



**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**

**Escuela de Trabajo social**

**Calidad de vida laboral en el ámbito institucional del personal de Carabineros de Chile de la Ciudad de Valparaíso durante el año 2023.**

**TESINA para optar al GRADO de Licenciado en Trabajo Social**

**Profesora Guía: Paola López López**

**Alumnas:**

**Tiare Egues Muñoz**

**Carolina Fuentes Cofre**

**Nicole Subiabre Villagra**

**Paulina Valdivia Roca**

**Santiago de Chile 12 de septiembre 2024**

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Quisiéramos dar las gracias a nuestras familias, por todo su apoyo incondicional, confianza y comprensión en todo el tiempo utilizado para lograr finalizar este trabajo, por acompañarnos en todo este camino. Sin sus ánimos y colaboración no habría sido posible llegar hasta el final, por darnos la confianza necesaria para continuar con nuestro camino académico y lograr nuestro crecimiento en el ámbito profesional.

También nuestras infinitas gracias a nuestra profesora guía Sra. Paola Lopez Lopez, por su dedicación y confianza por enseñarnos el valor por el rigor en nuestra investigación, también por la importancia de los valores éticos impresos en nuestro trabajo y por acompañarnos en este proceso de manera cordial y guiándonos en todo momento desde su experticia profesional y sabiduría recogida a lo largo de toda su trayectoria profesional.

A nuestros compañeros en la institución de Carabineros, agradecemos su confianza depositada en la entrega de información de manera voluntaria y darnos el espacio suficiente que nos permitiera poder hacer el presente trabajo.

También agradecemos a la Universidad Miguel de Cervantes por darnos la oportunidad de hacer este trabajo de tesis y permitir obtener nuestra licenciatura en Trabajo Social, siempre brindándonos el mejor acompañamiento académico tanto de docentes como desde la dirección de la escuela y especial mención a todos los recursos que pertenecen a la biblioteca, nos ha permitido alcanzar los objetivos de este presente trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	5
Introducción .....	6-7
<b>CAPÍTULO I ANTECEDENTES GENERALES.....</b>	<b>7</b>
1.1 Justificación.....	8-10
1.2 Planteamiento del problema.....	10-12
1.3 Preguntas de investigación.....	12
1.4 Objetivos generales y específicos.....	12
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y/O DE REFERENCIA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Delimitación del tema .....	13
2.2 Antecedentes generales de la institución de carabineros.....	14
2.2.1 Código ético de carabineros.....	14
2.2.2 Horarios laboral de la institución.....	15
2.2.3 Labor policial de carabineros dentro del territorio nacional.....	16-18
2.2.4 Dirección de bienestar de Carabineros de Chile.....	18-20
2.2.5 Posibles consecuencias del impacto laboral en funcionarios...20	
2.3 Algunas definiciones de salud mental.....	21
2.3.1 El síndrome de burnout.....	22-25
2.3.2 Antecedentes del concepto de motivación.....	26-29
2.4 Aproximaciones sobre el término calidad de vida según autores.....	30
2.4.1 Equilibrio entre vida familiar y laboral.....	31-32
2.4.2 Aspectos relacionados con el bienestar de las personas.....	32-34
2.4.3 Sistemas que se interrelacionan entre sí.....	35
2.5 Relación de la disciplina con el tema de estudio.....	36-37
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>38</b>
3.1 Marco metodológico.....	38
3.2 Tipo de estudio.....	39
3.3 Técnicas de investigación.....	40
3.4 Conceptualización y operacionalización de las variables.....	41
3.5 Cuadro de variables.....	41
3.6 Plan de análisis.....	42
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
4.1 Análisis Descriptivos .....	42-54
4.2 Análisis Interpretativo .....	55-64

<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES</b> .....	65
5.1 Conclusiones Específicas 1-2-3.....	65-68
5.2 Hallazgos de la investigación ...	68
5.3 Recomendaciones de las alumnas.....	70
5.4 Futuras líneas de investigación .....	72
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	73
<b>ANEXOS</b> .....	75

Anexo N°1 “Estructura organizacional de carabineros de Chile”

Anexo N°2 “Zonas y dependencias de Carabineros en la ciudad de Valparaíso”

Anexo N°3 “Instrumento de recolección de datos”

*Anexo N°4 “Dimensiones en la investigación y preguntas guía para instrumentos de recolección de datos.”*

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Como percibe el funcionario el apoyo instituciones para tener tiempo libre tanto para uso personal y/o familiar.

Figura N°2: flexibilidad de la institución respecto de contingencias de índole familiar y/o personal.

Figura N°3 Interferencia de la demanda laboral ante los planes personales y familiares.

Figura N°4 Están de acuerdo con su tiempo libre, versus todo el trabajo que realizan.

Figura N°5 y N°6 Conocer sentimientos de satisfacción en el trabajo de los funcionarios.

Figura N°7 y N°8 Apoyo de la Institución de Carabineros hacia el bienestar de la salud mental de sus funcionarios.

Figura N°9 y N°10 logran tener desconexión total de sus funciones en su tiempo libre.

Figura N°11 y N°12 conocimiento de bienestar desde la perspectiva de los funcionarios.

Figura N°13 y N°14 los funcionarios reciben el apoyo social en contingencias u otras necesidades.

Figura N°15. la salud mental como una prioridad de implementar o ampliar.

Figura N°16 Cuadro comparativo entre rangos de apreciaciones.

Figura N°17 Cuadro de porcentajes según apreciación en positiva, neutra o positiva.

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es caracterizar el equilibrio percibido por los funcionarios de Carabineros de Chile pertenecientes a la ciudad de Valparaíso entre el trabajo y su vida personal y familiar.

Al abordar esta percepción se puede conocer si existe un grado de aceptación o satisfacción en la calidad de vida laboral de los funcionarios de la ciudad de Valparaíso, se recolectarán los datos a través de encuestas con preguntas cerradas y estructuradas resguardando el anonimato de sus participantes bajo la premisa de que sus respuestas no se verán reflejadas en ningún tipo de documentos identificatorio ante la institución, salvaguardar el anonimato es un aliciente de que las respuestas reflejaran la realidad, tal cual la sienten sus participantes.

Para ello, se trabajó con un estudio cuantitativo descriptivo que consideró una muestra no probabilística de 51 funcionarios pertenecientes a la comuna de Valparaíso a quienes se les aplicó, como técnica de recolección de datos, una encuesta con preguntas cerradas, cuyo método de análisis correspondió a la escala de Likert considerando cinco ítems, dirigidas a estudiar las siguientes dimensiones: Conciliación de la vida laboral y vida familiar; Percepción de carga laboral y agotamiento emocional; Apoyo de la Institución de Carabineros a la vida personal de los funcionarios; y acceso a beneficios y prestaciones del Departamento de Bienestar de Carabineros

El análisis de estos datos entregará la información necesaria para conocer si los funcionarios perciben una buena calidad de vida laboral en el ámbito institucional o cuál de estos aspectos presentan debilidades lo que puede dar información, sobre qué factores abordar urgentemente y cómo estos influyen en la percepción que tienen los funcionarios participantes, respecto de la valoración que tiene la institución ante el ejercicio de su rol.

Las conclusiones sugieren que el equilibrio entre la vida laboral y vida privada de los funcionarios y cómo esto afecta en su calidad de vida laboral a modo general podemos decir que la tendencia es que, las demandas de la comunidad son amplias y de carácter indelegable, por lo tanto deben permanecer en la institución según los requerimientos de sus comandancias, aunque esto suponga interrumpen sus descansos a los cuales tiene derecho, por otra parte existe una amplia y consolidada respuesta hacia sentirse altamente motivados a ejercer estas labores, sin importar todo el tiempo y esfuerzo que ello implique., sintiendo satisfacción de acudir a su servicio independientemente de si corresponde a sus días descanso laboral.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación que se presenta a continuación responde a una serie de inquietudes cotidianas en nuestro ámbito laboral, el cual está directamente relacionado con la Institución de carabineros de Chile y la importancia de conocer ¿cuál es estado de la calidad de vida laboral de los funcionarios de Carabineros de Valparaíso? Esto está vinculado directamente en que los funcionarios realizan tareas y funciones que tiene que ver con la seguridad del país y de la comunidad en general y como factores relacionados con su entorno laboral puede llegar a influir en sus actividades laborales.

Carabineros de Chile como institución fundamental del Estado, con cerca de nueve décadas de existencia, ha debido enfrentar y adaptarse a los sucesivos cambios políticos, sociales y culturales que ha vivido el país. Esta versatilidad ha sido siempre un plus de amplia aceptación dentro la ciudadanía, sin embargo, actualmente, con el fenómeno de la migración se han visto excedidos de esfuerzo para mantener la seguridad que requiere la comunidad, sin embargo por los altos índices de actos punitivos en alguna etapa en concreto la institución ha sido cuestionada, debido a los altos índices de inseguridad en los barrios. Carabineros de Chile junto a la Policía de Investigaciones por mandato constitucional constituye la fuerza pública y existe para mantener el orden público, la seguridad pública en todo el territorio del país, junto con dar eficacia al derecho.

La responsabilidad social que emana desde la institución de Carabineros ha hecho que se puedan ir formando nuevos agentes que componen el cuerpo de Carabineros, para dar respuesta a todas las demandas de las actuales problemáticas de orden que se produzcan, esta versatilidad de adaptarse a los cambios que presenta la institución hace que pueda dar respuesta de manera pronta y organizada ante los desafíos que se le presentan.

Actualmente la institución debe hacer frente a una serie de desafíos entre ellos la nuevas formas de actuar del crimen organizado, quienes pueden llegar a presentar estructuras complejas y especializadas en cometer delitos, la influencia de la digitación que amplía aún más los ámbitos donde se puedan cometer delitos, el crecimiento de la población en un reducido tiempo, las crisis internas de la misma sociedad las que debe controlar, se pueden configurar como episodios de desorden del orden público, son solo algunos de una incontable forma que se puede cometer un ilícito. Ante tanta demanda de la sociedad es que nuestro estudio pretende conocer si los funcionarios creen que existe una calidad de vida laboral en el ámbito de la institución y hacerle frente a toda esta gran demanda de sus servicios en función del bienestar general de la sociedad.

Por lo cual en este estudio se pretende dar, datos fiables y actualizados respecto del grado de bienestar de los funcionarios con su entorno laboral y cómo estos pueden ser elementos que pueden influir en el ejercicio pleno de sus labores como agentes garantes del orden y la seguridad de los ciudadanos.

El presente estudio le dará importancia a aspectos como la motivación y también a síndromes relacionados con el estrés o la sobrecarga de trabajo; según corresponda a fin de dar una respuesta concreta a todas las posibilidades además de la importancia de lo que implica el disfrute de tiempo de carabineros otorgados a su vida privadas y las repercusiones que podría tener el desequilibrio entre ambas.

Bajo esta premisa se indagan en diferentes factores laborales y el impacto que tienen estos en el desempeño de sus funciones diarias e incluso en el deseo de permanencia de los funcionarios de Carabineros pertenecientes a la ciudad de Valparaíso, en la institución. Consecutivamente se examinarán los recursos con lo que cuenta actualmente Carabineros de Chile para afrontar situaciones de riesgo de sus funcionarios, exclusivamente en el ámbito calidad de vida laboral, y cómo estas medidas son recibidas por el personal de los diferentes grados jerárquicos, a su vez se realizará una indagación del actual departamento de bienestar social con el cual cuenta la institución, y las funciones del trabajador social en esta área, que se encuentra emplazado para esta investigación en el territorio geográfico ya mencionado, conociendo sus labores y las gestiones realizadas a partir de su misión, como el articulador de recursos entre los funcionarios y la institución, dando respuesta a la diferentes necesidades laborales, dirigiendo sus acciones preventivas o bien de intervención en problemáticas específicas, ya sea de los funcionarios(as) individualmente o en departamentos.

Finalmente se realizará un análisis de los datos obtenidos a fin de recopilar respuestas concretas respecto a la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios pertenecientes a la dotación de Valparaíso, trabajando no sólo buscando recursos institucionales, sino también aprovechando los recursos vinculares que puedan lograr algunas transformaciones y modificaciones en la vida cotidiana de ellos y de sus familias. Los factores protectores, favorecedores de tiempo libre, buenos salarios y de un óptimo clima laboral para el trabajador, así como también los vínculos afectivos amigables, los lugares y personas que posibilitan contención en la institución, una visión optimista del ejercicio laboral, todo lo que favorezca la posibilidad de desarrollar un bienestar integral en los Carabineros, en la medida en que el desarrollo personal-laboral lo permita, lo que favorezca la libertad en el marco de normas de respeto y desarrollo profesional a cada uno positivo.

No se puede no dejar de relacionar la implicancia de la institución en que sus integrantes puedan llegar a tener un equilibrio entre sus horas dedicadas al ejercicio de sus funciones y también que puedan disfrutar de tiempo privado que les permita un desarrollo integral dentro de la sociedad; la fidelización de los funcionarios se construye en base a qué organización sea capaz de responder a las necesidades y expectativas de sus integrantes, que tengan una repercusión positiva en su desarrollo profesional, apoyando lo que cada funcionario espera de la institución y lograr que su permanencia sea largo plazo y se involucren en mejorar continuamente sus roles y funciones. lo cual es imprescindible que exista dentro de la Institución ya que se necesita que sus funcionarios estén altamente comprometidos con lo que representa y su importante figura dentro de la sociedad dando gran valor a lo que representa la figura de Carabineros para los ciudadanos, el significado de seguridad y protección ante cualquier evento ya sea

delictual o aquellos emergencias o catástrofes que así lo estima el protocolo o la autoridad gubernamental, es imprescindible la labor del cuerpo de Carabineros.

## **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES**

### **1.1 . JUSTIFICACIÓN**

El tema de la presente investigación tiene por finalidad conocer la calidad de vida laboral en el ámbito institucional, de los carabineros de la ciudad de Valparaíso durante el año 2023.

La ciudad de Valparaíso a nivel de concentración de población urbana, es una de las que cuenta con un número considerable de habitantes a nivel nacional, por lo tanto la propia comunidad solicita constantemente mayor número de funcionarios policiales. Es relevante para la institución aumentar su nivel de postulantes e ingresos, pero a su vez, disminuir su número de retiros y licencias médicas del personal activo. Lo anterior a fin de mantener una alta dotación operativa que pueda cubrir los servicios y necesidades requeridas por el país conforme a la misión institucional y compensar las demandas de seguridad civil con la capacidad de dar cobertura de parte de carabineros a todas estas demandas.

La percepción de la ciudadanía respecto de la labor de Carabineros obtuvo su aprobación más baja llegando al 36%, en el denominado estallido social del 18 de octubre de 2019, que se entiende como un contexto estructural y cultural global que se refiere a las transformaciones sociales en el mundo contemporáneo o llamado cambio de época, la emergencia y consolidación de un nuevo tipo social (Barretón, 2021, cap.2). Sin embargo, actualmente la encuesta CADEM aplicada entre el miércoles 3 y el viernes 5 de mayo del año 2023, y que fue respondida por un total de 703 personas mayores de 18 años y habitantes de las 16 regiones del país, Carabineros registró una aprobación de 83% en la última encuesta Plaza Pública de Cadem, cifra más alta registrada desde 2015 ( CADEM, recuperado 08 de mayo de 2023, base de datos encuesta plaza pública).

Actualmente la institución cuenta con un departamento de bienestar, el cual tendrá por finalidad proporcionar al personal las prestaciones que tiendan a promover una adecuada calidad de vida que contribuya a su bienestar y al de sus familias. (Reglamento de bienestar para carabineros de Chile N°24, (1997), art.1°, materia complementaria al reglamento de bienestar ley N°18.713). Sin embargo, la labor policial y las dificultades que se presentan diariamente han reflejado la necesidad de fortalecer estas atenciones, toda vez que, el personal de carabineros de Chile está expuesto constantemente a largas y extenuantes jornadas de trabajo, cumpliendo con dar eficacia al derecho, garantizar el orden y la seguridad pública en todo el territorio nacional, con énfasis en la prevención (Plan estratégico de desarrollo policial, 2021).

La misión de carabineros va más allá que la mera tarea de hacer cumplir la ley, la labor policial abarca la prevención y detección del delito, el mantenimiento del orden

público y la prestación de asistencia a la población. Estas tres funciones garantizan conjuntamente la seguridad de las personas que viven en el territorio del Estado. Para garantizar la seguridad, la policía puede restringir legítimamente los derechos de las personas, lo que recibe el nombre de obligaciones negativas del Estado; pero la policía también tiene la obligación positiva de contribuir a crear un entorno en el que las personas se sientan libres y seguras y lo sean. Los agentes de policía también tienen derecho a beneficiarse de esta obligación positiva del Estado; ellos tienen derecho al ejercicio de los mismos derechos que las demás personas, incluidos los derechos económicos, sociales y culturales. (Anekke, 2007, pág.49).

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), la salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

Cuya dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

La labor de Carabineros implica enfrentarse constantemente a situaciones de riesgo, vivir experiencias traumáticas y saber actuar profesionalmente frente a los hechos a los que se exponen. Diariamente existen procedimientos que implican enfrentamientos con armas, persecuciones, acudir a situaciones de vulneración a niños y/o adultos mayores, fallecidos de forma traumática, entre otros. Dentro de esta última categoría se encuentran los mártires institucionales, identificados como tal a los funcionarios que han fallecido en actos propios del servicio, dentro de los últimos casos se destacan por su alto nivel de violencia, el fallecimiento de la Sargento 2° Rita Olivares Raio, funcionaria con 21 años de servicio, madre de dos hijos, asesinada el 26 de marzo del año 2023 en Quilpué, al acudir a un procedimiento recibe un balazo en su cabeza. Otro recordado caso es el del Suboficial Mayor Daniel Palma Yáñez, funcionario con 9 años de servicio asesinado el 06 de abril del año 2023 en Santiago, al acudir a un procedimiento falleció de dos impactos balísticos en su rostro. El más reciente de los casos son los tres mártires institucionales quienes murieron en la Región de la Araucanía, quienes en funciones propias del servicio fueron asesinados en una emboscada y posterior a ello quemados en el pick up del vehículo institucional, acto criminal realizado el 27.04.2024 fecha del 97° aniversario institucional. Dichos crímenes generan un gran impacto social, pero generan una marca institucional de manera transversal para todo aquel que es parte de Carabineros, perder un compañero, un amigo, un colega, un funcionario que se formó en la misma escuela; genera sin duda una marca a largo plazo. Actualmente la institución cuenta con 1.238 mártires (<https://carabineros.cl>). Todas las situaciones descritas causan un gran impacto emocional, en diversos ámbitos, dejando consecuencias a corto y a largo plazo, de diversa magnitud.

Sumado a los posibles procedimientos perjuicios que dejaron como consecuencia diversos mártires a lo largo de la historia institucional, se suman las extenuantes jornadas

laborales, las cuales, según el Reglamento de cuarteles señala que las unidades operativas deben funcionar las 24 horas del día y los 365 días del año con personal uniformado en todo momento. Es importante señalar que los servicios tienen un horario de inicio, pero no de término, debido a que el personal policial se encuentra sujeto a la contingencia diaria debiendo dar término a los procedimientos en todo ámbito, incluyendo las cuentas administrativas.

De acuerdo con el Reglamento de Feriados y Permisos de Carabineros de Chile, se establece que en caso de una catástrofe el personal de planta debe concurrir al cuartel más cercano y ponerse a disposición del mando hasta que se disponga lo contrario. Junto con ello, se indica que cada vez que el personal, salga de su Región de residencia o del país por motivos personales o vacacionales, debe solicitar autorización a su mando respectivo.

Junto con ello, el Reglamento de feriados y permisos señala que el personal de planta de Carabineros de Chile debe informar cada vez que salga de la guarnición, es decir, cada vez que un funcionario decida salir de la ciudad, aun cuando se efectúe en sus días libres, debe realizar un acta de residencia a fin de ser ubicado ante una necesidad del servicio. Junto con ello, cuando un Carabinero planifique salir de Chile a un país limítrofe (Perú, Bolivia, Argentina) debe ser autorizado por el Jefe de su Repartición (Jefe de Prefectura o Departamento, Grado Coronel o Teniente Coronel), quien deberá otorgar el permiso pertinente mediante una Resolución Exenta; sin embargo, cuando el funcionario quiera realizar un viaje al extranjero que no involucre país limítrofe, debe solicitar el permiso a su Jefe de Alta Repartición (Jefe de Zona o Dirección, Grado General o Coronel), con un mes de anticipación; quien debe recibir el permiso previamente firmado por el Jefe de Repartición y posterior a ello se dictará la Resolución Exenta por parte del alto mando.

Cabe señalar que los permisos que involucren la emisión de Actos administrativos deben ser registrados en sistema que registra la hoja de vida de cada funcionario (RIPER) e ingresados en la plataforma de Feriados y Permisos (FERPER), el cual es administrado por el Departamento de Beneficios, Económicos y Registro de datos del Personal P.7, dependiente de la Dirección Nacional de Personal.

Las situaciones descritas anteriormente establecen la reglamentaria disponibilidad que debe mantener el personal uniformado, quienes no dejan de cumplir su labor a pesar de estar fuera de su servicio, debiendo concurrir a un procedimiento o intervenir ante una emergencia policial.

A pesar de que el funcionario se encuentre en su período de franquicia, feriado, vacaciones o permiso; éste debe encontrarse pendiente ante cualquier eventualidad e incluso desistir de sus compromisos personales y familiares, siendo este un compromiso que se adquiere al momento de ingresar a la institución y ratificado al momento de efectuar el Juramento de Servicio en la ceremonia militar. Acto mediante el cual el funcionario da término a su período de formación y se integra a las filas a cumplir su labor para la cual ha sido preparado. (Reglamento de Feriados y licencias y otros beneficios, 2001)

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en la ciudad de Valparaíso se estima que debieran haber 741 funcionarios de carabineros, considerando el cálculo propuesto por la Organización de la Naciones Unidas, la cual menciona que hay 2.5 carabineros por mil habitantes, considerando las cifras del último censo realizado el año 2017 en la ciudad de Valparaíso, el cual menciona que existen 296.655 habitantes. (Modelo Óptimo de la Función Policial elaborado por la ONU).

Este cuerpo de carabineros están distribuidos en cuatro comisarías, dos retenes, dos subcomisarías y dos tenencias.(sistema Stop de Carabineros de Chile).

Carabineros de Chile es una de las instituciones públicas que tiene jornadas de trabajos más extenuantes a nivel nacional, trabajando semanalmente más de 50 horas, sin contar los fines de semanas, incluso existiendo sobre carga horaria en aquellas fechas emblemáticas que surja la necesidad de mayor contingencia policial. En el caso específico de la ciudad de Valparaíso han existido grandes contingencias que requiere mayor carga laboral, como son los mega- incendios que han afectado a la zona, recordando el más reciente ocurrido el pasado 02 de febrero, el cual afectó la totalidad 9.429 hectáreas quemadas, esta eventualidad requirió mayor contingencia policial debido al estado a que se declara estado de excepción de catástrofe en las provincias de Marga Marga y Valparaíso, en la Región de Valparaíso. (Decreto 177- prorroga declaración de estado de excepción constitucional de catástrofe en las comunas de Quilpué y Viña del mar, de la región de Valparaíso, Biblioteca del Congreso Nacional. 29 abril de 2024.)

Así mismo, la ciudad de Valparaíso se particulariza por ser un gran atractivo turístico en el cual se celebran diferentes festividades, tales como la conmemoración de la inmaculada virgen de Lo Vásquez, carnavales culturales, fondas fiestas patrias, y el conocido año nuevo en el mar, que constituye a una gran cantidad de población flotante y residente, lo que requiere mayor apoyo policial, lo que se traduce en jornadas de trabajo extenuantes, incluso no pudiendo los funcionarios regresar a sus casas durante un periodo de 72 horas.

Esta dinámica laboral se presenta de manera transversal tanto en hombres y mujeres que pertenecen a la institución, los cuales deben dar fiel cumplimiento a sus funciones asignadas, no siendo correcto posponer trabajo para días siguientes o en su defecto parcializar sus quehaceres, toda vez que, las funciones realizadas por carabineros son de carácter inmediato a la ocurrencia de los hechos. Sin embargo, podemos preguntarnos ¿qué ocurre con su vida personal?, ¿cómo es que concilian esta extenuantes horas con su familia?, y así, podemos abrir un abanico de inquietudes que permitan indagar sobre aquello, no obstante, es importante mencionar que la calidad de vida laboral que acontece con los carabineros está condicionada por la contingencia diaria, apremiando a permanecer en sus funciones incluso en horarios en los cuales no están trabajando, tal como lo indica la legislación vigente, que dice que, carabineros estará sujeto

*“Las particulares exigencias que imponen la función policial y la carrera profesional, los organismos y el personal que las desarrollan, así como sus institutos de formación profesional, se ajustarán a normas jurisdiccionales, disciplinarias y*

*administrativas que se establecen en esta ley y en la legislación respectiva". (Ley 18.961. Art. 1° Ley Orgánica de Carabineros) Biblioteca del congreso nacional (1993). Ley orgánica constitucional de carabineros. (2) 85-87. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile>*

Conforme a la idea anterior, la vida familiar y el tiempo compensatorio de descanso se ha vuelto un tema interesante de analizar, toda vez que, es un ámbito el cual no se considera relevante interinstitucionalmente, o al menos no existen las condiciones propicias para que estos derechos se cumplan a cabalidad, generando descontento por parte de los y las funcionarias, proyectando estas dificultades en altos índices de licencias médicas de salud mental, física y ausentismo laboral, incluso en solicitudes de retiro de la institución de aquellos carabineros de menor antigüedad laboral.

Por otra parte, en la actualidad existe un departamento de bienestar social, el cual es el encargado de brindar el apoyo social a nivel institucional, siendo el articulador de beneficios y derechos en materias de vivienda, salud, contingencias familiares, accidentes laborales entre otros, sin embargo esta entidad no sería presumiblemente suficiente para el abordaje de las numerosas problemáticas que presentan los y las funcionarios de carabineros, generando déficit en el acceso a la información, dificultades de atención presencial, escasez de beneficios y tardía ayuda en contingencias familiares.

En consideración a lo anterior, la calidad de vida laboral que actualmente enfrentan carabineros de Chile, con énfasis en aquellos de la ciudad de Valparaíso, se ha vuelto un tema de análisis, considerado que las extenuantes jornadas laborales alejan a los funcionarios y funcionarias de su vida familiar y personal, generando trastornos personales que se reflejan en el desempeño de sus funciones diarias, intensificando este descontento con el déficit en el tiempo compensatorio de descanso.

### **1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo perciben los funcionarios de Carabineros de las comisarías de Valparaíso el apoyo institucional para lograr tener un equilibrio entre su trabajo y su vida personal?

### **1.4. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS**

Objetivo general:

Conocer si los funcionarios de Carabineros de la ciudad de Valparaíso consideran que cuentan con apoyo institucional para lograr un equilibrio entre lo laboral y su vida privada.

Objetivos específicos:

1.-Identificar la percepción del funcionario respecto del apoyo institucional hacia su vida personal y el ámbito familiar.

2.-Caracterizar cómo perciben los funcionarios de Carabineros de Valparaíso el apoyo institucional hacia su bienestar laboral.

3.- Establecer el grado de conocimiento de los funcionarios acerca de planes y programas del departamento de bienestar de Carabineros.

### **1.5. Limitaciones del estudio:**

Respecto de las limitaciones del estudio en la presente investigación. Solo son representativos de la realidad de los funcionarios que pertenecen a las comisarías que actualmente se encuentran en la ciudad de Valparaíso y no permite generalizar los resultados a otros territorios o ciudades del País.

La muestra es representativa sólo en el espacio geográfico perteneciente a la ciudad de Valparaíso, aunque es reducido ya que por el número de funcionarios que existen en todo el territorio, esta muestra no logra representar a todo el universo de funcionarios que pertenecen a Carabineros en todo el territorio nacional, cabe mencionar que la presente investigación solo pretende dar a conocer datos reales sobre la calidad de vida de carabineros sólo de la ciudad de Valparaíso.

Con relación a la veracidad de los datos, podemos señalar que ha sido recogido desde la experiencia y opinión personal de cada participante. Recolectando toda la información en base a las encuestas contestadas y la información que estas arrojan.

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA O MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1 Delimitación del tema**

Familia y trabajo son dos dimensiones que no pueden ser analizadas de forma aislada, puesto que ambas se influyen mutuamente y determinan la calidad de vida del ser humano.

Lograr un equilibrio no resulta fácil, considerando que para que ello ocurra, deben confluír una serie de elementos que determinan y caracterizan el bienestar del trabajador.

La presente investigación será realizada en la ciudad de Valparaíso, debido a que es una de las unidades operativas de mayor envergadura a nivel nacional, ya que las unidades policiales de esta ciudad se pueden percibir, núcleos poblacionales de distintos tipos, ya sean flotantes al ser una ciudad turística y con un gran número de población llegando ascender a 296.655 según censo correspondiente al año 2017.

Actualmente la ciudad de Valparaíso cuenta con 04 comisarías, la 1ra.comisaría sur cerro Playa Ancha, 2da. Comisaría Central, 3ra. Comisaria Norte cerro Barón, y 8va. Comisaria cerro Florida, a su vez existe el Retén Laguna Verde, Subcomisaría Las Cañas, Tenencia O'Higgins, Tenencia Rodelillo, Reten Cerro Placeres y la Subcomisaría Placilla. (Sistema *táctico de operación policial S.T.O.P. Carabineros de Chile.2024.*)

Por otro lado, la ONU establece que hay 2.5 carabineros por mil habitantes, y si consideramos las cifras del último censo realizado el año 2017 en la ciudad de Valparaíso, el cual menciona que existen 296.655 habitantes en la ciudad, podríamos mencionar que en la ciudad de Valparaíso existirían aproximadamente 741 funcionarios de carabineros.

Cabe considerar que la Región de Valparaíso es la segunda Región a nivel nacional con mayor población existente, pudiendo obtener una muestra representativa a nivel institucional.

Conforme a lo anterior, se ha seleccionado los periodos de estudio que comprenden entre el año 2023 y el primer semestre del año 2024 ya que pretende recoger datos y mediciones actuales que reflejen de manera más concisa respecto de la realidad de los funcionarios que ejerzan sus labores en la ciudad de Valparaíso.

## **2.2 Antecedentes generales de la institución de carabineros**

Carabineros de Chile es una Institución policial técnica y de carácter militar, que integra la fuerza pública y existe para dar eficacia al derecho; su finalidad es garantizar y mantener el orden público y la seguridad pública interior en todo el territorio de la República y cumplir las demás funciones que le encomiendan la Constitución y la ley. Art. 1 de la ley orgánica de Carabineros.

Tal como lo indica su art. Primero quien se encarga de mantener el orden y la seguridad pública en todo el territorio. Responsabilidad que recae en cada funcionario de la institución velar que todas y cada una de las personas ejerzan sus derechos y responsabilidades cívicas bajo un marco normativo judicial establecido y que esta sea íntegramente cumplida.

### **2.2.1 Su código de Ética**

La institución ha declarado en primera instancia sus principios junto con los valores, tanto personales como institucionales, que deben estar presentes en cada funcionario y que serán “sus herramientas” para poder reconocer, aceptar y dar fiel cumplimiento a dichos principios. Los cinco principios institucionales declarados en el Manual de Doctrina y Código de Ética en Carabineros son los siguientes:

1. El carabinero es un servidor público y un patriota. Requiere capacidad profesional y responsabilidad ética para ejercer, con legitimidad social, la autoridad que la ley le confiere.
2. Protección de la vida y dignidad humana. Esta constituye un fin en sí mismo para el ser humano; por ende, deber ser el centro y objeto de todas nuestras acciones, tanto en el plano externo como en el intrainstitucional.

3. Legalidad. Componente básico y fundamental de todas las actuaciones institucionales, con pleno respeto a la Constitución, leyes y reglamentos, que se traducen en procedimientos apegados a derecho, imparciales, veraces y transparentes.

4. Disciplina de carácter militar. Capacidad de orden interno para cumplir la misión y contribuir al bien común basada en la autoridad, mando, jerarquía, respeto mutuo y obediencia de sus integrantes.

5. Cumplimiento de la función preventiva. Presencia permanente en la comunidad para resguardar la vida y bienes de las personas, creando condiciones de paz y equilibrio social que permitan el pleno desarrollo de la nación.

### **2.2.2 Horarios laborales en la Institución de Carabineros:**

La regulación del tiempo de trabajo tiene una finalidad preventiva, de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo. En relación a ello, Lastra afirma lo siguiente: La medicina del trabajo repite, con insistencia, que el trabajo continuo puede ser perjudicial para la salud del trabajador, puede ocasionar un decaimiento y agotamiento de sus energías físicas e intelectuales y, con ello, un menor rendimiento y disminución de la producción, siendo el rendimiento inversamente proporcional a la duración de la jornada laborable, además del peligro que representa el cansancio natural que puede producir accidentes de trabajo (1997, p. 424).

De esta manera la jornada excesiva o falta de límites en la configuración del tiempo de trabajo tiene un impacto directo en la generación de accidentes de trabajo, produce un mayor riesgo a adquirir enfermedades profesionales e impacta en la disminución de la productividad del trabajador.

Particularmente en la institución de Carabineros de Chile, las jornadas laborales son extensas, debido a la respuesta oportuna que deben ofrecer los funcionarios respecto a sus labores preventivas y de seguridad que deben realizar diariamente, donde no es posible desvincularse de estas misiones, ya que la contingencia es impredecible, tal como lo indica el artículo N° 3 de la ley N° 18.961 orgánica constitucional de carabineros, dispone que carabineros de Chile podrá establecer los servicios policiales que estime necesarios para el cumplimiento de sus finalidades específicas, de acuerdo a la constitución y legislación respectiva. (Ley Orgánica Constitucional de Carabineros, 1990, artículo 3).

El enunciado anterior se traduce en que, los funcionarios de carabineros deben permanecer en sus labores hasta que la comunidad así lo necesite, por lo que no existen horarios definidos del término de sus funciones, misma situación ocurre con sus días libre, si en la actualidad ocurriera una catástrofe natural o alguna situación nacional que requiere el trabajo de las policías, los funcionarios deberán cesar del uso de sus días libre para integrarse a las necesidades nacionales.

Actualmente las jornadas de trabajo está dividida en modalidad de turnos, los cuales comúnmente están divididos en 8 horas aproximadamente, no obstante a aquello esta gestión pueden ser modificable por algunas de estas razones, la primera como se detalla anteriormente, refiere a la necesidad de la comunidad, en segundo lugar, estos horarios o distribución del recurso humano obedecerá a la realidad de cada unidad policial, toda vez que, la cantidad de carabineros y recursos logísticos, como también la caracterización georreferencial es diferenciada en los distintos territorios de Chile, significando que la carga laboral es diferenciada de acuerdo a la jurisdicción.

Se entiende que los funcionarios mantienen la condición de carabineros los 365 días del año, es decir nunca pierden la calidad de agentes del estado, es por esto que si bien cuentan con turnos de trabajo, estos están constantemente expuestos a ejercer su profesión en todo momento, sin ir más lejos si un funcionario de carabineros que haya terminado su turno, toma la locomoción colectiva vistiendo su uniforme y por casualidades de la vida tienen un accidente de tránsito, o es testigo de esto, como también que presencie un delito flagrante tiene la obligación de adoptar el procedimiento de rigor, ya que el no cumplimiento de su obligación, puede ser Juzgada ante la Fiscalía Militar.

En el caso de Carabineros de Chile, uno de los factores más influyentes en la percepción de calidad de vida del trabajador, corresponde a la compatibilidad entre el **horario laboral y el tiempo en familia**.

En este caso, las jornadas laborales son extensas y muchas veces el funcionario conoce su horario de ingreso, pero su salida variará dependiendo de la contingencia social. Con ello se establece que en el caso que un trabajador tenga programada su salida a las 15:00 horas, de suceder algún imprevisto durante su turno (robo, hurto, etc) donde existe algún detenido, el funcionario no puede abandonar su labor hasta terminar con el proceso. En el caso, por ejemplo, de tener que constatar lesiones, llevarlo al hospital; hacer las coordinaciones con el fiscal de turno, entre otras etapas de dicho proceso, lo que muchas veces significa que deberá terminar su jornada cuando todo eso termine.

Es decir, no existe trabajo en cadena o en posta. El carabinero inicia su procedimiento policial y lo termina, aunque eso signifique regresar a su casa horas más tarde.

Estos casos están regulados por el Código de Justicia Militar que rige el trabajo de Carabineros en relación al cumplimiento de deberes militares: "Será castigado con presidio militar menor en cualquiera de sus grados o con pérdida del estado militar: 3.º El que sin incurrir en desobediencia o en el delito previsto en el artículo 294, deje de cumplir sus deberes militares" (Código de Justicia Militar, 1944). De esto se desprende que el carabinero no puede abandonar su trabajo hasta terminar cualquier labor encomendada más allá de un horario de término de la jornada laboral.

De ahí que sea difícil para el funcionario poder conocer sus **horarios específicos a fin de poder gozar de tiempo en familia** y además, dificulta la **flexibilidad horaria** de la que debe disponer la institución para efectos de programar los turnos de trabajo, puesto que estos, dependen de la contingencia diaria.

### **2.2.3 Labor Policial de Carabineros dentro del territorio Nacional**

Carabineros de Chile, como policía de carácter nacional, tiene por misión constitucional mantener el orden y la seguridad pública en todo el territorio nacional, (Constitución Política de la República de Chile, 2005, págs. Capítulo X, artículo N° 101, inciso 2°).

La misión de Carabineros de Chile es responder de manera eficaz al Derecho. Poseen 7 roles a desempeñar, siendo estos los más importantes:

El de carácter Preventivo: Es un tipo de control preventivo donde según el artículo 83, del código procesal penal, pueden exigir la identificación sin que medie la sospecha de comisión de delito.

Ejercicio del control de orden público: Habilita a los funcionarios a través de la ley a imponer órdenes, prohibiciones y sanciones

Líneas de trabajo de carácter Investigativo: líneas de trabajo de investigación donde integran tecnologías, recursos logísticos, etc.

Mantener la Integración nacional: Resguardar la nacionalidad e integridad del territorio nacional y sus habitantes

El rol educativo: Orientado a la comunidad que tenga un conocimiento consciente del orden jurídico

Labores de seguridad pública: Una vez que se quebranta el orden público, tiene la obligación por mandato constitucional, de volver a restablecerlo.

Estar presente en temas relacionados con la solidaridad social: funciones propias que se desarrollan en el transcurso de una catástrofe, emergencia etc.

Carabineros de Chile contaba en junio de 2018 con 51.728 funcionarios, el número actual no es de conocimiento público pues las plantas y dotaciones están consideradas como documento secreto y este es custodiado por la Defensa Nacional, (Código de Justicia Militar, 1994, pág. Artículo 34)

Dado a que la dinámica social actual es más compleja en términos de seguridad ciudadana también ha ido cambiando la forma de asumir los roles y funciones de carabineros los que se han visto cada vez más sobre exigidos, lo que inexorablemente repercute en la efectividad de sus funciones frente a la comunidad. Estas premisas son abordadas tanto por funcionarios como también por la propia comunidad, quienes de alguna manera demuestran su desafección, de acuerdo con la encuesta CADEM, publicada el 12.10.2022 Carabineros obtuvo su aprobación más baja llegando al 36%, desde el estallido social del 18 de octubre de 2019, que se entiende como un contexto estructural y cultural global que se refiere a las transformaciones sociales en el mundo contemporáneo o llamado cambio de época, la emergencia y consolidación de un nuevo tipo societal (Garreton, 2021, cap.2) . Sin embargo, actualmente la encuesta CADEM aplicada entre el miércoles 3 y el viernes 5 de mayo del año 2023, y que fue respondida por un total de 703 personas mayores de 18 años y habitantes de las 16 regiones del país, Carabineros registró una aprobación de 83% en la última encuesta Plaza Pública de Cadem, cifra más alta registrada desde 2015 ( CADEM, recuperado 08 de mayo de 2023, base de datos encuesta plaza pública).

El dato mencionado anteriormente corresponde solo a un período en concreto, tal vez propiciado por los acontecimientos sociales que acontecían en Chile, ya que siempre la institución había gozado durante décadas de gran aprobación y reputación por parte de la ciudadanía.

Es importante mencionar que en los últimos años según información del Ministerio de Interior, se ha hecho evidente que han crecido de forma exponencial los delitos referidos al crimen organizado, los que requieren de mayor sofisticación para el control y persecución, estrategias que no están al alcance de todos los funcionarios viéndose expuestos a delitos para los cuales no cuentan con suficientes herramientas, tanto a nivel emocional como material para hacerles frente, con las consecuencias que recaen en su interés y motivación por ser funcionarios cercanos y garantes de seguridad.

Respecto a lo anterior también es importante indicar que, en el año 2022, según estadísticas oficiales había aumentado significativamente el porcentaje de delitos cometidos respecto del año 2021, considerando que durante el año 2021 en el sector de la 2da. Comisaría Central de Valparaíso, se registraron 1358 delitos, mientras que en el año 2022 se registraron 2729, presentándose una variabilidad de 1371 delitos, lo que asciende al aumento del 101% de la ocurrencia delictiva, tal como lo indica el *“Sistema táctico de operación policial S.T.O.P”*, lo que se traduce en un mayor aumento de la carga de trabajo frente a una sociedad con altas demandas de seguridad y que a nivel práctico no se habían establecidos instancias de corrección dentro de la institución para dar cabida a los nuevos desafíos y elementos que apoyen y sustenten que los funcionarios tuvieran igual o mayor capacidad para evitar la formación de índices de delincuencia más altos.

Según la Organización de Naciones Unidas el estándar mínimo de cantidad de policías por población debería ser de 1,8 por cada 1000 habitantes, en Chile esta media es de 2,5 por cada 1000 habitantes si bien estas cifras indican que se cumple el estándar sugerido, continúa siendo insuficiente considerando el índice y tipo de delitos que ocurren a nivel país. Cabe señalar que actualmente existe un alto número de funcionarios con licencia médica, los cuales, para niveles estadísticos, son considerados parte de la fuerza efectiva de la institución, por lo cual ese número en la práctica se encuentra disminuido. Es importante señalar que la cifra de funcionarios es un dato secreto producto de la naturaleza de la función policial en el resguardo de la seguridad del Estado. Código de Justicia Militar, Art. 436, 19 de diciembre de 1944 (Chile).

#### **2.2.4 Dirección de Bienestar de Carabineros de Chile**

La Dirección de Bienestar de Carabineros de Chile tendrá por finalidad proporcionar al personal las prestaciones que tiendan a promover una adecuada calidad de vida que contribuya a su bienestar y al de sus familias en conformidad al Artículo N° 1 del Estatuto de la dirección de bienestar de Carabineros de Chile. Según refiere esta normativa los funcionarios de Carabineros tienen derecho y acceso a una serie de acciones y recursos que propician a que tengan los medios necesarios para que sea posible una calidad de vida adecuada tanto para ellos como para sus familiares.

Por lo tanto, sería la encargada de promover y posibilitar el acceso del funcionario hacia un mayor bienestar social, sin embargo; se evidencia que este derecho de los funcionarios

no se ve reflejado en su ámbito laboral, más bien estarían expuestos a mucha carga laboral que repercute directamente en su tratado con y hacia la comunidad en general.

Carabineros cuenta con diversos estamentos que conforman la distribución y jerarquía institucional, en las cuales se ordenan desde Altas Reparticiones (Direcciones y Zonas), Reparticiones (Departamentos y Prefecturas), Unidades (Comisarías), Tenencias, Retenes y Destacamentos. Cada uno de ellos están representados y distribuidos de acuerdo a su implicancia al interior de la institución, siendo proporcionales de acuerdo a su nivel de relevancia, personal, presupuesto, es decir, las Altas Reparticiones y Reparticiones contarán con un mayor presupuesto y altos mandos a su cargo, considerando que éstas tienen mayor personal bajo su subordinación. Reglamento de administración de Reparticiones y Unidades de Carabineros, N 3, 2000, Carabineros de Chile Consejo Asesor Superior.

La Dirección de Bienestar de Carabineros, es categorizada por ser una alta Repartición, a cargo de un General. Desde dicho estamento se dividen diversos Departamentos en los cuales se encuentran representados por Oficiales, incluyendo Personal de Nombramiento Institucional, Grado Carabinero a Suboficial Mayor, Personal Civil y en su mayoría compuesto por personal del área Social.

Cabe destacar que la institución se ha desarrollado y destacado a lo largo de su historia por su doctrina, jerarquía, y disciplina de carácter militar, de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica Constitucional de Carabineros, Ley 18.961 en su Artículo 2º.

Al ser una institución jerarquizada, los procesos para obtener información también lo son, usualmente se debe esperar a que el alto mando libere la información puesto que, para realizar consultas a estamentos superiores, como lo es una Dirección, se debe recurrir a la jefatura directa hasta llegar al último grado. Se podría hipotetizar que el limitado acceso a beneficios, puede ser consecuencia de la falta de información, la cual no es de conocimiento de los estamentos y grados inferiores, dificultando que se pueda abordar de forma inmediata las problemáticas de los funcionarios.

Situaciones que fundamentan dicha reflexión, son los procesos burocráticos que tiene que cumplir un funcionario para conseguir una reunión con algún Trabajador Social, lo cual debe ser requerido a la Repartición o Alta Repartición. Junto a lo anterior, en situaciones de distribución de beneficios tales como juguetes de año nuevo, tickets de entrada para lugares de entretención o anuencias frente a requerimientos, son otorgados de forma limitada a pesar de la disponibilidad del insumo.

Considerando que Carabineros de Chile es una institución hermética e impermeable por su labor, es que se contextualiza la realidad institucional a fin de hipotetizar frente a la realidad de los funcionarios que componen dicho organismo.

El personal uniformado y de planta se rige bajo el reglamento interno en el cual se señala el cumplimiento de órdenes, deberes disciplinarios, entre otras disposiciones que se reglamentan producto de la jerarquía institucional. Desde el período de formación los funcionarios se rigen bajo normas como guardar silencio o pedir permiso para hablar ante

un superior. Un funcionario más antiguo jerárquicamente hablando, tiene la facultad de ordenar, disponer y prohibir. Reglamento de disciplina de Carabineros de Chile N°11

Bajo dichas circunstancias jerárquicas y reglamentarias, en diversas ocasiones de necesidad, el funcionario prefiere optar por redes extrainstitucionales, debido a que existe una apreciación de que su propia institución no entregará el respaldo necesario al momento de representar ante la jefatura, quedando sujeto a la apreciación de quien se está informando.

Las actividades del Departamento de Bienestar estarán destinadas a procurar ayuda material y moral y orientación social al personal y su familia. Dichas acciones serán ejecutadas por la dotación de Asistentes Sociales distribuidas a nivel nacional, atendiendo las necesidades y exigencias del personal. Reglamento de Bienestar para Carabineros de Chile, N° 24, artículo 1°.

Algunos de los beneficios corresponden, por ejemplo, la postulación a viviendas fiscales, beneficios económicos como la *Asignación Casa*, que apoya los gastos en el que incurre el funcionario destinado a su hogar; coordinar asignación médica, situaciones de emergencia, entre otros.

Si consideramos que *bienestar*, desde su mirada conceptual, corresponde a un elemento positivo que busca promover mejoras en las personas, y que la OMS define como “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» (OMS, 2022), podemos ver que parte importante de la armonía de una institución radica en trabajar en el bienestar colectivo.

De ahí que las políticas establecidas por la Institución en pos de mejorar la calidad de vida del funcionario y que son promovidas a través del departamento de bienestar, parecieran no estar funcionando ya que no se reflejan en los índices de ausentismo laboral por causas de salud mental.

A través de la historia de cada sociedad se han ido construyendo formas de ayuda y cooperación entre ciudadano y el Estado a fin de dar respuesta a las necesidades no cubiertas de las personas ya en el siglo pasado empiezan a converger las primeras bases que van a convertirse en formas de ayuda para que distintos estamentos de la sociedad tengan acceso a cubrir sus necesidades más básicas y así van apareciendo la idea de que las personas tienen derecho a un estado de bienestar. En principio para cubrir las necesidades como alimento, trabajo, salud y techo, estas han ido modificándose de acuerdo a las dinámicas de la propia sociedad de acuerdo a la cultura en la que se está inserto no es lo mismo un estado de bienestar en sociedades desarrolladas que el estado de bienestar en países en vías de desarrollo, pero comparten la idea primigenia de que las personas tienen necesidades y estas deben ser satisfechas para que puedan vivir y desarrollar su potencial a lo largo de su crecimiento

Lo anteriormente expuesta nos invita a ser reflexivos con lo que significa el bienestar en las personas ya que estaría intrínsecamente relacionada con nuestro propio desarrollo en nuestras formas de interacción con el medio, en cómo somos capaces de

proporcionarnos ese bienestar y de cómo el medio también es responsable de que este exista.

### **2.2.5 Posibles consecuencias del Impacto laboral en funcionarios de Carabineros**

Consecuencia de lo anterior es posible experimentar el Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT), dicho trastorno es una reacción psicológica que puede manifestarse después de experimentar un evento traumático (Asociación Chilena de Estrés Traumático).

El impacto del trauma sufrido puede perdurar desde segundos, horas, días o meses, puede ocasionar consecuencias físicas, psicológicas y sociales a nivel colectivo o individual. Las diferentes respuestas psicológicas estarán directamente relacionadas de acuerdo al significado que adquiera el hecho traumático, esto dependerá de la interacción entre el tipo e intensidad del acontecimiento traumático, la biografía del sujeto, factores biológicos y el contexto social. (Carvajal, C. (2002). Trastorno por estrés postraumático: aspectos clínicos. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40, 20-34).

La población policial, considerando su labor, se encuentran expuestos constantemente a la violencia, por lo cual es considerado un grupo de riesgo de padecer TEPT. Baca, E., & Gilaberte, I. (2000). Trastorno por estrés postraumático: estudio en una población de riesgo. *Arch. psiquiatra*, 259-272.

Al analizar dicho trastorno en las policías Españolas, se determinó que el 32,98% de los policías sufrían TEPT, en el cual se identificaron factores de riesgo como, aumento de conflictos familiares y cambio en las condiciones de trabajo. A su vez se identificó que el apoyo social es un factor protector en esta población. El 74,2% de los afectados de TEPT presentaron al menos una patología psiquiátrica. (Baca, E., & Gilaberte, I. (2000). Trastorno por estrés postraumático: estudio en una población de riesgo. *Arch. psiquiatra*, 259-272).

La falta de apoyo social después de ocurrir un trauma incrementa el riesgo de que se desarrolle el trastorno o cronificase. (Agustin Asnicar y Matuso, 2011, como se citó en Hernández, 2020).

Cabe señalar que actualmente la institución uniformada no cuenta con estadísticas referente el TEPT, siendo la salud mental un tema incipiente a nivel institucional, toda vez que los casos con licencia médica con diagnóstico psiquiátricos son analizados por la Comisión Médica, ente encargado de revisar los antecedentes del funcionario y decidir su permanencia en la institución. Por lo expuesto, en ocasiones los funcionarios deciden no informar respecto a situaciones emocionales que los aquejan.

Según la información emanada por el Departamento de Contraloría Médica de la Dirección de Sanidad de Carabineros, un 52% de los funcionarios tuvo, al menos, una licencia médica durante 2023, es decir, de un total de 55.900 funcionarios a nivel nacional, 29.541 se ausentaron por estas causas en 2023 (biobiochile.cl, 2023)

### **2.3. Algunas definiciones de salud mental:**

Suele ser definida como el estado de equilibrio entre una persona y su entorno sociocultural. Este estado garantiza al individuo su participación laboral, intelectual y social para alcanzar un bienestar y calidad de vida. Aunque el concepto de salud mental nace por analogía a la salud física, trata de fenómenos más complejos. fundamentalmente plantea el derecho a vivir en un equilibrio psico-emocional, inestable como la vida misma, que demanda un continuo esfuerzo para mantenerse en equilibrio.

Esto nos lleva a plantearnos en cómo es su situación actual, respecto de si esos fenómenos relacionados con el estrés, el equilibrio emocional entre trabajo y familia pueden ser elementos o factores de riesgo que pueden influir en su desempeño y en como enfrentan los funcionarios estos elementos y su impacto directo en la calidad de vida laboral. Actualmente existen conocimientos y herramientas técnicas para conocer el estado de la motivación o salud mental de las personas dentro de las organizaciones para lo que nos lleva a dominar aspectos tan importantes como lo es la motivación de los integrantes de la organización, relacionados con todo aquello que permita que tengan una relación saludable con su entorno laboral. Como así también nos encontramos con antecedentes científicos que respaldan el cómo existen factores dentro del ámbito de trabajo que interfieren de manera negativa con aspectos tan importantes como el desempeño y otros relacionados directamente con su salud, física y mental.

En este sentido podemos hablar de factores que pueden alterar la salud mental de las personas si llegan a encontrarse aspectos que no permitan un equilibrio entre sus actividades labores y todas aquellas que pertenecen al ámbito privado, esto puede interferir con su propio autodesarrollo en un nivel bio-psico y social. Para explicar cómo las personas dentro de una organización pueden llegar a estar sometidas a un continuo estrés, ya sea por las demandas laborales o por los riesgos que intrínsecamente tiene y pueden presentar características propias de síntomas o enfermedades que tiene directa relación con sus actividades en el ámbito laboral.

Conceptos sobre la salud mental según definición de la OMS.

“La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental. Y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.”

“La salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales. Se da en un proceso complejo, que cada persona experimenta de una manera diferente, con diversos grados de dificultad y angustia y resultados sociales y clínicos que pueden ser muy diferentes. Las afecciones de salud mental comprenden trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva. Las personas que las padecen son más propensas

a experimentar niveles más bajos de bienestar mental, aunque no siempre es necesariamente así. OMS (Ed.). (2024). *salud mental*. OMS. Cuidado en salud (1), 124 recuperado de <https://www.who.int/es/>

### 2.3.1 El síndrome de Burnout:

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

**Herbert Freudenberger** en 1974 introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

**Pines y Kafry** en 1978, por su parte definieron el burnout como una “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.”

**Edelwich y Brodsky** en 1980 lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.

**C Maslach y Jackson** En 1981 definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional. Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

- Despersonalización. Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la

evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

**Pines, Aronson y Kafry** sugieren que este síndrome se debe a “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente”. Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público: Médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc. Recientemente se ha hablado de “estudiantes quemados”, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera. La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven como señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.

Es relevante analizar el síndrome de Burnout (SB) también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo, en el año 2000 fue declarado como un factor de riesgo laboral debido a su capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso poner en riesgo la vida de la persona que lo padece, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). La persona afectada por el síndrome dará un servicio deficiente, será inoperante en sus funciones y tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo. (Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa*

**Factores que influyen en el desarrollo del Burnout:** Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son: Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

- Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y

emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

- La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo.

- La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

- El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo.

- La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuantos mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

- Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

- Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

- Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resultan positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas

en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

- La estrategia empresarial puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos.

**Factores personales:** • El deseo de destacar y obtener resultados brillantes, Un alto grado de autoexigencia, la Baja tolerancia al fracaso, el Perfeccionismo extremo Necesitan controlarlo todo en todo momento, un sentimiento de indispensabilidad laboral, la dificultad para conocer y expresar sus emociones, son Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo, presentan una gran implicación en el trabajo. ICA 2021, 32(1), 119-124.

Todo lo anterior responde directamente a posibles situaciones a las que se exponen diariamente los Carabineros, debido a su alto nivel de estrés y traumas a los que se enfrentan en cada procedimiento, tan solo el portar arma, se convierte en un trabajo de alto impacto. Actualmente no existen estudios ni levantamiento de información respecto al estado mental que tiene el funcionario, sin embargo, es común conocer funcionarios que tengan licencia médica psiquiátrica o que son dados de baja de las filas a causa de no encontrarse apto para el servicio en el ámbito psicológico.

Cabe señalar que, al no existir estudios respecto a la temática de salud mental, tampoco se trabaja de manera preventiva, por lo que se vuelve relevante conocer el estado del funcionario que tiene en sus manos la seguridad nacional ya que este ámbito entra dentro de los propios reglamentos internos de la institución que tiene carácter confidencial, lo que imposibilita poder tener acceso a información real, sobre los datos actuales en salud mental en los funcionarios de Carabineros.

Para desarrollar el presente estudio también es imprescindible tener conocimiento de la contrapartida a lo que es el burnout como sería la motivación de los funcionarios dentro de sus ámbitos de trabajo, en saber si la motivación provoca que se desarrollen procesos positivos de las personas dentro de las organizaciones. Por lo tanto es de suma importancia conocer en cómo la motivación está presente dentro de su diario que hacer y este elemento puede llegar a contrarrestar a que existan síndrome como el anteriormente mencionado, por lo tanto, la motivación también es un factor clave para saber si los funcionarios de Carabineros sienten que existe un equilibrio compensatorio en su ámbito laboral. Esto sería de suma importancia para profundizar en los aspectos más relevantes relacionados con la calidad de vida de los funcionarios.

### 2.4.1 Antecedentes del concepto de motivación

Las teorías pueden llegar a tener un enfoque estrictamente individual como también así pueden apuntar a un sentimiento más colectivo que sería la motivación organizacional, esta última daría respuesta a cómo las instituciones pueden establecer parámetros claros y accesibles para que sus componentes puedan llegar a sentir una alta motivación por ejecutar las actividades, lo que precisamente favorece lo que toda organización requiere una alta tasa productividad y el desempeño óptimo de funciones.. Estas teorías se enfocan en cómo las necesidades y deseos de los empleados influyen en su comportamiento en el trabajo.

La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual (Robbins, 2004). Se entiende por necesidad un estado interno de la persona que hace que ciertas acciones resulten más atractivas. La motivación laboral ha constituido un proceso de gran relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como de la gestión organizacional (Peiró,1990). Se han desarrollado un gran número de teorías al respecto a lo largo de la historia en busca de la clave definitiva motivacional. Es considerado el proceso micro estudiado en mayor profundidad de la psicología del trabajo. Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas (Naranjo, 2009), para este trabajo las teorías propuestas por los autores estarán divididas en dos ámbitos, aquellas de carácter motivacional a nivel individual y aquellas referidas a nivel organizacional.

**Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow:** Abraham Maslow propone en el año 1943 la teoría de la motivación humana en su obra publicada "A theory of human motivation". Se ha convertido en una de las teorías más importantes en el campo de la motivación, gestión empresarial y comportamiento organizacional que goza de gran aceptación (Reid, 2008). Maslow plantea una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. Esta jerarquía se configura identificando cinco categorías de necesidades jerarquizadas ordenadas de manera ascendente. Son las siguientes:

1. Necesidades fisiológicas: Son las necesidades más básicas y están orientadas hacia la supervivencia del hombre : aire, comida, bebida, refugio, calor, sexo o sueño, entre otros.
2. Necesidades de seguridad: protección, seguridad, orden, ley, límites o estabilidad, entre otros.
3. Necesidades de relación social: familia, amor, afecto, pertenencia o trabajo en grupo, entre otros.
4. Necesidades de ego o estima: logro, estatus, fama, responsabilidad o reputación, entre otros.
5. Necesidades de autorrealización y autoestima. La explicación de este orden se debe a que buscamos satisfacer las necesidades básicas en primera instancia para después

ascender en la búsqueda de las necesidades más complejas (Daft, 2004). Existen necesidades con mayor prioridad que otras, y sólo cuando éstas primeras están cubiertas, se puede ascender y satisfacer las necesidades de un orden superior. Uno de los aspectos más importantes que se deriva de esta teoría, y que se ha demostrado posteriormente, es que una vez satisfechas unas determinadas necesidades, estas dejan de funcionar como elementos motivadores. De esta conclusión, se deriva que para motivar a los trabajadores de una organización en la ejecución de sus tareas es necesario permitirles satisfacer en primer lugar sus necesidades básicas no satisfechas.

**Teoría bifactorial Frederick Herzberg:** desarrolla una teoría muy atractiva desde el punto de vista motivacional ya que estudia y analiza la motivación laboral desde una perspectiva externa en vez de desde la óptica de las necesidades humanas, como en los casos anteriores. Este modelo que plantea Herzberg tiene una gran difusión y aplicación en el actual panorama empresarial. Su modelo de motivación se basa en la división de dos grupos de factores principales: los factores higiénicos y los motivacionales. Este autor considera que la actividad más relevante de un sujeto es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos productos procedentes de dos tipos de experiencia diferentes. Por lo tanto Herzberg es el primero que establece que los factores que producen insatisfacción en los trabajadores tienen un origen diferente a los factores que generan satisfacción. Los factores que producen satisfacción los denomina motivadores y los que previenen evitando la insatisfacción los denomina higiénicos. Los factores motivadores están relacionados con el contenido de trabajo en sí mismo como la responsabilidad o el reconocimiento, entre otros. Los factores higiénicos se relacionan con el contexto laboral, de los que se puede citar: el clima laboral, el salario o las relaciones con los compañeros. Herzberg enuncia que cuando los trabajadores afirman sentirse satisfechos hacen referencia a factores motivacionales que están presentes en ese momento, pero no hablan de insatisfacción cuando estos factores relacionados con la satisfacción laboral están ausentes. En relación a esto, cuando un empleado se siente insatisfecho con el trabajo se refiere a la ausencia de factores higiénicos.

También es importante considerar que cada organización tiene su propia cultura y esta tiene una función importante dentro del desarrollo y crecimiento laboral ya que esta cultura es interna y marca las directrices de la empresa representa una identidad una forma de integración dentro la empresa y tal vez no todos sus trabajadores sean partidarios de la cultura organizacional lo que también podría ser un factor que interviene en el bienestar laboral de las personas. dentro de una organización.

Si bien cada organización tiene métodos propios aplicables para medir el grado de satisfacción de sus integrantes a fin de conocer el tipo de relaciones interpersonales que se establecen y cómo estas pueden llegar a influir en los resultados y objetivos de las instituciones, estos sistemas tienen como objetivo conocer en mayor medida el grado de satisfacción de los trabajadores su grado de implicación en sus funciones. siendo el principal objetivo medir cómo se percibe el clima laboral por las propias personas que integran los equipos de trabajo lo que permite hacer un diagnóstico del clima laboral con el fin de prevenir posibles accidentes laborales o también posibles bajas por enfermedades relacionadas con la salud mental.

**Teoría del establecimiento de las metas y objetivos:** (Locke, 1968) Edwin A. Locke fue un profesor y psicólogo procedente de Estados Unidos considerado el pionero en el desarrollo de la teoría de establecimiento de objetivos. Locke reconoce el papel motivacional relacionado directamente con la intención de la persona por realizar una actividad en el trabajo, ya que actúa como estímulo interno. Las metas y los objetivos que tiene cada trabajador son determinantes para conocer el nivel de esfuerzo que éste emplea en su realización. Este modelo explica cuáles son las consecuencias sobre el desempeño de los objetivos. Cuanto más complejos sean los objetivos aceptados, mayor será el desempeño. Locke presupone que cada empleado necesita poseer unos determinados grados de conocimientos y habilidades para desempeñar correctamente las actividades y lograr los objetivos propuestos. Los puntos más importantes de esta teoría se resumen en estas ideas:

- La fijación de objetivos claros aumenta la productividad de los trabajadores.
- Es muy positivo para la empresa involucrar a los trabajadores a la hora de fijar los objetivos ya que aumentará su comprensión. La participación aumentará su desempeño, comodidad en el puesto de trabajo y calidad de sus tareas.
- Un objetivo complejo aceptado por el trabajador motivará más que un objetivo sencillo. Cuanto más específicas sean las metas propuestas, mayor será la motivación de los empleados.

Esta teoría básicamente entiende que la idea de que las metas específicas y desafiantes pueden ser una poderosa fuente de motivación para las personas. Locke sostiene que el establecimiento de metas claras y específicas pueden conducir a un mayor esfuerzo y rendimiento, ya que las metas proporcionan dirección, enfoque y sentido de logro.

De acuerdo con esta teoría, las metas específicas y cuantificables son más efectivas que las metas generales y vagas. También destaca la importancia de la retroalimentación sobre el progreso hacia las metas ya que esto ayuda a mantener la motivación y ajustar el desempeño si es necesario. Las metas desafiantes y específicas aumentan la motivación y rendimiento en las personas en las organizaciones.

**Teoría de las expectativas de Víctor H. Vroom (1964).** Esta teoría adquiere una gran importancia ya que desarrolla un nuevo modelo de motivación laboral, que posteriormente fue ampliado por Porter y Lawler en 1968. Según la teoría planteada, la tendencia para actuar de un modo concreto depende de dos factores: primero, que la persona concreta esté convencida de que las acciones que va a llevar a cabo le van a conducir a conseguir un resultado concreto y segundo, dependiendo de lo atractivo que le resulte la recompensa posterior. La lógica de la teoría presupone la idea de que todo individuo se esforzará en la realización de ciertas conductas para obtener el resultado deseado, siempre y cuando piense que tiene las aptitudes y los recursos necesarios para ser capaz de realizarlo. Según Vroom, la motivación es producto de tres variables:

1. **Valencia (V):** Orientación actitudinal que cada individuo le asigna a diferentes resultados. La valencia puede tener un valor positivo (1), deseo de alcanzar algo, o negativo (-1) si corresponde al deseo de huir de algo. Este nivel de 21 deseos es único

para cada trabajador de una empresa y está altamente relacionado con el nivel de experiencia y el paso del tiempo.

**2. Expectativa (E):** Grado de convicción acerca de la posibilidad de que la relación entre el trabajo y el esfuerzo conduzca a un resultado determinado. Los valores oscilan entre -1 y 1, siendo -1 la creencia nula y 1 correspondiendo a la creencia total de la conexión entre resultado y esfuerzo.

**3. Medios (M):** Estimación que realiza un individuo acerca de la probabilidad del vínculo entre recompensa y desempeño. El valor puede oscilar entre -1 y 1, de la creencia nula a la creencia total de la relación respectivamente.

**La teoría de Dalberto Chiavenato** indica lo siguiente. “Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciben recompensas adecuadas por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. Para atender al cliente externo, no se debe olvidar al cliente interno. Para satisfacer al cliente externo, las organizaciones primero deben satisfacer a sus trabajadores responsables del producto o servicio que ofrecen. La administración de la calidad total en una organización depende sobre todo de la optimización del potencial humano, lo cual opera en función del bienestar de los trabajadores de la organización (Chiavenato Dalberto, Administración de recursos humanos 9 edición. pág. 289)

La motivación es una parte fundamental para conocer si los funcionarios sienten que son parte de una institución de estas características donde la presencialidad y la amplia disposición que se les solicita se pueda llegar a lograr un equilibrio entre sus funciones como garantes del orden y la seguridad dentro del territorio nacional y su autodesarrollo en otros aspectos de su vida tanto en el ámbito individual y/o familiar. Esta proporción entre lo que representa su vida en la organización y su vida privada. Nos daría una serie de señales que estarían relacionadas con intuir si conciben que sus actuales funciones dentro de la organización les permite poder tener una buena calidad de vida en el ámbito laboral.

#### **2.4. Aproximaciones sobre el término de calidad de vida según distintos autores.**

El término calidad de vida es uno de los más utilizados en todos los campos de la acción humana, sin embargo, existen muchas impresiones en su interpretación la que nos lleva a intentar una construcción del concepto que implique un enfoque integrador. Considerando que en la presente investigación se pretende analizar diferentes enfoques que involucre al concepto para ofrecer una visión integral del mismo, considerando que el ambiente es parte integral de la calidad de vida, el cual se relaciona con las políticas educativas y de las visiones de realidad construidas por la sociedad.

Ahora bien, si analizamos el concepto de calidad de vida laboral, existen diferentes autores que plantean sus conocimientos, con el fin de ilustrar esta expresión integradoras a continuación se detallaran algunas teorías.

**Para De la Poza y Prio**, calidad de vida laboral (CVL) es el término usado para dar cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, etc.) como en sus condiciones subjetivas (la forma en que lo vive el trabajador). Se trata pues de un concepto multidimensional que requiere la integración de los aspectos objetivos y subjetivos de la CVL en vistas a lograr un conocimiento no sesgado de la situación real de trabajo que podría derivarse de la consideración de estos aspectos por separado (De la Poza y Prior, 1988).

En este contexto se da un mayor énfasis a los aspectos individuales de la calidad de vida laboral, tales como la satisfacción laboral, y el impacto que el trabajo tiene sobre el individuo.

**Por otra parte, Nadler y Lawler**, consideran que la calidad de vida laboral es entendida como una reacción individual hacia el trabajo o como las consecuencias subjetivas de la experiencia de trabajo. En este contexto se da un mayor énfasis a los aspectos individuales de la CVL, tales como la satisfacción laboral, y el impacto que el trabajo tiene sobre el individuo. En segundo lugar, están las definiciones que consideran la Calidad de Vida Laboral desde una aproximación institucional. En estos casos se define ésta como un proyecto cooperativo entre dirección y trabajadores (cooperative labor-management projects). Se trata de proyectos diseñados por la organización en los que los trabajadores participan junto con la dirección en el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral con el fin de beneficiar tanto a los trabajadores como a la propia organización. Un tercer grupo de definiciones consideran la Calidad de Vida Laboral como un conjunto de métodos o estrategias para mejorar la calidad del entorno laboral haciéndolo más productivo y satisfactorio. En este contexto, la Calidad de Vida Laboral es sinónimo de conceptos tales como grupos de trabajo autónomos, enriquecimiento y ampliación del puesto de trabajo, etc. (Nadler y Lawler, 1983; Sun, 1988; Munduate, 1993).

**Levy y Anderson** (1980) señalan que, un alto nivel de vida objetivo (ya sea por los recursos económicos, el hábitat, el nivel asistencial o el tiempo libre), puede ir acompañado de un alto índice de satisfacción individual, bienestar o calidad de vida. Pero esta concordancia no es biunívoca. Para ellos, «por encima de un nivel de vida mínimo, el determinante de la calidad de vida individual es el ajuste o la coincidencia entre las características de la situación (de existencia y oportunidades) y las expectativas, capacidades y necesidades del individuo, tal y como él mismo las percibe». (sostenibilidad, Salvador Rueda, 1996 pág. 30)

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida» (Rubén Ardila, 2003 revista latinoamericana de psicología vol. 2 pag.2).

#### **2.4.1 Equilibrio entre vida laboral y familiar:**

La relación trabajo familia se ha reflejado en la aparición de conflicto en dos sentidos: por un lado el del trabajo/familia que se da cuando el trabajo interfiere en la familia, y el de familia/trabajo en el caso contrario. Esta situación ha sido analizada y autores como Pleck, afirman que esta dinámica se basa en la teoría de la permeabilidad, la cual indica que ambas esferas se influyen mutuamente, pero que trabajo tiene mayor influencia sobre la

familia y un menor grado de permeabilidad, es decir, que los aspectos familiares influyen en menor medida en el trabajo que las dificultades laborales sobre el ámbito familiar. (citado en Sanz-Vergel, 2011)

La literatura científica ha puesto de manifiesto que el conflicto familia/trabajo es fuente de tensión e insatisfacción. Altos niveles de conflicto trabajo/familia se han asociado con riesgos para la salud, síntomas somáticos, ansiedad, baja productividad, baja satisfacción y conflicto de rol (O'Driscoll et al., 2003).

En el caso de Chile, ostenta récord horario de permanencia de los trabajadores en el trabajo, equivalente a más de 100 días al año, respecto del de países desarrollados. Hay creciente incorporación femenina al trabajo, mecanismos socializadores infantiles debilitados, incremento del divorcio, disminución del tamaño de las familias, aumento de mujeres jefas de hogar y familias monoparentales, de depresión, de estrés laboral y de suicidio, y todo ello aumenta las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo" (Andrés Jiménez Figueroa, Emilio Moyano Díaz, revista universum vol 23, año 2008).

En relación con lo anterior, sostener el equilibrio entre el trabajo y la familia es la lucha diaria de toda persona que debe satisfacer las demandas, a menudo contrapuestas, de ambas esferas de su vida, es por esto que se plantea que familia y trabajo se constituyen en dos pilares sociales para el desarrollo de la sociedad, los cuales no es posible separar, ya que se requieren recíprocamente. Por lo que es fundamental lograr armonizar los tiempos que dedican al trabajo remunerado y a las responsabilidades del hogar hombres y mujeres, lo que contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de todos los integrantes de la familia y permitirá la posibilidad de relaciones laborales más humanas y el desarrollo de una sociedad más solidaria.

La concepción de "Equilibrio Trabajo-Familia", tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de "Facilitación Trabajo-Familia". (frone, 2023)

Existen muchas variables que pueden estar interconectadas dentro de la institución y que pueden llegar a ser parte importante en la percepción de los individuos que la componen a que favorezcan o dificulten que estos perciban que tienen una calidad de vida laboral, equilibrada, justa y son las garantías necesarias que denotan un apoyo institucional a que se sientan una parte importante por quienes la conforman. Se puede traducir en que los funcionarios puedan gozar de un bienestar dentro del ámbito laboral, lo que les permitiría obtener un desarrollo a largo plazo, además de favorecer otros aspectos de su vida diaria.

#### **2.4.2 Aspectos relacionados con el bienestar de las personas.**

Desde este momento, se introdujo otro complejo y amplio concepto, el bienestar, como componente primordial en la definición de salud en su conjunto, ya que, tanto en la salud, entendida desde un marco tanto físico como psicológico, el componente subjetivo de pérdida de bienestar se convierte en elemento clave para la valoración. Las aportaciones para lograr una descripción integradora y de fácil aplicación para lograr un esquema de trabajo que mejorará el bienestar y la salud de las personas.

Modelos a mencionar:

**Salutogénico:** En todos ellos se postula el bienestar psicológico como un indicador positivo de la relación con nosotros mismos y con nuestro medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en nuestros objetivos futuros y el sentido de nuestra vida en el presente. Está formado por variables del autoconcepto como:

**Autoconciencia:** componente cognitivo de las actitudes hacia uno mismo. Se expresa en las creencias y pensamientos que tiene la persona sobre sí misma.

**Autoestima:** componente afectivo de las actitudes hacia uno mismo. Consiste en la apreciación y valor que nos concedemos a nosotros mismos, y se expresa en el grado en que nos queremos y aceptamos.

**Autoeficacia:** componente conductual de las actitudes que apreciamos en nosotros mismos, es el grado en que consideramos que podemos llevar a cabo nuestros propósitos y cumplir nuestras metas.

Otro concepto sobre bienestar es proporcionado por el diccionario de la Real Academia Española, el bienestar puede entenderse como el “estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica”, es decir, aquella condición en que las buenas condiciones de nuestra mente y nuestro cuerpo se nos hacen perceptibles, identificables, reconocibles.

Quiere decir que normalmente no somos conscientes de ello, o bien suele haber elementos que interrumpan dicho buen funcionamiento. Sea cual sea el caso, el bienestar vendría a ser la condición individual o colectiva en que las necesidades mínimas existenciales están cubiertas.

**El bienestar colectivo:** de los grupos humanos y como estos se retroalimentan para lograr avances significativos en encontrar acuerdos o puntos de negociación para que el estado de bienestar sea a nivel más macro y vaya teniendo más fuerza y se capaz de intervenir para conseguir un punto de equilibrio entre las necesidades individuales y aquellas que priorice la organización, por lo tanto, expondremos lo que significa y la importancia de este. El bienestar colectivo es un concepto que surge dentro del tejido social, según el cual el individuo ya no es un ente aislado, sino que forma parte de un entorno en el que es imprescindible el intercambio y la convivencia entre personas con distintas percepciones de la vida.

Estas percepciones están determinadas por sus experiencias particulares. Además, tienen conductas delimitadas tanto por su sistema de valores como por leyes establecidas de forma global. El bienestar se asocia a la idea de calidad de vida, que integra elementos como el estado físico y mental, la comunidad y la sociedad. Algunos aspectos relativos a dichos elementos son la seguridad, los bienes materiales, la salud, el acceso a la educación, las relaciones interpersonales, la inteligencia emocional, la autoestima y los sistemas de creencias.

En cuanto al concepto de colectivo, se refiere a grupos sociales que comparten características similares, que pudieran tener motivaciones diferentes y que confluyen y/o conviven en un espacio común. Generalmente, trabajan para cumplir un objetivo en particular.

De tal manera que la conjunción de estas ideas en la expresión “bienestar colectivo” es, por definición, la búsqueda de la equidad en las oportunidades de desarrollo del individuo y su autorrealización dentro de las sociedades, en pro de los beneficios personales y comunes.

Se puede considerar que los tipos de bienestar colectivo se circunscriben a los siguientes ámbitos: social, de salud, económico, político y natural.

**Social:** Todos los individuos tienen derecho a gozar de condiciones laborales saludables que repercutan en su equilibrio psicológico y emocional. Igualmente, deben contar con espacios culturales y de esparcimiento que les permitan enriquecer sus relaciones personales, propiciando la armonía en el intercambio y la construcción del tejido social de manera sana y eficiente.

**Salud:** Este ámbito garantiza que todos los individuos tengan acceso a la salud, cuidando de que cada ser humano procure tener una mente y un cuerpo sanos. Se promueve la creación de centros de atención sanitaria a los que puedan acudir en caso de emergencia o para realizar controles periódicos. Estos centros también facilitan la adquisición de medicamentos a precios accesibles.

**Económico:** El beneficio colectivo se orienta a que la distribución de las riquezas sea equitativa y se ajuste a los contextos en los que individuo y comunidad se conjugan. El objetivo es lograr que no exista disparidad y que no sea solo uno quien acumule los bienes, ya que esto ocasiona diferencias de clase marcadas y generaría injusticias sociales.

**Político.** Todos los ciudadanos por igual deben tener acceso, conocimiento y un grado de participación en el desarrollo de las políticas sociales y económicas que impacten de manera significativa sus vidas y sus entornos. La idea es que los ciudadanos puedan estar conscientes de que los gobernantes fueron electos para estar al servicio de sus comunidades y de la sociedad en general.

**Natural:** Todos los seres humanos deben involucrarse de manera activa con la conservación de la naturaleza, en vista de que el medio ambiente no puede ser un factor aislado ni ajeno a su dinámica diaria. Debe crearse un sentido de responsabilidad común que propicie el equilibrio biopsicosocial. La meta es el cuidado de la biosfera a través de proyectos ecológicos que promuevan la cooperación y la integración social.

Acciones que promueven el bienestar colectivo:

1. Entender el efecto de la poca equidad.
2. Promover e incorporar la equidad dentro las normativas, de acuerdo con las características de cada comunidad.
3. Establecer metas para medir la efectividad en la disminución de las brechas de desigualdad socioeconómicas.
4. Invertir en programas de inclusión y protección individual a nivel social.
5. Estimular la participación de los sectores menos favorecidos e impulsarlos a convertirse en factores de cambio.
6. Dar prioridad a políticas que promuevan la reducción de la pobreza.
7. Ejercer control social y castigar la corrupción.

8. Establecer como prioridad la educación, la seguridad y la salud al alcance de todos.
9. Conectar al individuo con las necesidades de sus semejantes y propiciar la cooperación en pro de los beneficios comunes.

No es tarea fácil construir la idea de bienestar colectivo en función de generar un servicio o ejercicio social equitativo que compense a todos por igual, ya que las variables a considerar —como la instrumentación, la distribución y la normativa— deben convocar y propiciar la cooperación como elemento de valor moral.

Hay que considerar que no solo se trata de la búsqueda del bienestar de las sociedades humanas, sino que esto implica el bienestar natural. En esta categoría se incluye el medio ambiente como factor determinante y no aislado, para así lograr alcanzar el equilibrio biopsicosocial.

Por ello, es importante que quienes rigen los destinos de las naciones no piensen y decidan de manera individual, no privilegien el interés particular y de grupos reducidos, dejando de lado los valores y principios. Esto solo iría en contra de la que debería ser su misión principal, que es alcanzar el bienestar colectivo sostenible.

Es importante también revisar otro concepto muy importante que tiene que ver con el bienestar de las personas dentro de una organización. No existe una definición clara sobre el concepto de Bienestar Laboral pero su significado se acerca al hecho de desarrollar las actividades necesarias, por parte de la empresa, para que la vida de un empleado en el trabajo le merezca la pena.

Según la OMS: “Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”.

Ambos conceptos están intrínsecamente relacionados ya que de esto depende que las organizaciones funcionen y sean efectivas tanto en sus objetivos como en la estabilidad dentro de un contexto social determinado.

Referente al tema de estudio, considerando que el personal uniformado se encuentra constantemente en situaciones de estrés con manejo de armas de fuego, es fundamental tener un bienestar en todo ámbito, personal, económico, psicológico y colectivo. Este último toma relevancia al entender la dinámica de trabajo que requiere el personal operativo, donde se requiere una cohesión grupal al momento de enfrentar un procedimiento, sentir el respaldo y camaradería en situaciones de peligro, debiendo actuar de manera grupal por sobre el interés personal; dichas acciones pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

### **2.4.3 Sistemas que se interrelacionan entre sí**

#### **Teoría ecológica de los sistemas**

El modelo ecológico Bronfenbrenner (1987) propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada

uno de esos niveles contiene al otro. Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema.

**El microsistema** constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia).

**El mesosistema** comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente

**El exosistema** lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo.

**El macrosistema** lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad. Bronfenbrenner (1987) argumenta que la capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones sociales entre ese sistema y otros. Todos los niveles del modelo ecológico propuesto dependen unos de otros y, por lo tanto, se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación entre ellos.

Por lo tanto, todos estos espacios se interrelaciona y tienen importancia en el desarrollo individual de una persona dentro de la sociedad, deben existir las posibilidades de que todos estos sistemas puedan estar en sintonía unos con otros, para que puedan crecer de manera armónica.

## **2.5 Relación de la disciplina con el tema en estudio**

Actualmente existe un trabajador social o el servicio social en cada ciudad el cual debe encargarse de brindar atención a la totalidad de funcionarios que trabajan en una ciudad, procurando entregar bienestar en forma eficiente y eficaz, ser un agente facilitador de los recursos en merced de la totalidad de la dotación, tales como: entregar acceso oportuno de viviendas fiscales cuando existe una necesidad real y evidente, ser el canal entre beneficios económicos, gestionar oportunamente los temas asociados a pensiones de alimentos, divorcios y todo lo que contempla la separación del grupo familiar, como también debe ser el encargado de brindar la atención oportuna en caso de fallecimiento de los funcionarios y familiares, agilizando eficientemente los trámites asociados a seguros y compensación económica tal sea el caso, ya sea muerte en acto de servicios y otros.

Otro factor importante que existe en la cual el trabajador social tiene injerencia es en el acceso a beneficios en salud; se sabe que las prestaciones de salud en Carabineros está centralizada, ya que en la región metropolitana se encuentra el Hospital de Carabineros HOSCAR, pero no así en regiones, provocando que el acceso a la salud sea dificultoso ya que los prestadores de servicios que tienen convenio con DIPRECA están siendo más restrictivos, sin desconocer por otro lado que, las políticas públicas en salud mantienen fuera a este prestador de salud y sus afiliados ya que no son sujetos de derechos de beneficios tales como el GES y ley Ricarte Soto entre otros beneficios a los

cuales pueden acceder los afiliados a FONASA o ISAPRES. Por lo cual cuando existen enfermedades graves, los funcionarios tienen que buscar ayudas económicas Institucionales tales como la Corporación de ayuda a las familias de Carabineros.

Los lineamientos del trabajador social también están relacionados con otorgar información adecuada y pertinente respecto de las problemáticas que puedan presentar y dar acceso a todas las redes públicas y privadas a las cuales tengan acceso y derecho de uso; como también fomentar y fortalecer todas las vías que favorezcan el bienestar del funcionario y su red más cercana.

De acuerdo al planteamiento previo, se puede identificar que los recursos y entidades se encuentran disponibles al interior de la institución, sin embargo, el funcionario -principalmente operativo- tiene dificultades para acceder al contenido de sus beneficios sociales que el canal formal es a través de la publicación del BOE (boletín oficial del Estado) este se publica en términos técnicos y de acceso específico a través de su búsqueda en medios pertinentes en este caso vía digital, lo que supone que no es de acceso masivo, considerando que el medio oficial de información es mediante Documento electrónico al cual tiene acceso el personal administrativo. Para que dicha información llegue a todo el personal, existen métodos de difusión como publicar en el diario mural de la unidad o informar mediante grupos de WhatsApp. Aquellas acciones no están reguladas institucionalmente, sino que cada unidad ocupa los métodos de difusión que estime conveniente, en la cual las altas reparticiones o reparticiones presumen que la información llegará a todo el personal. Cabe señalar que principalmente es el personal recién ingresado y de grados inferiores quienes cumplen el rol de servicio a la población, por lo cual existe una desinformación y reticencia a buscar orientación debido a que el control de la información se encuentra en grados y estamentos superiores. Al ser la institución absolutamente jerarquizada, la información va pasando por cargos y grados, por tanto se puede deducir a modo de observación de campo de quien suscribe que no siempre llega el contenido del mensaje.

Una dimensión importante a considerar es que actualmente debido a una serie de factores tanto internos como externo, es el cuidado de la salud mental esta área propia de cada individuo deben las instituciones ocuparse en crear programas dirigidos a prevenir enfermedades de este tipo, poniendo énfasis en otorgar espacios para que esta dimensión de la persona no se vea desmejorada e incurra en un deterioro que llegue a tener consecuencias irreversibles para las personas. Para esta área deben existir profesionales idóneos y con conocimientos necesarios para gestionar acciones que apunten a mejorar la calidad de vida emocional de las personas. esto en función de los últimos datos arrojados respecto de licencias médicas por salud mental o estrés laboral Según información de la misma institución, específicamente del **Departamento de Contraloría Médica de la Dirección de Sanidad de carabineros**, un **52,8%** de funcionarios tuvo -al menos- una **licencia médica** durante 2023. En concreto, del total de **55.900 policías** a nivel nacional,  **fueron 29.541 carabineros que se ausentaron** a raíz de lo anterior durante el año pasado.( periódico biobiochile.cl. extracción de noticia día 19/04/24)

Es importante mencionar que las personas ejercen una determinada función dentro de una organización pero también son parte de un sistema social, familiar en el cual pueden incurrir problemáticas de tipo familiar o social, ante esta dimensión el trabajador social cuenta con habilidades duras y blandas que le permiten realizar un trabajo más profundo respecto de las problemáticas o conflictos intrafamiliar.

Todas las organizaciones su principal valor son las personas, si a estas no se les da el valor que tienen y la confianza de que cuentan con un respaldo y un plan que sostenga sus principales necesidades hay más probabilidades de que sus capacidades se vean restringidas, por lo tanto es preponderante que toda organización ya sea pública o privada inviertan en tener un recurso humano ejerciendo todas sus capacidades en función de su rol dentro de la empresa lo que aumentaría su productividad y su afección hacia la organización a la que pertenece.

Sería importante mencionar que es el bienestar de las personas el enfoque llevado a las funciones de trabajo social. Para Carmen Alemán y Mercedes García: "Son todas aquellas medidas tomadas en la sociedad para satisfacer las necesidades de las personas y grupos. Dicho término comprende la acción social, no sólo de los poderes públicos, sino, también, por parte de los agentes privados como la familia, entidades mercantiles, o las entidades no lucrativas, que pueden contribuir a la mejora de la calidad de vida de los individuos en cualquiera de sus vertientes

El Trabajo Social tiene entre sus objetivos la búsqueda de bienestar social de aquellos ciudadanos que se encuentran en situación de desventaja. Dicha circunstancia le ha permitido, en su práctica cotidiana, a través de los espacios delimitados por el Estado, la sociedad civil y/o la iniciativa empresarial, ponerse en camino para poner en práctica sus aspiraciones. Desde la gestión de la Dirección de Bienestar de Carabineros, existen áreas de beneficios, tales como convenios con entidades educacionales, de entretenimiento, de alimentación, convenios de descuentos con entidades asociadas tales como ópticas, farmacias, tiendas de vestuario, gimnasios, entre otros. Junto con ello existen viviendas fiscales en el cual los funcionarios, bajo ciertos requisitos, puedan hacer uso de dichas viviendas junto a sus familias a un bajo costo de arriendo; sumado a ello existen centros recreacionales y cabañas de descanso y veraneo.

### **CAPÍTULO III: Marco Metodológico**

En la presente sección se encuentra el diseño metodológico, que contiene un conjunto de procedimientos que logran dar respuesta a la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos propuestos. Así, en una primera instancia se encuentra el apartado de Diseño que expone el enfoque metodológico utilizado y el grado de alcance del estudio. En segundo lugar, en la sección muestreo se detalla el diseño de la muestra. En tercer lugar, se encuentran las Técnicas de producción y análisis de datos, donde se fundamenta la obtención de la información, selección de variables, cómo se examinaron y qué tipo de análisis se generó. Finalmente, el Análisis de datos muestra los resultados de la investigación a nivel descriptivo e interpretativo.

### **3.1. Enfoque Epistemológico**

En este proyecto se utiliza el método cuantitativo de tipo descriptivo, el cual encaja armónicamente al tema de investigación ya que busca describir la calidad de vida laboral en el ámbito institucional en los funcionarios de en la ciudad de Valparaíso, desde un punto de vista científico, midiendo con la mayor precisión posible los resultados, obtenidos al aplicar una de las técnicas de recolección de datos, conocida como encuestas, que tienen como objetivo conocer cuál es el nivel o índice de bienestar que conserva el funcionario policial, aunque se mantiene una hipótesis redundante de cuál puede ser este resultado, ya que los índices de deserción laboral dentro de la institución son considerables y esta situación debe venir desencadenada a un cierto grado de insatisfacción laboral, es por esto la importancia de este estudio y el tipo de investigación a aplicar.

Por otro lado dentro de esta investigación cuantitativa de tipo descriptivo, busca definir y unificar criterios en cuanto a los distintos sistemas sociales que constituyen la vida de los funcionarios, tanto en lo laboral y la influencia que esta tiene en su vida personal-familiar, desde sus niveles: microsistema, mesosistema y macrosistema, comprendiendo así las expresiones personales, institucionales, familiares, comunitarias, estructuras sociales y culturales del fenómeno, para así abordarlo desde la perspectiva del Trabajo Social.

### **3.2. Tipo de estudio**

El presente estudio tiene por objetivo el enfoque cuantitativo, toda vez que se pretende asumir una realidad objetiva, por lo que es fundamental la separación de quien investiga respecto al objeto de estudio. Tal como señalan Dalle, et. al. (2005) "La distancia frente a aquello que se pretende investigar es vista como condición necesaria para alcanzar un conocimiento objetivo" (p. 40).

En este mismo orden de ideas, el enfoque cuantitativo nos permite la utilización de técnicas estadísticas, generalización en términos de predictibilidad y confianza de los resultados a partir de estrategias de validación interna.

### **3.3 Muestreo**

La unidad de estudio la constituye el personal de Carabineros de la dotación de las comisarías de Carabineros de la ciudad de Valparaíso. Actualmente en la ciudad se estima que existen 741 funcionarios de carabineros, considerando el cálculo propuesto por la Organización de la Naciones Unidas, la cual menciona que hay 2.5 carabineros por mil habitantes, considerando las cifras del último censo realizado el año 2017 en la ciudad de Valparaíso, el cual menciona que existen 296.655 habitantes en la ciudad. Estos carabineros están distribuidos en cuatro comisarías, dos retenes, dos subcomisarías y dos tenencias.

La investigación se basa en un muestreo voluntario de tipo no probabilístico de los funcionarios de carabineros, quienes de manera voluntaria tomarán la decisión de

colaborar y responder a la encuesta, teniendo ahí en ese momento el porcentaje de la muestra para nuestro estudio descriptivo.

Es un tipo de muestra no probabilística, en nuestra investigación este concepto haremos referencia a la definición como "Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. Por el momento comentaremos que seleccionan individuos o casos "típicos" sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada. Por ello, para fines deductivos-cuantitativos, cuando la generalización o extrapolación de resultados hacia la población es una finalidad en sí misma, las muestras dirigidas implican algunas desventajas. La primera es que, al no ser probabilísticas, no es posible calcular con precisión el error estándar, es decir, no podemos determinar con qué nivel de confianza hacemos una estimación. Esto es un inconveniente si consideramos que la estadística inferencial se basa en la teoría de la probabilidad, por lo que las pruebas estadísticas en muestras no probabilísticas tienen un valor limitado a la muestra en sí, más no a la población. Es decir, los datos no pueden generalizarse a ésta. En las muestras de este tipo, la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de personas que recolectan los datos. (Roberto Hernández; Carlos Fernández, Pilar Baptista P,222 metodología de la investigación 6ta edición.)

El método garantiza que la muestra proporcione la información necesaria y fidedigna para responder a las preguntas de la investigación, aunque no represente estadísticamente a la población en general pero sí de acuerdo al número de encuestas respondidas nos dará un porcentaje mayor o menor teniendo como referencia el universo de este estudio.

El muestreo nos permite que los participantes puedan proporcionarnos datos informativos relevantes en lugar de aspirar a una representación más amplia.

### **3.4. Técnicas de Investigación**

La técnica de investigación de este estudio es a través de un cuestionario con preguntas con respuestas cerradas, donde se disponen de una serie de posibles respuestas, este ofrece el mismo marco de posibles respuestas que se plantean a los individuos que son objeto de la investigación.

De acuerdo a las variables consideradas por el estudio, la técnica que se utilizara será a través de un cuestionario, que aplicará el entrevistador es un cuestionario estandarizado lo que permite que una vez entregado es el participante quien de acuerdo a su voluntad decide responder. Esta técnica conlleva que el encuestado colabore de manera positiva de no que no decaiga la atención y el interés de este, que entienda siempre el significado de las preguntas, que no se produzcan malentendidos ni errores graves en las respuestas. También se considera la importancia del entrevistador para que exista una relación interpersonal que logre transmitir que no existen respuestas correctas o erróneas y que todas son aceptables.

La institución de Carabineros se caracteriza por su estructura jerárquica, lo que puede conllevar a que los entrevistados rehúse a contestar por temor a que sus opiniones puedan incidir negativamente en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, la presencia del entrevistador o investigador da las garantías de que esa información es confidencial y su uso será utilizado para fines estrictamente académicos.

Las preguntas están enfocadas de acuerdo con las variables de nuestro estudio y sus respectivas dimensiones. En esta etapa utilizaremos la encuesta de Likert. Esta técnica proviene del psicometrista Renis Likert quien la propuso a principios de los años treinta (Likert 1932). Esta escala tradicionalmente en formato de preguntas individuales está representada por una serie de afirmaciones en las que el entrevistado debe decir si está de acuerdo y en qué medida.

En la versión original Likert se proponen 7 alternativas, sin embargo, se han reducido a sólo cinco. esta escala tiene por finalidad conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo de las personas que participan del estudio están alternativas también deben ofrecer alternativas intermedias o graduales que vayan de lo positivo a lo negativo o viceversa estas alternativas donde la valoraciones como posibles respuestas serían por ejemplo, muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo en desacuerdo o muy en desacuerdo. estas posibles respuestas nos llevarán a realizar una clasificación e interpretación de los datos obtenidos.

Las respuestas serán categorizadas en tres grupos diferentes. De esta manera se podrá identificar el tipo de apreciación en cada dimensión evaluada, asignando así la apreciación negativa, neutra y positiva.

Bajo esa categorización, se permite identificar claramente la evaluación de acuerdo con cada dimensión, identificando aspectos que pueden ser mejorados.

### 3.6 Conceptualización y/o Operacionalización de las dimensiones (cuadro de Variables)

Objetivo general	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores
	1. Identificar la percepción del funcionario respecto del apoyo institucional en el ámbito individual y familiar.	Conciliación vida laboral y vida familiar.	Saber si el sistema de turnos y horarios en el trabajo le permite gozar de su tiempo en familia.  Flexibilidad de la institución para tener tiempo con las familias.

<p>Caracterizar el equilibrio percibido por sus funcionarios entre el trabajo y su vida personal y familiar.</p>	<p>2. Conocer cómo perciben los funcionarios el apoyo institucional hacia su bienestar laboral</p> <p>3.- Establecer el grado de conocimiento de los funcionarios acerca de planes y programas del departamento de bienestar de Carabineros.</p>	<p>Percepción Carga laboral agotamiento emocional</p> <p>Apoyo de la Institución de Carabineros a la vida personal de los funcionarios.</p> <p>Acceso a beneficios y prestaciones del departamento de bienestar de Carabineros</p>	<p>Calidad y cantidad del tiempo en familia.</p> <p>Permisos para atención de hijos y/o familiares con visitas médicas u otras.</p> <p>Percepción de su actual carga laboral.</p> <p>Goce de actividades en el ámbito familiar y/o personal.</p> <p>Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>Piensa que el tiempo libre que dispone es suficiente para realizar actividades que propicien su bienestar integral.</p> <p>Conocimiento de planes y beneficios del departamento de bienestar de Carabineros</p>
--	--	--	--

			Uso de beneficios del departamento de bienestar social.
--	--	--	---

### 3.7 Plan de Análisis

Conforme a los instrumentos establecidos para obtener datos reales y fidedignos respecto de lo que se intenta investigar, el plan de análisis será de tipo estadístico descriptivo, por lo cual a los datos se les dará una interpretación a través de gráficos, cuadros y tablas de la información que se obtenga mediante porcentajes y promedios, cuando corresponda.

Una vez obtenidos los resultados de acuerdo a los métodos de consulta aplicados, éstos serán ordenados de acuerdo a las materias de trabajo definidas previamente, pudiendo identificar tres tipos de apreciación, identificando apreciación negativa, neutra y positiva.

### RESULTADOS

- **Muestreo**

A continuación se describen los resultados obtenidos en el estudio de funcionarias y funcionarios de carabineros que contestaron la encuesta, pertenecientes a la comuna de Valparaíso los cuales fueron **51 funcionarios**, lo que corresponde al **12%** de la totalidad de funcionarios que desarrollan sus labores en esta ciudad, considerando que existen aproximadamente 741 funcionarios de carabineros, utilizando el cálculo propuesto por la Organización de la Naciones Unidas, la cual menciona que hay 2.5 carabineros por mil habitantes, por lo que, las cifras del último censo realizado el año 2017 en la ciudad de Valparaíso, el cual menciona que existen 296.655 habitantes en la ciudad. Estos carabineros están distribuidos en cuatro comisarías, dos retenes, dos subcomisarías y dos tenencias.

- **Periodo de encuestaje**

El encuestaje se realizó en el periodo del día 09 al 25 de julio del año 2024.

¿Cómo se agrupan las respuestas obtenidas en la encuesta?

Las preguntas permiten cinco opciones de respuesta, según el grado de acuerdo declarado por quien contesta. El cual asigna un puntaje de acuerdo al enunciado.

Ejemplo de una pregunta fue:

Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿ existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Estas respuestas fueron categorizadas en tres grupos diferentes. De esta manera, se puede identificar el tipo de apreciación en cada dimensión evaluada, asignando así la apreciación negativa, neutra y positiva.

Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿ existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

APRECIACIÓN NEGATIVA     
 APRECIACIÓN NEUTRA     
 APRECIACIÓN POSITIVA

#### CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para que la información aparezca de manera más clara y concreta es porque se opta por realizar dos tipos de análisis de los mismos datos. el primero de tipo descriptivo, donde básicamente se leen los porcentajes que arroja cada variable con sus respectivos indicadores y luego un completo análisis de tipo interpretativo donde se realiza una lectura más en profundidad del significado de los datos y su pertinencia hacia nuestra investigación.

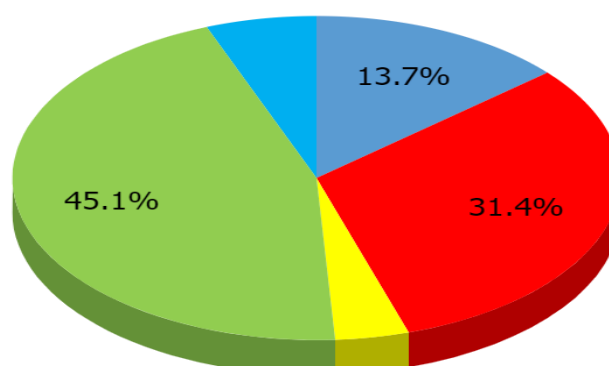
#### “1”. -ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS

##### □ “1.1” Dimensión: Conciliación y vida laboral

*INDICADOR: Saber si el sistema de turnos y horarios en el trabajo le permite gozar de su tiempo en familia.*

*Gráfico 1.1. Cómo percibe el funcionario el apoyo institucional para tener tiempo libre tanto para su uso personal y/o familiar.*

#### ¿Sus horarios laborales le permiten planificar con anticipación su tiempo libre?



En el gráfico se observa que en total el 45% de los funcionarios encuestados refieren estar de acuerdo en poder planificar con anticipación su tiempo libre, mientras que el 31% dicen que no pueden organizar este tiempo de ocio con antelación. Además, el 14% refiere que están en absoluto desacuerdo en que pueden planificar con anticipación su tiempo libre.

*INDICADOR: Flexibilidad de la institución para tener tiempo con las familias.*

*Gráfico N2: Flexibilidad de la institución respecto de contingencias de índole personal y/o familiar.*

**¿Su jefatura le entrega facilidades para asistir a citas médicas, emergencias familiares o situaciones escolares de sus hijos?**

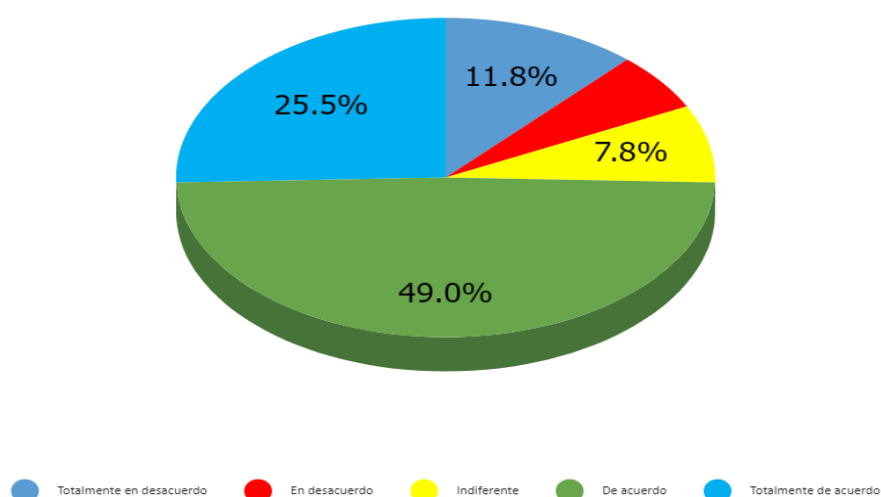


Gráfico N°2 fuente: elaboración propia 2024

El presente gráfico muestra que existe un valor del 61% de los encuestados, indican que ante contingencias y eventualidades asociadas al ámbito familiar su jefatura le entrega facilidades para asistir a estas emergencias, seguido por el 25,5% de los encuestados mencionan estar totalmente de acuerdo, sin embargo el 11,8% manifiesta estar en total desacuerdo, al igual que el 7,8% a mencionado indiferencia frente a si su jefatura de la facilidades para asistir a emergencias familiares.

**INDICADOR: Calidad y cantidad del tiempo en familia.**

Gráfico 1.3 . Interferencia de la demanda laboral ante los planes personales y familiares

¿Usted considera que sus actividades familiares se han tenido que suspender producto de las necesidades del servicio?

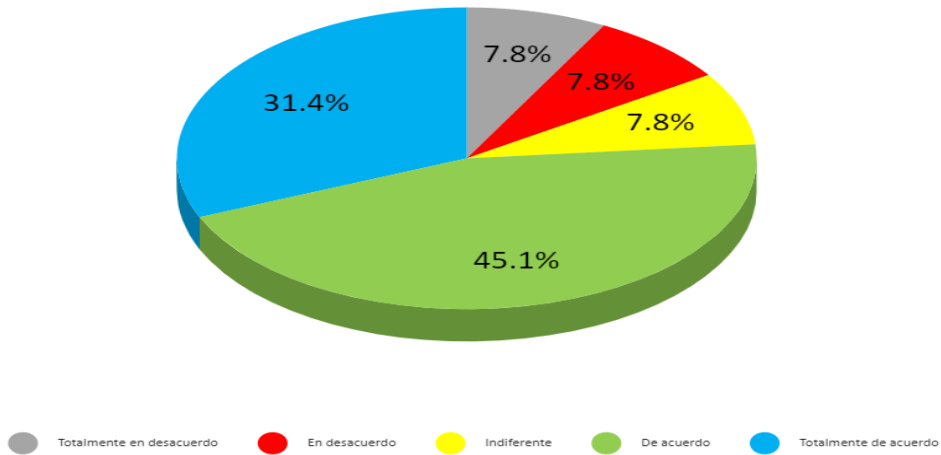


Gráfico N.º 3 fuente: elaboración propia 2024

El 76% de los encuestados ( considerando el 45,1% de acuerdo más el 31,4% totalmente de acuerdo) consideran que sus actividades familiares se han tenido que suspender a raíz de las necesidades del servicio y/o trabajo.

#### □ “1.2” Dimensión: Desmotivación y sentimientos de inseguridad laboral

- **INDICADOR:** Cómo perciben los funcionarios el apoyo de la institución respecto de su bienestar en el ámbito laboral.

Gráfico n 4: Están de acuerdo con su tiempo libre, versus todo el trabajo que realizan

¿En relación a su carga de trabajo considera que su tiempo libre es adecuado?

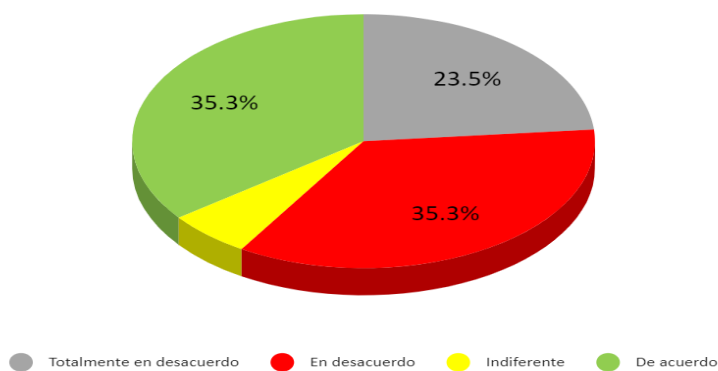
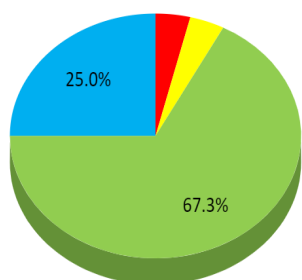


Gráfico N°4 Fuente: elaboración propia 2024

Un 58,8% (considerando el 35,5% de en desacuerdo más el 23,5% totalmente en desacuerdo) indica estar en desacuerdo con que su tiempo libre sea adecuado en relación a su carga laboral. Mientras que el 35,3 % está de acuerdo con que su tiempo libre es adecuado en comparación con su carga laboral.

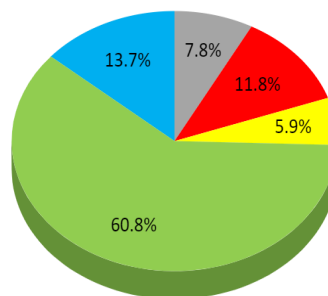
Gráfico N°5 y N°6: Conocer sentimientos de satisfacción en el trabajo de los funcionarios

¿El trabajo que realizo en distintas áreas de mi trabajo, me gusta, lo realizo con agrado?



● En desacuerdo ● Indiferente ● De acuerdo ● Totalmente de acuerdo

Al terminar su jornada laboral, ¿ está contento con los resultados?



● Totalmente en desacuerdo ● En desacuerdo ● Indiferente ● De acuerdo ● Totalmente de acuerdo

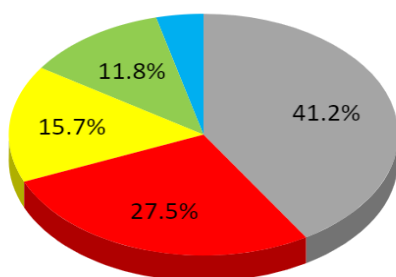
Gráfico N°5 Fuente: elaboración propia 2024

Gráfico N°6 Fuente: elaboración propia 2024

La tabla nos indica que el 74% de los funcionarios siente satisfacción personal, por los resultados conseguidos en su jornada laboral habitual, lo que también estaría relacionado en que el 92% de los funcionarios encuestados se sienten contentos con ser parte del personal de Carabineros y la implicancia de sus funciones, por lo tanto el grado de satisfacción es ampliamente reconocido por quienes pertenecen a la institución de Carabineros en la ciudad de Valparaíso.

Gráfico N.º 7 Y N.º 8: Apoyo de la Institución de Carabineros hacia el bienestar de la salud mental de sus funcionarios

Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido?



● Totalmente en desacuerdo ● En desacuerdo ● Indiferente ● De acuerdo ● Totalmente de acuerdo

En relación a la pregunta anterior, ¿Usted ha recibido atención psicológica por parte de la institución?

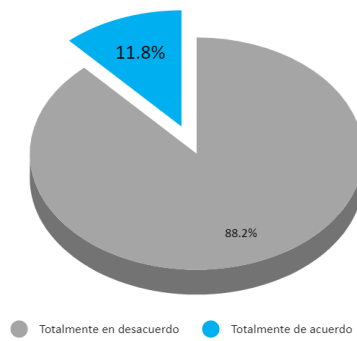


Gráfico N°8 Fuente: elaboración propia 2024

EL 41,2 % de los encuestados, señala total desacuerdo en apoyo institucional frente a procedimientos de alto impacto, seguido por el 27,5 % el cual manifiesta estar en desacuerdo, por otra parte, el 15,7 % señala indiferencia frente al apoyo institucional, seguido por el 11,8% el cual menciona estar de acuerdo, con que la institución brinda apoyo frente a procedimientos de alto impacto.

Por otra parte, el gráfico Nro. 8, evidencia que el 83,2 % de los encuestados menciona no haber recibido atención psicológica por parte de la institución, versus un 11,8 % quienes han manifestado estar totalmente de acuerdo con que la institución ha brindado apoyo psicológico.

Gráfico N°9 y N°10: logran tener desconexión total de sus labores cuando descansa y si no es posible cual serían las principales causas.

¿Usted se puede desconectar de los asuntos relacionados con el trabajo cuando no está trabajando?

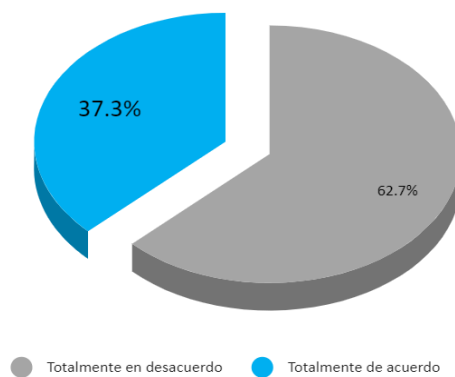


Gráfico N°9 Fuente: elaboración propia 2024

Si su respuesta es "No" seleccione la opción que más represente su problema de desconexión laboral.



Gráfico N°10 Fuente: elaboración propia

El gráfico N°9 representa que el 63% de los funcionarios no logran establecer plena desconexión de los asuntos relacionados con su trabajo, indicando que las principales se deben a: que un 49% reciben llamadas desde sus comisarías o retenes para cubrir contingencias o eventos donde se requiera sus servicios, lo que puede llegar a comprometer sus tiempos de descanso, ocio libre o tiempo en familia.

**1.3 Dimensión: Acceso a beneficios y prestaciones del departamento de bienestar de carabineros.**

- **INDICADOR: Conocimiento de planes y beneficios del departamento de bienestar de Carabineros.**

Gráfico N.º 11 y N.º 12 conocimiento de bienestar desde la perspectiva de los funcionarios.

Frente a una eventualidad personal ¿usted conoce los protocolos para solicitar apoyo institucional en el ámbito de bienestar?

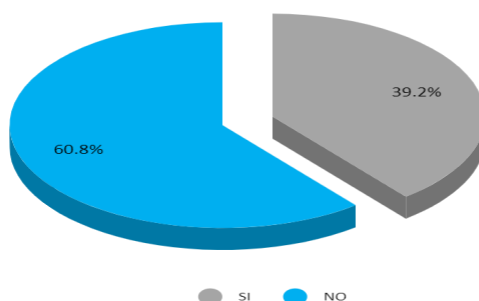
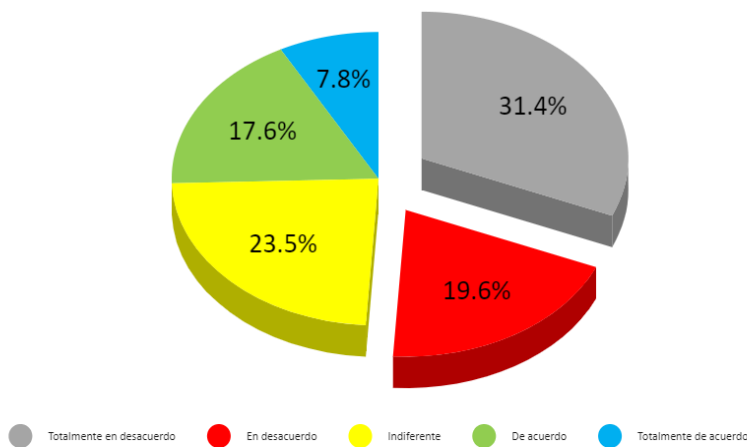


Gráfico N.º 11 Fuente: elaboración propia 2024

El 60,8% de los funcionarios desconocen los protocolos institucionales para solicitar apoyo en el ámbito de bienestar.

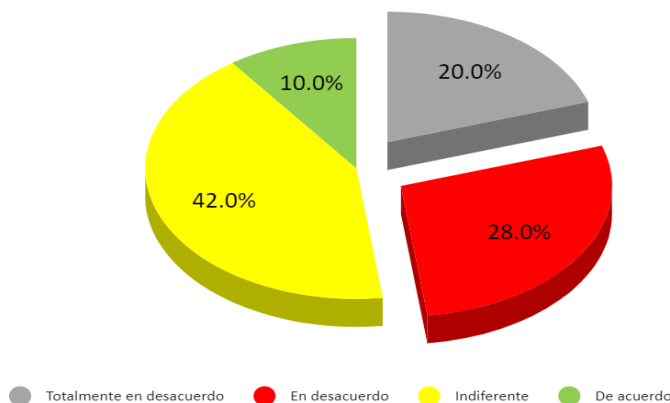
**¿Considera que los beneficios que ofrece el servicio de bienestar social son de fácil accesibilidad?**



El 51% han manifestado que los servicios de bienestar social no son de fácil accesibilidad, considerando el 31,4% quien manifiesta estar en total desacuerdo, seguido por el 19,6% quienes manifiestan estar en desacuerdo. Por otra parte, el 23,5% se manifiesta indiferente, mientras que el 17,6% considera estar de acuerdo con que los servicios de bienestar son de fácil accesibilidad.

Gráfico N.º 13 y N.º 14 los funcionarios reciben el apoyo social en contingencias u otras necesidades.

**¿Usted considera que las gestiones del servicio de bienestar producto de una contingencia personal, responden oportunamente a las problemáticas?**



**¿Cuál de los siguientes beneficios usted conoce o ha utilizado?**

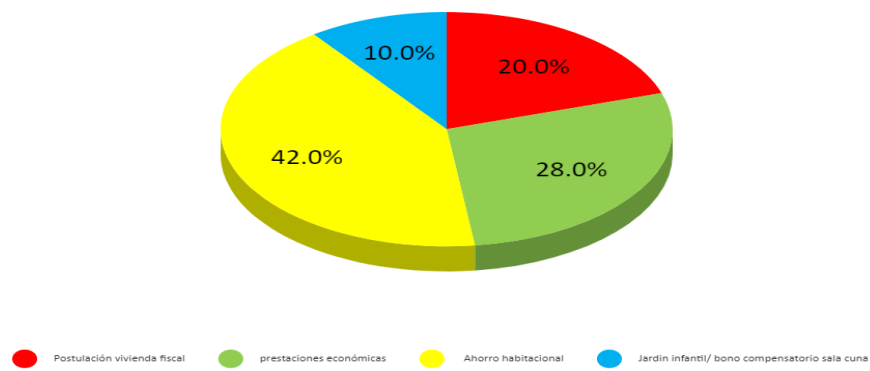


Gráfico N.º 14 Fuente: elaboración propia 2024

Estos gráficos nos indican que el 48% de los funcionarios encuestados refieren que el área de bienestar no responde de manera oportuna ante sus necesidades o contingencias, por otra parte, el 42% de los encuestados utiliza los servicios de bienestar para ahorro habitacional.

Gráfico N.º 15. la salud mental como una prioridad de implementar o ampliar.

**¿Qué área cree usted que es necesario potenciar en la institución?**

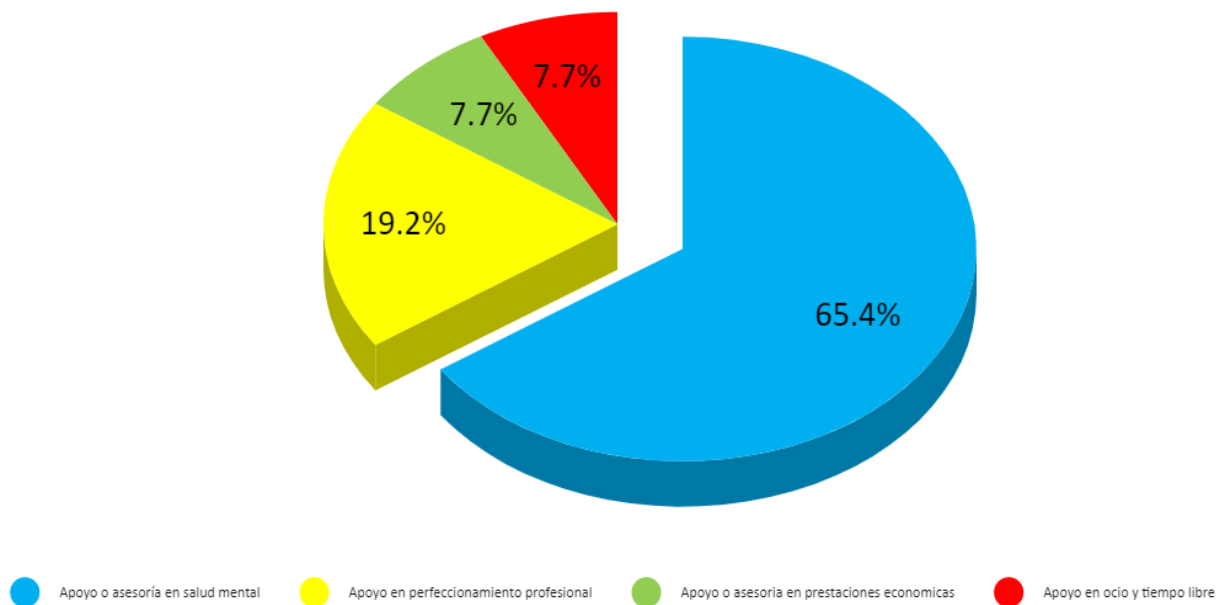


Gráfico N.º 15 Fuente: elaboración propia 2024

En este gráfico refleja que el 65% ha considerado que el apoyo y asesoría en el área de la salud mental es necesario potenciar en la institución, seguido por el 19,2% que requiere potenciar el área de perfeccionamiento profesional, continuando con el 7,7 % que desean potenciar las prestaciones económicas, el ocio y tiempo libre.

**“2”. Análisis descriptivo según detalle de respuestas**

## **2.1 Dimensión con mayor apreciación positiva**

Se presentará la dimensión con mayor apreciación positiva de todo el estudio, es decir las preguntas que fueron mejor evaluadas por funcionarios/as pertenecientes a Valparaíso: Desmotivación y sentimientos de inseguridad laboral, de ella se desprenden las tres preguntas con mayor apreciación positiva:

- Desmotivación y sentimientos de inseguridad laboral

**1.- ¿El trabajo que realizó en distintas áreas de mi trabajo, me gusta, lo realizó con agrado?**

**(67,7 desacuerdo + 25,0% totalmente de acuerdo= 92.3 % positivismo)**

Este porcentaje representa la sensación de satisfacción personal en relación con sus labores realizadas en la institución de Carabineros de Chile, considerando diversas labores enfocadas a la labor operativa, es decir, personal que cumple funciones en la calle, en directa relación con la ciudadanía.

**2.- Al terminar su jornada laboral, ¿está contento con los resultados obtenidos?**

**(60,8% de acuerdo + 13,0% totalmente de acuerdo =74,5% positivismo)**

Este porcentaje refleja que un grupo de funcionarios de la ciudad de Valparaíso se encuentra satisfecho una vez da término a su jornada laboral diaria.

**3.-¿En relación a su carga de trabajo considera que su tiempo libre es adecuado?**

**(35,3% totalmente de acuerdo)**

Este porcentaje es la representación del total de encuestados quienes manifiestan que su tiempo libre es adecuado en relación a su carga laboral.

## **2.2 Dimensión con mayor apreciación negativa**

La dimensión con mayor apreciación negativa de todo el estudio, es decir, las preguntas que fueron evaluadas de una manera más desfavorable por funcionarios/as que señalaron pertenecer a la ciudad de Valparaíso fue: Apoyo de la institución de Carabineros de Chile en la vida personal de los funcionarios, de ella se pueden desglosar las siguientes preguntas con mayor apreciación negativa:

- **Apoyo institucional:**

**1.- En relación con la pregunta anterior (procedimiento de alto impacto), ¿Usted ha recibido atención psicológica por parte de la institución? (88,2% en desacuerdo)**

El porcentaje expuesto señala que un alto porcentaje de funcionarios encuestados no ha recibido atención psicológica ante procedimientos de alto impacto, considerando que en la mayoría de los procedimientos policiales existen situaciones de riesgo para civiles y/o personal uniformado quien debe acudir al cumplimiento de su deber.

**2.-Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido? (41.2 % en desacuerdo)**

Este porcentaje refleja que un grupo de personas de las unidades de la ciudad de Valparaíso percibe que no se cuenta con estrategias individuales y grupales para afrontar situaciones emocionalmente demandantes propias de la labor policial.

**3.- ¿Usted se puede desconectar de los asuntos relacionados con el trabajo cuando no está trabajando? (62,7% en desacuerdo)**

El porcentaje señalado corresponde a los funcionarios encuestados quienes en alto porcentaje manifiestan que sienten que se les dificulta el desconectarse ya sea cognitiva o emocionalmente del trabajo en sus tiempos libres.

**DIMENSIONES APRECIACIÓN POSITIVA APRECIACIÓN NEGATIVA**

DIMENSIONES	APRECIACIÓN POSITIVA	APRECIACIÓN NEGATIVA
<b>Conciliación y vida laboral</b>	51% planifica con anticipación el tiempo libre.  74,5% tiene permiso extraordinario, citas médicas, contingencia familiar.	76,5% han suspendido temas familiares por el servicio.
<b>Desmotivación y sentimientos de inseguridad laboral</b>	74,5% contento con sus resultados laborales.  92,3% le gusta su trabajo.	58,8% tiempo libre insuficiente.
<b>Apoyo de la institución de Carabineros de Chile en la vida personal de los funcionarios.</b>		68,7% no existe apoyo institucional ante procedimientos de alto impacto.  88,2% no ha recibido atención psicológica.  62,7% no se desconecta del trabajo.

<b>Acceso a beneficios y prestaciones del departamento de bienestar de carabineros.</b>		<p>60% no conoce los protocolos de ayuda del servicio de bienestar social.</p> <p>51% considera que los servicios y beneficios ofrecidos por el servicio de bienestar son de difícil acceso.</p> <p>48% considera que las gestiones del servicio de bienestar no responden oportunamente.</p>
---	--	---

Figura N°16 elaboración propia 2024

**“3”. Análisis descriptivo según detalle de preguntas y respuestas**

Dimensiones	Pregunta	Apreciación		
		Positiva	Neutra	Negativa
Conciliación y vida laboral	¿Sus horarios laborales le permiten planificar con anticipación su tiempo libre?	51%	3,9%	45,1%
	¿Su jefatura le entrega facilidades para asistir a citas médicas o emergencias familiares?	74,5%	7,8%	17,7%
	¿Usted considera que sus actividades familiares se han tenido que suspender producto de las necesidades del servicio?	15,6%	7,8%	76,5%
Desmotivación y sentimientos de inseguridad laboral	Al terminar su jornada laboral, ¿Está contento con los resultados?	74,5%	5,9%	19,6%
	¿El trabajo que realizó en distintas áreas de mi trabajo, me gusta, lo realizó con agrado?	92,3%	3,8%	3,8%
	¿En relación a su carga de trabajo considera que su tiempo libre es adecuado?	35,3%	3,9%	58,8%
Apoyo de la institución de Carabineros de Chile en la vida personal de los funcionarios	Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿Existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido?	15,7%	15,7%	68,7%
	En relación a la pregunta anterior, ¿Usted ha recibido atención psicológica por parte de la institución?	11,8%	-	88,2%
	¿Usted se puede desconectar de los asuntos relacionados con el	37,3%	-	62,7%

	trabajo cuando no está trabajando?			
Acceso a beneficios y prestaciones del departamento de bienestar de Carabineros	Frente a una eventualidad personal, ¿Usted conoce los protocolos para solicitar apoyo institucional en el ámbito de bienestar?	39,2%	-	60,8%
	¿Considera que los beneficios que ofrece el servicio de bienestar social son de fácil accesibilidad?	25,4%	23,5%	51%
	¿Usted considera que las gestiones del servicio de bienestar producto de una contingencia personal, responden oportunamente a las problemáticas?	10%	42,0%	48%

Figura N° 17 elaboración propia 2024

- **ANÁLISIS INTERPRETATIVO**

- **Dimensión: Conciliación y vida laboral**

**INDICADOR: Saber si el sistema de turnos y horarios en el trabajo le permite gozar de su tiempo en familia.**

**INDICADOR: Flexibilidad de la institución para tener tiempo con las familias.**

**INDICADOR: Calidad y cantidad del tiempo en familia.**

Desde la perspectiva de análisis de la primera dimensión expuesta se puede inferir que en gran porcentaje los funcionarios considerados en la encuesta manifiestan tener facilidades para permisos que involucren situaciones personales puntuales, tales como emergencias familiares o citas médicas; sumado a la posibilidad de planificar con anticipación sus tiempos libres. Ambos resultados indican que existe una flexibilidad ante eventualidades del funcionario, el cual se establece de acuerdo al criterio de cada jefatura de Unidad. Sin embargo, se contraponen al elevado porcentaje obtenido en la pregunta que aborda la suspensión de actividades familiares producto de situaciones del servicio.

Lo anterior hace referencia a que cuando el personal policial se encuentra en su día libre o “franco” como se le conoce en la jerga policial; los funcionarios deben reprogramar o ausentarse del compromiso familiar, por necesidades del servicio. Casos como cubrir un turno especial, tales como eventos deportivos, manifestaciones o fechas sociales emblemáticas, son motivo para citar de manera extraordinaria y sin previa notificación, debiendo priorizar el cumplimiento de su deber por sobre el compromiso familiar.

Por lo cual se puede interpretar que a pesar de que existe flexibilidad y planificación familiar, es posible que esto sea interrumpido e incluso no llegar a efectuarse producto de las condiciones del servicio.

Los funcionarios perciben que su tiempo libre está sujeto a las demandas en el ámbito laboral lo que sugiere que no pueden llegar a gestionar de manera efectiva su tiempo de ocio o tiempo en familia lo que de acuerdo, a la teoría de Pleck tienen implicancia con el conflicto que aparece cuando el trabajo interfiere en la familia o viceversa. Sin embargo, este mismo autor dice que el trabajo tiene mayor influencia sobre la familia. Por lo que de acuerdo a la literatura científica este conflicto familia- trabajo es fuente de tensión e insatisfacción en los miembros de una organización. Sin embargo; en las instituciones altamente jerarquizadas este dilema siempre puede llegar a estar presente ya que el tiempo en los puestos de trabajo se visualiza como un mayor compromiso de parte de sus integrantes hacia la institución a la cual pertenecen, se espera un alto compromiso por las necesidades de la Institución, desplazando visiblemente las actividades propias de cada individuo. Sin embargo, Carabineros es parte de la sociedad que consigna beneficios para los ciudadanos y los funcionarios no están exentos de beneficiarse de estos derechos universales. (anneke .2007, pág.49) correspondiente al tiempo de descanso y sentirse libre de realizar cualquier actividad que estime oportuna. Por lo tanto, si bien cumplen con la normativa interna, está a su vez también debe estar en concordancia con los derechos que otorga el sistema jurídico de la sociedad en general. Siguiendo con este mismo esquema en los datos obtenidos, también se refleja que los funcionarios ya sea por su compromiso con la Institución o por el cumplimiento de sus compromisos laborales, anteponen el interés por la institución antes que proyectar su vida personal hacia planes de ocio y tiempo libre, Este principio se encuentra explícito dentro de sus normativas internas propias de su institución, a pesar de estar realizando uso del tiempo que contempla la jurisprudencia como tiempo de descanso ya sea vacaciones, días libres, etc. , deben permanecer atentos ante cualquier posibilidad de ser llamados según se necesite para que se presente según lo requiera la institución. Por lo tanto, cualquier tiempo dedicado al ocio está sujeto a las demandas de la comunidad donde prestan servicio.

#### □ **Dimensión: Desmotivación y sentimientos de inseguridad laboral**

##### ▪ **INDICADOR: Percepción de su actual carga laboral.**

El pilar fundamental de cualquier institución son las personas, tal como lo menciona Chiavenato "Las personas pueden ser vistas como socias de las organizaciones. Como tales, son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen el capital intelectual de la organización. Las organizaciones exitosas descubrieron esto y tratan a sus miembros como socios del negocio y no como simples

empleados” (Chiavenato, 2002: 8). En el presente estudio el 35% de los encuestados considera que su tiempo libre es adecuado en relación a su carga de trabajo, como también el otro 35% considera estar en desacuerdo con esta afirmación. Sin embargo el 60.8% de los encuestados mencionaron que al término de su jornada laboral se sienten contentos con lo realizado, como también el 67.3% ha mencionado que le gusta la labor que realiza diariamente, por lo que se puede inferir que los funcionarios y funcionarias que desempeñan sus labores en la ciudad de Valparaíso, se sienten satisfechos con las funciones que realizan en su cotidianidad, emanando sentimientos de agrado y convicción de su labor policial, sin embargo existe un déficit por sobre la media en relación al tiempo libre que requieren para estar con su familias o quehaceres personales, debido a las exigencias de la labor propia de carabineros de Chile, los cuales están asociadas a estar dispuestos servir a la comunidad en todo momento, esta situación se visualiza alarmante ya que se podría encaminar a un posible síndrome de Burnout, en un futuro, tal como lo describe C. Maslach, el síndrome de Burnout es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Otros de los aspectos importantes es que no existe un equilibrio entre todas las actividades realizadas por el ejercicio de sus funciones y el necesario tiempo libre que se necesita para el descanso. Es un aspecto importante para considerar que propicia que aparezcan factores asociados al estrés en los funcionarios. Según la teoría de la motivación planteada por Herzberg sugiere que existen dos factores importantes uno es el motivacional y el otro relacionado con aspectos higiénicos estos no son factores directamente motivacionales pero su ausencia puede causar insatisfacción, uno de estos factores puede ser las condiciones de trabajo. En este factor encontramos la carga laboral importante a la cual están sometidos los funcionarios, es primordial mencionar que la regulación del tiempo de trabajo tiene una finalidad preventiva, de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo, cabe mencionar que un funcionario de Carabineros de manera intuitiva, siempre está en servicio de sus funciones, en el ámbito de la supervisión de normas también traspasa al ámbito del tiempo dedicado al uso personal. En sus acciones cotidianas como ciudadano, siempre que se necesite realiza labores relacionadas con las tareas que ejecuta un Carabinero que tiene que ver con ayudar, socorrer o vigilar. Sumado a lo anterior, se establece que existen condiciones laborales inadecuadas. De acuerdo a las respuestas obtenidas se establece en un alto índice que los funcionarios deben suspender sus actividades personales por ocasión del servicio, si bien logran planificarse con anticipación, estas no logran llevarse a cabo e incluso se suspenden producto del trabajo.

Se infiere que existe un alto índice de personas que no pueden desconectarse laboralmente, a pesar de no encontrarse trabajando, algunas de las razones más señaladas son: porque reciben llamadas de su trabajo en su tiempo libre o a causa de pensar constantemente en cómo resolver situaciones de índole laboral.

El cuerpo de carabineros tienen un amplio conocimiento de lo que implica su compromiso con las personas y su función como garantes del orden y la seguridad, Aun así la institución puede ir dando cabida a espacios donde se considere los tiempos acordes y

adecuados para el descanso, existiendo una relación directa con la seguridad e higiene en el trabajo. lo que permitiría mayor eficacia. Comprometiéndose aún más para realizar sus funciones de manera óptima, viéndose involucrados temas tan importantes como valores y la ética de los funcionarios de Carabineros. Es. imprescindible, que se vayan creando iniciativas que mejoren los estándares de calidad en el trabajo de estas organizaciones que tienen un alto componente jerárquico y normativo, donde las posibilidades de que estas iniciativas surjan desde las propias bases se hacen inviables debido a la propia cultura de la institución, jerarquizada y con carácter militar. Esta manera de ir introduciendo innovaciones en el ámbito de los recursos humanos se hace imprescindibles ya que si bien las instituciones del estado deben ir acorde a las dinámicas sociales actuales, lo que favorece su eficacia y su presencia dentro del orden social, ya que si no se dan las condiciones adecuadas para que funcione una organización estaría abocada a un mayor porcentaje de fracaso o de resultados deficientes. lo que implicaría una gran pérdida de capital dentro de la sociedad. Para así poder tener como objetivo a nivel más macro lograr un liderazgo ético dentro de la sociedad nacional e internacional.

Desde la perspectiva de los factores motivacionales en un entorno laboral, es importante centrarse en abordar aspectos relacionados con la satisfacción, motivación y el desarrollo personal de los empleados. Algunos aspectos relevantes a considerar incluyen la satisfacción expresada en relación con los resultados que obtienen al finalizar su jornada laboral. Esta satisfacción puede verse reflejada en la calidad y el éxito de los resultados alcanzados, sumado a la satisfacción personal que experimentan. Además, es importante destacar que encuentran satisfacción en las actividades diarias, lo cual contribuye positivamente a su bienestar general y a su actitud hacia el trabajo. La combinación de estos factores sugiere un ambiente laboral en el que el desempeño y el entusiasmo por las tareas son altos, reflejando un compromiso positivo, siendo altamente relevante en la función policial, considerando que el personal se encuentra constantemente expuesto a situaciones de riesgo, en la que se requiere actuar bajo presión y en ocasiones utilizar el arma de servicio. Funcionarios que a pesar de encontrarse bajo diversas situaciones adversas logran concluir con éxito el procedimiento y sentir satisfacción por la labor realizada.

La motivación laboral en el personal policial es un tema que involucra una variedad de factores, los cuales pueden estar compuestos por recompensas y condiciones de trabajo, uno de los aspectos a considerar es:

### **Sentido del Deber y Compromiso:**

La formación del personal uniformado de Carabineros de Chile, se encuentra sustentada en la doctrina, tal como lo menciona el manual de doctrina, el cual señala que, *“Los carabineros aceptamos, creemos, practicamos y difundimos nuestra doctrina. Ella vive en nuestro intelecto y espíritu gracias al convencimiento que nos asiste y que nos lleva —con uniformidad de criterio, pensamiento y acción— por el camino de la realización profesional y personal, permitiéndonos como individuos y como institución contribuir al desarrollo de la sociedad en que vivimos”*. (Manual de Doctrina de Carabineros de Chile). quienes, al

ingresar a las escuelas de formación, están inmersos en la cultura institucional. Existe un alto grado de compromiso por la institución, manifestando orgullo por pertenecer a las filas de Carabineros y vestir el uniforme verde.

Aquello ha sido demostrado cuando a pesar de las extenuantes jornadas laborales con limitado descanso y alimentación mínima, el funcionario sale a cumplir su deber en óptimas condiciones, manteniendo especial cuidado en que su tenida se encuentre en perfecto estado a fin de proyectar una imagen adecuada ante el requerimiento de la ciudadanía.

Lo anterior guarda relación con los principales institucionales, que se basan en lo siguiente:

**1. El carabinero es un servidor público y un patriota**

El carabinero, como fiel representante de la chilenidad, respeta y guarda fidelidad a la patria, su cultura, tradiciones y símbolos, asumiendo la responsabilidad social y ética que surge de su misión, con la capacidad profesional de quien sitúa a la persona y la protección de sus derechos en el centro de sus acciones, con preeminencia del interés general por sobre el particular.

**2. Protección de la vida y la dignidad humana**

Esta constituye un fin en sí mismo y su reconocimiento está en la base del irrestricto respeto por los derechos humanos, siendo el centro de todas nuestras acciones, desde el frente interno y a partir de ahí proyectándose hacia toda la comunidad.

**3. Legalidad**

Componente básico y fundamental de todas las actuaciones institucionales y personales de cada uno de sus integrantes, con pleno respeto a la Constitución, leyes y reglamentos, que se traducen en procedimientos apegados a derecho, imparciales, veraces, transparentes y probos.

**4. Disciplina de carácter militar**

Capacidad de orden interno sobre la cual se sustenta el honor del carabinero, siendo la base de su autoridad, mando, jerarquía, liderazgo, respeto mutuo y obediencia reflexiva.

**5. Cumplimiento de la función preventiva**

Presencia e integración permanente con la comunidad en resguardo de la vida y bienes de las personas, aportando a la creación de condiciones de paz y equilibrio social que permitan el pleno desarrollo de la nación, el que se sustenta en el bien común.

Por otra parte, se encuentran los valores, los cuales, siendo intrínsecamente personales, son las guías que desde la individualidad orientan el actuar ético de cada carabinero. Por lo mismo debe ser cada hombre y mujer carabinero quien debe reconocer en sí mismo dichos valores con los cuales asume el fiel cumplimiento de los principios doctrinarios. Por lo mismo, “Sus valores” surgen de un proceso colectivo y participativo de todos los y las carabineros, asumiendo responsablemente la autonomía moral y el compromiso que de él se deduce. Las y los carabineros, habiendo sido educados en los principios doctrinarios, normas morales que proclama la institución para asumir su responsabilidad social y ética con la comunidad nacional, declaran en forma autónoma y reflexiva los siguientes valores, que asumen con la responsabilidad de quien se siente plenamente interpretado en ellos.

### **Sus Valores:**

Compromiso, empatía, disciplina, honradez, lealtad, confianza, camaradería, carabinero permanente, profesionalismo y respeto.

Actualmente la máxima autoridad de Carabineros de Chile es el General director Ricardo Álex Yañez Revecó quién fue designado en el cargo el 19 de noviembre de 2020 y asumió el mando el día 25 del mismo mes, en dependencias de la Escuela de Carabineros, en una ceremonia que contó con la presencia del Presidente de la República Sebastián Piñera Echenique y autoridades institucionales y civiles.

El General director Ricardo Yañez ingresó a la institución en el año 1986 contando actualmente con 38 años de servicio en Carabineros, desarrollando su carrera profesional en distintas áreas de la institución tales como labor operativa, instructor de los planteles educacionales e incluso como máxima autoridad del personal que presta servicios en la calle, para finalmente asumir como General Director, cargo que ostenta hasta la actualidad.

Como parte de las misiones que tiene cada máxima autoridad institucional es dictar orientaciones propias a la gestión policial las cuales serán los lineamientos de trabajo que debe tener el personal mientras el General se encuentre al mando.

Las orientaciones presentadas por el General Director Ricardo Yañez son:

**Reforma y Modernización Institucional:** Próximos a cumplir nuestro primer centenario y en sintonía con los nuevos tiempos, todos quienes integramos esta verde legión seremos protagonistas y colaboradores activos de una reforma y modernización institucional que estará a la altura de lo que Chile necesita y espera de sus carabineros.

**Alta Efectividad:** Todos los ciudadanos merecen vivir tranquilos y en paz, donde quiera que estén. Siempre priorizando el bien común, revisaremos y perfeccionamos constantemente nuestros procesos, profundizaremos en el análisis de los fenómenos delictuales y reforzaremos el aporte de la Institución a la persecución criminal, con apoyo de las nuevas tecnologías de la era digital. Velar por el orden y la seguridad pública del país es nuestro mandato constitucional; y la prevención, nuestra esencia.

**Legitimidad:** Esencial para cualquier sociedad, la función policial también es compleja y muchas veces incomprensible. Con el recurso más valioso que tenemos, nuestros

carabineros, trabajaremos de manera incansable y con respeto irrestricto a los derechos humanos para fortalecer capacidades y aprender de los errores. Queremos ser mejores profesionales de la seguridad y servidores públicos, profundizar los lazos de confianza y la valoración ciudadana.

**Cohesión:** Ser carabinero es mucho más que una profesión: es vocación y compromiso con todos los habitantes de nuestro país, hasta rendir la vida si fuese necesario. Vestimos con orgullo este uniforme que representa los más altos valores y principios, los mismos que nos permiten avanzar en tiempos complejos. Estaremos siempre unidos y nunca bajaremos los brazos en nuestra misión de resguardo de la comunidad. Somos familia y nos sentimos felices de formar parte de la Institución del país. Somos Carabineros de Chile. (General Director de Carabineros, 2024)

Las orientaciones entregadas por el General Director reflejan el actuar profesional que debe tener todo el personal de la Institución policial, reflejando un compromiso con la comunidad de manera constante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un alto nivel de efectividad que permite que el país continúe su funcionamiento establecido. No solo se requiere dar cumplimiento a la labor policial ajustado a la normativa legal, sino que se busca obtener la mayor legitimidad posible, que la sociedad apruebe la labor policial. Esto es posible a través de las diversas encuestas nacionales en donde la sociedad expresa su pensar y sentir frente a la labor que realiza la institución uniformada.

Para lograr la legalidad y la legitimidad, también se debe lograr la cohesión institucional, trabajando como una familia integrada en la cual todo el personal trabaja como un cuerpo unido en busca de un objetivo común.

Al conocer la estructura, la cultura, la doctrina y la dinámica organizacional permite comprender el nivel de motivación y compromiso que tienen los funcionarios a pesar de las limitadas condiciones laborales en las que se encuentran, al considerar altas jornadas de trabajo sin ser consecuente con el debido descanso. Sumado a esto, no existen antecedentes referentes a temáticas de salud mental que permitan advertir o detectar posibles situaciones de atención para el personal que se encuentra expuesto de manera constante al peligro.

Cabe destacar que el compromiso existente no es solo por parte del funcionario, sino también de su grupo familiar, quien tiene que aceptar y acompañar las extenuantes jornadas laborales, suspensión de actividades e interrupción de compromisos, festividades y/o vacaciones; a pesar de las diversas circunstancias alrededor de la labor policial la institución se vuelve una tradición familiar, siendo usual que hijos o familiares de funcionarios decidan voluntariamente unirse a las filas de las carabinas cruzadas y entregar hasta 35 años de su vida a la verde institución, hasta rendir la vida si fuese necesario.

**□ Dimensión: Apoyo de la institución de carabineros de Chile en la vida personal de los funcionarios.**

- **INDICADOR: Apoyo institucional ante agresiones**

La labor policial contempla el cumplimiento de diversas funciones, las cuales se encuentran organizadas de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía. Carabineros cuenta con diversas especialidades y funciones, tales como laboratorios de investigación, trabajo en adiestramiento canino y amansador de caballos, unidades vinculadas a la comunidad, escalafón instrumental; sin embargo la génesis de la institución es estar en la primera línea de la delincuencia, situaciones con armas de fuego, violencia física tanto a civiles como uniformados, intervención en crimen organizado e incluso ser policía encubierto en casos de drogas y bandas criminales. Son acciones que involucran un peligro constante para el funcionario. A pesar de lo riesgoso de su labor se ha vuelto algo constante intervenir ante cualquier circunstancia, puesto que para ello se encuentran formados y preparados, para enfrentar aquellas situaciones que pone en peligro a la ciudadanía. Aun cuando pareciera algo propio de la labor policial, no deja de impactar profundamente en sus vidas, situaciones como ver morir a un compañero o abatir un delincuente son episodios que pueden llegar a generar un trastorno de estrés postraumático, no obstante, no existen datos públicos respecto índices de salud mental.

En base a ello se les consultó a los funcionarios encuestados respecto a su percepción frente al impacto de su labor, obteniendo amplia mayoría en área que representan la despreocupación institucional en temáticas de salud mental, siendo éste el punto de mayor relevancia expuesta por los propios encuestados. Junto con ello se evidencia que en un 88% los funcionarios manifiestan no haber recibido atención psicológica ni apoyo institucional ante procedimientos de alto impacto

La población policial, considerando su labor, se encuentran expuestos constantemente a la violencia, por lo cual es considerado un grupo de riesgo de padecer TEPT. Baca, E., & Gilaberte, I. (2000). Trastorno por estrés postraumático: estudio en una población de riesgo. *Arch. psiquiatra*, 259-272.

De acuerdo al cumplimiento propio de la labor de Carabineros de Chile, es indispensable considerar la posibilidad de que un gran porcentaje de la población policial tenga algún tipo de impacto emocional el cual puede influir en su bienestar personal, laboral e incluso familiar, siendo manifestado por los encuestados la necesidad de atención psicológica.

La falta de apoyo social después de ocurrir un trauma incrementa el riesgo de que se desarrolle el trastorno o cronificarse. (Agustin Asnicar y Matuso, 2011, como se citó en Hernández, 2020).

Cabe señalar que actualmente la institución uniformada no cuenta con estadísticas referente el TEPT, siendo la salud mental un tema incipiente a nivel institucional, toda vez que los casos con licencia médica con diagnóstico psiquiátricos son analizados por la Comisión Médica, ente encargado de revisar los antecedentes del funcionario y decidir su permanencia en la institución. Por lo expuesto, en ocasiones los funcionarios deciden no informar respecto a situaciones emocionales que los aquejan, debido a que la condición mental influye directamente en su permanencia en la institución. La salud mental

comprende trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva. Las personas que las padecen son más propensas a experimentar niveles más bajos de bienestar mental, aunque no siempre es necesariamente así, por lo que en este estudio se desconoce otras afecciones que estarían interfiriendo en la vida de cada uno de los funcionarios, lo cual transparenta la necesidad de mayor apoyo en la salud mental y bienestar emocional.

En el caso de Carabineros, siendo una profesión de alto riesgo ya que constantemente se ve sometida a una situación de peligro y que conlleva generar altos niveles de estrés, como lo son los procedimientos de alto impacto, con esto nos referimos a muerte de un compañero, violencia de tipo física o enfrentamientos con armas de fuego, etc. desde la perspectiva de institución existe cobertura en el tratamiento especializado y los profesionales con conocimientos técnicos necesarios, dando este servicio médico a través de sus propio hospital DIPRECA existe; sin embargo, los propios funcionarios no perciben que este servicio entregue la cobertura necesaria en ámbitos como el tratamiento tanto farmacológico como también el acompañamiento de especialistas acorde a las necesidades de la enfermedad a la cual se requiera tratamiento.

Si bien el tema de la salud mental es un concepto nuevo que aparece en los individuos que están sometidos a grandes índices de estrés, Este si es reconocido a nivel de la organización mundial de la salud como el síndrome del burnout, este aparece en individuos sometidos a gran desgaste profesional y sobrecarga emocional, declarado como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad de afectar la calidad vida, salud mental e incluso poner en riesgos sus vidas. Por lo tanto en eventos propios del trabajo como funcionarios de Carabineros sometidos a una serie de acciones laborales que requieren de un alto nivel de concentración y de un estado tanto físico y mental en óptimas condiciones, es que se hace necesario que la institución pueda llegar a cubrir esta importante demanda de parte de sus integrantes, porque el ámbito de la salud mental de los individuos forma parte inseparable de lo que significa su autocuidado integral, estos pueden ser factores de origen de la aparición de posibles enfermedades crónicas o de tratamientos largo plazo, por lo tanto a vista de que los funcionarios se ven sometidos a situaciones continuas tanto de estrés como de sobrecarga emocional, es que se debe propiciar que existan líneas en conjunto tanto de cuidado en la salud física como mental, y no solo como tratamiento hacia lo síntomas que ya existen en los individuos sino también hacia posibles formas de prevenir que estas aparezcan ya que estas acciones contribuyen de manera significativa a mejorar la calidad de vida de los funcionarios en su área de trabajo.

La institución tiene protocolos bien definidos que establecen acciones cuando un funcionario se suicida, pero no existe un registro accesible que sea claro sobre la prevención o tratamientos psiquiátricos donde se puedan identificar trastornos que sean propensos al suicidio. Todo el trabajo de prevención es solo de manera interna, como se señala en la cartilla de procedimientos de notificación y los datos referidos a esta causal en los carabineros tendrán un tratamiento estrictamente interno. Lo anterior, es importante

señalar ya que aún se mantienen problemáticas referidas a salud mental, bajo un velo de opacidad, lo que a su vez no permite que se puedan realizar estudios o estadísticas que permitan mejorar las actuales líneas de tratamientos en salud mental. Cómo mejorarlas y de qué manera establecer la respuesta inmediata ante casos de urgente tratamiento. que si bien los síntomas pueden ser no visibles, pero las consecuencias pueden acarrear importantes problemáticas subyacentes, tanto para el individuo, su familia y la institución propiamente tal, ya que puede ser una causa de posibles bajas médicas de parte de los funcionarios.

Según las normativas internas de la institución todos los funcionarios deben tener plena disposición para estar al servicio de las demandas de la comunidad, cualesquiera sean las circunstancias personales, estas demandas pueden existir en sus días libres, vacaciones, etc. Estos criterios según los datos se siguen aplicando continuamente, abocando a que los funcionarios, prioricen las demandas de la institución ante que el derecho al descanso, si bien se reconoce el derecho a días libres dentro de la institución, como derechos que se garantizan a la sociedad en general, también deben aplicarse criterios de prioridad de la personas a intentar conseguir un bienestar individual, como se denomina mayoritariamente en el ámbito de la psicología, el bienestar psicológico como un indicativo positivo de la relación de nosotros mismos con nuestro medio de esto incluye aspectos valorativos y afectivos también con conceptos tan importantes como la autoestima autoconciencia y autoeficacia conceptos claves e imprescindibles para que un individuo puede establecer su propio bienestar tanto físico como emocional.

**□ Dimensión: Acceso a beneficios y prestaciones del departamento de bienestar de carabineros.**

***INDICADOR: Conocimiento de planes y beneficios del departamento de bienestar de Carabineros.***

El departamento de bienestar social y sus oficinas de servicio social que se encuentran emplazadas a lo largo de todo Chile, en las respectivas prefecturas, tendrá por finalidad proporcionar al personal las prestaciones que tiendan a promover una adecuada calidad de vida que contribuya a su bienestar y al de sus familias en conformidad al Artículo N° 1 del Estatuto de la dirección de bienestar de Carabineros de Chile. Según refiere esta normativa los funcionarios de Carabineros tienen derecho y acceso a una serie de acciones y recursos que propician a que tengan los medios necesarios para que sea posible una calidad de vida adecuada tanto para ellos como para sus familiares, sin embargo los resultados obtenidos en el presente estudio, refieren que el 61% de los encuestados frente a situaciones de contingencia familiar, tienen desconocimiento de los protocolos para solicitar apoyo institucional, reflejando que los funcionarios se encuentran

en una sensación de desorientación frente a sus necesidades familiares, considerando que la adversidad los encamina a refugiarse principalmente en la institución, generando el desconocimiento un impedimento para acceder los beneficios ofrecidos por la institución.

En relación a lo anterior, el estudio refleja que 51 % de los encuestados consideran que los beneficios ofrecidos por el departamento de bienestar son de difícil acceso, esto puede estar asociado a los canales de comunicación o difusión de la información por parte del departamento de bienestar, o a la escasez de horas de atención que brindan las oficinas de servicio social.

Mientras tanto 48% considera que las gestiones del servicio de bienestar no responden oportunamente a la necesidad de los funcionarios, comentando que las respuestas ante sus eventualidades familiares son tardías y de larga espera, lo que ocasiona descontento por parte de los funcionarios, esta situación puede estar determinada por la falta de personal del área social en las respectivas oficinas de servicio social, lo que se traduce en dificultades de atención y respuestas de las necesidades del personal.

Nadler y Lawler, consideran que la calidad de vida laboral existe dos aspectos importantes a considerar uno de ellos está relacionado el que consideran la Calidad de Vida Laboral desde una aproximación institucional. En estos casos se define ésta como un proyecto cooperativo entre dirección y trabajadores, diseñados por la organización en los que los trabajadores participan junto con la dirección en el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral, con el fin de beneficiar tanto a los trabajadores como a la propia organización. También se considera la Calidad de Vida Laboral como un conjunto de métodos o estrategias para mejorar la calidad del entorno laboral haciéndolo más productivo y satisfactorio. Entre estas estrategias se encontraría el departamento de bienestar, quien daría soporte y apoyo para cubrir algún tipo de necesidad y así colaborar activamente en generar acciones que promuevan mejora la calidad de vida de las personas.

## **CAPÍTULO V. Conclusiones y consideraciones finales.**

### **V.1. Conclusiones.**

**V.1.1 Conclusión general:** En esta tesis hemos conocido si los funcionarios de Carabineros de la ciudad de Valparaíso consideran que cuentan con el apoyo institucional para lograr un equilibrio entre lo laboral y su vida privada. Lo que de acuerdo al presente estudio podemos inferir que los funcionarios no consideran que cuentan con el apoyo de la institución para experimentar un equilibrio entre requerimientos laborales y su vida personal ya que el goce de su tiempo libre siempre depende de las demandas de la comunidad en que preste servicios y los requerimientos internos de la institución de Carabineros.

De acuerdo al planteamiento inicial de este estudio, relacionado con saber cómo perciben los funcionarios el apoyo institucional para lograr tener equilibrio entre su trabajo y vida privada. Hemos conocido que de acuerdo a la percepción de los funcionarios, este sería descompensado fundamentalmente por la carga laboral que permanentemente realizan, horarios extensos a los cuales deben concurrir, porque estas horas laborables dependen

de la propia demanda de la comunidad. Por otra parte el tiempo libre está supeditado a que y deben estar dispuestos a presentarse en sus puestos de trabajo, esto estaría en disonancia con los horarios y espacios dedicados al ocio o tiempo en familia que puede verse interrumpido constantemente por petición de la institución. Lo anterior limitada a realizar actividades propias de su vida privada y familiar.

Otro aspecto importante que sustenta la existencia de este desequilibrio es que aprecian que en el ámbito de la salud mental, la institución no contempla un plan de salud, robusto, claro y estructurado hacia el apoyo al grupo o de manera individual en dar tratamiento especializado de acuerdo a las circunstancias individual de cada funcionarios. quienes de acuerdo con la exposición a elementos que pueden llegar a impactar de manera negativa en su propio bienestar emocional. ya que estos procesos pueden llegar a repercutir en su calidad de vida de las personas en todas sus áreas de actuación ya sea individual, familiar, laboral y con su entorno más inmediato.

También encontramos presente en este estudio es que una de las áreas de apoyo que otorga la institución hacia los funcionarios, como lo es su departamento de bienestar, tiene débil presencia en los posibles usuarios ya que por motivos como información, accesibilidad o conocer r los protocolo adecuados para hacer uso de todos sus planes y programas. los funcionarios no contarían con el conocimiento adecuado del funcionamiento de este departamento. Siendo esta unidad la que se encargaría de ayudar a que estos puedan acceder a planes y programas orientados a su bienestar individual en el ámbito laboral y favorecer que todos los funcionarios cuenten con el apoyo adecuado de parte de la institución en fomentar que existan todas las herramientas, programas y apoyos para que sus funcionarios puedan tener un equilibrio entre sus labores y su vida privada, para lograr un impacto directo en que puedan tener un bienestar y una calidad de vida adecuadas .

**V.1.2. Conclusión específica N°1** Identificar la percepción del funcionario respecto del apoyo institucional hacia su vida personal y el ámbito familiar.

El abordaje de este tema de investigación, relacionado con el equilibrio entre su trabajo y la vida privada de los funcionarios. Manifiestan que: el apoyo de parte de la institución para lograr que tengan tiempo suficiente para realizar actividades en su ámbito privado. No les permitiría disponer de un tiempo adecuado durante este espacio de descanso y dedicación a actividades de ocio y tiempo libre, ya que estas pueden verse interrumpidas. Un amplio margen indican que han suspendido actividades de tipo familiar en función de los requerimientos de la institución, viéndose comprometidos sus planes y la organización de sus planes familiares o actividades en su vida privada. Esta inferencia estaría directamente relacionada con dos importantes ámbitos de la vida de un funcionario, como lo es el goce y disfrute de su tiempo libre y el que puedan ejercer otros roles cotidianos dentro de la sociedad. Al abordar este punto es importante referirse a que sostener el equilibrio entre trabajo y familia es una constante controversia para toda persona que debe satisfacer ambas demandas, muchas veces opuestas en sus esferas de vida, se plantea que familia y trabajo constituyen dos pilares fundamentales para el desarrollo de la sociedad, las que es imposible separar, ya que se requieren recíprocamente, es imprescindible armonizar el tiempo entre ambos, ya que los resultados de esto configura

una adecuada calidad de vida de las personas. Para sostener el desarrollo de una sociedad más solidaria que integre el equilibrio entre las funciones relacionadas con la productividad y las que corresponden al autodesarrollo individual de las personas.

Por otra parte, es importante distinguir que se arroja un significativo porcentaje de funcionarios que perciben positivamente que la Institución cuente con una línea clara ante determinadas contingencias que puedan ocurrir en el ámbito familiar, como permisos por enfermedad de hijos a cargo, acompañamiento médico o emergencias de tipo familiar de cualquier índole. Ante estas eventualidades, cuentan con un protocolo que les permite asistir y acompañar a un miembro de su grupo familiar inmediato, según las necesidades concernientes. Esto nos revela que de alguna forma la institución puede favorecer que los funcionarios puedan llegar a tener espacio de conciliación familiar.

**V.2.2 Conclusión específica N°2:** -Caracterizar cómo perciben los funcionarios de Carabineros de Valparaíso el apoyo institucional hacia su bienestar laboral.

Hemos conocido que hay dos aspectos importantes a resaltar por una parte es el aspecto motivacional de los funcionarios y otro que tiene que ver con el estrés laboral y todas sus consecuencias.

En lo relativo a aspectos del sentido de satisfacción laboral y la motivación por realizar labores propias de su cargo, señalan sentirse a gusto con el servicio que prestan cotidianamente, sumado a la satisfacción por los resultados de este mismo, se entienden como factores motivacionales que repercuten directamente en los funcionarios como el sentido del logro y el reconocimiento de la sociedad por la labor de seguridad que dan a la sociedad en general, a nivel de reconocimiento goza de una percepción positiva, el vinculan lo que podría estar directamente relacionado en que sus funcionarios tengan un sentido de satisfacción de sus labores por la motivación que genera que tengan metas específicas y desafiantes pueden ser una poderosa fuente de motivación para las personas. Locke sostiene que el establecimiento de metas claras y específicas pueden conducir a un mayor esfuerzo y rendimiento, ya que las metas proporcionan dirección, enfoque y sentido de logro.

De acuerdo con esta teoría, las metas específicas y cuantificables son más efectivas que las metas generales y vagas. Todo ello también está vinculado con toda la cultura de la organización en carabineros que tiene que ver con representar valores intrínsecos que tiene que ver con el Compromiso, la empatía, la disciplina, la honradez, la lealtad, la confianza y la solidaridad todos estos valores si bien son parte de la cultura organizacional también son compartidos como valores individuales por los funcionarios. viéndose reflejados también valores de la sociedad en su conjunto.

Otro importante punto que hemos conocido es aquellos que tiene que ver con factores relacionados con la teoría motivación-higiene de Herzberg, hace referencia que por su ausencia causan insatisfacción. evidenciándose en la siguiente condición laboral: las tareas realizadas en sus horas laborables, no tiene concordancia con el tiempo libre con el que disponen, no estaría acorde a las exigencias dentro de la institución y el tiempo que

necesitan para su uso libre y privado. Esta figura de la compensación de tiempo, se hace imprescindible para sus integrantes ya que puede ser un factor que puede llegar a incidir en áreas tan importantes como su salud tanto física como mental. Asociado al tiempo en el trabajo también hemos encontrado que no pueden tener una desconexión, ya que aunque cuenten con un tiempo específico de descanso este puede verse interrumpido por sus superiores, a través de llamados para presentarse en sus puestos de trabajo, según lo establecen sus propias normas internas, quienes deben estar disponibles de acuerdo a la demanda de la comunidad. Repercutiendo significativamente en la irrupción de parte de la institución en el uso del tiempo en aspectos referidos a su vida de índole privado. Sin embargo a pesar de estas dificultades, los funcionarios muestran alto niveles de compromiso con la institución asociados a sentido del deber y vocación de servicio, orgullo institucional, Impacto directo en la comunidad: camaradería y apoyo Mutuo y reconocimiento y apreciación.

Los funcionarios que se ven expuestos a un alto nivel de estrés o episodios traumáticos propios de sus funciones de los cuales necesitan apoyo en salud mental, entendemos que institución es un tema de urgencia, debido a que los resultados obtenidos en el presente estudio han arrojado bajos índices de apoyo institucional en este ámbito, lo que es preocupante debido a la gran carga emocional que diariamente somatizan los funcionarios y funcionarios de carabineros, los cuales están expuestos continuamente a diferentes factores de riesgo que pueden desencadenar en el conocido TEPT( Trastorno del estrés post traumático). No cuentan con tratamientos ni apoyo terapéuticos para hacer frente a este tipo de contingencias orientadas a prevalecer su salud mental, siendo evidente una carencia de planes de salud, técnicos con profesionales adecuados, que cubran las necesidades de apoyo y tratamiento terapéutico que corresponda.

De acuerdo a toda la información los funcionarios, si bien por una parte tiene una alta motivación y satisfacción por su trabajo, en la institución de carabineros, perciben insuficiencia de parte de la institución en el apoyo hacia su bienestar laboral, elementos tan importante como el descanso, el tiempo de desconexión y la ausencia de tratamientos hacia su salud mental, evidencian que la institución aún no ha instaurado una tendencia robusta y definida hacia el bienestar de los funcionarios con respecto a al ámbito laboral.

**V.2.3 Conclusión específica N°3:** Establecer el grado de conocimiento de los funcionarios acerca de planes y programas del departamento de bienestar de Carabineros.

El mayor capital de toda organización son las personas que la componen, para apoyar esta gran labor, de apoyar las personas que integran una organización, se

sustenta la pertinencia del departamento de bienestar social. El que contempla una serie de elementos que potencian el cuidado de los funcionarios. Sin embargo, se evidencia que desconocen los protocolos de cómo hacer uso de estos posibles beneficios en el área de salud, educación, vivienda y contingencias graves o el fallecimiento de un familiar. Se aprecia que el servicio de bienestar de los funcionarios, no es capaz de llegar a todas las capas que componen el sistema de la organización, al ser una organización con

jerarquías definidas, las formas de solicitar esos posibles beneficios pasan por solicitudes a superiores que permitan la llegada del funcionario al departamento social. Este a su vez tampoco implementa formas innovadoras de llegar a todas las personas, lo que va debilitando su objetivo, tampoco genera la posibilidad de generar nuevas líneas de

## **VI. Hallazgos en la investigación.**

En cuanto al análisis del de la bibliografía la construcción de la presente investigación hemos encontrado referencias bibliográficas acordes para poder sustentar y profundizar en lo que refiere a calidad de vida de las personas dentro del ámbito de las instituciones al igual que aquellas referidas al ámbito de bienestar tanto a nivel individual como laboral, en función de todo ellos podemos destacar que nuestros hallazgos tienen las siguientes implicancias:

### **VI. Sobre satisfacción laboral:**

Un hallazgo importante a mencionar es que a pesar de que perciban carencias en proyectos que beneficien su bienestar laboral, existe una amplia mayoría de funcionarios que destacan su satisfacción por el trabajo realizado y el agrado que le confieren las tareas que estas implican, deduciendo que existe un compromiso intrínseco con los valores que implican ser un funcionario de carabineros, como el alto compromiso y vocación por su contribuir a la sociedad que tiene que ver con aspectos tan significativos como lo es la protección, la solidaridad social y la integración nacional.

El presente estudio revela que, a pesar de enfrentar condiciones laborales adversas, los Carabineros de Chile experimentan un notable grado de motivación en el desempeño de sus labores. Este hallazgo se fundamenta en diversos factores los cuales se encuentran interrelacionados que influyen en su experiencia laboral y su sentido de propósito de la institución.

### **Factores claves identificados:**

**Sentido del Deber y Vocación de Servicio:** Muchos funcionarios se unen a la institución impulsados por un sentido del deber y vocación de servicio público. Este compromiso con la seguridad y el bienestar de la comunidad es reforzado a lo largo del tiempo que preste servicio en Carabineros, incluso manteniendo el sentimiento a pesar de encontrarse en condición de retiro.

**Orgullo institucional:** La pertenencia a una organización con una larga tradición y un papel relevante en la sociedad contribuye significativamente al orgullo y la motivación personal. La identidad institucional y el legado histórico de los Carabineros crean un sentido de pertenencia que refuerza el compromiso con su labor.

**Impacto Directo en la Comunidad:** La capacidad de influir positivamente en la vida de los ciudadanos y de contribuir al mantenimiento del orden y la seguridad del país, resulta una fuente importante de satisfacción. Ver los resultados tangibles de su trabajo en la comunidad refuerza el sentido de propósito y el orgullo profesional.

**Camaradería y Apoyo Mutuo:** La cohesión y el apoyo entre compañeros de trabajo juegan un rol crucial en la experiencia laboral de los Carabineros. La solidaridad y el sentido de equipo proporcionan un soporte emocional y motivacional que ayuda a enfrentar las adversidades.

**Reconocimiento y Apreciación:** El reconocimiento del esfuerzo y la valoración del trabajo realizado por parte de la comunidad y de los superiores actúan como factores motivacionales importantes. La apreciación externa refuerza el sentido de valía personal y profesional.

El hallazgo demuestra que, a pesar de las adversidades, los Carabineros de Chile mantienen un alto nivel de motivación y orgullo en su labor. Este fenómeno se puede atribuir a una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos que, en conjunto, proporcionan un sentido de propósito y satisfacción que supera las dificultades asociadas con sus condiciones laborales.

## **VII. Limitaciones durante la etapa de investigación.**

La principal dificultad para esta investigación está dada por el carácter de limitación en la divulgación de la información sobre todo en aquellos aspectos que tienen que ver con la seguridad de la Nación y su normativa que no se puede revelar la exactitud de algunos datos, en esta investigación el número total del universo nos hemos basado en las recomendaciones de la ONU respecto del número recomendable de Carabineros por la cantidad de habitantes en un determinado lugar.

Otro aspecto a mencionar es el carácter reservado de sus funcionarios a dar información, ya que, al pertenecer a una institución de carácter jerárquico y supeditado a un amplio control interno, las personas encuestadas suponían que la información podría ser interpretada de manera negativa por sus superiores. Esta situación se ha solventado al hacer las encuestas de manera personalizada, asegurando el carácter privado, reservado y de manera anónima la información recabada por las alumnas tesisistas. Esto ha propiciado que, al tener un carácter más personalizado, se ha cumplido el factor de recoger el real sentir de los encuestados y así obtener datos fidedignos para esta investigación.

Respecto a la bibliografía, estudios y publicaciones sobre temas de salud mental en el ámbito policial, específicamente en Carabineros de Chile no existen variedad de publicaciones para hacer consultas de parte del público en general, tal vez existan estudios a nivel interno, pero no ha sido posible acceder a esta información, tanto en formatos digitales y tampoco en bibliografías de acceso público. esto de alguna manera viene a reforzar, nuestras conclusiones que el tema de salud mental aún carece de una estrategia abierta y accesible para todos sus integrantes en la institución de Carabineros.

## **VIII. Recomendaciones de las tesisistas para robustecer el rol del trabajador social en el departamento de bienestar.**

- Este trabajo nos ha enriquecido como trabajadoras sociales ya que nos permite tener una visión concreta y objetiva en cómo mejorar nuestras líneas de actuación dentro de instituciones con un sentido de jerarquía estricto y delimitado, desde la visión de mejorar todos los aspectos que intervienen en mejorar la calidad de vida de las personas ya sea de manera individual o grupal, sin perder de vista las demandas de sus integrantes y encontrar un equilibrio real entre lo que necesitan las personas y lo que solicitan las organizaciones. Por lo tanto, como trabajadoras sociales nos permite hacer sugerencias reales, objetivas y desde el contexto del grupo considerando sus necesidades para implementar planes y programas para el mejoramiento continuo de las líneas de acción de nuestra profesión en función de las necesidades de las personas con las cuales se interviene.
  
- Para el área de trabajo social se pueden realizar las siguientes sugerencias: Nuestro accionar como trabajadoras sociales es una constante dinámica de ajustar los planes y programas de acuerdo a cómo evolucionan o se desarrollan las personas, grupo o sociedad; con especial mención a que nuestra profesión ha estado ligada a promover líneas de acción enfocadas al bienestar de la salud de las personas. En esta investigación nos encontramos con que existe una amplia demanda de parte de los funcionarios, por lo tanto:
  1. Se deben ampliar los programas de salud mental que ofrece actualmente la institución. Si bien el énfasis es en dar apoyo y contención a los problemas de salud psicológica de las personas es un ámbito nuevo, este debe mejorarse e invertir en que sea accesible para todos y de acuerdo al tipo de tratamiento que se necesite, ya sea farmacológico o de tipo terapéutico, esta línea de tratamiento o de prevención en salud, estaría directamente relacionada en mantener los estándares de motivación y satisfacción que actualmente tienen los funcionarios con respecto a su labor dentro de la Institución.
  2. Fomentar una mayor oferta de planes de ocio y esparcimiento orientados a la desconexión de los funcionarios de sus tareas relacionadas con el trabajo, lo que promueve que puedan acudir a espacios donde mitiguen de manera eventual los efectos del estrés en su salud mental y puedan contribuir a su bienestar integral, se pueden construir espacios dentro de la infraestructura donde se encuentren sus puestos de trabajo o a través de ofertas que estén dentro de la propia comunidad.

3. Promover de manera eficiente y práctica los programas del área de bienestar que esta información sea de forma masiva a todos los niveles de la institución para que así los funcionarios tengan la información oportuna de los beneficios que pueda tener acceso para mejorar su calidad de vida, de manera de capacitación o de talleres y charlas continuas para ir realizando un continuo conocimiento entre las necesidades del grupo y los aportes del departamento.

#### **Otras recomendaciones**

1. Fortalecer los indicadores débiles de los Aspectos Motivacionales, referidos a implementar estrategias que colaboren en que los funcionarios puedan contar con la totalidad de su tiempo libre y lograr ejecutar esas actividades previamente planificadas.
2. Robustecer las cualidades laborales que obtuvieron las más altas valoraciones dentro de los Aspectos Motivacionales como la satisfacción por el trabajo efectuado y la complacencia por las tareas realizadas.
3. Ampliar las actuales iniciativas orientadas a la conciliación familiar a aspectos como turnos a horario fijo, o de trabajo nocturno a diurno. Si hay hijos menores de 12 años esta se aplicaría tanto a funcionarias como funcionarios, Un cambio o traslado si este es motivado por una causal relacionada con un hijo a cargo, reducción de jornada laboral si lo requiere el cuidado de un hijo con algún tipo de enfermedad de largo tratamiento.
4. Desarrollar protocolos fijos y obligatorios a nivel nacional y no solo a criterio de comandancias, con temas concernientes a tiempos de descanso que coincidan con el tiempo en familia, por ejemplo fines de semana o vacaciones escolares.

#### **IX. Futuras líneas de investigación.**

En relación con posibles líneas de investigación futuras, se pueden plantear en dos direcciones. Si bien actualmente el sistema de salud, interno que mantiene la institución de Carabineros hay especialidades relacionadas con la salud mental de los funcionarios, sería importante conocer estudios reales y actualizados sobre este tema, ya que se desconocen datos públicos y reales con respecto a cómo se solventa esta demanda de los funcionarios y su acceso a posibilidad de tratamiento tanto farmacológico como terapéutico, si bien se promueven estudios sobre clima laboral, pero no así estudios sobre

la importancia de la salud mental de Carabineros y los permanentes episodios de estrés a los cuales están sometidos, en el ejercicio de sus funciones.

Por otro lado promover estudios desde dentro de la institución que estuviesen orientados a por ejemplo conocer las necesidades reales del grupo, para así ir creando líneas de mejoramiento del área de bienestar, esto permitirá actualizar y enfocar los recursos hacia lo que demanden en cada etapa de la vida laboral de los funcionarios ya sea a nivel individual, familiar o grupal. También se pueden realizar estudios que estén enfocados a pesquisar la necesidad real de todas las comisarías a nivel nacional que se implementen áreas de bienestar que están más diversificadas y no solo centralizada ya que esto podría resolver temas tan importantes como la falta de información y la accesibilidad de los funcionarios a un departamento que está directamente relacionada en mejorar su calidad de vida a nivel personal y laboral. la descentralización, de esta área también permitiría flexibilizar los beneficios y que se ajusten a las realidades de cada territorio ya que existen zonas muy aisladas donde se hace necesario que estos beneficios sean enfocados a otras temáticas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. & Elbert, R. (2005). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
2. Reglamento de Bienestar para carabineros de Chile N°24, (1997), artículo 1°, materia complementaria al reglamento de bienestar ley N°18.713.

3. Ankke, O. (2007), pág.49. Entender la labor policial, Recursos para activistas de derechos humanos, Madrid España.
4. Garreton, M. (2021) cap.2. Política y movimiento social en Chile, Antecedentes y proyecciones del estallido social octubre 2019, Santiago de Chile.
5. Hernández, L. (2020), Trastorno de Estrés Postraumático, Facultad de Psicología y Logopedia, Universidad de la Laguna, España.
6. Baca, E., & Gilaberte, I. (2000). Trastorno por estrés postraumático: estudio en una población de riesgo. *Arch. psiquiatra*, 259-272.
7. Carvajal, C. (2002). Trastorno por estrés postraumático: aspectos clínicos. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40, 20-34
8. Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
9. O'Driscoll M, Poelmans S, Spector P, Kalliath T, Allen T, Cooper C, Sánchez J. (2003). Family-Responsive Interventions, Perceived organizational and Supervisor Support, Work-Family Conflict, and Psychological Strain. *International Journal of Stress management*, 10, (4): 326-344
10. Souza de la, J. y Prior, J. (1988). «Calidad de vida en el trabajo. Un estudio empírico». En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, pp. 470- 476. Madrid: COP
11. Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1(1), 53-67.
12. Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23(1), 116-133.
13. Sanz-Vergel A, Rodríguez-Muñoz A. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: El papel mediador del conflicto trabajo-familia. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 27, 2, 93- 102.
14. Mayo, E. (1972). Problemas humanos de una civilización industrial. Buenos Aires Nueva Visión
15. Marcelo Arnoldo, Ph.D. y Francisco Osorio, M.A. Departamento de Antropología. Universidad de Chile. 1988. pág.1 Dialnet.

### **SITIOS WEB VISITADOS**

1. Carabineros de Chile. <https://carabineros.cl>
2. Biblioteca del congreso nacional de Chile <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30329>
3. Biblioteca digital Universidad Miguel de Cervantes, Santiago de Chile. <https://elibro.net/es/ereader/umcervantes/216777?page=13>
4. Biblioteca digital <https://biblioteca.corteidh.or.cr/documento/60910>
5. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://www.carabineros.cl/transparencia/transparencia2009/\\_9Reglamento.pdf](https://www.carabineros.cl/transparencia/transparencia2009/_9Reglamento.pdf)

6. Cámara de diputados y diputados congreso de Chile <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=16638&prmBOLETIN=16092-13>
7. Investigación de mercado y opinión pública <https://cadem.cl/>
8. Ministerio de migraciones de Chile. <https://serviciomigraciones.cl/>
- 9.-Publicacion sobre seguridad ciudadana en Chile [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/seguridad-ciudadana/publicaciones-y-anuarios/2022/nacional/s%C3%ADntesis-de-resultados-19-enusc-2022---nacional.pdf?sfvrsn=2854ad13\\_2](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/seguridad-ciudadana/publicaciones-y-anuarios/2022/nacional/s%C3%ADntesis-de-resultados-19-enusc-2022---nacional.pdf?sfvrsn=2854ad13_2)
10. Sitio web de publicaciones científicas o ensayos generales. <https://www.scielo.cl/pdf/izquierdas/v49/0718-5049-izquierdas-49-56.pdf>  
Revista de publicaciones especializada en temas de trabajo social. [www.margen.org](http://www.margen.org)
11. Universidad de Huelva. <https://www.uhu.es/>
12. OMS (Ed.). (2024). *salud mental*. Oms. <https://www.who.int/es/>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 01 Estructura organizacional de carabineros de Chile**

# ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL 2024

(Incluye hasta el Boletín Oficial N° 5106 de fecha 26.02.2024)

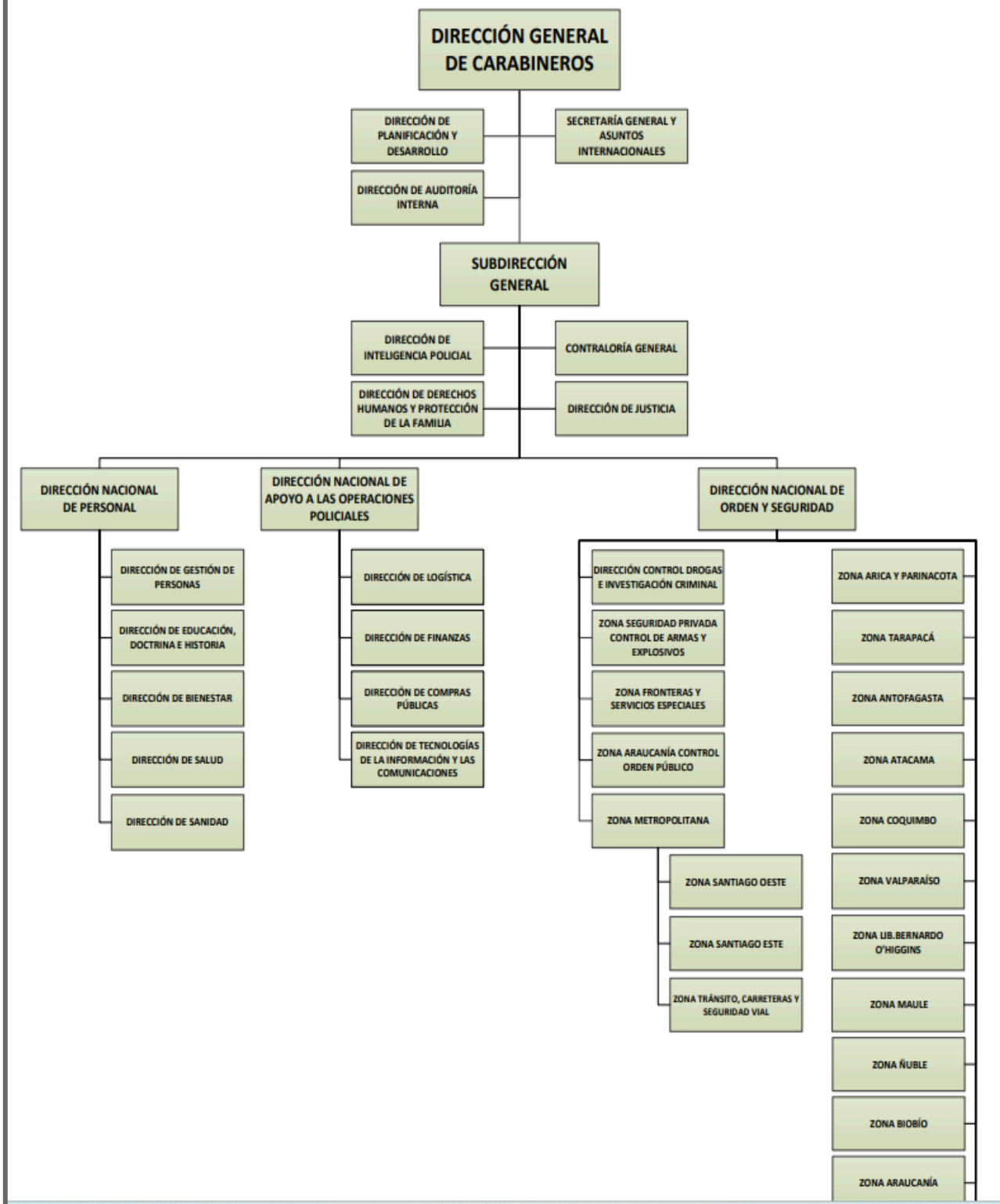


Figura N°1 fuente: Comisaría de Valparaíso

## ANEXO 02 Zonas y dependencias de Carabineros en la ciudad de Valparaíso

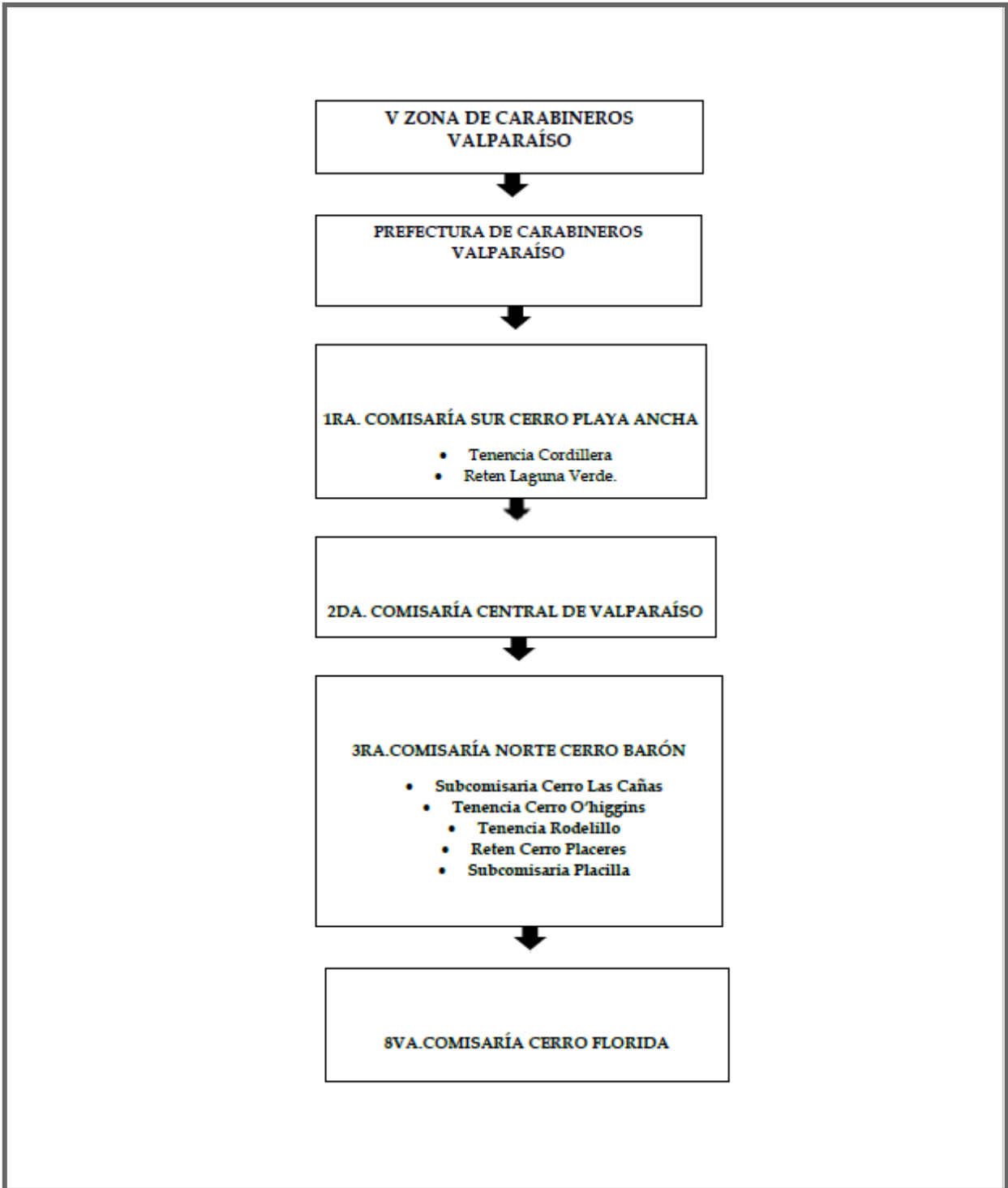


Figura N°2 fuente: Prefectura de Carabineros de Valparaíso

## CUESTIONARIO

- **INDICADOR: Saber si el sistema de turnos y horarios en el trabajo le permite gozar de su tiempo en familia.**

1. ¿Sus horarios laborales le permiten planificar con anticipación su tiempo libre?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

- **INDICADOR: Flexibilidad de la institución para tener tiempo con las familias.**

2. ¿Su jefatura le entrega facilidades para asistir a citas médicas, emergencias familiares o situaciones escolares de sus hijos?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

- **INDICADOR: Calidad y cantidad del tiempo en familia.**

3. ¿Usted considera que sus actividades familiares se han tenido que suspender producto de las necesidades del servicio?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

- **INDICADOR: Percepción de su actual carga laboral.**

4. ¿En relación a su carga de trabajo considera que su tiempo libre es adecuado.?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

- **INDICADOR: Percepción de su actual carga laboral.**

5. Al terminar su jornada laboral, ¿ está contento con los resultados?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo.

6. ¿El trabajo que realizo en distintas áreas de mi trabajo, me gusta, lo realizo con agrado?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo.

- **INDICADOR: Apoyo institucional**

7. Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

8. En relación a la pregunta anterior, ¿Usted ha recibido atención psicológica por parte de la institución?

- A. Si
- B. No

Si la respuesta es sí, indicar si mantiene apoyo psicológico en la actualidad.

---

---

- **INDICADOR: Piensa que el tiempo libre que dispone es suficiente para realizar actividades que propicien su bienestar integral.**

9. ¿Usted se puede desconectar de los asuntos relacionados con el trabajo cuando no está trabajando?

- A. Si
- B. No

10. Si su respuesta es "No" seleccione la opción que más represente su problema de desconexión laboral.

- A. Ostento un cargo dentro de la institución que no me lo permite
- B. Porque me quedo con las situaciones estresantes que me ocurren en el trabajo.
- C. Porque recibo llamadas desde mi trabajo en mi tiempo libre
- D. Pienso continuamente en cómo resolver problemas que se presentan en el trabajo.
- E. Porque siento que si no hago yo las cosas no van a salir bien.

• **INDICADOR: Conocimiento de planes y beneficios del departamento de bienestar de Carabineros.**

11. Frente a una eventualidad personal ¿usted conoce los protocolos para solicitar apoyo institucional en el ámbito de bienestar?

- A. Si
- B. No

12. ¿Considera que los beneficios que ofrece el servicio de bienestar social son de fácil accesibilidad?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

• **INDICADOR: Uso de beneficios del departamento de bienestar social.**

13. ¿Usted considera que las gestiones del servicio de bienestar producto de una contingencia personal, responden oportunamente a las problemáticas?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

14. ¿Cuál de los siguientes beneficios usted conoce o ha utilizado?

- A. Postulación vivienda fiscal
- B. prestaciones económicas
- C. Ahorro habitacional
- D. Jardín infantil/ bono compensatorio sala cuna
- E. Servicio funerario

15. ¿Qué área cree usted que es necesario potenciar en la institución?

- a) Adquisición de una vivienda propia
- b) Asesoría o apoyo en ámbitos de salud mental
- c) Apoyo en perfeccionamiento profesional
- d) Asesoría en prestaciones económicas
- e) Apoyo en áreas de ocio y tiempo libre.

OTROS: \_\_\_\_\_

Fuente: elaboración propia 2024

#### ANEXO 4

#### Dimensiones en la investigación y preguntas guía para instrumentos de recolección de datos.

DIMENSIÓN	DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	PREGUNTAS GUÍA EN EL INSTRUMENTO.
Conciliación vida laboral y vida familiar	<p>Conocer si el sistema de turnos y horarios en el trabajo le permite gozar de tiempo en familia.</p> <p><i>Flexibilidad de la institución para tener tiempo con las familias.</i></p> <p>Calidad y cantidad del tiempo en familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sus horarios laborales le permiten planificar con anticipación su tiempo libre?</li> <li>• ¿Su jefatura le entrega facilidades para asistir a citas médicas, emergencias familiares o situaciones escolares de sus hijos?</li> <li>• ¿Usted considera que sus actividades familiares se han tenido que suspender producto de las necesidades del servicio?</li> </ul>
Conocer cómo perciben los funcionarios el apoyo institucional hacia su bienestar laboral	<p>Percepción de su actual carga laboral.</p> <p>Percepción de motivación</p> <p>Percepción de agotamiento emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación a su carga de trabajo considera que su tiempo libre es adecuado</li> <li>• Al terminar su jornada laboral, ¿está contento con los resultados?</li> <li>• El trabajo que realizó en distintas áreas de mi trabajo, me gusta, ¿lo realizó con agrado?</li> </ul>

<p>Apoyo de la institución de carabineros a la vida personal de los funcionarios.</p>	<p>Apoyo institucional</p> <p>Piensa que el tiempo libre que dispone es suficiente para realizar actividades que propicien su bienestar integral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante un procedimiento de alto impacto (muertes, armas de fuego, violencia física), ¿existe apoyo institucional para enfrentar posteriormente lo ocurrido</li> <li>• ¿Usted ha recibido atención psicológica por parte de la institución?</li> <li>• Usted se puede desconectar de los asuntos relacionados con el trabajo cuando no está trabajando</li> </ul>
<p>Grado conocimiento de los funcionarios sobre planes y programas del departamento social</p>	<p>Conocimiento de planes y beneficios del departamento de bienestar de Carabineros.</p> <p>Uso de beneficios del departamento de bienestar social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frente a una eventualidad personal ¿usted conoce los protocolos para solicitar apoyo institucional en el ámbito de bienestar</li> <li>• ¿Usted considera que las gestiones del servicio de bienestar producto de una contingencia personal, responden oportunamente a las problemáticas?</li> <li>• ¿Cuál de los siguientes beneficios usted conoce o ha utilizado?</li> <li>• ¿Qué área cree usted que es necesario potenciar en la institución?</li> </ul>

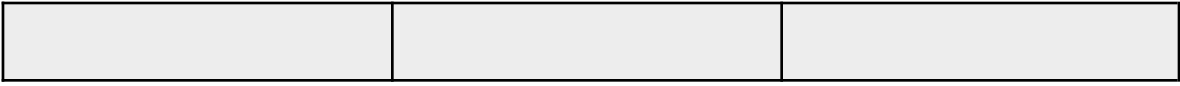


Figura N°3 fuente elaboración propia 2024.