que entregue dichos conocimientos y especializaciones, tomando este último punto es que incluso el mismo colegio de trabajadores sociales de Chile, ha generado este año un curso de actualización en materia de seguridad social (disponible en el Facebook del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, segundo semestre 2020), el cual ha reunido a una cantidad no menor de trabajadores sociales interesados en capacitarse al respecto.

En este mismo sentido la FITS insta a los trabajadores sociales a incluir la protección social para alcanzar logros de desarrollo sostenible hacia el 2030, asegurando que estos deben entenderse como instrumentos para la transformación social, destacando la importancia en la formación, llamando a las escuelas de trabajo social a incluir dicha temática preparando a los estudiantes tanto en la teoría como en la práctica para trabajar, cuestión que resulta condecirse directamente con la opinión y actitud de los entrevistados, quienes entienden la importancia de ser actores principales en materia de intervención en seguridad social, específicamente en previsión social.

Siguiendo en la línea de lo mencionado anteriormente, debido al rol que ha de tener el trabajador social en materia de previsión social, las respuestas han de resumirse principalmente en socioeducativo, transformador, asesor y garante de derechos. Hemos entendido el rol no solo como una función dentro de un contexto o realidad, sino como señala Goffman “es el desempeño de los derechos y de las obligaciones correspondientes a un estatus”, (Goffman, 1971, p.16), y en este contexto es que existen ciertas expectativas mínimas respecto del trabajo que como profesión ha de desarrollar.

Comenzaremos por el rol socioeducativo del trabajador social, en razón de ser el con una mayor presencia en las respuestas de los entrevistados, en sus palabras se rescata la importancia de no olvidar el llamado a cumplir dicho rol como parte importante de la profesión, e incorporarlo en los diversos escenarios en los que este se plantee, puesto que muchas veces se deja en el olvido, especialmente en una materia en la cual todo pareciera indicar que existe gran incertidumbre por parte de los usuarios, y en el que las medidas gubernamentales parecieran no estar acorde a las necesidades de la población y cuya desinformación puede acarrear problemas de alta importancia y definitorios para los ciclos de vidas con mayores dificultades, como lo es la tercera edad, y no solo por esto, sino porque su acceso es un derecho humano inherente a todas las personas, su importancia, ha sido establecida en las más importantes fuentes de información, constanding así en múltiples declaraciones de derechos, ratificadas por el Estado de Chile, por tanto la falta de acceso a la información clara y oportuna podría en cierta medida estar afectando dichos derechos fundamentales, establecidos también en diversas fuentes normativas chilenas. La necesidad de acceso a la información se hace patente desde diversos escenarios siendo incluso el propio ministerio de previsión social el que busca subsanar la problemática detectada durante años, mediante ciertos programas como fondos de educación previsional, que hasta ahora han tenido un gran costo monetario sin existir ningún antecedente o estudio que haga manifiesto de su efectividad y resultan ser todos de un alcance muy menor a nivel país según lo que ya hemos expuesto respecto al conocimiento de los usuarios.

Por otra parte en razón del rol de educar para transformar, esto se relaciona directamente con lo explicado anteriormente, no obstante resulta importante mencionar que precisamente uno de los elementos más importantes del rol socioeducativo, es que genera la capacidad de transformar realidad, es decir, en respuesta de al menos tres entrevistados, los

resultados de la intervención en el ámbito socioeducativo, son del todo gratificantes, pues permiten observar in situ la capacidad transformadora de esta herramienta, siendo una muestra de orgullo el poder ser parte de estos cambios.

Respecto al rol garante de derechos, nuevamente volvemos a la temática antes mencionada en relación a que la seguridad social se encuentra garantizada en diversas fuentes normativas de origen nacional y extranjero, siendo un derecho humano fundamental, en este contexto su protección es considerado parte importante de la profesión y parte además en los orígenes de ésta, el ser garante de derechos es un llamado también a cumplir con el rol que entrega la profesión, pudiendo ser considerado como una de las obligaciones que ostenta dicho título profesional, respecto a una sociedad que sienta que éstos están siendo afectados o vulnerados.

Finalmente pero no menos importante en relación al rol de asesoramiento, esto trasciende un poco el rol socioeducativo, e invita a ir un poco más allá en la temática, en términos generales este rol de asesoramiento se vincula también al hecho de que la profesión tiene en términos generales una gran llegada con los usuarios, de manera directa y personal, lo que ha de generar en los profesionales el grado de responsabilidad para hacer frente a dicha labor, en este sentido la asesoría propiamente tal se encuentra vinculada formalmente a los asesores previsionales, los cuales tienen un costo para los usuarios y están regulados por la superintendencia, deben estar inscritos y cumplir con ciertos requisitos para cumplir con ese cometido, no obstante la mayoría de quienes se vinculan directamente al menos con los entrevistados y que representan fuentes importantes de información al trabajar en instituciones directamente relacionadas al tema, no tienen la capacidad de contar con un asesor previsional a lo largo de su ciclo de vida laboral, y más allá de la ejecutiva de alguna AFP, formalmente no encuentran un apoyo en la problemática y en razón a eso acuden a los profesionales del área social, en búsqueda de soluciones o respuestas para dar pasos de altísima importancia para su ciclo de vida, en este caso no solo laboral, actual y venidero.

Respecto al rol del Trabajador Social, resulta del todo trascendente señalar que hoy por hoy, el Colegio de Trabajadores y Trabajadoras Sociales de Chile se encuentra vinculado al COSOC de la Subsecretaría de Previsión Social, ejecutando un activo rol precisamente en la temática, en búsqueda de entre otros, mejores herramientas para una educación previsional a la altura de lo que requiere y necesita la sociedad civil.

Por otra parte si bien hemos analizado al trabajador en sus diversos ámbitos, las necesidades que abordamos durante este trabajo y requerir de la presencia del trabajador social, derivan precisamente de la sociedad civil en su conjunto, es decir a los usuarios de cada uno de los trabajadores sociales a quienes se han entrevistados, y que como reiteramos estos profesionales se desarrollan directamente en el ámbito de estudio, la observación respecto de los usuarios que atienden resulta ser de gran importancia, pues permite observar cuales son los sectores con mayores necesidades y desconocimiento, entre otros elementos, que permiten generar una amplia mirada respecto de donde centrar preferentemente los recursos y herramientas de la profesión en los diversos roles que cumpla o ha de cumplir.

En este sentido se observa que la mayoría de los usuarios que atienden dichos profesionales se hallan dentro de un nivel socioeconómico medio/bajo y con un nivel de escolaridad baja también, en que en términos generales no han terminado la educación secundaria, cuentan con educación media completa o bien tienen estudios técnicos, esto según referencia de los propios entrevistados, quienes además se acercarán a los profesionales a una edad avanzada con múltiples desconocimientos en razón a cómo llevar a cabo su proceso de pensión, entre otros, es decir, las consultas no se hacen respecto a cambios de fondos, sistema de capitalización, como mejorarla u otro símil, muy por el contrario desconocen en términos generales incluso en que AFP tienen sus fondos o si pueden o no optar al pilar solidario, entre otros.

Respecto al conocimiento que tienen estos usuarios, y que fija precisamente la necesidad de un rol activo en la materia por parte del trabajador social, encontramos que las respuestas por parte de los entrevistados resulta bastante tajante respecto al gran desconocimiento que tienen los usuarios en los más diversos ámbitos del sistema previsional en su conjunto, algunos de los entrevistados catalogaron el conocimiento como “nulo” o “desconocimiento total”, siendo este desconocimiento reflejado en las consultas frecuentes de los mismos que obedecen básicamente al sistema de pensión en su conjunto, rescatando además preguntas en relación al pilar solidario y forma de tramitar diversas acciones. En este sentido y ante este alto nivel de desconocimiento es que, muchas veces sin quererlo o bien darse cuenta es que el rol del trabajador social, entra de lleno en un trabajo socio educativo, mas es precisamente esto lo que desencadena dicho rol que de paso se vuelve una triada de socioeducativo- garante de derechos - asesor, cumpliendo

entonces un rol mucho más acabado y que en ocasiones difiere de lo estrictamente señalado en sus funciones centrales, pero que a juicio de los entrevistados no es posible dejar de hacer por razones tanto éticas como prácticas para el ejercicio de sus funciones.

Esto se condice completamente con los estudios que ha realizado desde el año 2002 el centro de microdatos de la Universidad de Chile en la Encuesta de Protección social, en cuya última versión del año 2015, fue realizado por la Universidad Católica, pero por el mismo equipo profesional, y que es encargada por la Subsecretaría de Previsión Social, representando la encuesta de mayor alcance en la temática a nivel nacional.

En este sentido los datos que entregan, al igual que el de los entrevistados en el presente trabajo no son muy alentadores, se reitera en forma sistemática en cada una de las encuestas, el llamado a generar instancias de educación, en atención al gran desconocimiento que presenta la población, por otra parte hacen presentes que en la medida que aumenta la edad, aumenta el desconocimiento y que este desconocimiento a lo largo de los años sigue estando con una clara tendencia hacia los sectores menos acomodados de la población. Estos datos se ven reflejados en la última encuesta del año 2015, incluso con la misma tendencia respecto de la del 2002, en que el desconocimiento de porcentaje que es descontado mensualmente para el sistema de pensiones y la comisión que cobra su AFP, llegan en promedio al 78%, es más un 5% de la población encuestada responde que su AFP no le cobra mantención. Encuesta de Protección Social 2015, Universidad Católica, resumen ejecutivo, p.12.

Todo esto ratifica la importancia de abrir la conversación respecto de la importancia del rol que ha de cumplir el trabajador social en el ámbito de previsión social, adentrarse en la temática y estar preparados a las necesidades de los usuarios las que al parecer todo indica seguirán siendo altas, para ello no abandonar la discusión respecto a la formación académica de estos y de cómo lo adquirido es traspasado con las mejores herramientas a los usuarios demandantes de conocimiento que no les ha sido entregado por otra vía, y que mientras subsista la necesidad se hace tremendamente importante mantenerse activos en la temática, sin duda esto representa una ardua labor, pero no mayor a la que históricamente ha presentado la profesión.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El propósito de la presente investigación era identificar, caracterizar y relacionar el rol del profesional Trabajador Social en el desarrollo de sus funciones en el ámbito de la Previsión Social en Chile, considerando a los profesionales que se han desempeñado en el área, para de esta forma obtener información desde una fuente primaria, ya que son ellos quienes atienden diariamente a los usuarios y se enfrentan a la realidad del sistema y como consecuencia de la realidad previsional chilena y por tanto representan sin duda la mejor fuente de información.

En este sentido, respecto a los objetivos planteados en la investigación, teniendo en cuenta los resultados y análisis de éstos, es posible mencionar que:

- l) Los profesionales Trabajadores Sociales que se han desempeñado en las instituciones vinculadas a la previsión social (ChileAtiende, IPS, entre otros), poseen en su mayoría estudios postgrado, sin embargo, la especialización en seguridad o previsión social, está más bien a cargo de las instituciones en las cuales realizan sus labores, ya que en esta materia el foco de interés de estos programas de post títulos, no son precisamente los Trabajadores Sociales, sino que están dirigidos a abogados, ya que tienen una estructura basada en el derecho laboral. Aquellos entrevistados, la minoría, que poseen algún post título relacionado a la Seguridad o Previsión Social, tienen un enfoque en gestión y atención al usuario, por lo que tampoco logran especializarse en la materia como tal. En este sentido, las instituciones han cumplido un rol fundamental en la especialización y capacitación de los profesionales, quienes constantemente están siendo expuestos a informarse de las modificaciones y cambios en el sistema previsional, lo cual deja en evidencia que el origen de la experiencia del profesional es adquirido en el tiempo que desarrolle sus funciones en la institución.

Es posible observar entonces, una cierta falta de interés por parte de las casas de estudio en enfocarse en dicha temática, no siendo abordada de manera contundente ni en pregrado ni en post grado. En este contexto es que existen

en Chile muy pocos documentos elaborados por Trabajadores Sociales respecto a Previsión Social, no es un campo en el que la educación esté interesado en explorar desde la visión de este profesional.

- II) En cuanto a el rol del Trabajador Social en materia de previsión social según la información obtenida durante el desarrollo de este trabajo, sería socioeducativo transformador y garante de derechos, es fundamental entender que el profesional tiene la facultad de cumplir estos tres roles, y lo hace, en la atención de usuarios. En las instituciones previsionales en las que los profesionales se desempeñaban, cumplían todos estos roles, ya que se encargaban de entregar a quienes iban a consultar toda la asesoría necesaria, es decir, desde a dónde ir, hasta por qué debía informarse y de qué le servía hacerlo. La socioeducación es la base, de la cual se desprende el poder transformador que tiene el saber, conocer, y es a través de ésta que el profesional puede garantizar, por ejemplo, el Derecho a la vida y dignidad en la vejez (Art. 6°), si la persona es eficiente y eficazmente informada durante su vida laboral.

Cabe mencionar que la labor educativa es responsabilidad del sistema de AFP, cada una de las administradoras tiene la obligación de mantener informado al afiliado, sin embargo, existe gran desconfianza en el sistema y en el personal que forman parte de las administradoras por tanto en términos generales, el afiliado prefiere ir a las instituciones del Estado a hacer las consultas relacionadas a sus fondos o al momento de pensionarse, tales como ChileAtiende o INP, y es aquí donde lamentablemente el Trabajador Social no siempre da abasto para atender, guiar, educar y asesorar a todos los usuarios, ya que existe una carga laboral importante, independientemente del cargo en el que se desempeñan.

- III) Las preguntas frecuentes de los usuarios son respecto a lo contingente, la población chilena es más bien reactiva, no preventiva, por lo que lo que los usuarios más consultan es respecto a lo contingente, por ejemplo, el retiro del 10% fue una de las preguntas que más atendieron los profesionales. Otro

asunto de interés para la población son los beneficios a los cuales podrían optar, entre ellos la pensión básica solidaria, o al bono por hijo. Estas preguntas frecuentes son realizadas por la población que pertenece al 40% - 60% más vulnerable, aquellos que en su mayoría no alcanza la enseñanza media completa, por lo que queda al descubierto que es también la población más desprotegida y la más preocupada en que, por ejemplo, sus fondos de pensión alcancen hasta el fin de su vida, o en cómo pueden aumentar el monto mensual que recibirían. Es este porcentaje de la población la que menos se asesora.

- IV) Como ya hemos mencionado anteriormente, el desconocimiento de la población es generalizado y es visible en la población más vulnerable, sin embargo, no sólo tienen estas características, sino que también son quienes están próximos a finalizar su vida laboral y desconocen cómo es el proceso, o bajo qué modalidad de pensión van a retirarse, no saben de qué constan, ignoran los pros y contras de cada opción. Lo más preocupante es que los usuarios sólo se interesan en el ciclo final de su vida laboral, las mujeres próximas a los 60 años y los hombres a los 65 años lo que trae consigo que no puedan tomarse medidas preventivas que provean una mejor calidad de vida post años de trabajo. El Trabajador Social utiliza los medios y recursos a su alcance para orientar al usuario en su decisión, pero en esta etapa la información y asesoría que recibe no va a tener el mismo impacto que tendría si la hubiese recibido a lo largo de toda su trayectoria laboral.

Finalmente, y respondiendo la pregunta de investigación planteada, es posible reafirmar la importancia del rol socioeducativo del trabajador social, lo cual queda de manifiesto no solo por gran parte de los entrevistados, quienes reafirman dicha importancia y es más agregan que es fundamental también el rol de garante de derechos de estos, siendo ambas, parte de un todo como proceso transformador para asegurar un acceso igualitario a la información y por tanto a la toma de decisiones, de esta misma forma se plantea no solo este punto si no además se agrega un factor de gran relevancia, relacionado con acentuar la participación de las diversas casas de estudios en la temática para de esta forma contar no

solo con las herramientas básicas al respecto, sino un conocimiento pertinente y que permita una respuesta real y de calidad a cada uno de los usuarios, esto en razón a que queda de manifiesto no solo por medio de la encuesta de protección social que se viene realizando desde el año 2002 a nivel nacional y que hasta la fecha, estos siguen indicando un desconocimiento por sobre la media en las diversas temáticas de previsión social, sino porque además así lo revelan quienes fueron entrevistados para construir este trabajo, los cuales trabajan directamente en la temática, siendo especialistas en ello, no dejando dudas respecto a la importancia de abordar esta materia con mucha más fuerza que la que hasta el momento ha tenido y que a ratos pareciera ser abandonada como especialización o incluso como asignatura dentro de las mallas de pregrado.

En este contexto ante lo que se manifiesta como un desconocimiento generalizado, profundo y preocupante, las y los trabajadores sociales que trabajan en previsión social y que conocen a cabalidad, que es importante mencionar son pocos, el llamado es sin duda a visibilizar de manera clara y concreta dicho rol socioeducativo, que hasta el momento los trabajadores sociales han desarrollado en su mayoría como una función más bien personal, incluyéndolo dentro de sus funciones en las diversas instituciones en las que se desarrollan, y que se relacionan precisamente con el hecho de ver el nivel de vulnerabilidad que presentan sus usuarios al respecto, que además en términos generales se presentan en el ciclo vital de adulto mayor y con índices socioeconómicos bajos, lo cual genera una cierta empatía con los funcionarios que buscan subsanar la problemática pese a la gran carga laboral que presentan.

En este sentido tanto el colegio de trabajadores sociales de Chile como sus representantes en el COSOC de previsión social, han observado de alguna forma dichas falencias y trabajan instaurando la temática, capacitando al respecto y visibilizando la problemática.

No obstante, se requieren muchísimos esfuerzos más para que esto adquiriera la relevancia que ha de tener, ya que la información es el primer paso para mejorar las condiciones de vida, más cuando se trata de un tema tan complejo como es la previsión social en el contexto de pensiones, en la cual el desconocimiento genera o pudiera generar una problemática que trascenderá en el futuro de cada una de las personas, en uno de los ciclos de vida con mayores necesidades a nivel país.

BIBLIOGRAFÍA

Bravo. D, (2009), Encuesta de Protección Social y la Reforma al Sistema de Pensiones: el caso de Chile Documento preparado para el BID, para la Conferencia “Nueva Generación de Reformas en el Sistema de Fondos Privados de Pensiones Documento Preliminar, Centro de Microdatos Universidad de Chile.

Constitución política de la República de Chile de 1980, editorial jurídica.

De Grande, P (2014). Robert K. Merton, Erving Goffman, El recurso del rol. Journal de Ciencias Sociales

Decreto Ley 3500 de 1980. Establece un sistema de pensiones de vejez, de invalidez y sobrevivencia derivado de la capitalización individual obligatoria en una administradora de fondos de pensiones (AFP).

Encuesta de Protección Social años 2002, 2004, 2006 y 2009, 2015. Recuperado de: <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/biblioteca/encuesta-de-proteccion-social/bases-de-datos-eps/>

Fernández, C. Hernández, S. Baptista M. (2010) Metodología de la investigación. (5° Ed.) México. Mc Graw Hill

FITS, (2008). Proyecto de documento de política sobre el alivio de la pobreza y el papel de Trabajadores Sociales. Berna

FITS, (2016). Documento de política de la FITS: La función del trabajo social en los sistemas de protección social: El derecho universal a la protección social. Declaración de Política de la FITS: Sobre el derecho a Sistemas de Protección Social. Seúl.

Fondo para la Educación Previsional. Gobierno de Chile. (2020) Recuperado de <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/fep/xv-concurso-fondo-para-la-educacion-previsional-fep/>

INE,(2020) Adultos mayores en Chile: ¿Cuántos hay? ¿Dónde viven? ¿Y en qué trabajan? . recuperado de <https://www.ine.cl/prensa/2020/04/15/adultos-mayores-en-chile-cu%C3%A1ntos-hay-d%C3%B3nde-viven-y-en-qu%C3%A9-trabajan>

Informe entregado por la Encuesta de Opinión y Percepción del Sistema de Pensiones en Chile del año 2015, elaborado por la comisión asesora presidencial sobre el sistema de pensiones, encabezada por David Bravo

Informe Estadístico Pensiones mensuales. Gobierno de Chile. (2020) Recuperado de: https://www.spensiones.cl/inf_estadistica/afipen/mensual/2020/11/m44.html

IPSOS (2020) Estudios Claves, Informe Febrero Las Pensiones. Recuperado de https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-02/ipsos-It_claves_2020_-pensiones_-_febrero_2020.pdf

Ley N.º 19.934 que Modifica el D.L. N.º 3.500, de 1980

Ley N° 20.255 de 2008, Crea y establece un Sistema de Pensiones Solidarias mediante el cual el Estado de Chile entrega y financia beneficios como las pensiones básicas solidarias (PBS) de vejez e invalidez y los aportes previsionales solidarios (APS) de vejez e invalidez.

Ley N° 16.744 de 2011, Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Macías, O (2002). *Situación actual y desafíos, sistema de pensiones*. Santiago. PUC Facultad de Derecho

Mensaje de S.E. El Presidente de la República. Fecha 26 de enero de 1994. Cuenta en Sesión 32, Legislatura 327. Recuperado de : <https://www.bcn.cl/historiadela-ley/nc/historia-de-la-ley>

OIT (2012). Estudio General relativo a la Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202)

ONU, (2015) Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales examen al cuarto informe periódico de Chile sobre la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (E/C.12/CHL/4) en sus sesiones 34.^a y 35.^a, 2015 (E/C.12/2015/SR.34 y 35),

ONU: Asamblea General, Declaración Universal de Derechos Humanos, 10 diciembre 1948

ONU: Asamblea General, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966, 16 diciembre 1966, Naciones Unidas,

Organización Internacional del Trabajo. (2014). Informe de Protección Social Mundial 2014/15

Robles, F (2013) Sistemas de protección social en américa latina y el caribe. Chile, Naciones Unidas, CEPAL.

Saborido, Juan B (2019). La Seguridad Social como Derecho Humano y su relación con las Políticas Públicas. González. (6° Ed.) Buenos Aires. Revista Argentina de Derecho de la Seguridad Social.

Seguridad Social como un derecho humano. (2020). Recuperado de:
<https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/seguridad-social/>

Superintendencia de Pensiones - Gobierno de Chile. (2020) Recuperado de:
<https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-propertyvalue-9897.htm>

Taylor S.J., Bogdan R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona España. Ed. Paidós, SAICF.

Uthoff, A. (2011) Reforma al sistema de pensiones chileno. Santiago. Naciones Unidas CEPAL

ANEXOS

I.- GLOSARIO

- **ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ORGANISMOS DE SUPERVISIÓN DE PENSIONES (AIOS):** entidad civil sin fines de lucro, está integrada por los organismos de supervisión de los sistemas de pensiones de capitalización individual de los siguientes países: Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.
- **Capital acumulado por el afiliado:** capital constituido por cotizaciones obligatorias y voluntarias del trabajador, por los depósitos convenidos enterados por el empleador y la rentabilidad obtenida por la inversión del fondo, reduciéndose de estos recursos las comisiones cobradas por las Administradoras como retribución por sus servicios. Las cotizaciones obligatorias son de cargo del afiliado y representan un porcentaje de su remuneración o renta imponible mensual, con un límite máximo de estas últimas de 60 Unidades de Fomento, equivalente a US\$ 1.652. Las cotizaciones están constituidas por un aporte básico del 10% y uno adicional de porcentaje variable según la Administradora, destinado a su financiamiento y a la contratación de un seguro de invalidez y sobrevivencia. La rentabilidad de las cuentas de capitalización individual corresponde a las ganancias de capital que se producen por la inversión en el mercado financiero de los recursos acumulados en el Fondo de Pensiones. Las normas legales establecen diferentes mecanismos de protección de estos recursos, que tienen como objetivo limitar el riesgo, promover la transparencia en las operaciones y facilitar la fiscalización del proceso de inversión. Adicionalmente, la ley protege al trabajador de los riesgos derivados de un desempeño ineficiente de su Administradora en la inversión del fondo, exigiendo a ésta una rentabilidad mínima respecto del promedio del total de los fondos que manejan las AFP.
- **COMISIÓN CLASIFICADORA DE RIESGO (CCR):** entidad integrada por las administradoras de fondos de pensiones (AFP), la Superintendencia de Pensiones (SP) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), con la finalidad de analizar, aprobar o rechazar instrumentos de inversión y sus clasificaciones de riesgo, además de establecer sus procedimientos específicos de aprobación.

- **Comité de Superintendentes del Sector Financiero de Chile:** instancia de colaboración y coordinación entre los organismos del sector financiero, integrado por la Superintendencia de Pensiones (SP), la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y el Banco Central de Chile, este último en calidad de observador, para el mejor cumplimiento de sus fines y el buen funcionamiento y desarrollo de los mercados financieros.
- **CONSEJO DE ESTABILIDAD FINANCIERA (CEF):** creado en 2011 para velar por la integridad y solidez del sistema financiero, proveyendo los mecanismos de coordinación e intercambio de información necesarios para efectuar un manejo preventivo del riesgo sistémico y para la resolución de situaciones críticas que involucren el ejercicio de las funciones y atribuciones de las superintendencias del área económica.
- **CONSEJO TÉCNICO DE INVERSIONES (CTI):** creado por la reforma previsional de 2008, con el objetivo de efectuar informes, propuestas y pronunciamientos respecto de las inversiones de los fondos de pensiones, procurando el logro de una adecuada rentabilidad y seguridad para éstos.
- **Cuenta de ahorro previsional voluntario:** constituye el pilar voluntario y busca incentivar el ahorro previsional, este consiste en que el trabajador puede depositar voluntariamente, en la Administradora donde se encuentra afiliado, los valores que desee y con la periodicidad que estime conveniente, estos se abonarán en una cuenta personal independiente de su cuenta de capitalización individual, denominada cuenta de ahorro voluntario. Estos depósitos no tienen el carácter de cotizaciones previsionales para los efectos de la ley sobre impuesto a la renta, y las Administradoras están autorizadas para cobrar comisiones fijas a los afiliados titulares de estas cuentas por los retiros que efectúen, destinadas a financiar su gestión. Los afiliados pueden traspasar al momento de pensionarse todo o parte de los fondos de su cuenta de ahorro voluntario a su cuenta de capitalización individual con el objeto de incrementar el monto de la pensión o de constituir el capital requerido para pensionarse anticipadamente. El afiliado puede optar por dos sistemas de tributación por estos ahorros. Bajo el régimen general solo se tributa por los intereses generados y retirados de la cuenta. Si el afiliado opta por el régimen establecido en la letra b) del artículo 57 bis de la ley de la renta, sistema diseñado para incentivar el ahorro de largo plazo, el afiliado accede a un crédito equivalente

a los impuestos pagados por dichos ahorros, crédito que debe ser devuelto al hacer uso de los recursos ahorrados.

- **Misión institucional de la SP:** Defender, proteger y resguardar los intereses de los usuarios y usuarias del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, velando por el cumplimiento de las normas por parte de las entidades fiscalizadas, proponiendo mejoras continuas, asesorando y educando a la población, con el fin de satisfacer todas sus necesidades en estos ámbitos y mejorar su calidad de vida.
- **Objetivos estratégicos de la SP:** entregar una atención de calidad al público atendido, desarrollando una organización orientada a las necesidades de los usuarios del sistema con un equipo humano de excelencia. Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y el Seguro de Cesantía, optimizando y/o mejorando la fiscalización y regulación sobre nuestros fiscalizados. Mejorar la toma de decisiones de los usuarios, generando y fomentando una cultura de previsión social a través de la entrega de información clara y oportuna, y de educación en temas de previsión social. Contribuir al correcto funcionamiento del sistema a través de la generación y gestión de información integral, consistente y confiable.
- **ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL (OISS):** entidad internacional, de carácter técnico y especializado. Fue creada con la finalidad promover el bienestar económico y social de los países iberoamericanos y de todos aquellos que se vinculan por el idioma español y portugués mediante la coordinación, intercambio y aprovechamiento de sus experiencias mutuas en seguridad social y, en general, en el ámbito de la protección social.
- **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE SUPERVISORES DE PENSIONES (IOPS):** entidad internacional independiente que representa a quienes participan en la supervisión de los acuerdos de pensiones privadas. Formado en julio de 2004, fue impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Red Internacional de Reguladores y Supervisores de Pensiones (INPRS).
- **Pre-existencia:** Corresponde a cualquier enfermedad, patología o condición de salud que haya sido conocida por el afiliado y diagnosticada médicamente con anterioridad a la suscripción del contrato o a la incorporación del o la beneficiario/a, en su caso.

- **Sueldo imponible:** Hace referencia a los ingresos del trabajador, considerados por la ley como remuneraciones. Por lo tanto, resulta de restar del sueldo bruto aquellas prestaciones que no constituyen remuneración. No puede ser inferior al salario mínimo.

II.- FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: Rut: Con
fecha:

Doy FE de consentimiento informado y libre, para la entrevista y en donde el entrevistador acceda a tener la oportunidad de realizar preguntas. Asimismo confirmo que doy consentimiento, para que quede registro por escrito y/o grabado de dicha entrevista, y para que esta información pueda ser utilizada con fines académicos.

Firma:

Nota: Ha sido proporcionada al entrevistado una copia de este documento de Consentimiento Informado.

III.- GUÍA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA PARA PROFESIONALES

Nombre Profesional:	
Fecha de entrevista:	

N	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su formación académica?	
2	¿Cuántos años de ejercicio tiene?	
3	¿Cuál es su casa de estudio de dónde egreso?	
4	¿Cómo ha logrado especializarse en seguridad social, específicamente previsión social?	
5	¿Dónde se desempeña hoy?	
6	¿Cuál es su cargo laboral?	
7	¿Cuál es el rol que le asigna a la profesión en materia de previsión social?	
8	¿Qué importancia le asigna al rol socioeducativo del trabajador social?	

<p>9</p>	<p>¿En qué áreas, ha observado usted se presenta más desconocimiento en los usuarios en materia de previsión social?</p>	
<p>10</p>	<p>¿Cuáles son las preguntas más frecuentes de los usuarios?</p>	
<p>11</p>	<p>¿Cuál es el nivel socioeducativo y/o socioeconómico de los usuarios que consultan en su mayoría?</p>	
<p>12</p>	<p>¿Cuál es el conocimiento de capitalización individual de los usuarios?</p>	