

# 2

## DIAGNÓSTICO DE LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE ANTOFAGASTA EN CHILE DESDE LA PERSPECTIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA INTERNA (\*)

**Ricardo Gaete Quezada (\*\*)**  
**Claudia Valderrama Hidalgo**  
**Gabriel Carmona Robles**  
**Alejandra Elgueta Hernández**  
**Juan Quiroz Castillo**  
(Universidad de Antofagasta, Chile)

### RESUMEN

El artículo presenta los resultados del diagnóstico de la función de gestión de recursos humanos de los servicios públicos de la ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa interna, considerando como variables a la gestión de la diversidad, conciliación de la vida familiar y laboral de los funcionarios, acoso laboral y comunicación interna. El diagnóstico se realizó mediante la aplicación de entrevistas estructuradas a una muestra de Directores Regionales y Encargados de la función de gestión de recursos humanos a nivel regional, con el propósito de identificar las buenas prácticas de carácter voluntario que desarrollan actualmente los servicios públicos de la ciudad para proporcionar una mayor calidad de vida laboral a sus funcionarios.

### PALABRAS CLAVE:

gestión de recursos humanos, Servicios Públicos, Responsabilidad Social Corporativa interna, diagnóstico organizacional, calidad de vida laboral.

### ABSTRACT

The article presents the results of the analysis of the role of human resource management of public services in the city of Antofagasta in Chile from the perspective of internal corporate social responsibility, considering variables such as the management of diversity, reconciliation of life family and employment of staff, harassment and internal communication. The diagnosis was made through the application of structured interviews with a sample of Regional Directors and Managers of the role of human resource management at regional level to identify good practices that currently voluntary public services in the city to provide a better quality of life for their officials.

### KEY WORDS:

human resources management, Public Services, Internal Corporate Social Responsibility, organizational assessment, quality of work life.

(\*) El artículo es resultado del proyecto de investigación Aplicaciones de la responsabilidad social corporativa a la gestión pública financiado por la Universidad de Antofagasta-Chile. // (\*\*) E-mail: rgaete@uantof.cl

RECEPCIÓN: 20/10/09

ACEPTACIÓN FINAL: 01/06/10