



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

INVESTIGACIÓN MIXTA EXPLORATORIA DESCRIPTIVA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE FUNCIONARIOS DEL COMPLEJO PENITENCIARIO DE VALPARAÍSO.

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL.

INSTITUCIÓN PATROCINANTE:

DIRECCIÓN REGIONAL DE GENDARMERÍA DE CHILE

EQUIPO SEMINARISTA:
CARLA DE LA RIVERA ROMO
PAULA DEL VILLAR VALENZUELA

PROFESORA GUÍA:
DRA. ELENA SALUM ALVARADO

VALPARAÍSO, 2012



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Presentación

El presente Seminario de Título tiene por objetivo realizar una investigación mixta exploratoria descriptiva en el Complejo Penitenciario de Valparaíso, abarcando la temática de Calidad de Vida Laboral en funcionarios de Guardia Interna, Guardia Armada y Área Técnica de Gendarmería de Chile.

La información fue recabada por las estudiantes Carla de la Rivera Romo y Paula del Villar Valenzuela durante el año 2012, para ello se realizó la investigación con el patrocinio de Dirección Regional de Gendarmería de Chile que facilitó el ingreso al Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Académicamente este Seminario de Título fue guiado por la Dra. Elena Salum Alvarado, profesora de la escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso quien supervisó y orientó a las estudiantes durante todo el proceso.

Posterior a la investigación, el equipo seminarista plantea una propuesta de intervención para mejorar la Calidad de Vida Laboral de los funcionarios objeto de estudio.

Entendiendo a Gendarmería de Chile como partícipe del importante sistema de Administración de Justicia y Seguridad Ciudadana, y teniendo en cuenta la contingencia nacional respecto al tema de la calidad de vida laboral de sus funcionarios, se espera que la presente investigación sea un aporte para la institución y sus trabajadores, como también ampliar el campo de acción profesional del Trabajo Social.

INFORME INSTITUCIONAL



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



1. Antecedentes Generales

1.1. Ministerio de Justicia.

El 1 de Febrero de 1837, bajo el gobierno del presidente José Joaquín Prieto, nace el Ministerio de Justicia, Culto e Instrucción Pública, con la misión de ocuparse de “todo cuanto por las leyes toca al Gobierno, en lo relativo a la organización del sistema judicial, régimen y despacho de los juzgados y tribunales”, así como “promover y velar sobre la recta, pronta y cumplida administración de justicia”.

El primer ministro a cargo fue Don Diego Portales Palazuelos quien asumió de manera interina en esta cartera. El 26 de Junio del mismo año, el abogado Mariano Egaña Fabres, autor de la Constitución del año 1933, fue nombrado como Ministro de Justicia, Culto e Instrucción Pública.

Durante el gobierno de Don José Manuel Balmaceda en 1887, esta secretaría de Estado se desliga del departamento de Culto, el cual se cobija bajo el alero del Ministerio de Relaciones Exteriores, pasando a ser el Ministerio de Justicia e Instrucción Pública.

En Julio de 1889, con la dictación de la Ley N° 1.297, se separan definitivamente los ministerios de Justicia y de Instrucción Pública, actual Ministerio de Educación.

Desde ese año, hasta el día de hoy el Ministerio de Justicia funciona en su sede ubicada frente a la plaza de la Constitución.

Actualmente, dentro de las autoridades a cargo de la cartera nombrada por el Presidente Sebastián Piñera Echeñique, se encuentra el Ministro Felipe Teodoro Rivera Neumann, y la Subsecretaria de Justicia, Patricia Pérez Goldberg, Abogada de la Universidad de Valparaíso.

Dependen directamente de este ministerio el Servicio Nacional de Menores (SENAME), el Servicio Médico Legal (SML) y Gendarmería de Chile (GENCHI). Además, se encuentran relacionados al Ministerio de Justicia, la Superintendencia de Quiebras, Servicio de Registro Civil e Identificación, la Defensoría Penal Pública y las Corporaciones de Asistencia Judicial.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



1.1.2. Misión de la Institución.

La Misión de esta cartera se detalla en la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia DL N° 3.346, el cual señala en su artículo primero que el Ministerio de Justicia es la Secretaría de Estado encargada principalmente de relacionar al poder Ejecutivo con el Poder Judicial y ejecutar las acciones que la Ley y el Presidente de la República le encomiende.

1.1.3. Función que la ley encomienda al Ministerio de Justicia.

La misión del Ministerio de Justicia es estudiar, formular y dar seguimiento a las políticas, planes y programas, coordinando las acciones de todos los estamentos del sector, con el fin de dotar al país de una Justicia ágil, eficiente y confiable.

La Ley encomienda al Ministerio las siguientes funciones:

- Realizar el estudio crítico de las normas constitucionales y de la legislación civil, penal, comercial y de procedimiento, a fin de proponer al Presidente de la República las reformas que estime necesarias;
- Asesorar al Presidente de la República en los nombramientos de jueces, funcionarios de la administración de justicia y demás empleados del Poder Judicial, y en el ejercicio de la atribución especial de velar por la conducta ministerial de los jueces;
- Formular políticas, planes y programas sectoriales, en especial respecto de la defensa judicial de los intereses del estado; del tratamiento penitenciario y la rehabilitación del interno; de la organización legal de la familia e identificación de las personas: de la tuición que al Estado corresponde en la administración y realización de los bienes de las personas que caigan en falencia, y de los sistemas asistenciales aplicables a los menores que carezcan de tuición o cuya tuición se encuentre alterada y a los menores que presentes desajustes conductuales o estén en conflicto con la justicia;
- Controlar el cumplimiento de las políticas planes y programas sectoriales y evaluar sus resultados;
- Dictar normas e impartir instrucciones a que deben sujetarse sus servicios dependientes y fiscalizar su cumplimiento;



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- Atender a las necesidades de organización y funcionamiento de los tribunales de justicia;
- Asesorar a los tribunales de justicia, en materias técnicas, a través de los organismos de su dependencia;
- Programar y proponer la adquisición, construcción, adecuación y habilitación por el Fisco de inmuebles por los tribunales de justicia, el Ministerio y sus servicios dependientes, sin perjuicio de las atribuciones de la Junta de Servicios Judiciales;
- Proponer al Presidente de la República las medidas necesarias para solucionar las dificultades y dudas que le sean formuladas en materia de inteligencia y aplicación de las leyes, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5º del Código Civil y 102 del Código Orgánico de Tribunales;
- Velar por la prestación de asistencia jurídica gratuita en conformidad a la ley;
- Proponer medidas para prevenir el delito por medio de planes de defensa social;
- Crear establecimientos penales y de tratamiento y rehabilitación penitenciarios;
- Dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las sentencias ejecutoriadas que condenen al Fisco;
- Asesorar al Presidente de la República en materia de amnistía, indultos y al beneficio de la libertad condicional;
- Estudiar los antecedentes y proponer, en su caso, la concesión de los beneficios previstos en el Decreto Ley 409, de 1932;
- Intervenir en la concesión y cancelación de personalidad jurídica a las corporaciones y fundaciones regidas por el título XXXIII del Libro I del Código Civil, en la aprobación y reformas de sus estatutos, en su fiscalización y en el otorgamiento de certificados sobre vigencia de aquel beneficio;
- Participar en la legalización de los instrumentos otorgados o autorizados por el Poder Judicial, por el Ministerio, por sus servicios dependientes y por los organismos que se relacionen con el Gobierno a través del Ministerio;
- Otorgar las certificaciones y testimonios instrumentales que organismos internacionales o entidades extranjeras soliciten al Supremo Gobierno, en asuntos que puedan afectar al Fisco, y Aprobar el texto oficial de los Códigos y autorizar sus ediciones oficiales;



Dirección Regional
Gendarmería de Chile

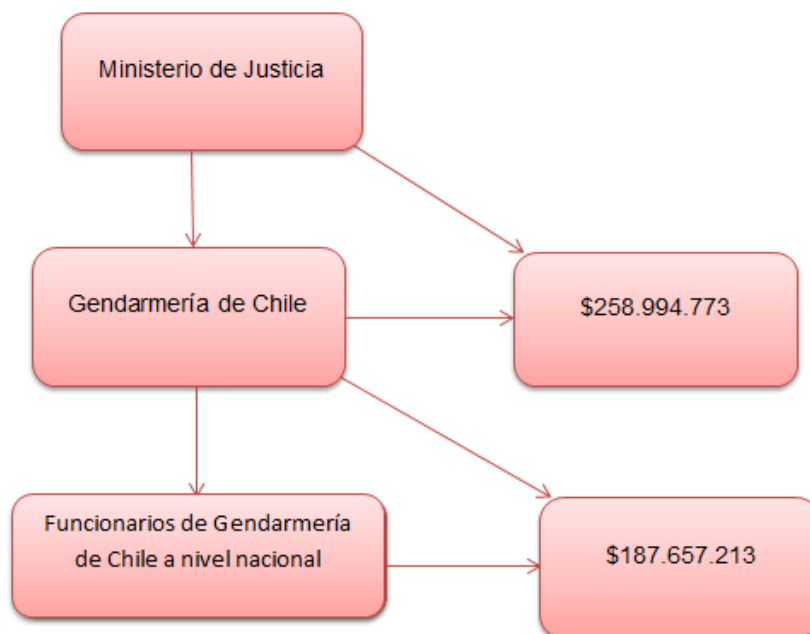


- Pronunciarse sobre los proyectos y ejecución de obras de Gendarmería de Chile, y sus prioridades, los que se someterán a la aprobación del Presidente de la República. Respecto de estas obras, el Ministerio de Justicia tendrá las mismas atribuciones que la ley señale al Ministerio de Obras Públicas para el resto de las obras de tal naturaleza.

1.1.4 Ley de Presupuesto Gendarmería de Chile año 2012

(Moneda Nacional Miles de \$)

Imagen 1.1 Esquema Presupuesto Gendarmería de Chile 2012



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, según <http://www.minjusticia.gob.cl/>, año 2012

La ley de presupuesto del año 2012 para Gendarmería de Chile, cuenta con \$258.994.773, los cuales \$187.657.213 van enfocados a gastos de personal, es decir en los distintos funcionarios de gendarmería. Este dinero incluye la dotación máxima de personal, Pago de horas extraordinarias, autorización máxima para gastos viáticos, y convenios con personas naturales.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



1.1.5. Funciones de la Subsecretaría de Justicia.

Son funciones de esta Subsecretaría el prestar asesoría y colaboración directa al Ministro en la elaboración de los planes, programas y decisiones del sector a su cargo; es el colaborador directo e inmediato del Ministro y su subrogante legal. La Subsecretaría está integrada por las Divisiones Judicial, División Jurídica y División de Defensa Social, además del Departamento Administrativo. De ésta dependen también los Secretarios Regionales Ministeriales de Justicia –Seremis- quienes representan y ejecutan las tareas del Ministerio en cada región del país. La Subsecretaría debe traducir las políticas del sector en instrucciones concretas, elaborar normas técnicas y de funcionamiento, controlar el cumplimiento de dichas normativas, así como coordinar el funcionamiento de las instituciones que forman parte del sector. En este carácter le corresponde, especialmente:

- Dirigir la administración y servicio interno del Ministerio.
- Subrogar al Ministro en caso de ausencia o impedimento de éste.
- Comunicar las normas, planes y programas, velar por su cumplimiento impartiendo las instrucciones necesarias, coordinando o controlando su cumplimiento.
 - Impartir instrucciones específicas, fiscalizar su aplicación y coordinar la acción de los organismos del sector.
 - Atender directamente los asuntos relacionados con las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia, fiscalizar su acción y velar por el cumplimiento de las instrucciones gubernamentales sobre desconcentración y regionalización.
 - Certificar los documentos que en razón de su naturaleza requieran constancia de su autenticidad por parte del Ministerio.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



1.1.6 Organigrama Ministerio de Justicia.

Figura 1.1: Organigrama Ministerio de Justicia.



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, según Organigrama Ministerio de Justicia 2012.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



2. Gendarmería de Chile.

Desde los tiempos de la colonia, hasta el tiempo actual, se ha presentado un constante proceso de cambios, producto de diversos avances tecnológicos y el incremento acelerado de la población delictual.

El sistema penitenciario nace en Chile mediante la ley dictada el 19 de Julio de 1843, durante el gobierno de Don Manuel Bulnes Prieto, la cual ordena construir la “Cárcel Penitenciaria de Santiago”, entregando además al Ejército la labor de vigilar a los internos. Antes de esa fecha, existió un presidio ambulante, creado por el Sr. Diego Portales.

Por el decreto N°214, del 2 de Febrero de 1911 se crea el cuerpo de Gendarmería de Prisiones, lo cual constituye el comienzo de la actual Gendarmería de Chile, como institución de seguridad y defensa social.

Por orden de la ley N° 3.815 de 30 de Noviembre de 1921, se organiza el cuerpo de Gendarmería de Prisiones definiéndose como una *Institución Armada* a cuyo cargo está el mantenimiento y vigilancia del orden en los recintos de tribunales y prisiones del país, además encargada de la sujeción de los reclusos y de la vigilancia de los detenidos. Diez años más tarde, en 1931, por la Ley N° 5.022 del 30 de Diciembre se crea el Servicio de Vigilancia de Prisiones, derogando así la Ley 3.815 de 1921 para constituirse en una *Instrucción Civil*.

En el año 1954, por el Decreto Supremo 775, de 9 de Febrero, se crea la Escuela de Gendarmería de Chile, la cual viene a reemplazar a la Escuela creada en 1944 que funcionaba en la Penitenciaría de Santiago.

Posteriormente, en el año 1971 por Decreto Ley N° 2.859, fija la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, en la que se establece que es un servicio público dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene la finalidad de atender, vigilar y rehabilitar a las personas que por resolución de autoridades competentes fueran detenidas o privadas de libertad y que en razón de sus fines y naturaleza, es una institución jerarquizada, uniformada, disciplinada y obediente.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



2.1. Principios Orientadores de Gendarmería de Chile.

Conforme al Decreto con Fuerza de Ley N° 2859, de fecha del 12 de Septiembre de 1979, quien fija la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, la cual define la naturaleza, los objetivos, las funciones y estructura orgánica del Servicio, siendo la misión institucional “Atender, vigilar, asistir a los individuos puestos a nuestra disposición por la autoridad competente, para contribuir a la reinserción social de los mismos”, lo cual se constituye en un eslabón para la seguridad ciudadana.

2.2. Misión de Gendarmería de Chile

Para la comprensión más acabada de los conceptos que definen la misión institucional se desarrollan los diferentes aspectos:

Vigilancia: Acción ejercida por la administración penitenciaria que implica la observación activa, atenta y personalizada de la conducta de las personas privadas de libertad y consideradas como peligrosas para la sociedad, con el fin de prevenir toda acción que pueda atentar contra el deber institucional de hacerlas cumplir con penas impuestas por los distintos organismos correspondientes y de poner las oportunamente a disposición de tribunales cuando estos lo soliciten.

Atención: Acción de proporcionar a las personas privadas de libertad en los establecimientos Penitenciarios de Gendarmería, un conjunto de condiciones básicas en materia de infraestructura, higiene ambiental, alimentación, vestuario personal y de cama, aseo personal, atención de salud, protección a la integridad física y psicológica, facilidades de comunicación y atención espiritual.

Asistencialidad: Atención a través de la cual la institución Penitenciaria responde al mandato social de contribuir a la reinserción, como un agente facilitador de este proceso, fomentando al desarrollo de la capacidad de autogestión y demás potencialidades de las personas mediante programas y proyectos que permitan el logro de este objetivo.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Contribución a la Reinserción en la Sociedad: Acción desarrollada a través de la atención, vigilancia y asistencia mediante la cual Gendarmería de Chile estimula el desarrollo de condiciones personales de los sujetos a su disposición durante el período de permanencia y al egreso del Sistema Penitenciario, de forma de facilitar la reinserción social mediante el trabajo, educación, capacitación y recreación.

La nueva política institucional obedece a principios establecidos por el Ministerio de Justicia, las que se pueden resumir en:

- Proporcionar condiciones de vida digna y un sistema técnico de clasificación y segmentación adecuado a los internos;
- Generar mayores oportunidades laborales y de capacitación, en talleres institucionales y del sector privado;
- Realizar un tratamiento diferenciado de acuerdo a las características y calidad procesal de los internos;
- Incrementar y tecnificar las condiciones de seguridad, para hacer más eficientes los procedimientos operacionales y administrativos.

Así mismo, dicha política está orientada a hacer cumplir las penas dictadas por la Justicia llevando a cabo su accionar a través de 3 Sistemas Penitenciarios:

Sistema Abierto: Nace con la promulgación de la Ley N° 18.216, sobre medidas alternativas a las penas de reclusión, cuya función es controlar a las personas, que en conflicto con la justicia son beneficiarios con la Libertad Vigilada, Reclusión Nocturna o Remisión Condicional de la Pena, su principal característica es que trabaja con la población de escasa peligrosidad no separándola de su medio habitual, lo que significa beneficiarlos tanto a nivel personal como familiar. En estos establecimientos, el orden y la disciplina serán los principios para el logro de una convivencia normal en toda la colectividad civil, con ausencia de controles rígidos tales como formaciones, allanamientos, requisas, intervención de visitas y correspondencia. No obstante, el Director Regional, podrá ordenar dichos controles.

Sistema Semi-abierto: Surge mediante la Ley N° 14.874 en los artículos 86 y 89 del Código Penal, él cual se caracteriza por el cumplimiento de la condena en el medio organizado en torno a la actividad laboral y a la



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



capacitación, donde las medidas de seguridad adoptan un carácter de autodisciplina de los condenados quienes pueden moverse sin vigilancia al interior del recinto en virtud del principio de confianza que la administración penitenciaria deposita en ellos.

Sistema Cerrado: Se regula mediante el Decreto Supremo de Justicia N° 1.771, del 30 de diciembre de 1992, en su artículo 11 y 86, integrados por las unidades que albergan a quienes representan un riesgo para la sociedad por su situación procesal o porque la pena impuesta le impide acceder a un sistema de menor rigidez, en ellos imperan los principios de seguridad, orden y disciplina propios de un interno, ciudadano especialmente la observación puntual de horario, de los encierros y desencierro, de los allanamientos, requisas, intervención de correspondencia y visitas, recuentos numéricos y de desplazamiento de los internos de una dependencia a otra, controlando las comunicaciones orales y escritas por razones de seguridad.

Estos principios deberán armonizar, en su caso, con la exigencia de que no impidan las tareas de los internos, proporcionando la aplicación de Programas y Proyectos diseñados para su integración activa en la sociedad.

2.3. Objetivos de Gendarmería de Chile

Dirigir todos los establecimientos penales del país, aplicando normas establecidas en el régimen penitenciario y velando por la seguridad interna de estos.

- Cumplir las resoluciones judiciales correspondientes, en relación con el ingreso y libertad de las personas sometidas a su custodia.
- Recibir y poner a disposición del tribunal competente a los individuos detenidos.
- Custodiar y atender a las personas privadas de libertad, durante su permanencia en los establecimientos penales autorizados con vigilancia y a los recimiles carcelarios en casos en que la ley así lo determine.
- Readaptar a personas privadas de libertad, con el fin de disminuir su peligrosidad y lograr su reinserción social.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- Asistir al medio libre a las personas que se encuentran cumpliendo condena.
- Resguardar la seguridad interna, en dependencias del Ministerio de Justicia, Corte Suprema y en Tribunales de Justicia a lo largo del país.

2.4. Funciones de Gendarmería de Chile

En cuanto a las funciones que define la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, estas están orientadas:

- Dirigir todos los establecimientos penales del país, aplicando las normas preventivas en el régimen penitenciario que señala la Ley y vela por la seguridad.
- Cumplir resoluciones emanadas de la autoridad competente, relativas al ingreso y a la libertad de las personas sometidas a su guarda, sin que le corresponda calificar el fundamento, justicia o legalidad de tales requerimientos.
- Recibir y poner a disposición del tribunal competente los delitos, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Penal y Leyes especiales.
- Custodiar y atender a las personas privadas de libertad en las siguientes circunstancias:
 - Mientras permanezcan en establecimientos penales.
 - Durante las salidas autorizadas con vigilancia por orden emanadas de los tribunales o autoridad administrativa competente.
 - A los egresados de recintos carcelarios en los casos que la ley determine.
 - Readaptar a las personas privadas de libertad en orden a eliminar su peligrosidad y lograr su reintegración al grupo social.
 - Asistir en el medio libre a las personas que accedan al mismo tiempo por encontrarse cumpliendo condenas o por otra causa legal, en condiciones que señalan los reglamentos.
 - Resguardar la seguridad interna de los recintos donde funcionan el Ministerio de Justicia que determina el Presidente de la República por Decreto Supremo, sin perjuicio de las atribuciones de las fuerzas de orden.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- Contratar directamente el planeamiento, estudio, proyección, constitución, ampliación, reparación y conservación de los inmuebles donde funcionen los establecimientos penitenciarios del país, cualquiera sea el monto que la ejecución de dichas obras importe.

3. Estructura Organizacional de Gendarmería de Chile.

Según el título II de la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, la institución se organiza en una Dirección Nacional y Direcciones Regionales.

A la dirección Nacional le corresponde la dirección del servicio y de ella también dependen las quince Direcciones Regionales existentes y repartidas a lo largo del país, incluyendo:

- La Subdirección Administrativa, la que tiene a su cargo los departamentos de Personal, Seguridad, Logística y Jurídico.
- Subdirección técnica, a su cargo se encuentran los departamentos de Tratamiento de Planificación, Readaptación, Tratamiento en el Medio Libre y la Instrucción.
 - Escuela de Gendarmería de Chile del General Manuel Bulnes Prieto;
 - Central de Apoyo
 - Direcciones Regionales, las que tienen a cargo el funcionamiento de las diversas Unidades Penales existentes en cada región del país.

Las Direcciones Regionales tienen como finalidad reforzar y coordinar las acciones de tratamiento penitenciario y de reinserción laboral.



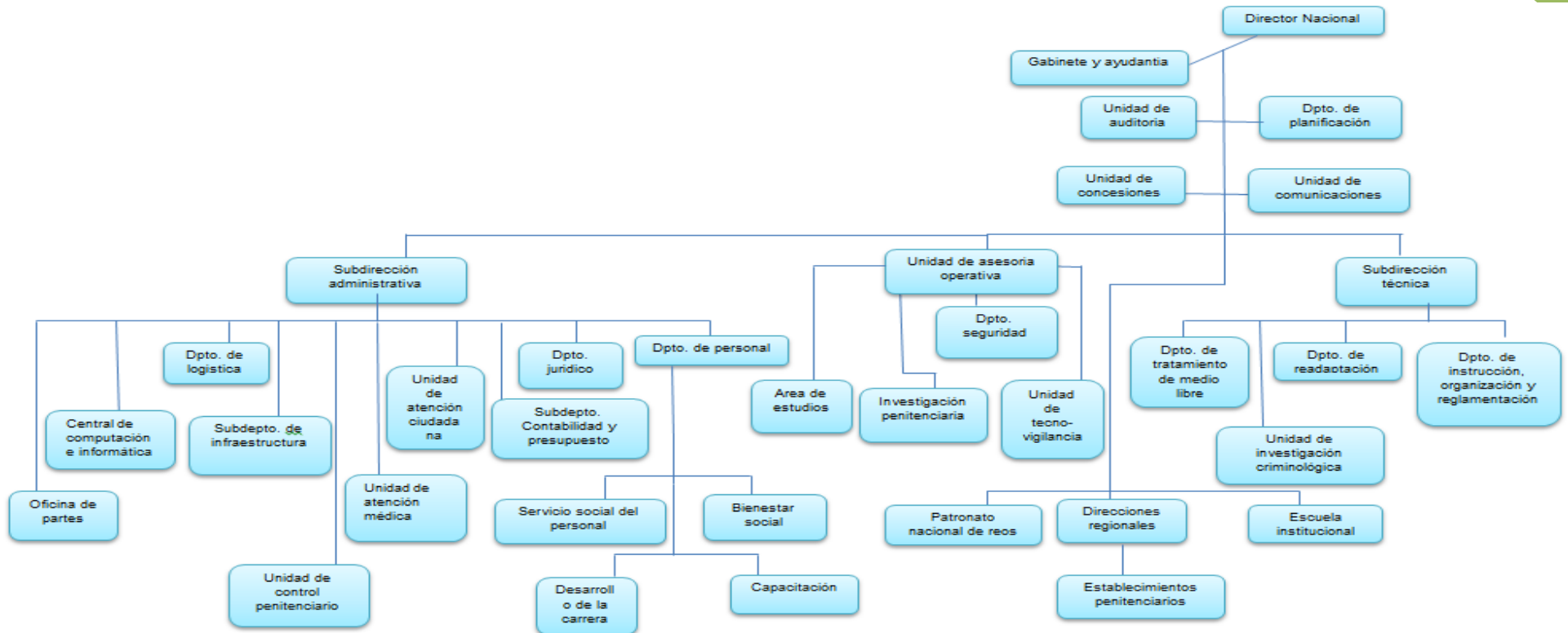
Dirección Regional
Gendarmería de Chile



3.1. Organigrama de Gendarmería de Chile.

Figura 1.1: Organigrama de Gendarmería de Chile.

16



Fuente Elaboración Equipo Seminarista, 2012



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



4. Dirección Central Gendarmería de Chile

En Gendarmería de Chile el área encargada de procurar por el bienestar de sus trabajadores es la Subdirección de Administración y Finanzas. A esta Subdirección le corresponde gestionar los recursos materiales, humanos y de infraestructura de la institución, velando por la asignación y uso racional de ellos.

Las principales funciones de la Subdirección son:

- Asesorar al Sr. Director Nacional en los ámbitos de su competencia y participar en la alta dirección institucional.
- **Mantener actualizada la información de los establecimientos penales en todo el territorio nacional y velar por el cumplimiento de los requerimientos mínimos respecto de personal, bienes e infraestructura que permitan su adecuado funcionamiento.**
- **Contribuir a la gestión institucional, promoviendo la optimización en el empleo de los recursos existentes, tanto materiales como humanos, y el cumplimiento de los objetivos de gestión y las metas institucionales.**
- Supervisar el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión de Gendarmería de Chile.
- Formular, orientar, controlar e informar los resultados del cumplimiento de las metas del incentivo colectivo del equipo Subdirección de Administración y Finanzas.

Funciones de los Departamentos, Subdepartamentos, Unidades, y áreas dependientes de la Subdirección de Administración y Finanzas relacionados con la Calidad de Vida de sus funcionarios son:

- Gestionar, mantener y desarrollar al personal de la institución, asegurando su disponibilidad y competencia para el cumplimiento de la misión institucional.
- Contribuir a elevar la calidad de vida de los funcionarios y sus familias.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



4.1 Política de la Dirección Regional de Gendarmería de Chile

Como respuesta a estas misiones, es que Gendarmería de Chile se ha comprometido a generar a través de una política condiciones de trabajo que aseguren un ambiente laboral saludable, implementado con la asesoría de SENDA, el programa “Trabajar con Calidad de Vida”.

La presente política se implementará mediante la estructuración de un plan de acción en prevención. Considerando la importancia que se le reconoce a la familia como red de apoyo esencial del ser humano y como red social básica y necesaria para el pleno desarrollo de las personas, se integrará el núcleo familiar a este programa haciéndolo participe de los beneficios posibles.

Esta política considera primordialmente aspectos preventivos de forma integral, a través de la educación, capacitación, orientación terapéutica, así como también de los aspectos normativos que regulan la temática.

El programa de prevención de salud mental de la unidad salud zonal, es la respuesta institucional ante la necesidad de potenciar y fortalecer el bienestar psicológico de los funcionarios de gendarmería de Chile.

Este programa actúa desde 2 ámbitos de intervención:

- Promoción y prevención de salud mental
- Área clínica

El trabajo en el ámbito de prevención y promoción comprende intervenciones a nivel socioeducativo y la conformación de una red de atención primaria en salud mental a nivel nacional.

Desde el ámbito clínico implica atenciones psicológicas que van desde intervenciones breves e intervención en crisis, a procesos de psicoterapia.

El programa cuenta con 2 profesionales psicólogos, con plena disposición para acoger, orientar y apoyar a nuestros funcionarios.

Este programa ha trabajado sistemáticamente con la finalidad de promover y potenciar el bienestar de sus funcionarios y funcionarias



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



contribuyendo a la formación de una calidad de vida óptima que les permita desarrollarse íntegramente como personas, así como brindándoles apoyo en situaciones de crisis.

4.2. Plan de acogida

Dado que el objetivo de gendarmería de Chile es lograr la ausencia total de consumo abusivo de alcohol y uso de drogas en sus funcionarios, se brindará acogida, orientación y oportunidades de tratamientos a los funcionarios y funcionarias que presentan el problema de consumo abusivo de drogas licitas.

Frente a situaciones de consumo de drogas ilícitas, también se propenderá a brindar el citado plan de acogida, estudiándose caso a caso sin prejuicios de las disposiciones de los artículos 13 y 14 de la Ley Número 20.000, como así mismo del artículo 246 del código penal.

La solicitud de ayuda por sí misma no es motivo de sanción y no debe provocar temores al respecto asegurando los principios de confidencialidad y ética a aquellos funcionarios que soliciten apoyo de un profesional de la salud o de servicio social de forma libre y espontánea.

4.3. Comité Preventivo Coordinador

Para coordinar y materializar los compromisos asumidos por Gendarmería de Chile en ésta temática, se ha establecido un equipo de trabajo, denominado Comité Preventivo Coordinador. Este Comité lo conforman funcionarios de diversas dependencias relacionadas con el personal: asesores del Director Nacional, Subdirección Administrativa, Departamento de Personal, Área de Prevención de Riesgos, Áreas de Estudios, Sub Departamento de Servicio Social del Personal, Departamento de Jurídico, Departamento de Bienestar, Unidad de Salud del Personal, Unidad de Comunicaciones, Escuela Institucional, representantes de asociaciones gremiales.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



A nivel de seminario de título este se desarrollará en toda la Política de Prevención de Salud Mental, focalizando la área de trabajo a la calidad de vida laboral de los funcionarios y funcionarias, abordando áreas diferentes a las recién nombradas como drogas y alcohol que a pesar de ser parte fundamental de la calidad de vida laboral, no son los únicos indicadores existentes abarcándolos en el **Complejo Penitenciario de Valparaíso con personal de Guardia Interna, Guardia Armada y Personal del Área Técnica.**

5. Dirección Regional de Gendarmería V Región de Valparaíso

De la V Dirección Regional de Gendarmería de Chile dependen 18 Unidades Penales y Especiales¹:

Tabla 1.1: Unidades Penales dependientes de la V Dirección Regional.

C.C.P	C.D.P	C.P.F	C.E.T	C.R.S
Valparaíso	Quillota	Valparaíso	Valparaíso	Valparaíso
Los Andes	Limache	Los Andes	Putendo	San Antonio
San Felipe	Casa Blanca	San Antonio	La Pólvora	Los Andes
San Antonio	Petorca			Quillota
	La Ligua			
	Valparaíso			

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista según www.gendarmeria.cl, 2012

La Dirección Regional es la representación del Director Nacional en la Región, dentro de sus principales funciones están:

¹ C.C.P.: Centro de Cumplimiento Penitenciario. C.D.P.: Centro de Detención Preventiva. C.P.F.: Centro Penitenciario Femenino. C.E.T.: Centro de Educación y Trabajo. C.R.S.: Centro de Reinserción Social.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- Velar por el cumplimiento del Plan Estratégico Regional, de las metas y programas de mejoramiento de la gestión.
- Fortalecer las actividades de educación y capacitación dirigidas a la población penal del sistema abierto y cerrado, profundizando además los vínculos familiares de los internos.
- Mejorar las actividades de rehabilitación de los Centros de Reinserción Social, aumentando las instancias de intervención.
- Ampliar la gama de programas de reinserción social dirigidos a la población usuaria de las Medidas Alternativas a la Reclusión y de los programas del Patronato Local de Reos, orientados a las empleabilidad, continuación de estudios y capacitación en oficios.
- Potenciar el funcionamiento de los Centros de Educación y Trabajo (CET), diversificando las actividades de capacitación en oficios.
- Presentar proyectos al Gobierno Regional y entidades Gubernamentales, con la finalidad de obtener recursos para mejorar las condiciones de vida de los usuarios, ya sea en infraestructura, equipamiento o medios de reinserción.
- Participar en las actividades de “Plazas de Justicia” y “Gobierno más cerca”, marcando presencia institucional y acercando la labor del servicio de la ciudadanía.
- **Proponer y gestionar la suscripción de convenios con entidades, que favorezcan tanto al personal como a los propios internos.**
- **Proponer alternativas de mejoramiento para el ejercicio de la función penitenciaria, entre ellas, capacitación en áreas sensibles para mejorar la situación deficitaria del trabajo personal.**
- **Fortalecer la situación laboral del personal, realizando acciones conducentes a mejorar las condiciones de trabajo en los establecimientos penitenciarios.**

Considerando, que la temática de investigación del presente Seminario de Título es Calidad de Vida Laboral de las y los funcionarios de Gendarmería, es necesario, explicar cuáles son los departamentos de la Dirección Regional a cargo de la Subdirección de Administración y Finanzas, encargados de velar por el bienestar de ellos. Dentro de los cuales se puede mencionar a:



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- Departamento de Personal: Está encargado de dotar la Institución de los recursos humanos y de la administración de los mismos, atendiendo el progreso del personal de sus problemáticas sociales. Asimismo, le corresponde velar por el desarrollo e implementación adecuada de la Política de Recursos Humanos y de las buenas prácticas laborales, cumpliendo con las orientaciones gubernamentales respectivas.
- Subdepartamento de Bienestar Social: Contribuir al desarrollo de los afiliados y su grupo familiar, así como al desarrollo humano y permanencia en la Institución del personal de Gendarmería de Chile; apoyando la mejora de su calidad de vida, bajo una doctrina solidaria, a través de la prestación de servicios, beneficios y asistencia en los ámbitos social, educacional, salud, jurídico, habitacional y cultural. Manteniendo una doctrina solidaria orientada al bienestar de todos y cada uno de sus afiliados.
- Subdepartamento de Servicio Social: Es misión de este departamento contribuir al bienestar de los funcionarios y su familia, mediante la planificación, fomento, ejecución y apoyo de proyectos, programas y acciones orientadas a resolver las diversas problemáticas que enfrentan los funcionarios, procurando mejorar su calidad de vida.

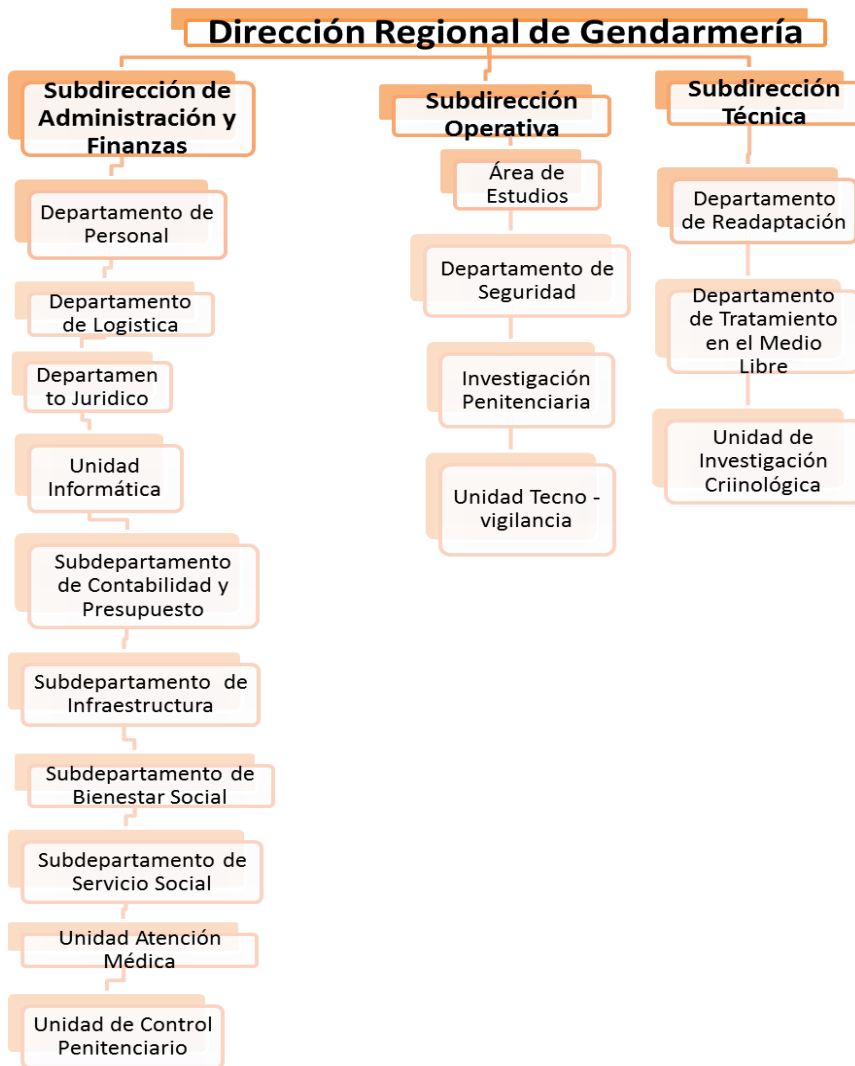


Dirección Regional
Gendarmería de Chile



5.1 Organigrama Dirección Regional Gendarmería

Figura 1.2 Organigrama Dirección Regional de Gendarmería



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, resumen “Manual de Inducción”, Gendarmería de Chile, 2012.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



6. Complejo Penitenciario de Valparaíso.

5.1. Identificación de la Institución.

- **Nombre:** Complejo Penitenciario de Valparaíso, Gendarmería de Chile.
- **Ubicación Geográfica:** Camino La Pólvora #665, Cerro Florida, Comuna Valparaíso, Quinta Región.
- **Tipo de Institución:** El Complejo Penitenciario de Valparaíso es una Institución Estatal dependiente de Gendarmería de Chile.
- **Cobertura:** El total de la población penal al 10 de Noviembre de 2011, es de 3571 internas e internos. De los cuales 272 corresponden a mujeres y 3299 a hombres. Población que se encuentra segmentada en diversos módulos.
- **Radio de Acción:** El radio de acción del Centro Penitenciario de Valparaíso se extiende desde la Quinta Región Costa hasta la Quinta Región Cordillera.

6.2. Antecedentes Históricos del Complejo Penitenciario Valparaíso.

El Complejo Penitenciario de Valparaíso, se inaugura el 21 de abril de 1999, bajo el gobierno de Eduardo Frei Ruiz – Tagle, y como Ministra de Justicia la señora, María Soledad Alvear Valenzuela.

La construcción de este establecimiento, se realizó dentro de un periodo de modernización y apogeo económico acorde al desarrollo político – social, propio de esa década.

La arquitectura de este moderno Complejo fue diseñada para **albergar a una población penal de 800 a 1.300 internos**, en celdas para dos personas. Este complejo cuenta con la infraestructura para satisfacer las necesidades básicas de los internos.

6.3. Estructura física del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

El Complejo Penitenciario de Valparaíso es un sistema cerrado, el cual está organizado en Unidades Penales y Áreas Funcionales.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Las Unidades de reclusión, son establecimientos destinados a la permanencia y tratamiento diferenciado de los internos, siendo estos:

- **Centros de Detención Preventiva (C.D.P):** Es la Unidad de mayor complejidad en el CPV, esta complejidad se da no sólo en la cantidad de internos, sino más bien a lo heterogéneo de la población, si se analiza detenidamente a esta unidad se encuentran módulos de apresto, imputados, juveniles, entre otros. Como parte de la segmentación del 2010 se ha decidido focalizar las poblaciones de peor pronóstico en ésta unidad, dado que el tamaño de los módulos es menor, permitiendo un mejor manejo de los internos. Uno de los grandes problemas que enfrenta esta unidad es el manejo de los internos imputados los cuales dada su calidad procesal tienen una relación más cercana al poder judicial que sus pares condenados, esto se refleja en el constante requerimiento que hacen los Juzgados de Garantía sobre la seguridad de éstos.

- **Centro de Cumplimiento Penitenciario (C.C.P):** Este presenta una segmentación que apunta hacia la intervención de la población con menor comportamiento; por ello es que se ha centrado tanto a los recursos técnicos como materiales a través del Multitaller, Liceo Politécnico, Centro de Tratamiento en Adicciones, Módulos de Atención focalizada, entre otros. Si bien este tipo de segmentación permite minimizar los riesgos de conducta que atenten contra la seguridad del penal por parte de los internos condenados, es cierto que aumenta la complejidad de intervención en cuanto al recurso profesional dado a que aumentan las exigencias en relación a la atención de internos para beneficio intrapenitenciario, rebaja de condena, libertades condicionales, entre otras funciones propias de la UTL.

- **Centro Penitenciario Femenino (C.P.F):** Destinado a la población penal femenina adulta, en sus diferentes calidades procesales.

- **Unidad Especial de Alta Seguridad (U.E.A.S):** Esta unidad se encuentra dirigida a la población penal masculina adulta, tanto procesada como condenada. Esto debido a motivos de seguridad o por alteraciones graves al régimen interno, siendo segregados del resto de la población penal.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



La administración de esta unidad depende directamente del Sr. Jefe del Complejo y del Sr. Director Regional de Gendarmería.

- **Sección Juvenil:** Esta sección corresponde a los requerimientos de la Ley 20.084, la cual establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, procurando, con ello velar por el interés superior del adolescente, a través del reconocimiento y respeto de sus derechos, en relación a quienes hayan ejecutado delitos siendo mayores de 14 y menores de 18 años.

6.4. Estructura Institucional: Áreas que componen el Complejo Penitenciario.

- **Área Administrativa:** Es la encargada de manejar los recursos financieros (presupuestarios y extrapresupuestarios) y llevar la contabilidad del complejo. Deben llevar y mantener al día, el registro y control del personal a través de hojas de vida, distribución, asistencia, beneficios, etc.

El jefe del área administrativa, desarrolla en especial las siguientes funciones:

- Organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las acciones y actividades relativas a su ámbito de acción.
- Delegar funciones y tareas al personal a su cargo, procurando una adecuada distribución de la carga laboral.
- Determinar las necesidades de capacitación del personal y proponer los programas relativos a la capacitación, perfeccionamiento y desarrollo del personal del complejo.
- Establecer una efectiva coordinación con las demás áreas y unidades de reclusión para una eficaz y eficiente cumplimiento de la misión del área a su cargo.

- **Área Seguridad:** Su función consiste en aplicar los procedimientos de vigilancia perimetral, y el control de acceso al Complejo, además de aplicar



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



las normas y procedimientos que regulan la relación del interno con el exterior del complejo.

El jefe del área de seguridad debe cumplir las siguientes funciones:

- Organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las acciones y actividades relativas a su ámbito de acción.
- Asignar funciones y tareas al personal a su cargo, procurando una adecuada distribución de la carga laboral.
- Asesorar técnicamente al jefe del Complejo en aquellas materias inherentes a su cargo cuando este lo requiera.

- **Área Técnica:** Es la encargada de realizar el diagnóstico, determinar, elaborar, organizar, ejecutar y/o supervisar los programas, proyectos de asistencia y de tratamiento para la reinserción social de la población penal, participar en las acciones y procedimientos de otorgamiento de beneficios intrapenitenciarios.

Sus principales gestiones son:

- Definir las intervenciones que requiere la población penal y proponer los programas de atención y asistencia.
- Diseñar, implementar, supervisar y evaluar programas y proyectos de asistencia y tratamiento.
- Evaluación de los resultados de los distintos programas de atención y asistencia.
- Establecer un registro de evolución de las personas reclusas
- Realizar labores de investigación, planificación y elaboración de proyectos en relación, al tratamiento de internos.
- Retener, custodiar y devolver a quien corresponda las especies detenidas de los internos al ingreso a la unidad.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



7. Política Pública Dirigida a la Calidad de Vida

Comenzando por definir la salud mental 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 (OMS, 2011); por lo tanto estar en un estado óptimo de salud mental, contribuye significativamente a aumentar los índices de calidad de vida, ya sea familiar, laboral, entre otras, que pueda aportar a realizar las actividades de forma normal en busca del bienestar máximo de cada ser humano.

Dicho lo anterior, El Ministerio de Salud y su departamento de salud mental, lanzaron el año 2011 un documento llamado “Estrategia Nacional: Salud mental: Un salto adelante”, mediante el cual se intenta dar un punto de partida para incitar la reflexión colectiva de las distintas temáticas a tratar. Dentro de lo que se destaca el apartado de “*Trabajo productivo, saludable e inclusivo*”.

7.1. Trabajo productivo, saludable e inclusivo

En esta prioridad se incluye el mejoramiento de las condiciones laborales, procurando disminuir eventuales enfermedades mentales que puedan ser causadas por este motivo. En muchos casos, hay ya suficientes evidencias; en otros, se requiere de mayores estudios, a los que contribuyan empresarios y trabajadores, de modo de obtener resultados confiables. Siempre será necesario aplicar el principio de cautela, esto es, si los hechos parecen demostrar una consecuencia perniciosa para las personas que trabajan, preferir el riesgo de sobreproteger a la persona, tomando medidas precautorias aun cuando la evidencia aún no sea concluyente para demostrar su efectividad.

Una visión de futuro amplia, a la vez pragmática y generosa, permitirá superar las limitaciones del país a considerarse un país desarrollado: baja tasa de utilización de mano de obra, pocas oportunidades de trabajo para ciertos grupos (jóvenes, especialmente con bajas competencias), baja participación de la mujer en la fuerza trabajo, nuevos empleos caracterizados por baja productividad, baja remuneración y malas condiciones de trabajo; empleo informal significativo; baja proporción de



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



empleados sin contrato de trabajo formal o sin contribuir al sistema de seguridad social (alta tasa de empleo informal). El campo de la salud laboral requiere de un cambio de enfoque sustantivo, para que dialoguen ambos mundos, que hoy día aparecen separados y compartimentalizados. La revisión y adecuación de la Ley de Accidentes del Trabajo es uno de los instrumentos para ello.

También la facilitación de la inclusión de personas con discapacidad de causa psíquica en el mercado laboral productivo. La existencia de créditos a plazos largos de las políticas efectivas en este punto, cuenta ya con experiencias suficientemente fuertes. El concepto de trabajo productivo debe incluir los servicios entre las personas en el plano psicosocial. Las tareas de cuidadores, prestación de apoyos de diverso tipo, las múltiples acciones de los grupos de autoayuda y de servicio, generan “productos” en salud mental, bienestar social y emocional, cohesión social, ciudadanía, que deben ser valorizados e incentivados, mediante el reconocimiento de su condición de trabajo productivo. Es este un instrumento potente para una participación social orientada a metas de salud mental.

Esta Política Pública de Salud Mental del Ministerio de Salud, se torna transversal para todas las Carteras del presente Gobierno de Chile, ante esto el Ministerio de Justicia con su Institución Gendarmería de Chile, no ha quedado ajeno de la temática de Salud Mental en sus funcionarios, creando su propia política e iniciativas para mejorar y velar por la calidad de vida de ellos.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Conclusión

Luego de la gran cantidad de información expuesta en este informe, se puede apreciar que Gendarmería de Chile es una institución con una multiplicidad de objetivos y aportes para la sociedad, junto con su labor de vigilar, proteger y reinsertar a quienes están privados de libertad o cumpliendo de forma alternativa su condena. Para esto, es fundamental contar con un personal apto y capacitado para desarrollar dichos propósitos; por tanto, debe existir una política clara con respecto al bienestar de sus funcionarios, la cual tenga continuidad en el tiempo y se adapte a las necesidades y carencias, de tal modo no intervenir de manera negativa en el funcionamiento de la institución.

Analizada la política institucional, se puede apreciar que si bien existe un departamento de bienestar y salud para los funcionarios, no existe un proyecto o planificación definida que intervenga situaciones personalizadas, grupales o comunitarias acorde a las necesidades de un trabajo de tipo castrense, propio de una institución total.

El Equipo Seminarista, considera que esta situación se debe a las prioridades a nivel central, en donde los recursos económicos se destinan principalmente al cumplimiento de objetivos enfocados a los usuarios de esta institución y no a quienes imparten este servicio que debe ser de alta calidad y compromiso con la sociedad y el desarrollo humano.

Sin embargo, la mencionada Política Pública de Salud Mental del Ministerio de Salud, permite que el Ministerio de Justicia con su Institución Gendarmería de Chile, no este indiferente de la temática de Salud Mental en sus funcionarios, creando iniciativas para mejorar y velar por la calidad de vida de ellos, es aquí donde se justifica el presente Seminario de Título desde la Política Pública.

Marco Teórico



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*

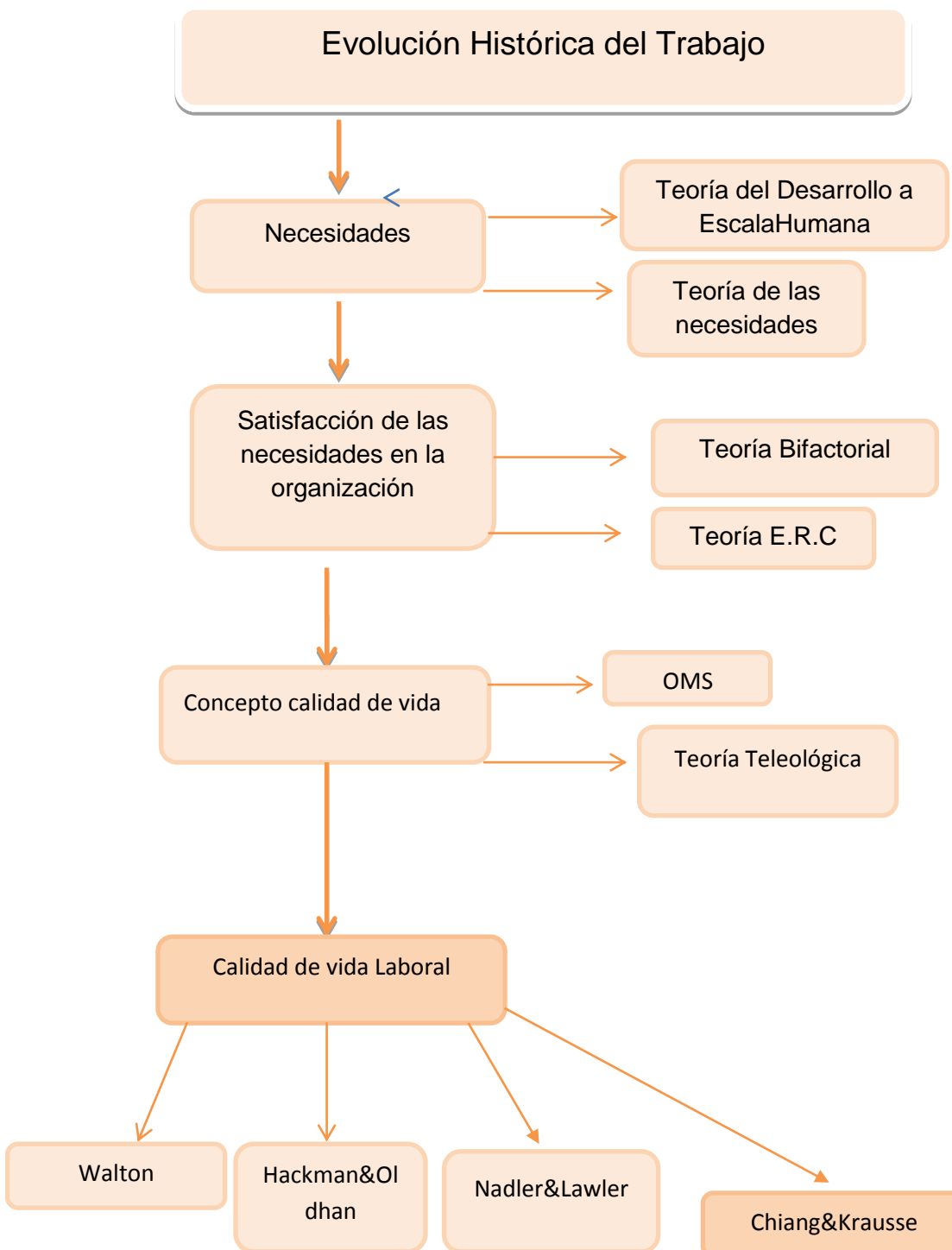


Presentación

En el Marco teórico que fundamenta esta investigación se darán a conocer las principales corrientes teóricas, temáticas, estudios y autores que se utilizarán para poder realizarla. Donde se llevará a cabo la revisión de literatura y bibliografía que sea reciente y de contingencia para el presente seminario de título. Para esto se organizará y estructurará el marco teórico previamente en un mapa conceptual que pueda dar lógica y entendimiento a los lectores, para luego entrar de lleno en los principales temas que contextualizan y sostienen el proyecto.

Marco Teórico

1. Mapa Conceptual Marco de Referencia





Dirección Regional
Gendarmería de Chile



2. Evolución Histórica del Trabajo

El ser humano desde su origen ha tenido que esforzarse para su supervivencia, debiendo trabajar, para poder desarrollar con óptimas condiciones su vida y la de su entorno familiar y social, ya que ésta es la actividad primordial que permite satisfacer sus necesidades fundamentales, destacándose como primera actividad la recolección de alimentos. Desde este momento, los hombres comienzan a confeccionar diversos instrumentos para hacer esta actividad más efectiva, lo que permitió el desarrollo de las actividades realizadas por los seres humanos. A consecuencia de esto, se generan cambios en cuanto a la forma de organización humana debido a las emergentes necesidades que se fueron configurando en el sistema de vida, creándose nuevas formas de vivir y de sustentarse.

Es así, que en la antigüedad, el trabajo humano se caracterizó por atender solo elementales niveles de subsistencia, en los que cada familia procuraba satisfacer sus propias necesidades. La organización social estaba compuesta por clanes y tribus donde la caza, la pesca y la recolección de frutos constituían las únicas formas de trabajo.

El avance de la civilización y la aparición de organizaciones sociales caracterizadas por el asentamiento de las familias, impuso la realización de tareas agrícolas y ganaderas. Los instrumentos de producción que se utilizaban dependían de la fuerza muscular del hombre, que era ayudado por los animales a los que había logrado domesticar. El jefe de familia era secundado por todos los miembros y trabajaban mientras hubiese luz solar, por cuanto vida y trabajo se confundían en un mismo concepto, ya que el campesino construía su vivienda, fabricaba herramientas y se procuraba la alimentación.

Con el paso del tiempo la forma de trabajo fue sufriendo modificaciones debido a las exigencias sociales, generándose una visión coercitiva hacia el trabajo; ya que se consideraba que el hombre trabajaba de mejor manera, al saber que existe una sanción cuando no logra las metas que le son requeridas. A causa de esta coerción, el trabajador se alienaba en



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



forma física y/o psicológica de la tarea; esto mismo puede producir sabotajes, sublevaciones u otras formas de rebelión.

Uno de los hitos que cobró mayor relevancia en lo que respecta a la evolución del trabajo fue la creación de la máquina de vapor de James Watt, en el año 1760; la que generó el desarrollo de numerosas actividades industriales y el agrupamiento de gran número de trabajadores; en especial en la industria textil. En 1762 comenzó a utilizarse la iluminación a gas de carbón, lo que posibilitó la realización de tareas nocturnas. Las máquinas de vapor también se aplicaron al transporte (navegación y ferrocarril), el consecuente desarrollo vertiginoso de la industria del hierro; y el mejoramiento de las comunicaciones a través del telégrafo fueron el cimiento de la industria moderna.

Rápidamente se multiplicaron las fábricas y los molinos, lo que trajo consigo que un gran número de campesinos abandonaran los campos generándose la existencia de grandes concentración de obreros en tareas fabriles, lo que produjo un desordenado desarrollo de las ciudades; que en muchos casos, se convirtió en sinónimo de hacinamiento y contaminación. El exceso de mano de obra a causa de la migración y de progresos tecnológicos; y las periódicas crisis de sobreproducción, por el afán de acumulación de riquezas que inspiraba a la nueva clase de propietarios, generaron situaciones de explotación y miseria graves.

La concentración poblacional y la vida en las ciudades son modificaciones sociales que impuso la Revolución Industrial, que se caracterizó, además de los horarios prolongados, por malas condiciones de trabajo, insalubridad, inseguridad y bajo nivel de las remuneraciones; siendo los peores pagos para las mujeres y los niños.

Durante este periodo las problemáticas sociales que surgieron a raíz de las nuevas formas de trabajo se intensificaron debido a la inexistencia de legislación laboral que permitiera ordenar el caótico sistema.

Posteriormente, la Primera Guerra Mundial (1914 – 1918) demandó que se realizaran grandes esfuerzos en la producción de armas, equipos y pertrechos para equipar a los ejércitos. También existió el desarrollo del automóvil, la aviación y la radio. En este contexto. Se pudieron fijar ciertas



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



condiciones exigidas por los trabajadores tales como aumentos de salarios, descansos y protección de mujeres y niños.

Finalizada la guerra, se realizó en 1919 la conferencia internacional de la Organización Internacional del Trabajo, celebrada en la ciudad de Washington; la que fue de gran importancia para el establecimiento de la jornada laboral de 8 horas en todo el mundo.

Otro antecedente fundamental fue lo resuelto en el tratado de Versalles, donde se estableció en el artículo 427: "...el trabajo no debe ser considerado simplemente como un artículo de comercio... siendo de importancia particular y urgente la adopción de una jornada de 8 horas o de la semana de 48 como fin a obtener, donde no haya sido obtenido...". Siendo firmado el 28 de junio de 1919 en el salón de los Espejos del Palacio de Versalles.

Asimismo, la Revolución Industrial del siglo XVIII trajo consigo una acumulación de cambios económicos y sociales, que afectaron principalmente en los aspectos demográficos, agrícola, comercial y transporte. En términos económicos se puede señalar que la industrialización significó un crecimiento importante del sector secundario y se caracterizó por el aumento de la inversión capital.

A nivel social, es posible declarar que la Revolución Industrial produjo desorganización de las diferentes formas de convivencia transmitidas tradicionalmente, que abarcaban todos los dominios de la vida, por esta razón surgió la necesidad de establecer normas para regular las relaciones entre las partes que contrataban y los subordinados.

La importancia de esta etapa es que la aparición de las máquinas dio lugar a la división del trabajo y a la especialización. La especialización trajo consigo dos lineamientos: el primero hace alusión a que las organizaciones plantean ciertos requerimientos y conocimientos especiales para las nuevas áreas de trabajo que presenta el rubro de la organización en la que se encuentra inserto el trabajador; y la segunda, en la cual la persona que trabaja dentro de la organización siente la necesidad de superarse en su especialidad y de realizarse como persona.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Respecto a las formas de rebelión, durante el siglo XIX y XX en Chile se producen hitos importantes que condujeron de una u otra forma a la formulación de políticas y nuevas formas de organización, sobre todo en lo concerniente a las relaciones laborales de quienes desempeñan alguna función en un trabajo determinado.

Durante las últimas décadas del siglo XIX se desarrollaba una situación social caracterizada por los bajos sueldos, la miseria y la promiscuidad de los ranchos y una creciente mortalidad infantil; lo que impedía que esta clase social optara a la concepción de felicidad que se mantenía en la economía clásica de ese siglo, la cual consistía en consumir y contar con comodidades, frente a estos problemas, surgieron voces sobre las causas y las soluciones a estos problemas mientras que los propios afectados difundían su opinión a través de periódicos, trataban de darle solución creando organizaciones y usaban como mecanismo de solución el paro de las faenas. Este movimiento fue conocido como la cuestión social.

La cuestión social pone en evidencia que los problemas de los sectores populares no podían resolverse individualmente, por lo que el Estado debe interferir en forma directa convirtiendo la cuestión social en una cuestión política. La presión ejercida por este movimiento cobra sus efectos, ya que durante el gobierno de Juan Luis Sanfuentes se aprobaron las primeras leyes sociales, las cuales fueron dictadas en el año 1917 entre las que se destaca: la ley de la silla, sobre accidentes de trabajo, descanso dominical y la de salas cunas; anteriormente se había dictado la ley de habitaciones para obreros con el fin de encarar el problema habitacional mejorando con estas medidas las condiciones laborales de aquellos tiempos.

Durante la década de los ´50 y comienzo de los ´60 existe un creciente interés por conocer el bienestar humano y observar así las consecuencias que trajo la industrialización. Es a causa de esto que surge la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, y desde las ciencias sociales se inicia el desarrollo de indicadores sociales, que permiten medir datos y hechos que se vinculan al bienestar social. Estos indicadores en un primer momento fueron referidos a condiciones objetivas, las cuales contemplaban lo económico y social para posteriormente contemplar elementos subjetivos. (Arostegui, 1998)



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



En la década de los '60 el concepto de felicidad se modifica con la llegada del Estado de Bienestar, el que considera menos importante el crecimiento y de mayor relevancia la generación de empleo, la reducción de desigualdad social, eliminación de los paros y satisfacción de necesidades básicas que presentaban los trabajadores y familias, a causa de todas las situaciones antes mencionadas. En este sentido, el reemplazo del concepto de bienestar involucra una perspectiva diferente en la cual la tensión se vuelve al sujeto y no tanto al objeto, es decir, se cambia el “tener” al “ser”, lo que llevado a connotaciones más profundas; involucra considerar la felicidad humana y el sentido mismo de la vida.

El desarrollo y perfeccionamiento de los indicadores sociales a mediados de los '70 y comienzo de los '80 provoca el proceso de diferenciación entre estos y la calidad de vida. La expresión comienza a definir como concepto integrador que comprende todas las áreas de la vida (carácter multidimensional) y hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos. La inclusión del término en la primera revista monográfica de Estados Unidos, “Social Indicators Research”, en 1974 y en “Sociological Abstract” en 1979, contribuirá a su difusión teórica y metodológica, convirtiéndose la década de los '80 en la del despegue definitivo de la investigación en torno al término (Gómez. 1998)

En las últimas décadas los nuevos requerimientos para satisfacer diversas necesidades, han impulsado el aumento de participación femenina, lo cual ha traído consigo cambios significativos al interior de la familia, lo que ha producido que sus integrantes experimenten un aumento en sus roles habituales. Asimismo, las nuevas exigencias sociales, junto con las necesidades a satisfacer, han generado que un número significativo de mujeres se dedique a trabajar fuera de la casa puesto que esto permite incrementar el ingreso económico al interior de la familia, lo cual posibilita acceder a bienes y servicios para cubrir las necesidades primarias y secundarias. Pero estos cambios estructurales no solo se han evidenciado en las mujeres, sino que ha sido un trabajo en conjunto, por lo que para incrementar los ingresos económicos, tanto hombres como mujeres deben realizar dobles turnos, horas extras o simplemente prestan sus servicios en dos trabajos. Es así que, debido a las nuevas modalidades de trabajo se han creado leyes que resguardan la seguridad y protección de los trabajadores.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Los cambios experimentados en la historia del trabajo han generado legislaciones que han declarado derechos y deberes tanto a trabajadores como empleadores, las cuales buscan continuamente justicia, equidad e igualdad, intentando mejorar la calidad de vida del trabajador.

3. Necesidades

Dentro de la temática de necesidades nos encontramos con diversos autores pero en primer lugar, cabe consignar el aporte de Abraham Maslow, que planteó en su teoría, que las necesidades se encuentran organizadas de forma estructural como una pirámide. En la parte más baja de la estructura se encuentran las necesidades básicas y en la cima las necesidades de autorrealización, siendo de acuerdo a ésta teoría, la necesidad más difícil de alcanzar a satisfacer, ya que las necesidades no se satisfacen de manera simultánea, si no que la suficiente satisfacción en un nivel posibilita dedicar atención y esfuerzo al siguiente.

En la base se encuentran las necesidades fisiológicas, que constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Las necesidades de seguridad buscan la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad para el individuo. Las necesidades de afiliación, se refieren a la aceptación que tiene el sujeto con su entorno íntimo y social. Las necesidades de reconocimiento o de autoestima se refieren a la necesidad que posee toda persona de sentirse apreciado, mantener un prestigio y destacar dentro de un grupo social, además de esto en un aspecto personal se consigue el respeto a sí mismo y autovaloración. Las necesidades de autorrealización se refieren al nivel en que el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar una obra propia y desarrollar su talento al máximo.

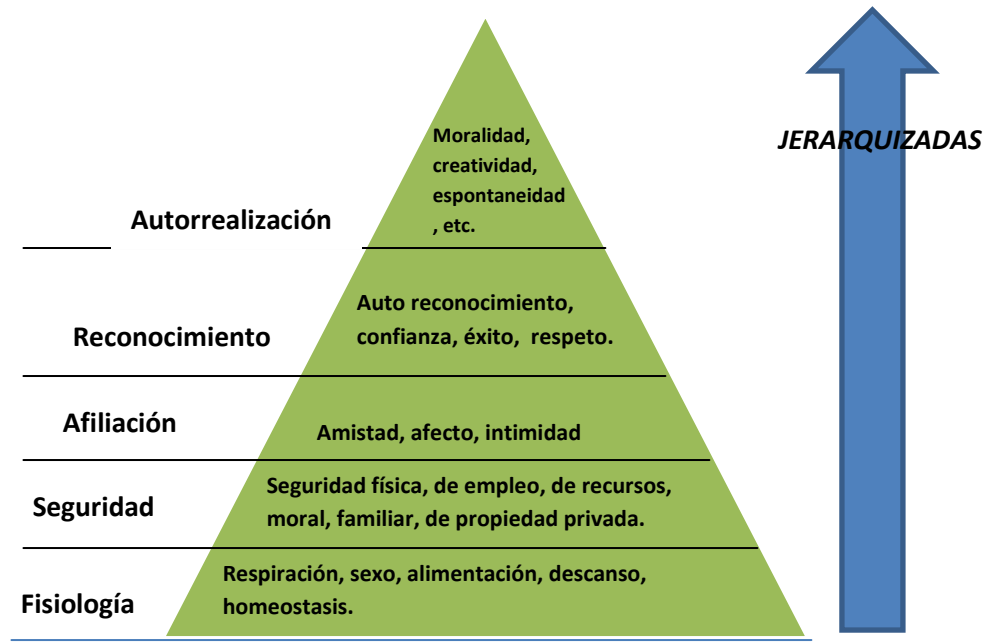
Dentro de la estructura piramidal se plantea que el satisfacer las necesidades de un determinado nivel, el individuo se centrará en satisfacer las necesidades del siguiente nivel. En la figura uno se muestra la estructura de la pirámide de necesidades de Maslow.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Figura 1: Estructura piramidal de la teoría de las necesidades de Maslow



Fuente: Abraham Maslow, 1943

Si bien estos niveles en la jerarquía de las necesidades se pueden separar mediante el análisis, en la práctica se encuentran mezclados y se expresan en patrones reales de comportamiento que varían según su cultura y la escala de valores de cada individuo o grupo o colectividad (Ander Egg, 1999)

La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Por lo mismo, Manfred Max – Neef plantea que las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas se interrelacionan e interactúan, presentando dualidad en sus condiciones, en forma de carencias y potencialidades. Como carencias se consideran las que tienden a producir sensación de agotamiento o falta de algo; siendo estas mismas las que motivan y movilizan a las personas para satisfacerlas y acceder a los recursos, transformándose de esta forma, en potencialidades. (Véase anexo tabla 1.1)

Siguiendo la visión del autor antes señalado es posible dividir las necesidades en dos criterios: por una parte en categorías existenciales en las que se encuentran ser, tener, hacer y estar, y por otra parte en categorías axiológicas; en que se encuentran: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Cada necesidad puede ser satisfecha en diversos y variados niveles. Más aún, cada necesidad puede satisfacerse intra, inter o extrahumanamente, es decir en relación con uno mismo, en las relaciones con los demás o interactuando con el medio ambiente.

En este sentido la posibilidad o capacidad que tengan las personas para satisfacer sus necesidades humanas fundamentales es lo que determina su calidad de vida: la calidad de vida es concebida entonces, como la resultante de un proceso integral de satisfacción del sistema de necesidades humanas fundamentales, en las que se conjugan las diferentes categorías de las necesidades. (Brown, 1995)

Desde un punto de vista subjetivo, la calidad de vida está estrechamente ligada a la satisfacción de necesidades, ya que a medida que las personas satisfacen sus necesidades su calidad de vida va aumentando, pero se debe considerar que la sociedad juega un papel fundamental, ya que es ésta quien va predefiniendo y estableciendo estándares para lograr un nivel de vida acorde al contexto en el que se encuentran los sujetos.

Es por ésta razón que la satisfacción de necesidades influye directamente en la percepción que las personas logran en cuanto a nivel o calidad de vida, si bien existen estándares para clasificar la ubicación en la que se encuentra una persona o familia en cuanto a calidad de vida, es cada individuo quien cumple un papel fundamental al definir y señalar en nivel en que considera que se ubica.

4. Satisfacción de Necesidades en la Organización

El medio social interno en la organización, permite la satisfacción de ciertas necesidades humanas, esto dependerá principalmente del comportamiento que tenga el medio con el sujeto, por ejemplo si reprime, tolera o estimula las posibilidades utilizadas para la satisfacción de dichas necesidades.

Además, la organización debe responder a ciertas demandas que realiza la sociedad para la satisfacción de las necesidades externas a la empresa, para ello responde a 4 tipos de finalidades:



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Finalidad económica externa: es la producción de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad. La finalidad económica ayuda a contribuir en la satisfacción de las necesidades fisiológicas, ya que las organizaciones permiten obtener estos recursos con mayor facilidad, al llevarlos masivamente al mercado, también contribuye a la satisfacción de las necesidades de seguridad.

Finalidad económica Interna: es la obtención de una remuneración para los integrantes de la empresa a cambio de un trabajo realizado. Satisface directamente las necesidades fisiológicas, de seguridad y de aceptación social. El hecho de obtener una remuneración permite acceder con mayor facilidad a ciertos satisfactores que además de proporcionar alimento y seguridad producen aceptación por parte de la sociedad y por distintos estratos sociales, esto a la vez produce en el sujeto satisfacción de sus necesidades de autoestima.

Finalidad social externa: consiste en contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, si no que en lo posible se promuevan.

Finalidad social interna: tiene el propósito de contribuir en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando no solo no vulnerar los valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos. Generalmente al interior de la empresa el ser humano, además de mantener relaciones formales con el equipo de trabajo, crea relaciones informales siendo estas últimas relaciones las que contribuyen a la satisfacción principalmente de la autoestima.

En este sentido, la empresa no solo presenta un carácter económico, sino también posee un carácter social, está formada por personas y para personas por lo que es parte inherente de la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella; por lo tanto existe una constante retroalimentación entre la empresa y las personas, en la que una no existe sin la otra.

La empresa recibe mucho de la sociedad y existe ente ambas una interdependencia inevitable. Por eso no puede decidirse que las finalidades



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



económicas de la empresa estén por encima de las finalidades sociales. Ambas finalidades están intensamente ligadas entre sí y se debe tratar de alcanzar una sin desplazar las otras. Por esta razón la empresa es la institución clave en la satisfacción de distintas necesidades, ya que a través de las finalidades que la empresa presenta, posibilidad a las personas a lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades.

Diversos autores, tomando la teoría de Maslow, propusieron nuevos modelos para comprender la satisfacción de necesidades, tanto dentro de la empresa como en su exterior.

Frederick Herzberg formuló la teoría conocida como motivación higiene o también conocida como la teoría de los factores o bifactorial, la cual está compuesta por:

Factores motivadores: que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, lo que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimientos y responsabilidad del individuo. En conclusión los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de las personas

Factores de higiene: incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica el suelo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales. Todo esto se relaciona con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensa a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos.

En síntesis, esta teoría establece que los factores que generan la insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente a los factores que producen satisfacción. En este sentido cabe destacar como principal hallazgo la idea de la existencia de factores de motivación, que hacen que el trabajo se agradable, como por ejemplo, el contenido de un trabajo, el éxito el reconocimiento, las características del trabajo, el grado de



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



responsabilidad, los ascensos, etc. Y por otro lado los factores de insatisfacción, que se asocian con el contexto de un trabajo, como las políticas internas y formas de administración, la incompetencia del personal, los bajos sueldos y las malas condiciones laborales en general.

Otra teoría de la motivación basada en las necesidades es la planteada por Clayton Aldefer, “La teoría E.R.C considera que los humanos tienen tres tipos básicos de necesidades, necesidades de existencia (E), que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y la de la especie (abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow); necesidades de relación (R), de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo, dar y recibir afecto (Corresponden a las necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow); y necesidades de crecimiento (C), anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo (equivalen a las necesidades psicológicas de autoestima y a la autorrealización en el esquema Maslowiano) (Hersey,1998). Aldefer plantea que esas necesidades se ordenan desde las más concretas hasta las menos concretas.

Si bien la satisfacción de necesidades ha sido estudiada por más de un autor, las conclusiones que obtienen son prácticamente las mismas, porque parten de la base que existe una diversidad de necesidades, las cuales se encuentran en distintos niveles, por lo que se pueden priorizar para ser satisfechas.

En este sentido cada persona va configurando las formas para satisfacer sus necesidades y el grado de satisfacción personal que alcance, influirá directamente en el concepto que perciba de sí mismo y de otros respecto a la calidad de vida.

5. Concepto de calidad de vida

El término de calidad de vida es un concepto que por definición es impreciso, que si bien diversos autores han utilizado la concepción en distintos ámbitos de la sociedad, no han logrado elaborar una definición clara



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



y aceptada por todos los sujetos y actores sociales que intervienen o son objeto de la misma.

Ahora bien, para conceptualizar teóricamente el concepto de calidad de vida, es necesario establecer que éste adquiere una connotación especial dependiendo del ámbito en el que se utilice. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE.2000), define la calidad como: el conjunto de cualidades o propiedades que caracterizan una cosa o persona.

A nivel colectivo, el carácter positivo o negativo de la calidad es planteado desde los campos económicos, políticos y sociales donde se especifican los parámetros que asignan a dar valor a la calidad. En este sentido la calidad será determinada por aspectos sociales e individuales, y por lo tanto a todo objeto, persona o situación o vida de alguien se le podrá asignar una calidad determinada.

En esta asignación de valores a los indicadores sociales y materiales, es la propia persona quien los asigna, estableciendo diversos rangos desde un punto de vista subjetivo que le permite medir su calidad de vida.

No existe unanimidad general en lo que se refiere a la definición de la calidad de vida, la mayoría de los estudios adoptan un amplio número de indicadores referentes a ámbitos como la salud, la vivienda, el trabajo, el ocio y la delincuencia, pero en el análisis final dichos estudios revelan que la calidad de vida no puede definirse de manera objetiva, ya que la selección de los indicadores, su representación y su interpretación siempre lleva implícito el juicio. (Löttscher, 1985)

La calidad de vida es un concepto general, abstracto y fácil de malinterpretar. Negralmente suele confundirse los términos de calidad de vida y nivel de vida, ya que a menudo son considerados como sinónimos, no obstante ambos presentan diferencias necesarias de establecer de antemano. Alladart realiza distinciones entre los dos términos:

- El nivel de vida se refiere a lo que se denomina necesidades materiales en términos de salud, alimentación, empleo, renta y otros.
- La calidad de vida se refiere a las condiciones de vida no materiales, sobre todo en términos de calidad de relaciones humanas, integración social, cultural y calidad de medio ambiente.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Asimismo Alladart realiza distinciones entre satisfacción y felicidad:

- La satisfacción se refiere a la percepción subjetiva del nivel de las condiciones de vida
- La felicidad se refiere a la percepción subjetiva de la calidad de vida

Para comprender conceptualmente que es calidad de vida se requiere entender que este concepto se define como “bienestar subjetivo”. “El bienestar subjetivo se refiere a lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognoscitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia. Comúnmente se denomina felicidad al bienestar subjetivo experimentado cuando se sienten más emociones agradables y pocas desagradables, cuando están comprometidos con actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas. Lo central es entonces, la propia evaluación que la persona hace de su vida (Diener, 2000)

La historia persona, la ubicación sociocultural y geográfica en donde se nace y ese contexto es el que le da a cada persona su manera de sentir la vida, sus metas, sus deseos, su sentido de vida y que se relaciona directamente con la libertad.

Según la OMS la calidad de vida es: La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. (OMS, 2005)

Por otra parte según el artículo “Calidad de vida y estructura del balance social en la asociación chilena de seguridad”, la calidad de vida se define como un término que refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y anhelos del individuo, que se traduce en ultimo termino en la realización del hombre y en el desarrollo integral del ser humano. Se relaciona con la vida creativa y abarca todos los factores vitales como el trabajo, la cultura, la religión, los deportes, el tiempo libre, sin confundirse con ninguno de ellos (Undurraga, 1978)



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



En otros términos, calidad de vida es una medida de progreso que involucra un estándar económico mínimo, y contiene el desarrollo y crecimiento espiritual del hombre en el medio que se desenvuelve.

Al respecto, Manfred Max-Neef refiere que la calidad de vida dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales.

Diener ha sido uno de los autores que más ha considerado los aspectos subjetivos y personales dentro de sus planteamientos. Esto es lo que se conoce como teoría teleológica o finalista. Esta reconoce el bienestar subjetivo como posible de alcanzar por medio del establecimiento, acercamiento y cumplimiento de las propias metas. Dicha teoría es considerada bastante real, en el sentido que dentro de las sociedades a la comparación existe en la mayoría de los ámbitos. En cuanto a la subjetividad, se plantea que la comprensión de las comparaciones son parte de las elaboraciones de la persona; la forma en que se construye el mundo le va a dar a entender las pautas por las cuales debe recibir la información que le entregan las demás personas; de acuerdo a la imagen que tenga de sí misma va a compararse con realidades mejores o peores. Todo esto dependerá de la propia concepción de su realidad, de su vida personal, de sus vivencias, etc. Por último es necesario una observación de la propia vida y de la propia realidad para llegar a una conclusión luego de hacer una comparación con otras personas o grupos, lo cual es parte de un proceso evidentemente subjetivo, ya sea cognitivo o emocional. A partir de esto, de las comparaciones la persona considerará su propio bienestar subjetivo o su autopercepción de calidad de vida. Esta teoría plantea también la imposibilidad de que la persona logre bienestar subjetivo si sus cercanos significativos no la poseen o no se encuentran bien.

Los enfoques de la investigación de este concepto son variados, pero podrían englobarse en dos tipos: enfoques cuantitativos, cuyo propósito es operacionalizar la calidad de vida. Para ello se ha estudiado diferentes indicadores: sociales (se refieren a condiciones externas relacionadas con el entorno como la salud, la amistad, la educación, etc); psicológicos (miden reacciones subjetivas del individuo a la presencia o ausencia de determinadas experiencias vitales); ecológicos (miden el ajuste entre los recursos del sujeto y las demandas del ambiente) y, de enfoques cualitativos



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



que adoptan una postura de escucha a la persona mientras relata sus experiencias, desafíos, problemas y como los servicios sociales pueden ayudarlo eficazmente.

En las organizaciones, la calidad de vida se refiere a la realización del hombre en el trabajo y el desarrollo integral del ser humano. La empresa tiene la responsabilidad de conducir a su personal a que se realice el trabajo. Esta responsabilidad no solo recae en la autoridad máxima, sino en todos los ejecutivos, mandos medios y ejecutores.

6. Calidad de Vida Laboral

“La calidad de vida laboral tiene componentes objetivos y subjetivos. Es la manera como las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un simple sentido, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre trabajadores, como entre estos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores”. (Espinoza, 2006:5)

El proceso histórico por el que transitó lo que se conoce como calidad de vida en el trabajo no estuvo exento de dificultades y fue un largo proceso que se ha ido perfeccionando con el paso del tiempo. Es así que las primeras nociones existentes del trabajo hacen referencia a una prestación de servicios a cambio de una determinada remuneración, la que en un principio era insuficiente y no consideraba el bienestar del sujeto como un ente social, siendo visto solo como una unidad económica.

En base a estos antecedentes, nace desde los trabajadores la inquietud por mejorar sus remuneraciones y condiciones laborales, las que comenzaron a exigir a través de diversas movilizaciones sociales. Si bien el proceso para conseguir estos cambios no estuvo exento de dificultades y violencia, fue posible observar un aumento en las remuneraciones, disminución de la jornada laboral, descansos, además de la generación de una legislación específica para el tema.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



La evolución de la calidad de vida laboral ha influido en el mejoramiento de la calidad de vida en la empresa, lo que ha generado impacto en el desarrollo de ésta.

Así en los años cincuenta se generaliza la seguridad industrial como una forma natural de cuidar la salud del capital humano dentro de las instituciones, minimizando lesiones, muertes y daños psicológicos, impactando directamente en un aspecto fundamental de la calidad de vida, como lo es la salud y la integridad física, principalmente, a través de una cultura de prevención de accidentes.

Con la introducción en las organizaciones del concepto de control de calidad en el proceso, más que del producto, en los años setenta surge indirectamente una mejora de calidad de vida del trabajador: al obrero de la línea de producción le demandaron nuevas responsabilidades que requerían forzosamente algunas habilidades básicas, como el leer, escribir y entender matemáticas. Se le enseñaron nuevos conceptos como el de “hacerlo bien la primera vez”, círculos de calidad, observar el proceso en lugar de solo inspección del producto y el concepto de excelencia. Las empresas, al proveer esta educación, ayudaron a mejorar sustancialmente la vida del trabajador, no solo dentro de la institución, sino también en los aspectos familiar y social.

En la década de los noventa, se globaliza una nueva necesidad, la de tomar responsabilidad por el daño que se le ocasiona al medio ambiente. La idea del desarrollo sustentable surge como una propuesta en la que no solo se piense en un desarrollo económico, sino también en el desarrollo social y en la utilización sostenible de recursos para satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las de las generaciones futuras. Este concepto incluye la acción de cultivar dicha conciencia en la sociedad e incentivar el desarrollo de capacidades para atender de una mejor manera los temas relativos al costo de los recursos naturales, la disposición de residuos, eficiencia energética y con ello no solo garantizar la calidad de vida actual de las personas, sino también la de las próximas generaciones.

Con el paso de los años surge una primera noción de “trabajo decente”, planteada por la OIT en 1999, definiéndolo como: el trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social (OIT, 1999). Esta noción se modifica en reiteradas ocasiones con el fin de generar una concepción integral que aborde todos aquellos aspectos de interés para generar las reales condiciones de trabajo decente para los trabajadores. En el mismo año, la OIT integra nuevos aspectos, redefiniendo así el concepto como: un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y al respecto se desarrollen formas de protección social. La relevancia de esta segunda conceptualización se basa principalmente en considerar al trabajador no solo como un ente productivo, sino que además como un ser que posee derechos.

En documentos posteriores se circunscribe la formación profesional, relacionándose de forma directa con la no – discriminación, la igualdad de oportunidades, la empleabilidad y otras exigencias del contexto socioeconómico, para disminuir situaciones de exclusión de los mercados de trabajo.

Luego se incluye la libertad sindical, considerándola como una condición y característica esencial del trabajo decente. En este sentido se destaca el cometido crucial de la libertad sindical y de la negociación colectiva para alcanzar el objetivo de un “trabajo decente”.

Finalmente, otra definición formulada por la OIT es la que presenta al trabajo decente como el trabajo productivo en el cual los derechos son respetados, con seguridad y protección y con la posibilidad de participación en las decisiones que afectan a los trabajadores (Somavia, 2003). En este caso destaca la reiteración de la idea de seguridad en el trabajo y la ratificación se la necesidad de participación.

Es preciso señalar que el eje central del “trabajo decente” es integrar los diferentes aspectos que componen la “calidad y cantidad de los empleos”, pero también a las relaciones sociales, al tipo de sociedad y de desarrollo al que se aspira.

El concepto de calidad del empleo puede ser examinado desde el prisma de diferentes perspectivas. Desde el punto de vista de los trabajadores, un empleo de buena calidad se encuentra relacionado con factores que mejoran su bienestar e incluirá – entre otras características la existencia de



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



un contrato de trabajo, de estabilidad laboral y de remuneraciones, así como beneficios adicionales de seguridad social, recreación, regulación de las horas de trabajo, disminución del riesgo, condiciones aceptables – entre ellas, por ejemplo, que el trabajo no sea función mecánica o repetitiva, autonomía de decisión del trabajador, supervisión del puesto y la posición dentro de la cadena productiva.

Desde la óptica de las empresas, la calidad del empleo está relacionada con el logro de sus objetivos estratégicos, lo que exige alta productividad, algunas organizaciones lo hacen disminuyendo sus costos a través de la reducción del número de trabajadores y/o del costo laboral; otras, en cambio, dan prioridad a la aplicación de modelos de organización y gestión más flexibles y participativos y el avance hacia condiciones de trabajo más adecuadas, que facilitan un aumento de la competitividad en el mediano y largo plazo. Desde la perspectiva del Estado, la calidad del empleo aparece más vinculada a aspectos distributivos, que permitan reducir la pobreza y desigualdad social y constituyen requisitos esenciales para conseguir mayor estabilidad sistémica y la reducción del riesgo país (Infante y Vega Centeno, 1999).

Si la calidad de vida laboral es buena, generará un clima de confianza y respeto mutuo en el que el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control.

En la actualidad, las organizaciones se han vuelto más competitivas, se vive una etapa en la cual se han preocupado de cumplir con estándares de calidad; en todas ellas, tienen un rol relevante, por lo que la calidad de vida laboral cumple un papel preponderante para tener éxito en la gestión de hoy.

Una forma para mejorar la calidad de vida en el trabajo está en inducir y facilitar el desarrollo personal estructurado del trabajador, que lo lleve a controlar mejor el mecanismo de pienso – siento – actúo. El trabajador, al recibir mayor información e incrementar su desarrollo personal, eleva su nivel de vida. Esto le trae mayores responsabilidades, que a su vez le brindarán más información y oportunidades de desarrollo.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Es preciso destacar que la **calidad de vida laboral** representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo, comprende diversos factores como la satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, la libertad de decidir, posibilidad de participar, etc. La calidad de vida laboral abarca no solo los aspectos intrínsecos y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar cambios.

Para comprender con mayor claridad la calidad de vida laboral, es necesario conocer los aspectos relacionados al clima organizacional, ya que éstos afectan directamente en la conducta y el grado de satisfacción que logre alcanzar el trabajador.

El clima organizacional hace referencia a las características del medio ambiente del trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan, lo cual va generando repercusiones en el comportamiento de los trabajadores al interior de la empresa.

Asimismo el clima organizacional puede entenderse como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, rotación, etc. (Goncalves, 2004).

Si el clima organizacional fuese deficiente, conducirá a la alineación del empleado y a la insatisfacción, a la mala voluntad, al incumplimiento de objetivos y a comportamientos contraproducentes (ausentismo, sabotaje, robo, afiliación sindical, etc). Si fuese satisfactoria se llegará a un clima de confianza y respeto mutuo en que el individuo tratará de aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración querrá reducir mecanismos rígidos de control social.

De esta forma, los comportamientos que tienen los trabajadores al interior de la empresa son claves para determinar el clima organizacional, siendo uno de los factores que incide mayormente en el comportamiento de estos sujetos la actitud, la cual es definida como una tendencia o



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



predisposición a actuar de una manera determinada frente a ciertas situaciones estímulo. La actitud es un estado o disposición psicológica adquirida y organizada a través de la propia experiencia individual y de la integración de los modelos sociales, morales y culturales del grupo, que predisponen al individuo a reaccionar de una manera determinada y bastante constante frente a ciertas personas, objetos, situaciones, ideas y valores.

Las actitudes y conductas que los trabajadores presenten frente a las labores y a las relaciones al interior de la empresa afecta directamente en la percepción que adquieran en relación a la calidad de vida laboral.

Debido a la importancia que presenta el clima laboral al interior de una empresa, es preciso destacar que la percepción que los trabajadores posean de su entorno y de las relaciones que se den al interior de la empresa, incidirá directamente en la conducta que ejerza al interior de ésta.

Desde este enfoque la percepción social intenta comprender la relación entre el exterior y los comportamientos del ser humano. La psicología cognitiva pretende mostrar que la conducta del individuo no está regulada directamente desde el exterior están mediatizados por la manera como el individuo organiza e interpreta los elementos de ese mundo externo.

En este sentido la percepción social se puede entender como el proceso a través del cual nos formamos impresiones de las demás personas y tratamos de entenderlas.

Dentro de los principales modelos y visiones teóricas de calidad de vida laboral encontramos las siguientes:

- Teoría de los 8 factores de Richard E. Walton (1973)
- Modelo de calidad de vida laboral de Nadler y Lawler (1983)
- Modelo de calidad de vida laboral de Hackman y Oldhan
- Modelo calidad de vida laboral de Chiang&Krauss (2006)

6.1 Teoría de los 8 factores:

Según Walton, existen ocho factores que afectan a la calidad de vida laboral que son las siguientes:



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



-Compensación justa y adecuada: la justicia distributiva de la compensación depende de la adecuación de la remuneración al trabajo que la persona realiza, de la equidad interna y de la equidad externa.

-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo: incluye las dimensiones jornadas de trabajo y ambiente físico adecuados a la salud y bienestar de la persona.

-Empleo y desarrollo de la capacidad: proporcionar oportunidades de satisfacer las necesidades de empleo, de habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía, autocontrol y obtener información.

-Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad: proporcionar posibilidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo personal y seguridad en el empleo.

-Integración social en la organización: eliminación de barreras jerárquicas notorias, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de ideas preconcebidas.

-Reglamentación: se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático.

-Trabajo y espacio total de vida: el trabajo no debe absorber todo el tiempo y toda la energía del trabajador, es detrimento de su vida familiar y particular.

-Importancia social de la vida en el trabajo: el trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona.

Teniendo presente los principales factores que afectan la calidad de vida laboral, en Programa de Calidad de Vida Funcionaria, de la Universidad de Chile, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos trabajará en un proyecto que abarque las tres ambientes principales que afectan la vida del funcionario.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



6.2 Modelo de calidad de vida laboral de Nadler y Lawler:

La calidad de vida laboral se fundamenta en cuatro aspectos:

- Participación de los empleados en las decisiones,
- Reestructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo.
- Innovación en el sistema de recompensas, para influir en el clima organizacional.
- Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, honorarios de trabajo.

6.3 Modelo de calidad de vida laboral de Hackman y Oldhan:

Presentan un modelo de calidad de vida laboral dedicado al diseño de cargos, que son:

- Variedad de habilidades: el cargo requiere diversas habilidades, conocimientos y competencias de la persona
- Identidad de la tarea: el trabajo se debe realizar desde el inicio hasta el fin, para que la persona pueda percibir un resultado palpable.
- Significado de la tarea: la persona debe percibir con claridad que su trabajo produce consecuencias y efectos en el de las demás.
- Autonomía: la persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas, y autonomía e independencia para desempeñarlas.
- Retroalimentación del trabajo propio: la tarea debe proporcionar información de retorno a la persona, para que pueda autoevaluar el desempeño.
- Retroalimentación extrínseca: debe existir retorno proporcionado por los superiores jerárquicos o clientes respecto del desempeño de la tarea.
- Interrelaciones: la tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o con clientes internos y externos.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



6.4 Modelo de Calidad de Vida laboral de Chiang&Krauss:

Muchos de los autores estudian las variables del entorno laboral, mientras que otros las características personales de los individuos. Es por ello que se ha llegado a hacer una clasificación de los indicadores que para las autoras de este modelo consideraron pertinentes utilizar para medir la generalidad de la calidad de vida laboral. Este modelo se basa en 4 indicadores, los cuales son: indicadores individuales, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicadores globales.

Luego de las descripciones de estos modelos, es que el equipo seminarista decide basar su investigación en el diseño planteado por las autoras anteriormente mencionadas, esto se debe a la integralidad de los conceptos teóricos utilizados para medir la calidad de vida laboral; además de la adaptación a los diferentes contextos organizacionales y de los trabajadores.

Además se destaca en este modelo, el perfeccionamiento de teorías desde la década de los 70's a la actualidad, las cuales fueron cohesionadas en un solo modelo integral, siendo éste el más actual.

Este modelo plantea 4 dimensiones de calidad de vida laboral, las cuales son las siguientes:

1 Indicador Individual: La evaluación percibida por el trabajador, es decir, como lo experimenta y se desarrolla en su entorno de trabajo. Entre los indicadores individuales están la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc.

1.1 Satisfacción Laboral: Locke lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Locke, 1976). No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. Davis &Newstrom (2002) consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa. La responsabilidad social empresarial aumenta los niveles de satisfacción laboral, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados. Las acciones socialmente comprometidas también promueven la estabilidad y el bienestar del público interno: un estudio realizado por Cherenson Group3 señala que casi el 80 % de los empleados prefieren trabajar para una compañía que tiene una excelente reputación y paga un salario suficiente para cubrir sus necesidades que para una compañía que pague un mejor salario pero que tiene una mala reputación en general.

2. Condiciones y medio ambiente del trabajo: Agrupa a variables como; seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad, diseño del puesto, características y contenidos del trabajo, variedad de las tareas, confort.

2.1. Salud y ambiente físico en el lugar de trabajo: Según la OMS y la OPS la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle. La CIE (2000) y el Ministerio de Salud de Chile señalan que la promoción de la salud en el lugar de trabajo convoca la participación de trabajadores, empleadores y otros actores sociales interesados en la puesta en práctica de iniciativas acordadas en forma conjunta para la salud y el bienestar de la fuerza laboral.

3. Organización: Agrupa las siguientes variables relacionadas con aspectos como el sistema de trabajo, políticas y métodos de dirección y gerencia, la cultura y estrategias organizacionales como organización del trabajo, efectividad y productividad.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacional, participación y toma de decisiones. Aspectos sociales, comunicación y clima laboral, trabajo en equipo y grupos

3.1. Cultura: es un conjunto de creencias inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo a medida que aprende a afrontar sus problemas de adaptación externa y de integración interna que ha funcionado suficientemente bien para ser juzgada válida y, consiguientemente, para ser enseñada a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir sobre estos problemas. (Schein, 1986)

3.2. Participación de los trabajadores: participación es toda forma de gestión de la producción o de la empresa en la cual toman parte o están asociados los trabajadores de base. (Laville, 1991)

4. Indicadores globales: Indicadores como los factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno laboral como calidad de vida, bienestar y salud laboral. Condiciones de vida, pre jubilación, estilo de vida, status sociodemográfico. Factores socioeconómicos: prevención de riesgos laborales, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral.

4.1. Diversidad: Según las Naciones Unidas el concepto de diversidad se manifiesta de diferentes formas como por ejemplo; diferencias de edad, raza, género, habilidades personales, orientación sexual, religión e idioma. La diversidad en términos de antecedentes, experiencia profesional, habilidades y especialización, valores y cultura, así como clase social; es un patrón que prevalece (ONU, 2008). Agregando que una fuerza laboral diversa incrementa la innovación en el desarrollo de producción en los procesos de producción. La diversidad nos ayuda a crear mayor valor en soluciones para nuestros clientes en más productos, y con menor inversión de calidad (Holliday, 2007).

Este modelo se puede aplicar en todo tipo de organización, ya sea pública o privada, no obstante, al insertarse en el contexto de un Complejo Penitenciario ésta investigación requiere mayor nivel de especificidad en sus variables, por lo cual en este modelo se agrega una variable aplicable



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



únicamente a este tipo de institución dada su característica de “institución total”.

7. Institución Total

Institución total es un concepto creado por el sociólogo Erving Goffman para designar un “lugar de residencia o trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente” (Goffman, 1961: 13). Ejemplos típicos de instituciones totales son las cárceles o los hospitales psiquiátricos.

La característica central de las instituciones totales, según Goffman, es la ruptura de un ordenamiento social básico en la sociedad moderna: la distinción entre los espacios de juego, descanso y trabajo, en los que por lo general se interactúa con distintos coparticipantes, bajo autoridades diversas y sin respetar un plan administrativo muy estricto. Por el contrario, según Goffman (1961: 19-20), las instituciones totales se caracterizan por:

1. Todas las dimensiones de la vida se desarrollan en el mismo lugar y bajo una única autoridad.
2. Todas las etapas de la actividad cotidiana de cada miembro de la institución total se llevan a cabo en la compañía inmediata de un gran número de otros miembros, a los que se da el mismo trato y de los que se requiere que hagan juntos las mismas cosas.
3. Todas las actividades cotidianas están estrictamente programadas, de modo que la actividad que se realiza en un momento determinado conduce a la siguiente, y toda la secuencia de actividades se impone jerárquicamente, mediante un sistema de normas formales explícitas y un cuerpo administrativo.
4. Las diversas actividades obligatorias se integran en un único plan racional, deliberadamente creado para lograr de objetivos propios de la institución

Esto significa, que en las Instituciones Totales, además de la eliminación de la frontera que geográficamente dividía en la vida social general o en libertad, la ejecución de diferentes actividades en diferentes



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



lugares, el individuo pierde la elección de las actividades a ejecutar y el momento cuando desea ejecutarla, siendo que en este tipo de institución la rutina diaria está administrada formal y jerárquicamente, lo que se traduce en decir, que en una Institución Total el individuo hace lo que está programado para hacer, cuando está programado y con quienes haya sido programado. Se incluye igualmente, junto a la imposición de actividades a ejecutar en un mismo lugar, las relaciones sociales obligatorias para el individuo, pues no sólo éste ejecutará actividades programadas, sino que las ejecutará en compañía de muchos individuos quienes están en similares condiciones.

La segunda característica, tiene que ver con el manejo de muchas necesidades humanas a través de la organización burocrática (Goffman, 1971). Esta característica, deriva de la programación de las actividades siendo que dentro de dicha programación se incluye la planeación sobre el momento en el cual el individuo interno podrá acceder a la satisfacción de sus necesidades básicas, tales como alimentación, aseo, distracción, entre otras. También implica esta característica, que “al existir el manejo administrativo burocrático de las actividades programas, donde se incluye el satisfacer las necesidades básicas, estos conglomerados humanos pueden ser confiados a la supervisión de un personal determinado cuya actividad específica no es la orientación ni la inspección periódicas (como ocurre en muchas relaciones entre empleador y empleado) sino más bien la vigilancia: ver que todos hagan lo que se les ha dicho claramente que se exige de ellos, en condiciones en que la infracción de un individuo probablemente se destacaría en singular relieve contra el fondo de sometimiento general, visible y comprobado”.(Goffman, 1971:p.20)

En este orden de ideas, se genera una separación entre el grupo de individuos internos y el personal que los supervisa, adquiriendo cada grupo una imagen particular frente al otro grupo (Goffman, 1971). Sin embargo, en la relación entre ambos grupos, el que lleva la ventaja es el de los supervisores o vigilantes, pues son éstos quienes conocen de antemano la programación a ejecutarse en la rutina diaria, incluyendo que al saber lo que del interno se espera, se facilita su control.

Una última característica guarda relación con la naturaleza de las Instituciones Totales, la cual presenta una fundamental incompatibilidad con



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



otras esferas de la vida, como por ejemplo: el trabajo y la familia (Goffman, 1971). Así, en la vida social en general, los individuos tienen internalizado un ritmo de trabajo y remuneración por el mismo, lo cual, en base a sus necesidades y aspiraciones, motivaba dicho ritmo de trabajo. Ahora bien, al hablar que dentro de una Institución Total sus actividades y sus necesidades estén estrictamente programadas, se habla que el incentivo que pueda recibir por alguna labor efectuada dentro de la misma carece de sentido, pues nada material podrá adquirir o satisfacer con éste, convirtiéndose entonces, su labor en la mera ejecución de una acción sin motivación o aspiración. Igualmente, la dinámica de este tipo de instituciones suele romper las relaciones entre los individuos y sus familias, destacando que a su ingreso a la institución el individuo pierde los roles primarios (padre, madre, hijo o hermano) que ejercía en su familia, la cual permanece ajena a la vida institucional salvo visitas que renuevan, mas no solidifican o sustentan el rol social.

En resumen, las Instituciones Totales pueden considerarse como lugares cerrados en los que se interna a individuos por distintas razones, operándose durante dicho internamiento una ruptura entre el individuo actor, sus actos, sus roles, su ser y aspiraciones sociales. Igualmente, el individuo pierde autonomía sobre lo que hace y sobre su propio cuerpo, pues desde su ingreso sus actividades y necesidades serán programadas según un orden secuencial y estricto que conduce al cumplimiento de un fin institucional. Así mismo, se propicia dentro de estas instituciones una homogenización de los individuos al despersonalizar a los mismos y al coaccionarlos a relacionarse con los demás internos en la institución, quienes se encuentran en igual situación y sometidos a las mismas órdenes.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Conclusión

Revisados los conceptos teóricos utilizados para este Seminario de Título, cabe destacar el valor adicional de la presente investigación en Calidad de Vida Laboral, ya que se realiza la integración de dos teorías pertinentes a la realidad de estudio desarrollado en el Complejo Penitenciario de Valparaíso perteneciente a la Dirección Regional de Gendarmería.

Estas teorías son las de Chiang y Krause denominada “Modelo de Calidad de Vida Laboral” y la segunda teoría de “Institución Total” del Sociólogo Erving Goffman.

La primera, es la que el equipo seminarista considera la más idónea para medir Calidad de Vida Laboral, ya que es una teoría que al pasar de las décadas se ha ido perfeccionando desde la teoría de los 8 factores de Walton, pasando por la integración factores internos y externos de una organización y del trabajador/a.

Sin embargo, esta teoría por sí sola, se ajusta a toda realidad laboral de una organización, empresa, institución, trabajador o trabajadora, ya que no distingue características propias de la identidad del funcionamiento de las mismas; para subsanar esta deficiencia es que se ha integrado la teoría de “Institución Total”, que permite añadir al diseño de investigación características propias de una institución castrense en donde se necesita diferenciar situaciones y acontecimientos para poder evidenciar la realidad y medir la Calidad de Vida Laboral que poseen en la actualidad los funcionarios/as del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

DISEÑO METODOLOGICO



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Presentación

A continuación se expone el diseño de investigación, el cual se inserta dentro de la fase de preparación y reflexión del estudio, y tiene como finalidad establecer el contexto metodológico de la investigación.

Una vez que se ha definido el tipo de estudio a realizar, se debe concebir la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación. Esto implica seleccionar o desarrollar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular de su estudio.

El contenido de este capítulo parte con antecedentes metodológicos que guían el estudio. Posteriormente se presenta objetivos, hipótesis, sujetos de investigación, diseño muestral, instrumento de recolección de datos y plan de análisis cualitativo y cuantitativo.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Diseño de investigación

Cualquier diseño ha de clarificar, previamente, cuales son los principios teóricos en que se fundamenta, requiere un compromiso doctrinal previo que, desde una fundamentación epistemológica concreta, proporcione unas posibilidades de actuación, permita el diseño y empleo de unos determinados recursos, identifique los objetivos que justifiquen la aplicación del proceso metodológico y, de manera fundamental, sustente una determinada manera de entender los elementos, los medios y los ámbitos de la investigación. Este compromiso, por sí mismo, resaltarán una serie de elementos o factores, identificará el uso de las técnicas más adecuadas o las posibilidades de actuación en determinados campos. Por ende y siguiendo la bibliografía de Metodología Cuantitativa – MaríaÁngeles Cea D'Ancona - se propone el siguiente diseño para la investigación a realizar:

1. Enfoque de investigación

El presente estudio se inscribe en un enfoque de investigación social mixta. Este tipo de orientación “constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación” (Hernández Sampieri, 2004).

La elección de este enfoque se debe a que permite ciertas ventajas en relación al proceso de investigación, las cuales son principalmente:

- Permite mayor flexibilidad para adaptarse a las demandas de comprensión y explicación de una realidad.
- La combinación de ambos enfoques produce información cuantificable y contextual (Kaplán y Duchon, 1988)
- Recolectar diferentes tipos de datos, por diferentes tipos de métodos y fuentes provee una información de mayor alcance, lo que podría resultar en un cuadro más completo del objeto de estudio, en comparación con lo que se podría lograr utilizando cada método en particular por separado (Bonota, 1985)

No solo se pretende conocer la Calidad de Vida Laboral de los Funcionarios del Complejo Penitenciario de Valparaíso, sino a su vez se



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



intenta considerar la percepción que tienen cada uno de ellos sobre los procesos vivenciados en su ambiente laboral, tomando en cuenta tanto los diferentes procesos estructurales de los cuales son partícipes, así como también aquellos acontecimientos complejos que no son parte de la cotidianidad.

2. Fundamentación del problema

Luego de haber realizado una revisión documental de la Dirección Regional de Valparaíso y hacer varias visitas a diferentes Unidades Penales de la Quinta Región sobre diversas problemáticas sociales que podían tener en una institución como Gendarmería, se decidió desarrollar la temática de Calidad de Vida Laboral en Funcionarios de Gendarmería, pasando por la revisión de 3 Items:

2.1.- Identificación y delimitación del problema: Leyendo la documentación teórica necesaria e intentando responder a las necesidades de la institución; se concluyó que era importante crear instancias de promoción y prevención en calidad de vida, pero más focalizadamente en calidad de vida laboral a gendarmes de guardia interna, guardia armada y profesionales del área técnica de Gendarmería de Chile. Esto sumado a que los funcionarios de gendarmería solo cuentan con 1 psicólogo y 2 asistentes sociales a nivel regional, situación que puede complicar o dificultar la cobertura y cumplimiento de los objetivos respecto a la temática planteada. De esta forma para poder tener datos cuantificables sobre la real situación de la institución y las reales necesidades de los funcionarios se determinó la importancia de la investigación.

2.2.-Valoración del problema: para poder realizar este ítem se realizaron las siguientes preguntas referentes al problema: ¿es real? ¿El problema es de interés? ¿El problema es relevante? ¿El problema es factible? ¿El problema es innovador?

Ante esto se responde que el problema si es real basándose en encuestas realizada el 2008 por Gendarmería de Chile donde se cuestiona la percepción de calidad de vida laboral de sus funcionarios, ésta encuesta fue realizada 2048 personas, que representan el 15,4% de los funcionarios a nivel



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



nacional. Dentro de los diversos resultados que arrojó esta encuesta, se desprende que el 72,76% de los encuestados reconocen sentirse muy o moderadamente estresados. Lo cual va directamente relacionado con las condiciones de trabajo existente para ellos.

Si el problema es de interés y es relevante se puede basar en las opiniones y experiencias de los funcionarios que trabajan en diferentes unidades de Gendarmería en la Región de Valparaíso; esta información fue recabada mediante diversas visitas a diferentes instituciones de Gendarmería tales como: Dirección Regional, Centro de Detención Preventiva de San Antonio y Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Además existe un programa de prevención de salud mental en Gendarmería, el cual tiene como objetivo intentar prevenir los distintos trastornos, enfermedades que pudiesen entorpecer el trabajo de Gendarmería y dañar la integridad de sus trabajadores; lo cual muestra el interés institucional de impartir una política de mejora continua.

El problema es considerado como innovador porque a pesar del programa de prevención de salud mental existente, son instancias que se han dado hace poco tiempo, y que necesitan el soporte de instancias como estas para poder ir complementando sus actividades. El trabajo con funcionarios de Gendarmería ha existido, pero la escasez de profesionales dispuestos a este tipo de trabajo ha dificultado la posibilidad de tener cumplimiento más rápido de los objetivos, ya que Gendarmería cuenta con un reducido número de profesionales dedicados a la atención de situaciones específicas de sus funcionarios y profesionales.

2.3.- Formulación del problema:

Las condiciones de trabajo en el Complejo Penitenciario de Valparaíso y los efectos en la Calidad de Vida Laboral en sus funcionarios.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



3. Objetivos:

- **Objetivo General:**

- Conocer a través de una investigación mixta exploratoria descriptiva los niveles de calidad de vida laboral en gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso durante el periodo Mayo – Septiembre del año 2012.

- **Objetivos Específicos:**

- Identificar causas y/o factores que inciden en la calidad de vida laboral de los gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

- Conocer la percepción de los gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso sobre su Calidad de Vida Laboral.

- Determinar los índices de los niveles de Calidad de Vida Laboral de los gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Se han determinado estos objetivos, para generar como producto de investigación una propuesta de intervención desde el Trabajo Social, que permita mejorar la calidad de vida laboral de funcionarios de Gendarmería de Chile. Esto hace totalmente necesario un trabajo exploratorio descriptivo previo, el cual pueda ser la base de conocimiento para determinar las reales necesidades de la institución en la temática, específicamente en los funcionarios de Guardia Armada, Guardia Interna y profesionales del Área Técnica.

4. Hipótesis

La Calidad de Vida Laboral de los funcionarios del Complejo Penitenciario de Valparaíso es diferenciada según el área en que se desempeñen.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



5. Sujeto de Investigación

Gendarmería de Chile, cuenta con “tres plantas” de funcionarios, las que son conocidas como Planta I, II y III; las plantas I y II dicen relación con el personal uniformado, mientras que la planta III es el personal civil como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 5.1 Plantas de Funcionarios en Gendarmería de Chile

Planta I	Planta II	Planta III
Director Nacional	Suboficial Mayor	Nombre Oficial
Subdirector Operativo	Suboficial	Directivos
Coronel	Sargento Primero	Profesionales
Teniente Coronel	Sargento Segundo	Técnicos
Mayor	Cabo 1°	Administrativos
Capitán	Cabo 2°	Auxiliares
Teniente Primero	Cabo	
Teniente Segundo	Gendarme 1°	
Subteniente	Gendarme 2°	
	Gendarme	

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista

Los sujetos de investigación se encuentran entre Planta II y III, ya que:

- Los funcionarios de Guardia Interna integran la Planta II al igual que los funcionarios de Guardia Armada
- Los funcionarios de Área Técnica integran la Planta III.

El desempeño de estos funcionarios consiste en:

- Área Técnica: Es la encargada de realizar el diagnóstico, determinar, elaborar, organizar, ejecutar y/o supervisar los programas, proyectos de asistencia y de tratamiento para la reinserción social de la población penal, participar en las acciones y procedimientos de otorgamiento de beneficios intrapenitenciarios
- Guardia Armada: Son parte de la seguridad del Complejo Penitenciario, están en posiciones como las garitas y los accesos de



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



del recinto. Su sistema de trabajo es por turnos diurnos y nocturnos, así como también por días de trabajo.

- Guardia Interna: Su trabajo consiste en tener trato directo con los internos, para vigilar y proteger de ellos ya que su puesto de trabajo es dentro de los módulos donde cumplen condena.

6. Diseño Muestral:

Para realizar el diseño muestral, lo primero que se debe tener en consideración es la unidad de análisis, para luego delimitar la población objeto de estudio; en esta investigación mixta exploratoria descriptiva serán los trabajadores del Complejo Penitenciario de Valparaíso que conforman la Planta II, integrado por Guardia Interna y Guardia Armada; como también se trabajará con la Planta III, específicamente con profesionales del área técnica.

Se selecciona esta tipificación de personal debido a que sus funciones son de trato directo con los internos, lo que conlleva a un trabajo más prolijo, constante y de gran exposición física y mental debido a la gran cantidad de internos que deben ser atendidos y asistidos, así como también el nivel de peligrosidad, criminalidad y conductas disruptivas que poseen los mismos.

En la realización de la investigación, se realizará el ámbito cuantitativo (encuesta) a todo el universo de los estratos anteriormente mencionados, esto debido al bajo número que los componen y la rapidez de la aplicación del instrumento. De este modo, se puede abarcar el 100% de la población objeto de estudio

- Guardia Armada: 49 personas
- Guardia Interna: 138 personas
- Profesionales Área Técnica: 16 personas
- Total: 203 personas



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



7. Instrumentos de Recolección de Datos:

En la presente investigación las técnicas de recolección de datos a utilizar concuerdan con el enfoque metodológico que sustenta la investigación, es decir, las técnicas serán recogidas desde los enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, el cual da cuenta de la flexibilidad que permite el enfoque de investigación mixto.

Las técnicas de recolección de datos cuantitativas tienen como principal ventaja la gran economía de tiempo y personal que implican, ya que pueden enviarse por correo, dejarse en algún lugar apropiado o administrarse directamente a grupos reunidos para tal efecto. Además que al utilizar la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística permite establecer con exactitud patrones de comportamiento en un población estudio.

Por otro lado, las técnicas de recolección de datos cualitativas se orientan a captar, analizar e interpretar los aspectos y significados de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados. Además consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno lo describe.

Las técnicas de recolecciones de datos son las siguientes:

7.1. Cuantitativa:

- Encuesta: Se puede definir como un método para obtener información de manera precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas, donde el informante reporta sus respuestas. Éste estará comprendido por preguntas cerradas, de tal manera que al informante se le ofrecen solo determinadas alternativas de respuesta.

Sus principales ventajas varían desde un costo relativamente bajo en su aplicación, proporciona información sobre un mayor número de personas en un periodo breve, facilidad para obtener, cuantificar, analizar e interpretar datos, un menor requerimiento de personal capacitado, una mayor posibilidad de mantener anonimato de los encuestados y eliminación de los sesgos que introduce el encuestador.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Por otro lado, sus principales desventajas se encuentran en su limitada flexibilidad, a su vez la información no puede variar ni profundizarse, ya que generalmente estos tipos de instrumentos son enviados por correo o bien se aplican de manera indirecta.

La finalidad de realizar este tipo de instrumento es que proporciona información sobre mayor cantidad de personas, por ende permite generalizar los datos hacia el resto de la población de una manera rápida y eficaz.

El objetivo de realizar este tipo de instrumento en esta situación es que proporciona información sobre mayor cantidad de personas, lo que es totalmente necesario para este caso, ya que el CPV cuenta con una gran cantidad de funcionarios, por ende con este instrumento se permite generalizar los datos hacia el resto de la población de una manera rápida y eficaz.

Esta encuesta será elaborada por el equipo de seminario de título en base al modelo de calidad de vida laboral diseñado por Chiang y Krausse, para luego realizar la pertinente operacionalización que permita categorizar los diferentes niveles de la vida laboral en que poseen los funcionarios de Gendarmería de Chile; posteriormente, esta base de datos cuantitativos permitirá generalizar los datos y de este modo construir la propuesta de intervención desde el Trabajo Social.

7.2 Cualitativa:

- Observación no participante: La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación. Dicho de otro modo, observar es percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que previamente han sido definidos de interés para la investigación. Consiste en estar lo más desapercibido posible, actuando de manera de que el observador no aparezca nítidamente ante los observados.

Sus principales ventajas es que permite obtener datos cuantitativos y cualitativos, se observan actividades, características o factores ambientales y es un método que no depende de terceros o de registros; con ellos, se eliminan sesgos y ambigüedades.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Sus principales desventajas es que se requiere de habilidad y agudeza para percibir los fenómenos estudiados, demanda gran cantidad de tiempo, y que al momento de la interpretación pueden distorsionando los hechos e ir más de los que se observó en realidad.

La finalidad de llevar a cabo este tipo de instrumento, es que permite que el investigador no se involucre en la actividad objeto de estudio, lo cual produce que los datos puedan ser más objetivos.

- Entrevista Semiestructurada: Técnica en que un entrevistador solicita información a un entrevistado para obtener datos sobre un problema determinado. Organizada en torno a núcleos temáticos o preguntas predefinidas, pudiendo agregar nuevos núcleos o preguntas de acuerdo a la dinámica de la entrevista.

Las principales ventajas de este tipo de instrumento es que es aplicable a todo tipo de persona, permite estudiar aspectos psicológicos o de otra índole donde se desee profundizar en el tema, permite obtener información más completa, a su vez permite aclarar preguntas y permite usar triangulación, por último se logra captar mejor el fenómeno estudiando ya que permite observar lenguaje no verbal.

Sus principales desventajas se refieren a que requieren mucho tiempo para su aplicación, a su vez son muy costosas por el tiempo de las entrevistas, se requiere crear confianza y comodidad entre el entrevistado y el entrevistador, es necesario contar con la habilidad técnica para obtener información y mayor conocimiento respecto del tema.

En síntesis, la finalidad de llevar a cabo este tipo de instrumento es que presenta mayor flexibilidad en la incorporación de temas al momento de realizar la entrevista, es decir, los núcleos temáticos previamente establecidos por el equipo seminarista, son susceptibles a la incorporación de nuevos ejes que van apareciendo en el transcurso de la entrevista. Además que permite abordar diversos temas de interés, a través del discurso del entrevistado, los cuales evidencian su manera de pensar y percibir respecto a tópicos de esta misma.

En síntesis, la finalidad de llevar a cabo este tipo de instrumento es que presenta mayor flexibilidad en la incorporación de temas al momento de realizar la entrevista, es decir, los núcleos temáticos previamente establecidos



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



por el equipo seminarista, son susceptibles a la incorporación de nuevos ejes que van apareciendo en el transcurso de la entrevista. Además, permite abordar diversos temas de interés, a través del discurso de los funcionarios de gendarmería involucrados, los cuales evidencian su manera de pensar y percibir respecto a tópicos de la calidad de vida laboral.

Además se utilizará las opiniones y percepciones de los funcionarios de gendarmería para poder realizar una propuesta desde el Trabajo Social que permita mejorar o mantener buenas condiciones de vida laboral. De esta forma se tomará en cuenta la opinión de los principales involucrados en el tema.

8. Criterios de selección instrumento cualitativo

Para el ámbito cualitativo (entrevista) la muestra estará basada en criterios de selección pertinente a cada estrato de la población, es decir, la población se seleccionará en base a los siguientes elementos:

- Guardia Armada: Se seleccionará a aquel personal que cumpla con el requisito de tener entre 2 a 3 años de servicio dentro de la institución. Se establece esta cantidad de años, ya que es el promedio de años de carrera que puede hacer un funcionario en su rol de Guardia Armada.
- Guardia Interna: Se seleccionará a aquel personal que cumpla con el requisito de tener entre 10 y 20 años de servicio dentro de la institución. Se establece esta cantidad de años, ya que es el promedio de años de carrera que puede hacer un funcionario en su rol de Guardia Interna. Además, debido a la heterogeneidad de funciones existentes en este cargo, se seleccionará a la muestra según el nivel de complejidad del módulo en el cual se encuentra trabajando (alta complejidad, mediana complejidad, baja complejidad).

Basado en estos requisitos, también en tomará en cuenta la voluntariedad de los funcionarios que deseen acceder a la participación del área cuantitativa y cualitativa de la presente investigación.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Se estima realizar las entrevistas a un total de 5 personas por cada estamento, sin embargo esto se encuentra sujeto a la cantidad de personas necesarias para lograr la saturación de la información, por lo que el número de sujetos puede variar según las necesidades de la investigación.

9. Plan de análisis:

Para el análisis de los datos cualitativos se utilizará la técnica de análisis de contenido. Ésta técnica está destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y validas que puedan aplicarse en su contexto (Klaus Krippenford, 1990)

Como técnica de investigación, ésta herramienta produce conocimientos, nuevas interpretaciones y una representación de los hechos, estos resultados deben ser reproducibles para que sean fiables.

El análisis del contenido se caracteriza por investigar el significado simbólico de los mensajes, los que no tienen un único significado, puesto que según menciona el autor “los mensajes y las comunicaciones simbólicas tratan en general de fenómenos distintos a aquellos que son directamente observados,”

Esta técnica ha sido generalizada y alcanza a analizar incluso formas no lingüísticas de comunicación, claro que para que sea fiable deben realizarse en relación al contexto de los datos.

Uno de los elementos de análisis de contenidos es que este es efectuado por medio de un proceso de codificación en donde se identifican separan, afinen estos datos. A través de este proceso, las características relevantes del contenido son transformadas a unidades que posibiliten su descripción y análisis con precisión. (Sampieri H. 2004).

Este tipo de análisis se aplicará a las entrevistas semiestructuradas que se aplicarán a la población objeto, con el fin de valorizar y plasmar las opiniones de los sujetos en la propuesta de intervención para mejorar la calidad de vida laboral.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Dichos datos serán analizados en virtud a las conceptualizaciones que se declararán en el marco teórico con el fin de identificar los elementos significativos considerados por los trabajadores.

10. Aproximaciones Teóricas:

10.1 Principales Perspectivas Teóricas

El estudio de la calidad de vida laboral ha sido abordado básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González., 1996). Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida laboral (de aquí en adelante CVL), en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

En definitiva, ambos enfoques pese a compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral discrepan en cuanto a los objetivos perseguidos. La perspectiva denominada CVL psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador.

El término calidad de vida laboral según los autores Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003) es definido como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo a lo que se refiere a la situación real del trabajo.

11. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral se presenta, pues, como un constructo difícil de definir y de operacionalizar por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral, en general, y del organizacional en particular.

La descripción de la naturaleza multidimensional de la CVL ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes sobre el que se ha venido investigando desde el ámbito académico y científico. El interés por delimitar de forma operativa el significado de la CVL ha generado un abundante repertorio de estudios e investigaciones cuyo cometido ha sido el de tratar de identificar las posibles variables que afectarían a la vida en el trabajo. En líneas generales, tres son las características que definen dichos estudios:

– Los límites para marcar el espacio del constructo y establecer sus dimensiones proceden de fuentes teóricas y empíricas. Las fuentes teóricas señalan aquellas dimensiones de la CVL que, según la literatura especializada, con más frecuencia han sido motivo de estudio por parte de investigadores y profesionales del campo. Las empíricas se caracterizan por la especificidad tanto de las variables a evaluar como de los colectivos de



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



trabajadores y de los contextos laborales en los que se realiza la investigación. No hay que olvidar además las dificultades que estos estudios tienen para ser refutados por otros investigadores y profesionales del campo, debido a la diversidad de metodologías, la falta de rigor de los métodos de evaluación y el establecimiento de criterios e indicadores difusos para llevar a cabo el análisis de la CVL.

– La mayoría de estudios se decantan por mostrar la relevancia que poseen las variables contextuales del entorno de trabajo sobre la CVL, mientras que para otros son las características personales de los individuos las que condicionan su CVL debido a que les hacen más vulnerables ante ciertas condiciones de trabajo.

– Relacionado con los puntos anteriores, la carencia de integración entre los aspectos individuales (trabajador) y los aspectos contextuales (medio laboral), impiden desplegar la visión de conjunto y dificultan asimismo profundizar en la riqueza de matices y significados de la vida laboral.

Muchos de los autores estudian las variables del entorno laboral, mientras que otros las características personales de los individuos. Es por ello que la Dra. María Margarita Chiang Vega y la Mg. Karina Ayres Krausse Martínez, en su publicación del año 2007 han llegado a hacer una clasificación de los indicadores; indicadores individuales, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicadores globales, reflejando en esta clasificación la multidimensionalidad de factores que atañen la Calidad de Vida Laboral.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



La presente tabla² detalla las dimensiones y componentes de la mencionada clasificación:

Dimensión	Componente
Indicador Individual	Satisfacción Laboral
Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo	Salud y Ambiente Físico en el Lugar de Trabajo
	Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
Organización	Privacidad del Trabajador
	Beneficios, Compensaciones y desempeño
	Violencia Laboral
	Participación de los trabajadores y sindicato
	Reclutamiento/Contratación
	Cultura Laboral
	Capacitación y Desarrollo Personal
Indicadores Globales	Balance Trabajo – Tiempo
	Diversidad y Respeto
	Discriminación
	Reducciones, Despidos y Cierres

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista según Modelo de Calidad de Vida Laboral de Chiang y Krause, 2012

Para el desarrollo de ésta investigación, se utilizarán las dimensiones anteriormente mencionadas, sin embargo, para velar por la precisión del estudio dentro del Complejo Penitenciario de Valparaíso, se incluirá una variable que permita obtener mayor especificidad de la información, con la finalidad de que este instrumento pueda servir en la institución.

²Chiang Vega, M. KrausseMartinez, K. (2010) “*Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro Indicadores: satisfacción laboral, condiciones y Medioambiente del trabajo, organización e indicador Global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*”. Horizontes Empresariales, Concepción – Chile.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*

Variable Específica



Dimensión	Componente
Institución Total	Violencia y agresividad
	Sobre carga Laboral
	Sujeto de Atención
	Hostilidad arquitectónica
	Presión de Metas
	Estrés

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



12. Operacionalización de variables

Calidad de vida laboral: es el nivel de satisfacción que posee el trabajador en la **organización** que presta sus servicios. Ésta se basa en **indicadores globales, medio ambiente de trabajo e indicadores individuales.**

Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	Sub Indicador	Valor
Indicadores individuales	Satisfacción laboral	Por el trabajo en general	Nada satisfecho	0
			Algo Satisfecho	1
			Bastante Satisfecho	2
			Muy Satisfecho	3
		Con el ambiente físico del trabajo.	Nada satisfecho	0
			Algo Satisfecho	1
			Bastante Satisfecho	2
			Muy Satisfecho	3
		Con la forma en que realiza su trabajo	Nada satisfecho	0
			Algo Satisfecho	1
			Bastante Satisfecho	2
			Muy Satisfecho	3
		Con las oportunidades de desarrollo.	Nada satisfecho	0
			Algo Satisfecho	1
			Bastante Satisfecho	2
			Muy Satisfecho	3
		Con la relación subordinado supervisor.	Nada satisfecho	0
			Algo Satisfecho	1
			Bastante Satisfecho	2
			Muy Satisfecho	3
		Con la remuneración.	Nada satisfecho	0
			Algo Satisfecho	1
			Bastante Satisfecho	2
			Muy Satisfecho	3
Con la capacidad para decidir Autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Nada satisfecho	0		
	Algo Satisfecho	1		
	Bastante Satisfecho	2		
	Muy Satisfecho	3		
Con el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.	Nada satisfecho	0		
	Algo Satisfecho	1		
	Bastante Satisfecho	2		
	Muy Satisfecho	3		

Categorización:

0 – 4 = Muy Mala calidad de vida Laboral en indicadores Individuales

5 – 9 = Mala calidad de vida Laboral en indicadores Individuales

10 – 14 = Regular calidad de vida Laboral en indicadores Individuales

15 – 19 = Buena calidad de vida Laboral en indicadores Individuales

20 – 24 = Muy Buena calidad de vida Laboral en indicadores Individuales



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	Sub Indicador	Valor
Medio Ambiente de trabajo	Ambiente Físico	Las condiciones del ambiente trabajo son las adecuadas con la actividad que realizan	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Salud, seguridad y Condiciones de trabajo	Se observa una preocupación por la salud, seguridad y condiciones de los trabajadores.	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2

Categorización:

- 0 = Muy Mala calidad de vida laboral en ambiente de trabajo
- 1 = Mala calidad de vida laboral en ambiente de trabajo
- 2 = Regular calidad de vida laboral en ambiente de trabajo
- 3 = Buena calidad de vida laboral en ambiente de trabajo
- 4 = Muy Buena calidad de vida laboral en ambiente de trabajo



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	Sub Indicador	Valor
Organización	Privacidad del trabajador	Se respeta la privacidad y el derecho de los empleados a realizar actividades remuneradas no afectando la continuidad de su trabajo.	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Beneficios, compensaciones y desempeño	Pago oportuno de sus sueldos	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		Están contentos con la forma en que son evaluados.	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Violencia laboral	Son forzados en su actividad laboral por parte de los directivos de la empresa	En desacuerdo	2
			Neutro	1
			De acuerdo	0
	Participación de los trabajadores y sindicatos	Hay comunicación con el sindicato	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		La organización respeta la libertad y derechos del trabajador	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Reclutamiento Contratación	La Institución es clara en relación a la información y capacitación que se le entrega al trabajador en el momento de ser contratado	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		Están conformes con el contrato que se les hizo	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Cultura laboral	Tienen una forma de hacer las cosas.	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		Un ambiente en el cual existe el trabajo en equipo	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		Una comunicación constante con los jefes	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Capacitación y desarrollo personal	Tienen la oportunidad de ir optando a cargos de responsabilidad a medida que ellos se vayan capacitando	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Categorización:

- 0 – 4 = Muy Mala calidad de vida Laboral en indicador Organización
- 5 – 9 = Mala calidad de vida Laboral en indicador Organización
- 10 – 14 = Regular calidad de vida Laboral en indicador Organización
- 15 – 19 = Buena calidad de vida Laboral en indicador Organización
- 20 – 24 = Muy Buena calidad de vida Laboral en indicador Organización

Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	Sub Indicador	Valor
Indicadores Globales	Balance trabajo tiempo	Se respeta los horarios de trabajo	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		Se da vacaciones cuando corresponde	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
		Se tiene una cantidad de horas libres	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Diversidad y respeto	La institución los respeta más allá de cualquier condición política, social o sexual	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Discriminación	A la mujer se le remunera con el mismo sueldo que a los hombres por una actividad similar	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2
	Reducciones Despidos y cierres.	La Institución respeta sus derechos laborales y de seguridad social	En desacuerdo	0
			Neutro	1
			De acuerdo	2

Categorización:

- 0 – 2 = Muy Mala calidad de vida laboral en indicadores globales
- 3 – 4 = Mala calidad de vida laboral en indicadores globales
- 5 – 7 = Regular calidad de vida laboral en indicadores globales
- 8 – 10 = Buena calidad de vida laboral en indicadores globales
- 11 – 12 = Muy Buena calidad de vida laboral en indicadores globales



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Dimensión	Sub - dimensión	Indicador	Subindicador	Valor
Institución total	Violencia y agresividad	Violencia Psicológica Recibida por Funcionarios de Gendarmería	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Psicológica observada entre Funcionarios de Gendarmería	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Física Recibida como Funcionario de Gendarmería por otros funcionarios	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia física observada entre Funcionarios de Gendarmería	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Psicológica Realizada hacia Internos	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Psicológica observada desde Funcionarios a internos	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Física realizada a internos	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia física observada desde Funcionarios de Gendarmería a internos	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Psicológica Recibida como funcionario por un interno	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Psicológica observada desde internos hacia funcionarios	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia Física Recibida como Funcionario por internos	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
		Violencia física observada desde interno a funcionarios	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2
			Nula	3
	Hostilidad arquitectónica y	Distancia del lugar de trabajo con el centro de la ciudad	Bastante	0
			Regular	1
			Poca	2



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



	geográfica		Nula	3
		Posibilidad de realizar en las horas libres tareas familiares	Bastante	3
			Regular	2
			Poca	1
			Nula	0
		Cercanía de su Hogar con el lugar de trabajo	Bastante	3
			Regular	2
			Poca	1
			Nula	0
		Locomoción cercana del trabajo	Bastante	3
			Regular	2
			Poca	1
			Nula	0
		Acceso a agua potable	Bastante	3
			Regular	2
			Poca	1
			Nula	0
		Seguridad y protección ante inclemencias de la naturaleza (terremoto, temporales, etc)	Bastante	3
			Regular	2
			Poca	1
			Nula	0
	Recreación y Esparcimiento	Lugares cómodos y acogedores para horas libres	Bastante	3
			Regular	2
			Poca	1
			Nula	0
		Lugares habilitados para desarrollar actividades físicas	De acuerdo	2
			Neutro	1
			Desacuerdo	0
		Acceso a redes sociales dentro del Complejo Penitenciario en las horas libres	De acuerdo	2
			Neutro	1
			Desacuerdo	0
		Acceso a implementos de lectura	De acuerdo	2
			Neutro	1
			Desacuerdo	0
		Acceso a implementos de recreación	De acuerdo	2
			Neutro	1
			Desacuerdo	0
Estrés	Temor a la pérdida de control	Siempre	0	
		Frecuentemente	1	
		Ocasionalmente	2	
		Nunca	3	
	Dificultades para concentrarse, estudiar, pensar	Siempre	0	
		Frecuentemente	1	
		Ocasionalmente	2	
		Nunca	3	
	Dificultad para decidir	Siempre	0	
		Frecuentemente	1	
		Ocasionalmente	2	
		Nunca	3	
	Pensamientos negativos	Siempre	0	
		Frecuentemente	1	
		Ocasionalmente	2	
		Nunca	3	



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



		Sudoración constante	Siempre	0
			Frecuentemente	1
			Ocasionalmente	2
			Nunca	3
		Molestias gástricas	Siempre	0
			Frecuentemente	1
			Ocasionalmente	2
			Nunca	3
		Dolores de cabeza, mareos	Siempre	0
			Frecuentemente	1
			Ocasionalmente	2
			Nunca	3
		Fumar, comer o beber en exceso	Siempre	0
			Frecuentemente	1
			Ocasionalmente	2
			Nunca	3
		Llorar sin motivos o por situaciones triviales	Siempre	0
			Frecuentemente	1
			Ocasionalmente	2
			Nunca	3
	Cumplimiento de Metas	Los plazos destinados al cumplimiento de metas es el suficiente	Siempre	3
			Frecuentemente	2
			Ocasionalmente	1
			Nunca	0
		Necesidad de horas extra laborales para cumplir las metas	Siempre	0
			Frecuentemente	1
			Ocasionalmente	2
			Nunca	3
		La exigencias de metas tienen relación con el trabajo realizado	Siempre	3
			Frecuentemente	2
			Ocasionalmente	1
			Nunca	0
		Existe coordinación con el equipo de trabajo para el cumplimiento de metas	Siempre	3
			Frecuentemente	2
			Ocasionalmente	1
			Nunca	0
	Lugar de Residencia actual	Dentro del Complejo Penitenciario		0
	Personas con las que habita	Fuera del Complejo Penitenciario		1
		Otros funcionarios		0
		Allegado		1
		Solo		2
		Hogar Familiar		3
	Región de Procedencia	Magallanes		0
		Arica y Parinacota		1
		Aysén		2
		Tarapacá		3
		Los Lagos		4
		Antofagasta		5
		Los Ríos		6
		Atacama		7
		Araucanía		8
		BioBío		9



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



		Maule	10
		O'Higgins	11
		Coquimbo	12
		Región Metropolitana	13
		Valparaíso	14

Categorización:

0 – 28= Muy Mala calidad de vida laboral en el ámbito de institución total

29 – 57= Mala calidad de vida laboral en el ámbito de institución total

58 – 86= Regular calidad de vida laboral en el ámbito de institución total

87 – 115= Buena calidad de vida laboral en el ámbito de institución total

116 – 140= Muy Buena calidad de vida laboral en el ámbito de institución total

Categorización Final:

- 0 -42: Muy Mala calidad de vida laboral
- 43-84: Mala calidad de vida laboral
- 85-126: Regular calidad de vida laboral
- 127-168: Buena Calidad de vida laboral
- 169-204: Muy Buena calidad de vida laboral



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Conclusión

El Diseño de Investigación descrito, permite realizar una investigación mixta exploratoria descriptiva que abarque diferentes perspectivas de la Calidad de Vida Laboral de Funcionarios de Gendarmería de Chile ya que contempla diferentes técnicas de recolección de datos, tanto cualitativas como cuantitativas que se ajustan a los objetivos de investigación y al contexto en el cual es aplicada.

Además, mediante este diseño de investigación se permite dar pie para la elaboración de una propuesta de intervención desde el Trabajo Social que permita mejorar o aumentar la Calidad de Vida Laboral de las dimensiones que arrojen resultados más débiles en el análisis de estas.

ANALISIS DE DATOS



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Presentación

En el presente capítulo se procederá al Análisis e Interpretación de la información recabada mediante la aplicación de las diferentes técnicas de recolección de datos descritas en el capítulo anterior. Dicho análisis se realizará en dos etapas, en primer lugar un análisis de los instrumentos cuantitativos y en segundo lugar un análisis de la información que fue recabada de modo cualitativamente.

La información que a continuación se expondrán obedece al siguiente sistema de objetivos:

- **Objetivo General:**

- Conocer a través de una investigación mixta exploratoria descriptiva los niveles de calidad de vida laboral en gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso durante el periodo Mayo – Septiembre del año 2012.

- **Objetivos Específicos:**

- Identificar causas y/o factores que inciden en la calidad de vida laboral de los gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

- Conocer la percepción de los gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso sobre su Calidad de Vida Laboral.

- Determinar los índices de los niveles de Calidad de Vida Laboral de los gendarmes de Guardia Armada, Guardia Interna y los profesionales del Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Análisis e Interpretación

La recolección de datos fue realizada en el periodo de Julio – Septiembre 2012, al interior del Complejo Penitenciario de Valparaíso, contando apoyo de las jefaturas respectivas a cada área de estudio facilitando el proceso.

En Guardia Interna este proceso se realizó localizando a los funcionarios modulo por modulo y siguiendo una pauta diaria que era entregada por los jefes de unidad que facilitaba la información de la condición laboral de cada uno de los funcionarios; este proceso se realizó de este modo en Centro de Detención Preventiva (CDP), Centro de Cumplimiento de la Pena (CCP) y Centro Penitenciario Femenino (CPF).

En Guardia Armada el proceso se realizó en los horarios de relevo según los turnos de los funcionarios, contando con el apoyo del jefe de relevo quien proporcionaba la información de la condición laboral de los funcionarios.

En Área Técnica este proceso se desarrolló de forma más autónoma, sosteniendo conversaciones con psicólogos y asistentes sociales explicando los objetivos de investigación previa información del jefe del área técnica.

Terminado el proceso de recolección de datos en el Complejo Penitenciario de Valparaíso sobre Calidad de Vida Laboral en funcionarios de Guardia Interna, Guardia Armada y Área Técnica, se procederá a realizar el análisis de datos obtenidos de forma cuantitativa y cualitativa para luego dar origen a las conclusiones que permitirán proporcionar una propuesta de intervención según los antecedentes recopilados en esta investigación exploratoria descriptiva.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile

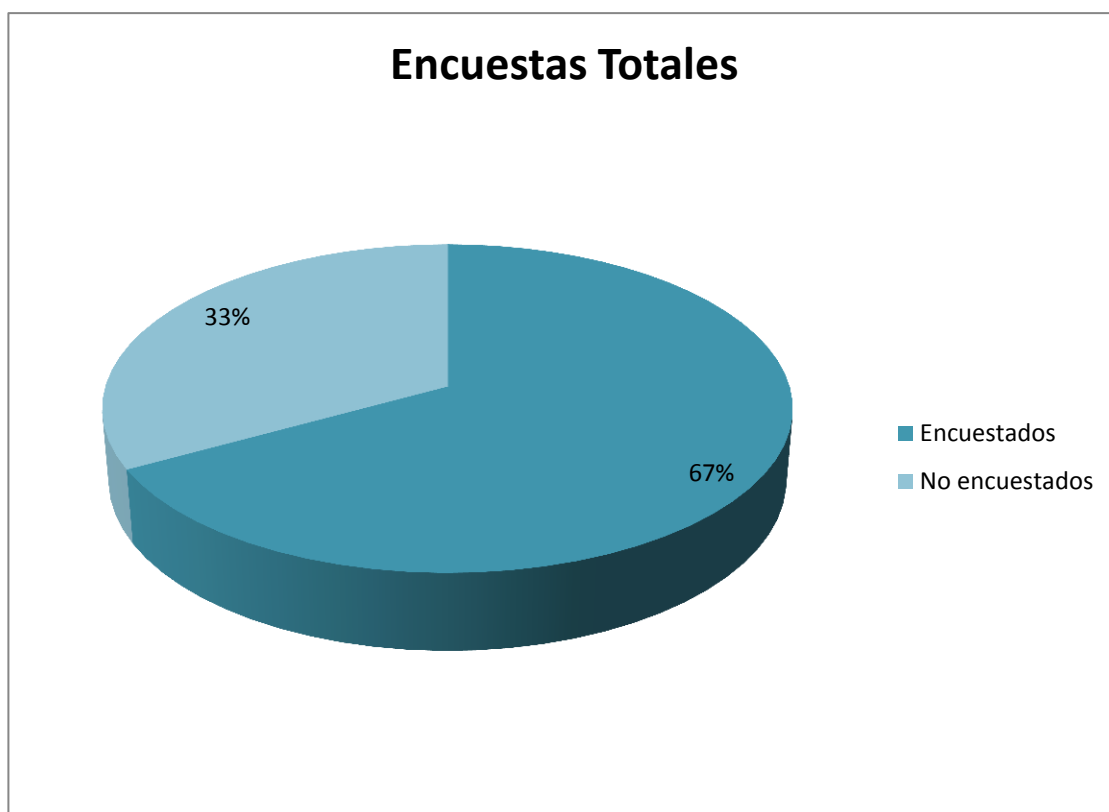


Análisis Cuantitativo

A continuación se analizarán los datos cuantitativos, haciendo una descripción del universo encuestado y no encuestado para luego analizar los resultados que arrojen las dimensiones de Calidad de Vida Laboral según las respuestas de cada una de las áreas objeto de investigación.

1. Descripción de Universo Encuestado

1.1 Gráfico de Encuestas totales



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

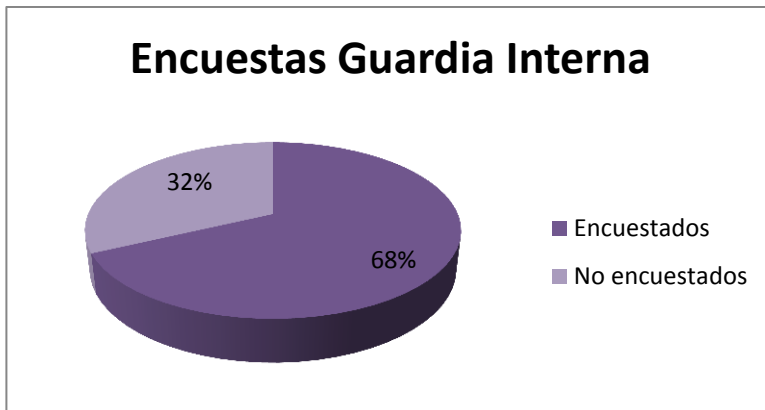
Como se puede apreciar en el gráfico se pudo realizar efectivamente la encuesta al 67% de los funcionarios de gendarmería correspondiente a 136 personas de un total de 203 que corresponden a área técnica, guardia interna y guardia armada, dejando un 33% de ellas sin poder encuestar.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



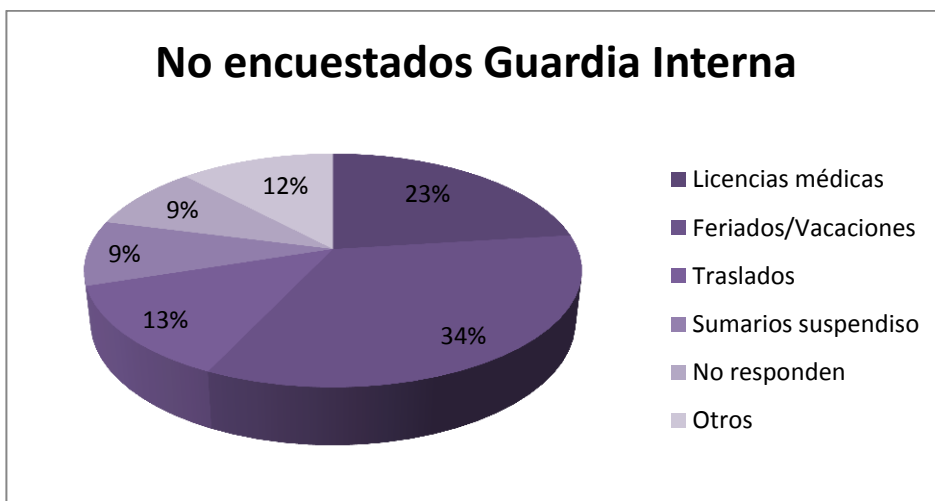
1.2 Gráfico encuestas en Guardia Interna



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

En el caso de la guardia interna de un universo total de 138 personas se pudo encuestar a un 68% de los funcionarios correspondiente a 94 personas. Mientras que 44 personas equivalentes al 32% del universo no pudieron ser encuestadas.

1.3 Gráfico encuestas no realizadas en Guardia Interna



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

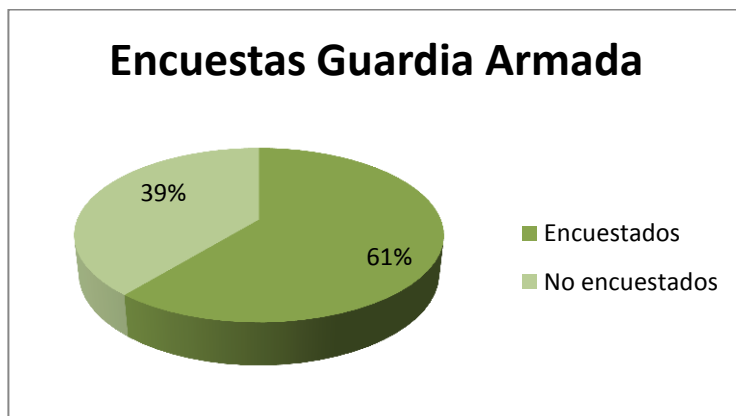
Durante el proceso de recolección de datos hubo diversas razones para no poder obtener el 100% del universo encuestado. Entre ellas, como se puede apreciar en el gráfico, las más importantes fueron Feriados pendientes, licencias médicas y traslados las que suman en conjunto un 70% de las personas no encuestadas, siendo solo un 9% de funcionarios que no quisieron responder.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



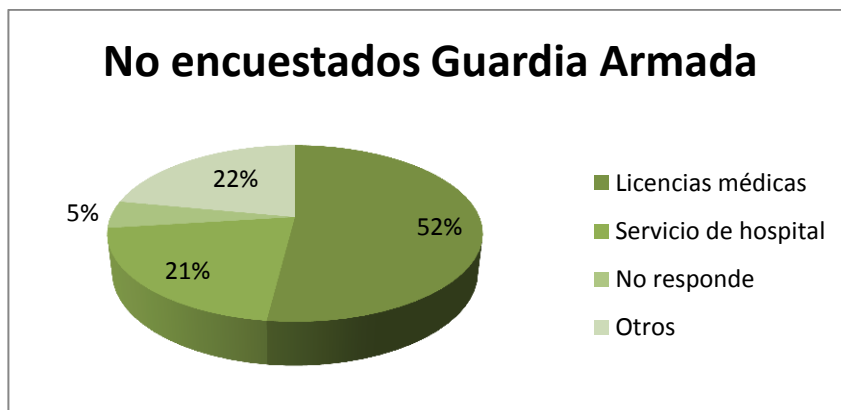
1.4 Gráfico encuestas en Guardia Armada



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012

Para el caso de guardia armada de un total de 49 personas fueron encuestadas 30, representando más del 60% del universo total correspondiente a sus funciones. Un 39% de ellos no fueron encuestados por las razones expuestas en el gráfico siguiente.

1.5 Gráfico encuestas no realizadas a Guardia Armada



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012

Del universo total no encuestado más de la mitad fue por motivo de las licencias médicas, hecho que da cuenta de lo problemático que es esta situación en el caso en Gendarmería de Chile y en especial en los funcionarios de la guardia armada. En este caso particular se da un importante porcentaje de no encuestados, equivalentes al 21%, que se

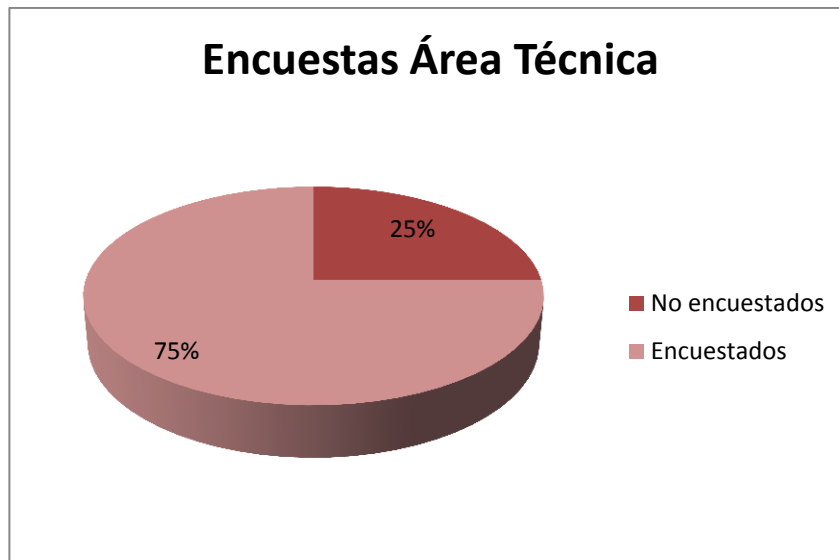


Dirección Regional
Gendarmería de Chile



encuentran en servicio de hospital, por lo que se encontraban prestando servicios en el hospital Carlos van Buren y no en el complejo penitenciario de Valparaíso

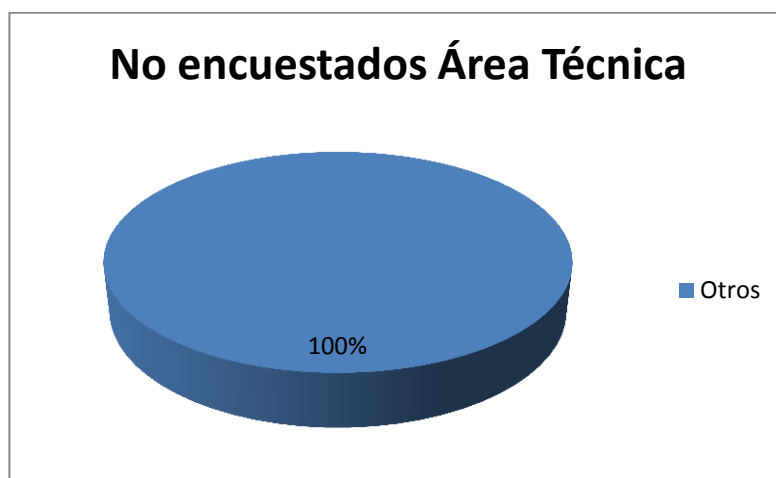
1.6 Gráfico encuestas Área Técnica



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

El área técnica cuenta con un total de 16 profesionales de los cuales se pudo encuestar a 12 de ellos siendo equivalente a un 75% de los funcionarios. Mientras que a un 25% de los funcionarios no se le pudo aplicar la encuesta.

1.7 Grafico encuestas no realizadas Área Técnica



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile

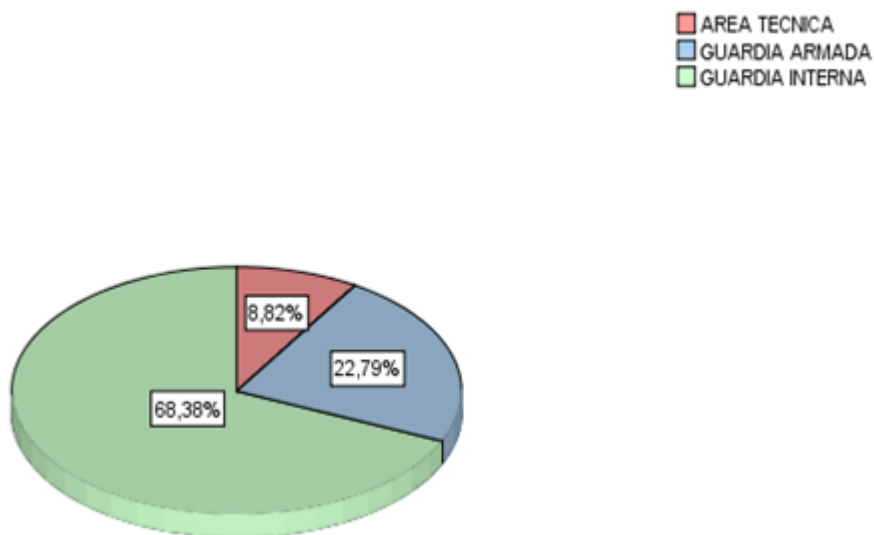


El 100% de los no encuestados del área técnica se encuentran en la categoría otros, que en éste caso corresponde a razones de tiempo, debido a la escasez de éste por la presión que tienen para poder cumplir las metas establecidas por Gendarmería de Chile y la difícil coordinación entre labores tales como visitas domiciliarias y a módulo.

2. Características Generales del Universo Encuestado

2.1 Gráfico Área en que se desempeña

AREA EN QUE SE DESEMPEÑA



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012

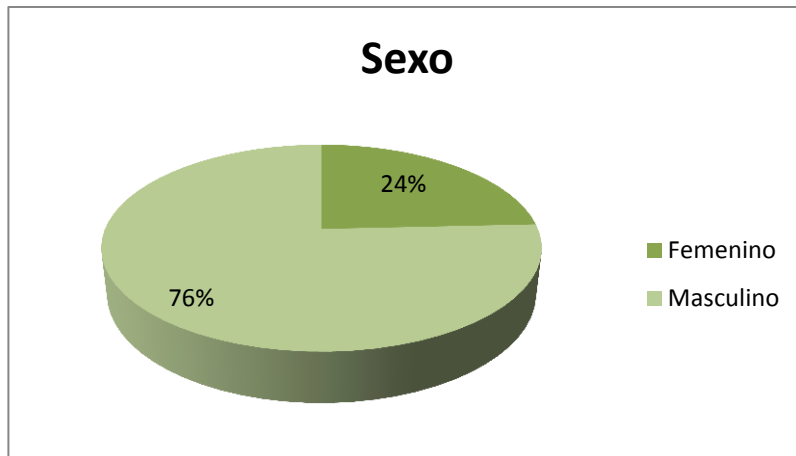
En este gráfico circular se puede apreciar que más de dos tercios de los funcionarios correspondientes al universo, pertenecen a Guardia Interna, representando el 68,3%, luego la segunda representatividad la tiene Guardia Armada con un 22,7%, finalmente área técnica siendo la minoría con un 8,8%.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



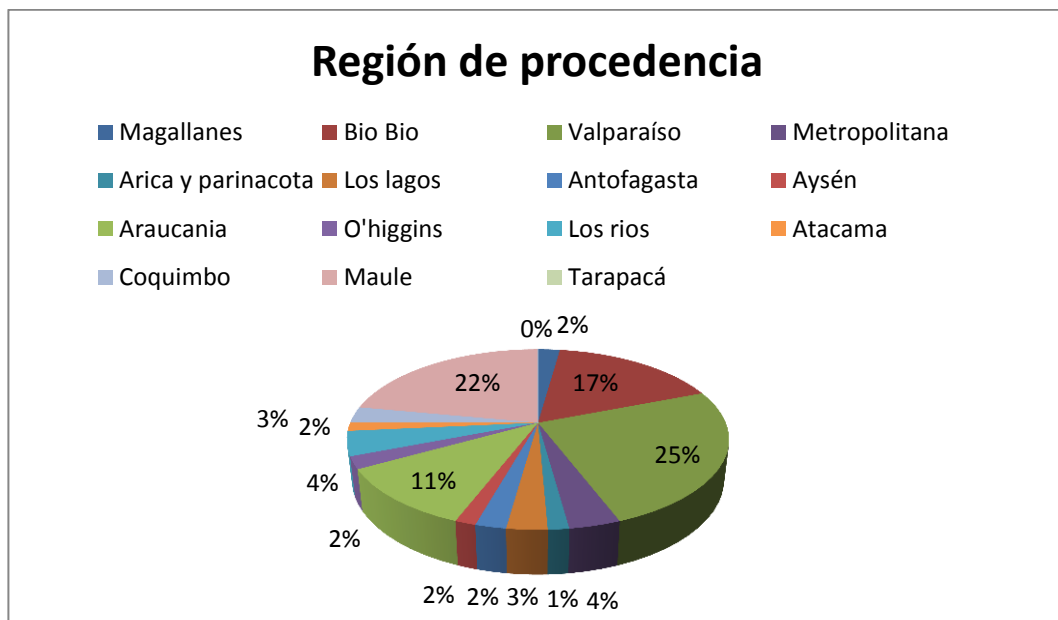
2.2 Gráfico distribución de Sexo en funcionarios



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012

En este gráfico circular se puede apreciar la fuerte presencia de hombres en esta institución dentro de los estamentos que conforman el universo; siendo representado por un 76% el sexo masculino y un 24% el sexo femenino.

2.3 Región de Procedencia



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

A nivel institucional es sabido que Gendarmería de Chile es una organización en donde existe gran cantidad de movilidad inter – regional ya que los funcionarios son trasladados según las contingencias y las necesidades que se susciten; debido a esto es que existe una gran multiculturalidad de



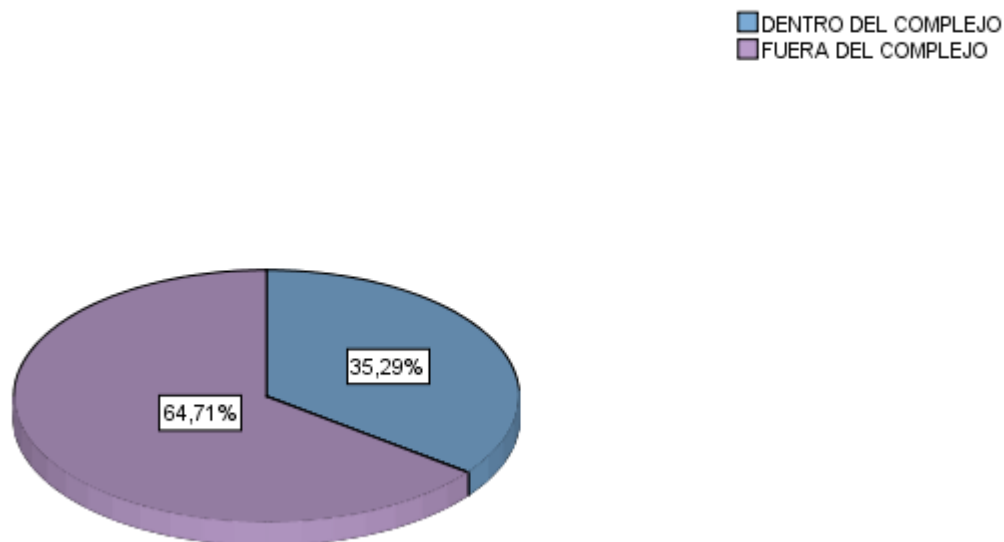
*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



regiones dentro del complejo, siendo los funcionarios desarraigados de su núcleo familiar. Esto se evidencia en que entre las regiones del Maule, Bio – bio y la Araucanía tienen un 50% de funcionarios que son de esa procedencia. Las regiones con menor representatividad son Arica y Parícuta, Aysén y Atacama, teniendo cada una un 1.5% de representatividad.

2.4 Lugar de Residencia Actual

LUGAR DE RESIDENCIA ACTUAL



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

Como se explicó en el gráfico anterior, dada la gran movilidad regional que tienen los funcionarios de Guardia Interna y Guardia Armada, es que nace la necesidad por parte de Gendarmería de ofrecer alojamiento a los funcionarios que en la región de Valparaíso no tienen apoyo familiar; es por esto que un 35% de ellos vive en las dependencias del Complejo Penitenciario.



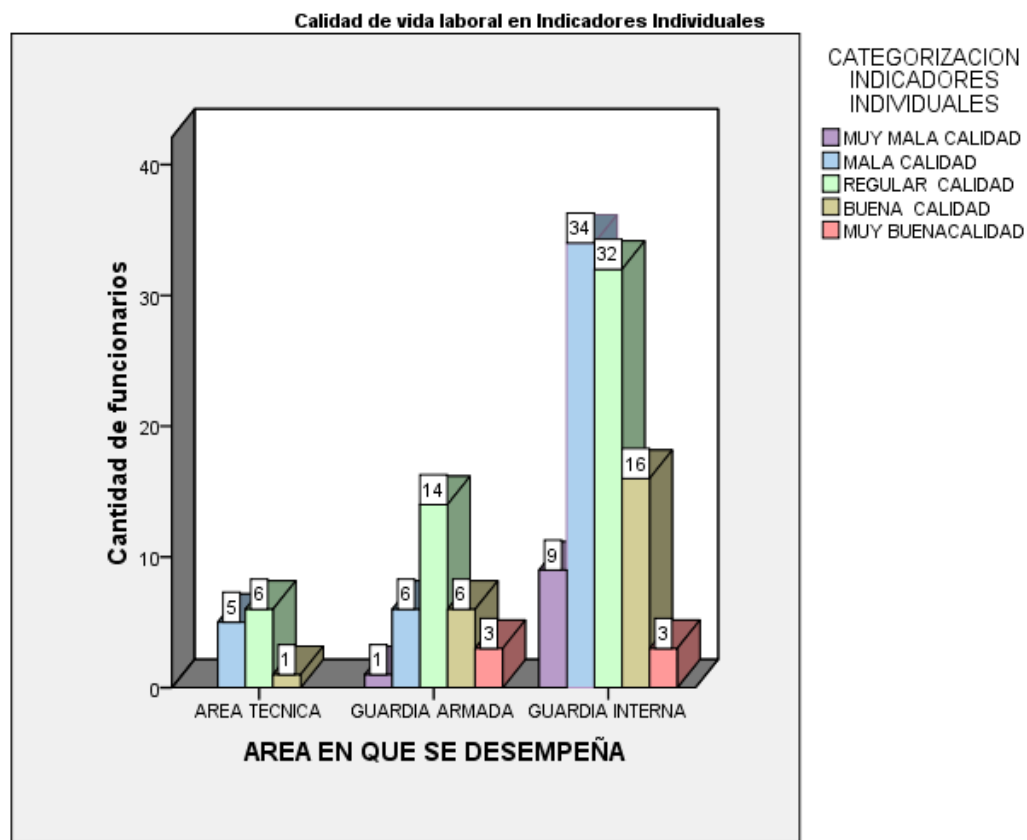
Dirección Regional
Gendarmería de Chile



3. Dimensión Indicadores Individuales

Indicadores Individuales son aquellos que evidencian la satisfacción laboral de los trabajadores, abarcando temáticas tales como comunicación con la jefatura, satisfacción con la remuneración o reconocimiento de las autoridades por esfuerzo y trabajo.

3.1 Gráfico Calidad de Vida Laboral en Indicadores Individuales



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

- Área Técnica: En el presente gráfico, se puede apreciar que la mayoría de estos funcionarios evidencian entre regular y mala calidad de vida laboral en indicadores individuales, por tanto debe ser intervenida
- Guardia Armada: Estos funcionarios poseen desde regular hacia muy buena calidad de vida laboral en indicadores individuales.
- Guardia Interna: La situación más crítica se encuentra en este estamento, ya que la mayoría de los funcionarios poseen entre regular



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



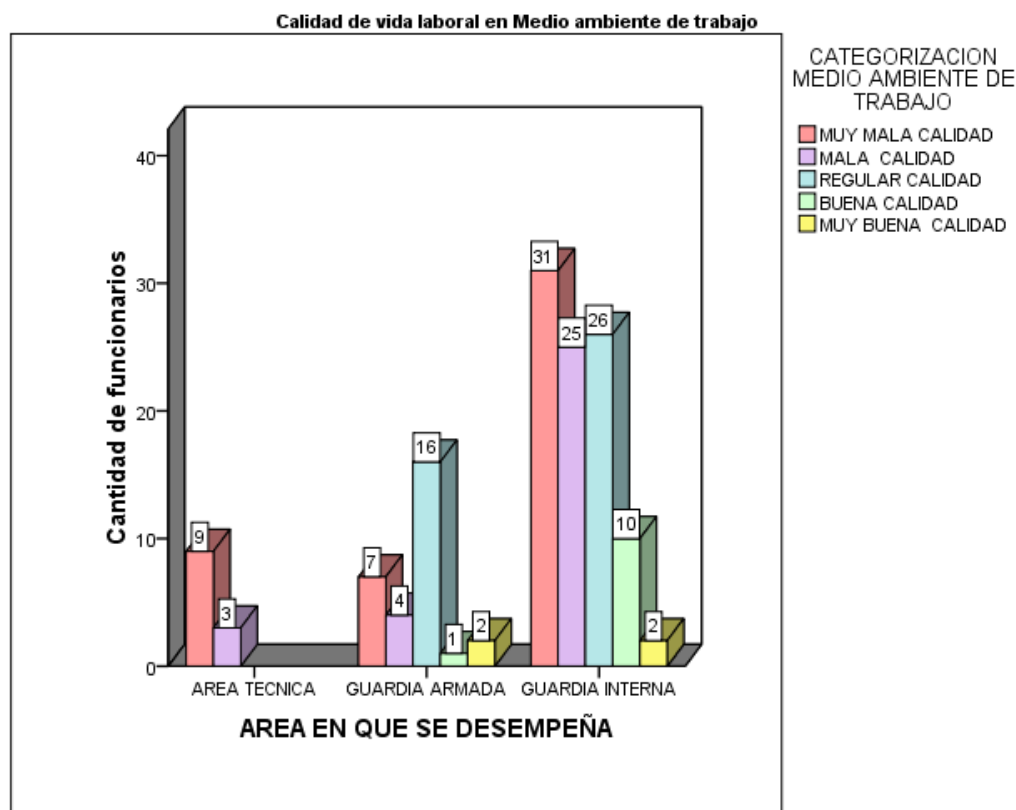
y muy mala calidad de vida laboral, concentrándose la mayor parte de estos en mala calidad. Por tanto debe ser intervenida

Los resultados más deficientes, se encuentran en las oportunidades de desarrollo que da el trabajo, el reconocimiento que se recibe de las autoridades por esfuerzo y trabajo, ambiente físico de trabajo, relación con el superior.

4. Dimensión Medio Ambiente de Trabajo

El Medio Ambiente de Trabajo es una dimensión que mide elementos tales como seguridad, higiene, ergonomía, dentro del lugar donde se desarrollan las actividades.

4.1 Gráfico Calidad de Vida Laboral en Medio Ambiente de Trabajo.



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

- Área Técnica: Como se puede apreciar en el gráfico, la calidad de vida laboral de los funcionarios en este ámbito varía únicamente entre “Muy



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Mala” y “Mala”, por lo que esta dimensión es crítica y debe ser intervenida con prontitud.

- Guardia Armada: 27 funcionarios de un total de 30 están en las categorizaciones de “Muy Mala”, “Mala” y la mayoría están concentrados en la categorización de “Regular”, por tanto, esta dimensión es crítica y se necesita intervenir.
- Guardia Interna: En este estamento, los resultados fueron considerablemente negativos ya que el número más alto se encuentra en “Muy Mala”, seguido por “Regular” y luego “Mala”, abarcando una amplia mayoría de funcionarios. Por consiguiente esta es una dimensión que debe ser intervenida con prontitud y poder remediar los elevados índices deficientes de calidad de vida laboral en medio ambiente de trabajo.

Los factores más deficientes en esta dimensión son las condiciones del ambiente físico y no los funcionarios no perciben preocupación de parte de las autoridades por la salud, seguridad y condiciones de los trabajadores.



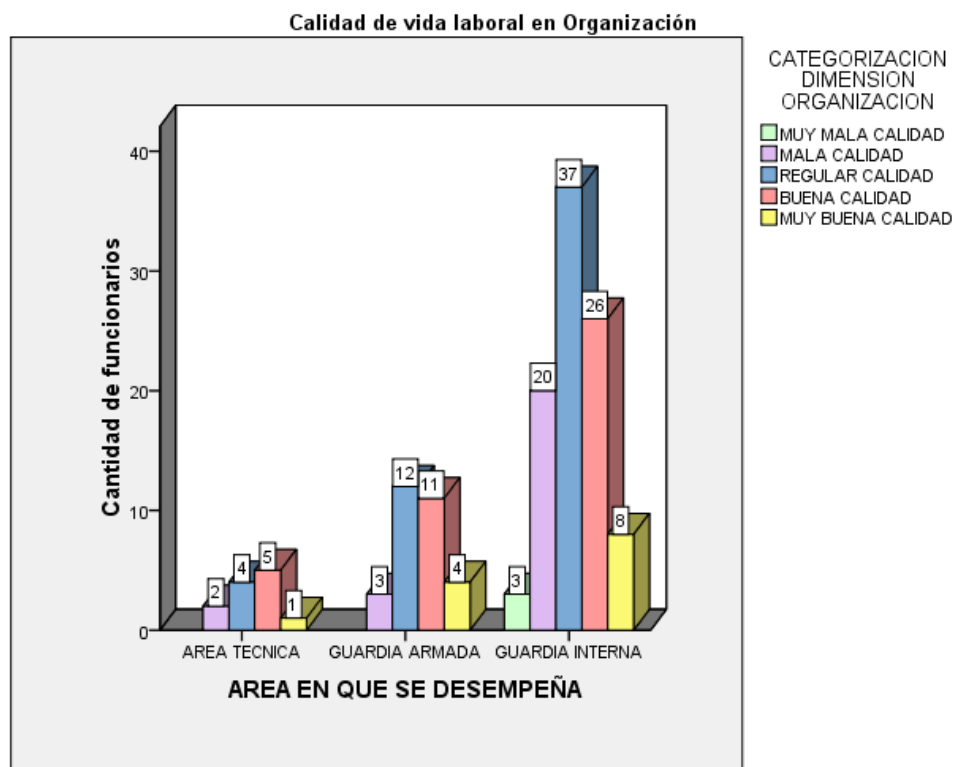
Dirección Regional
Gendarmería de Chile



5. Dimensión de Organización

La dimensión de Organización agrupa conceptos tales como sistema de trabajo, políticas institucionales, cultura, efectividad y productividad.

5.1 Gráfico Calidad de Calidad de Vida Laboral en Organización



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

- Área Técnica: Los resultados son bastantes homogéneos, varían equitativamente entre “Mala”, “Regular”, “Buena” y “Muy Buena” Calidad de Vida Laboral en Organización.
- Guardia Armada: Los resultados se centran principalmente en las categorizaciones de “Regular” y “Buena” calidad de vida laboral en el ámbito de organización.
- Guardia Interna: En esta dimensión los resultados son relativamente positivos, ya que la mayoría de los encuestados declaran tener de “Regular” a “Muy Buena” calidad de vida en la organización.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile

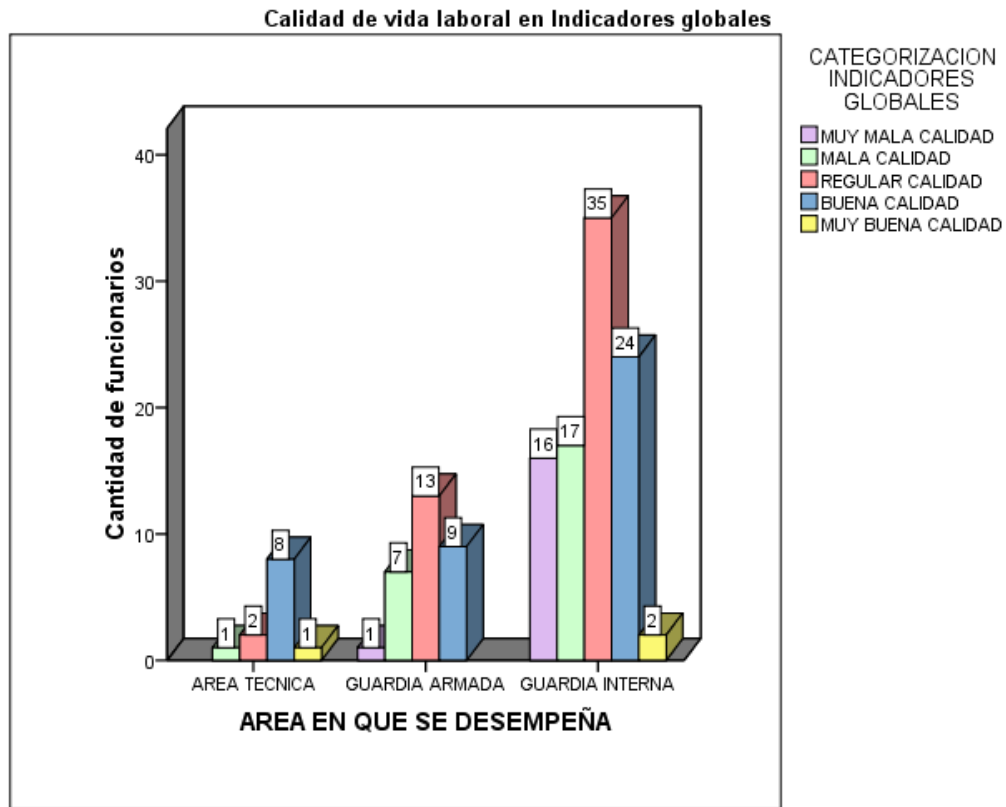


Cabe señalar que en esta dimensión los mejores resultados se dieron en los ámbitos de pago oportuno de sueldos, comunicación con el sindicato y trabajo en equipo.

6. Dimensión de Indicadores Globales

En esta dimensión sus indicadores son algunos tales como factores económicos, políticos y sociales.

6.1 Gráfico Calidad de Vida Laboral en Indicadores Globales



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

- Área Técnica: Esta dimensión es positiva en este grupo laboral, ya que 9 de 12 trabajadores tienen entre “Buena” y “Muy Buena” calidad de vida laboral en indicadores globales.
- Guardia Armada: Los resultados se centran desde “Regular” a “Muy Mala”, estando una amplia mayoría en estas categorías, específicamente 21 funcionarios, mientras que tan solo 9 poseen una “Buena” calidad de vida laboral en indicadores globales.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- Guardia Interna: Los resultados son considerablemente negativos, ya que 33 funcionarios tienen una calidad de vida laboral que varía entre “Muy Mala” y “Mala”, así como también 35 están en la categorización de “Regular” y solo 26 funcionarios entre “Buena” y “Muy Buena” calidad de vida laboral.

Como se puede apreciar en el análisis, dos de tres áreas laborales poseen mayoritariamente “Malos” y “Muy Malos” índices de calidad de vida laboral, sin embargo, esta dimensión no será abarcada en la Propuesta de Intervención para la Dirección Regional de Gendarmería ya que no son temáticas que puedan ser abordadas desde el trabajo social, ya que implican modificaciones a nivel estructural de la institución, no obstante mediante este análisis se deja constancia de la deficiencia que existe en este ámbito que debe ser abordado y modificado con prontitud desde esta institución.

Cabe señalar, que los ámbitos más deficientes dentro de esta dimensión fueron respeto por los horarios de trabajo, asignación de vacaciones, horas libres determinadas, respeto por los derechos laborales y seguridad social.



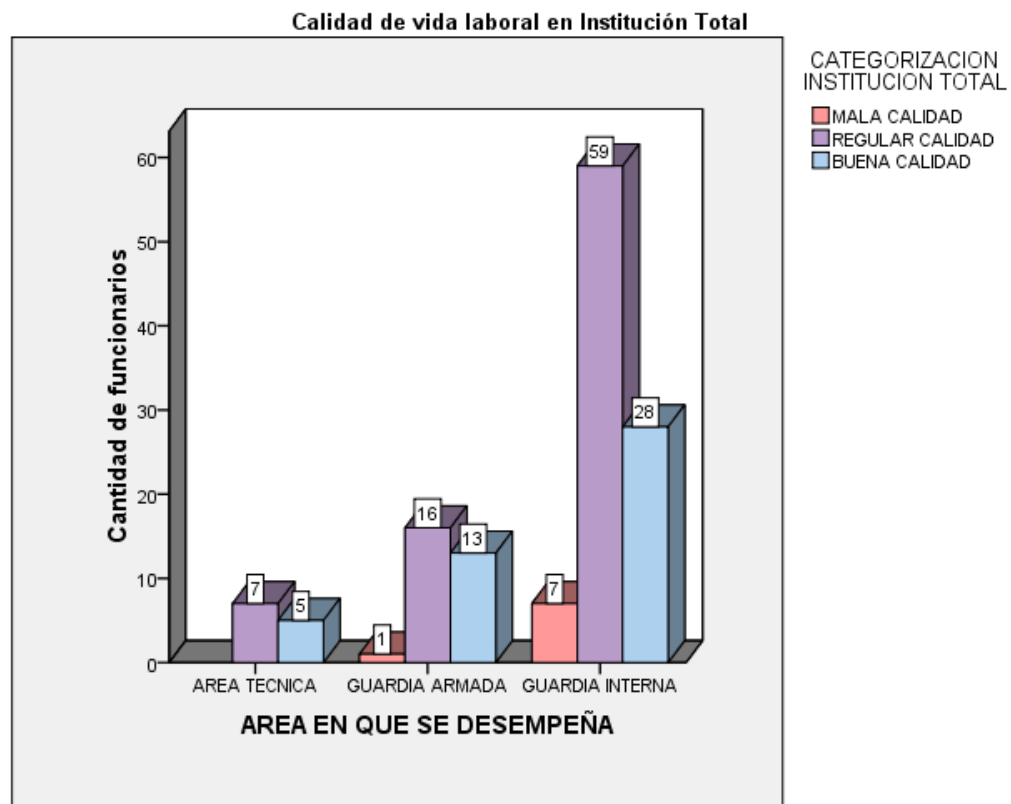
Dirección Regional
Gendarmería de Chile



7. Dimensión de Institución Total

La dimensión de Institución Total, es una teoría que se aplica a todas aquellas organizaciones que poseen una rutina estructurada y en donde la mayoría de sus funcionarios realizan su vida cotidiana dentro de las dependencias de su trabajo, ejemplo de estas son las cárceles y los hospitales psiquiátricos.

7.1 Grafico Calidad de Vida Laboral en Institución Total



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

- Área Técnica: Los resultados son positivos, ningún funcionario que posea una “Mala” calidad de vida laboral en esta dimensión, se dividen equitativamente entre “Regular” y “Buena”, esto se podría comprender desde la perspectiva de que son funcionarios que poseen mayor cantidad de factores protectores en su ámbito laboral, no viven dentro del complejo, no tienen sistema de turno y dentro de su horario de



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



trabajo no están 100% junto con internos. A la vez, por su formación profesional poseen mayores capacidades y herramientas psicosociales para para distinguir conductas disruptivas o dañinas que afecten su calidad de vida laboral.

- Guardia Armada: Los resultados son relativamente positivos, ya que tan solo un funcionario declara poseer una “Mala” calidad de vida laboral y los demás varían entre “Regular”, siendo este el índice más alto, y “Buena” en segundo lugar. Se infiere, que los resultado no son negativos dado que poseen poco contacto directo con internos, ya que su labor es concentrarse en garitas y en los diferentes accesos y guardias del Complejo, sin embargo algunos de los resultados más deficientes fueron en: acceso a lugares cómodos y acogedores en horas libres, lugares habilitados para desarrollar actividades físicas, acceso a redes sociales, implementos de lectura, implementos de recreación, además de que declaran que suelen comer, fumar y beber en exceso y tener prolongados horas en la misma postura física.
- Guardia Interna: Los resultados se centran en “Regular” y “Bueno”, solo 7 funcionarios declaran tener una “Mala” calidad de vida laboral en institución total, por tanto se considera a simple vista una dimensión positiva dentro de la calidad de vida laboral; sin embargo, el equipo seminarista considera que en estos funcionarios existe un discurso aprendido en el ámbito de violencia debido a los siguientes argumentos:
 - Violencia Psicológica entre funcionarios
 - La mayoría declara no haber recibido violencia psicológica por otros funcionarios.
 - La mayoría declara haber observado bastante y regular violencia psicológica entre funcionarios.
 - ❖ Evidentemente existe un sesgo en la entrega de información ya que si bien declaran haber observado violencia psicológica, ninguno declara haberla recibido por tanto existe ocultación de antecedentes.
 - Violencia Física entre funcionarios



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



- 88% declara no haber recibido violencia física por parte de otros funcionarios sin embargo;
- 34% declara no haber observado violencia física

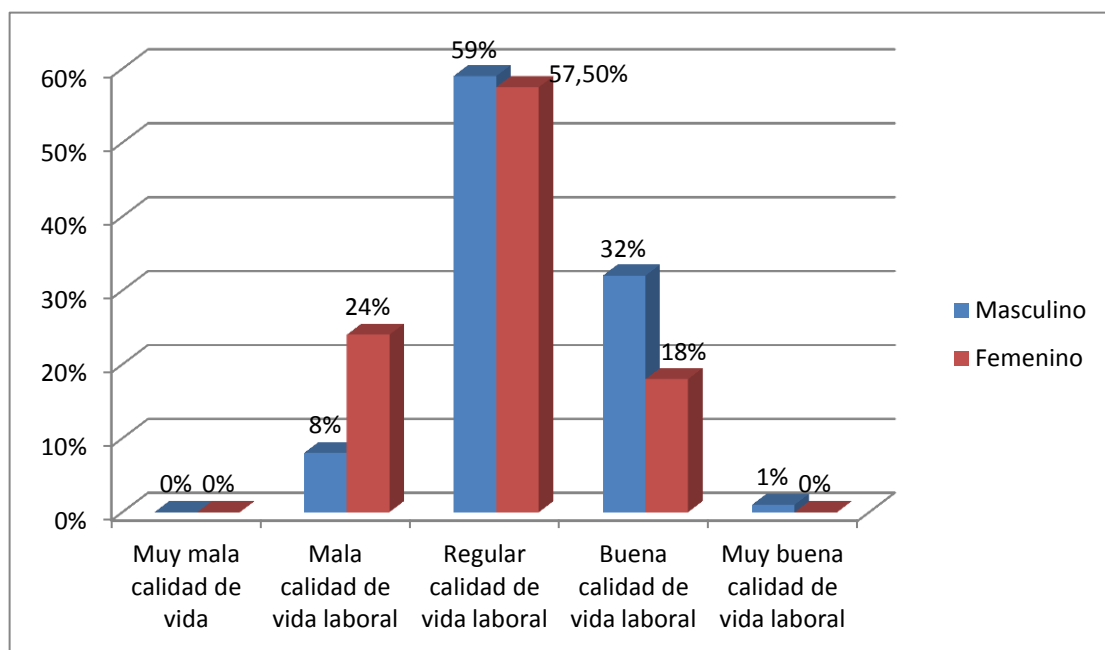
❖ Por lo tanto, existe un déficit de funcionarios que no declararon haber recibido violencia.

8. Resultado Final Calidad de Vida Laboral

Para obtener el resultado final de Calidad de Vida Laboral en funcionarios de Gendarmería, se realizó una suma de los resultados de todas las dimensiones anteriormente expuesta, para luego categorizar según 5 niveles.

Previo al resultado final, es importante hacer una diferenciación a los resultados que se obtuvieron de acuerdo al sexo de los funcionarios del Complejo Penitenciario de Valparaíso, los resultados se pueden apreciar en el siguiente gráfico:

8.1 Gráfico Calidad de Vida Laboral por Sexo



Fuente Elaboración Equipo Seminarista 2012

Como se puede apreciar en el gráfico de barras hay un mayor porcentaje de mujeres con “Mala” calidad de vida laboral, logrando ellas el doblar el porcentaje obtenido por el género masculino. Siendo Institución

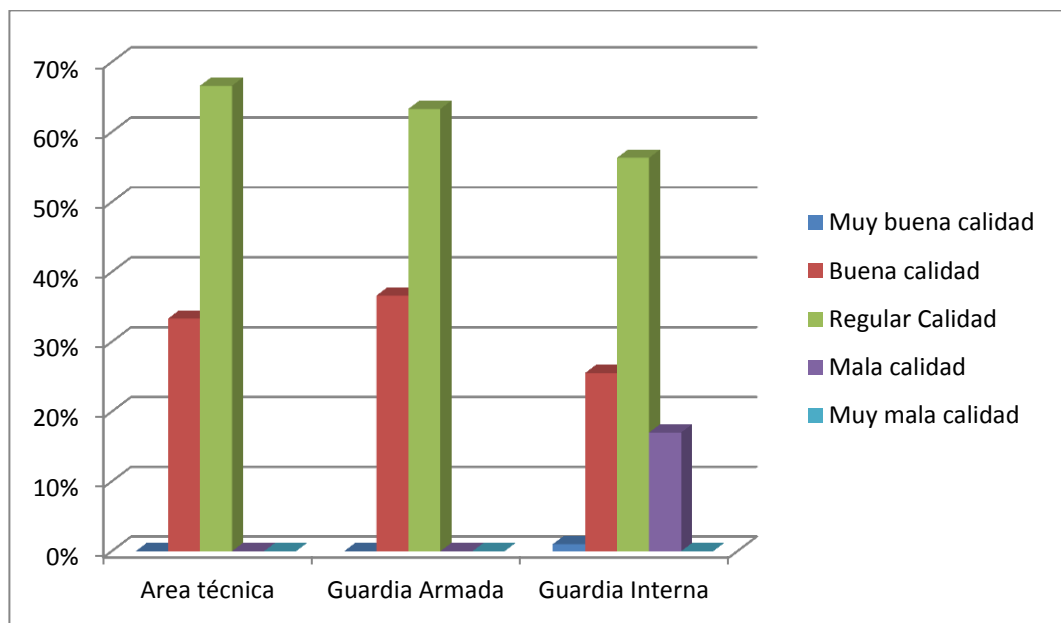


Dirección Regional
Gendarmería de Chile



total la dimensión en la que se encuentran más débil, mostrando una alta cantidad de mujeres que reconocen haber visto violencia psicológica entre funcionarias, y desde las internas hacia ellas. Además se infiere que puede darse este resultado por la lejanía geográfica del CPF de las otras dependencias del complejo penitenciario tales como el casino, por lo que almuerzan dentro de los módulos sin poder desconectarse de la realidad de la institución total ni siquiera en sus momentos libres. Además la gran mayoría de ellas a su vez reconocen el comer, beber o fumar en exceso lo que evidencia sus posibles cuadros de estrés.

8.2 Gráfico Final Calidad de Vida Laboral en Funcionarios de Gendarmería.



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

Los resultados más críticos se encuentran en Guardia Interna ya que es el único estamento que tiene a funcionarios con “Mala” Calidad de Vida Laboral, sin embargo, también es el único que tiene a funcionarios con “Muy Buena” Calidad de Vida Laboral, concentrándose la mayoría en “Regular” con un 56,3% de los funcionarios de esta área.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Similar situación ocurre con el Área Técnica ya que un 66,6% de sus funcionarios tienen una “Regular” Calidad de Vida Laboral, mientras que un 33,3% tiene una “Buena”.

El patrón se repite en Guardia Armada ya que un 36,3% posee “Buena” Calidad de Vida Laboral y un 63,6% posee una “Regular” Calidad de Vida Laboral.

Análisis Cualitativo

Para poder establecer el presente análisis, se considerará que las preguntas de la presente investigación se centran en la obtención de datos que aporten para la elaboración de una Propuesta de Intervención desde el Trabajo Social.

Los datos obtenidos fueron recabados a través de una entrevista semi – estructurada, por lo tanto, la misma permite permeabilidad en la información que se entrega y se recibe según en contexto en que se desarrolle y las temáticas que se abarquen con los funcionarios.

Percepciones de la Calidad de Vida Laboral

1.- ¿Qué es para Ud., la calidad de vida laboral, y en que se ve reflejada?

- *“Los implementos que le da la institución para trabajar, como los horarios de descanso se puede decir”*

- *“Un lugar más cómodo para poder trabajar, en buenas condiciones más que cómodo”.*

- *“Como me siento acá adentro”*



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



2.-Bajo su percepción, ¿cómo considera la calidad de vida laboral en Gendarmería de Chile?

- *“Nuestra calidad de vida es mala, porque si te poní a mirar las garitas no están en condiciones para trabajar... nada está bueno, de partida eso tiene que ser blindado, de concreto o tener agua, luz, un baño algo..... es que no tiene nada de lo que debería tener, ahora mismo en invierno con las lluvias eso se moja todo”*

- *“Nosotros somos la seguridad del complejo, nosotros debiéramos de trabajar mejor que los demás”*

- *“Las garitas dan más facilidades pa’ enfermarse”*

3.-Bajo su concepto de calidad de vida laboral, ¿de qué forma cree Ud. Que se podría mejorar en su trabajo las condiciones de vida laboral?

- *“Invirtiendo, hay que arreglar eso, invirtiendo en lo que es garita”*

- *“Las herramientas adecuadas, como la misma ropa, cuando uno va a procedimiento, la ropa, casco”*

4.- ¿Considera que la calidad de vida laboral varía según las distintas funciones dentro de Gendarmería de Chile? ¿Por qué?

- *“Siempre la guardia armada será la que trabaje más, por los mismos turnos, nosotros trabajamos más horas, descansamos menos, cuando se puede comer se come, a veces no descansamos ahora mismo nosotros estamos acá después tenemos que subir de nuevo y si alcanzamos a comer vamos a comer no má”*

- *“Sí, los administrativos trabajan re cómodos”*

5.- ¿Considera que Gendarmería de Chile toma en cuenta las proyecciones personales como por ejemplo estudio, trabajo, familia en el desarrollo dentro de la institución?

- *“No, tiene que pasar algo muy grave pa que a uno le den permiso pa estar con la familia”*



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- “Son por opción de uno, si uno quiere va a estudiar, pero que te propongan no”

- “No hay ningún apoyo”

CONCLUSIONES



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Conclusiones

Luego de finalizado todos los capítulos sobre la investigación mixta exploratoria descriptiva que se realizó en el Complejo Penitenciario de Valparaíso sobre Calidad de Vida Laboral en funcionarios se puede dar paso a un análisis de distintos factores que fueron importantes durante el proceso y se deben mencionar.

1. Respecto a la recolección de datos:

Primero es importante destacar la dificultad encontrada por las estudiantes para poder aplicar el instrumento cuantitativo a los funcionarios de Guardia Interna y Guardia Armada del Complejo, ya que los distintos sistemas de turnos hacían compleja la tarea de poder ubicar a todos los funcionarios que componían el universo total. Además, se suma una importante cantidad de licencias médicas presentadas por los funcionarios, lo que hizo que el tamaño total del universo descendiera. Por lo que se procedió, para poder agilizar el proceso, a realizar la encuesta módulo por módulo en el caso de la Guardia Interna y en horarios de relevos para la Guardia Armada.

2. Respecto al análisis de datos:

Hipótesis: Dentro de la hipótesis planteada al comienzo del Seminario de Título, se esperaba que los resultados fueran diferentes entre las distintas áreas de trabajo de los funcionarios, situación que luego del análisis de datos fue rebatido por los resultados obtenidos, ya que las 3 áreas tenían una dimensión en común con las categorizaciones de “Muy Mala” y “Mala” Calidad de Vida, la cual es medio ambiente de trabajo, por lo que se estima que sus necesidades no son tan diferentes entre sí.

3. Resultados:

En la variedad de resultados que se obtuvieron con los diferentes instrumentos de recolección de datos, el equipo seminarista ha decidido hacer una diferenciación en los resultados que se pueden intervenir desde el Trabajo Social y los resultados que obedecen a problemas o dificultades



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



propias de la organización, estructurales y de presupuesto de Gendarmería de Chile.

➤ Resultados a Gendarmería de Chile

3.1. Uno de los trabajos que desarrollan los trabajadores de Guardia Armada, es la vigilancia del Complejo Penitenciario desde las “garitas”; estas son unas casetas ubicadas en toda la periferia territorial que abarca el CPV, son turnos de 4 o hasta 8 horas dependiendo del contingente disponible para hacer el relevo. Estos puestos deben estar con guardias las 24 horas del día los 7 días de la semana, es decir, es un medio ambiente físico donde estos funcionarios están varias horas del día en estas posiciones. El problema radica en que estas **infraestructura no cuenta con las condiciones mínimas para que una persona desarrolle su trabajo en condiciones de seguridad y protección** ya que:

- No tienen ningún tipo de revestimiento que los proteja del frío o lluvias.
- No tienen luz.
- No tienen acceso cercano agua potable.
- No tienen lugar para depositar sus excretas, solo tienen acceso a servicios higiénicos en el caso que exista algún funcionario disponible para hacer relevo durante ese momento.

Esta situación es tremendamente grave e incidente en la calidad de vida laboral de los funcionarios, ya que se les niega derechos básicos de todo trabajador.

Para la mejora de ésta situación se necesita una inversión de parte de Gendarmería hacia las garitas que “refugian” a sus funcionarios, donde puedan protegerse de los distintos micro climas que existen en su situación geográfica del camino La Pólvora.

3.2. Otra situación preocupante son las condiciones de trabajo físicas en la que se encuentran los funcionarios de Guarda Interna dentro de los módulos, en varias oficinas y según la percepción de los trabajadores se pudo evidenciar la **escasa iluminación** que poseen, lo que genera un daño en la visión que se hará evidente en el corto o largo plazo.



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- 3.3. Es preocupante la situación del **escaso acceso a agua potable** de todos los funcionarios del CPV, así como también el desconocimiento por parte de ellos de que al agua que se puede obtener de lugares como baños y cocinas no son potables; esta preocupación radica en que la encuesta demostró la desinformación de esta situación ya que un gran número declaró tener un buen acceso a agua potable, sin embargo, es evidenciado por el equipo seminarista que en gran parte de los lugares donde desarrollan su trabajo no hay dispensadores de agua potable y en los lugares donde están, estos se encuentran vacíos.
- 3.4. De conocimiento público es la **escasez de personal profesional** suficiente que desarrolle el objetivo de reinserir a quienes están privados de libertad, en la actualidad el Área Técnica del Complejo Penitenciario de Valparaíso cuenta con 16 funcionarios entre psicólogos y asistentes sociales que únicamente solo se pueden remitir a hacer evaluaciones sociales/ psicológicas y reevaluaciones para postular a beneficios intrapenitenciarios o bien para traslados; por tanto se deja de lado la intervención ya sea en caso, grupo o comunidad ya que se prioriza el cumplimiento de metas, dejando el trabajo de intervención al apoyo que puedan prestar los estudiantes en prácticas.
- 3.5. Sumado a lo anterior, las **oficinas del Área Técnica son considerablemente pequeñas para atender a personas** y más aún si el mismo espacio físico debe ser compartido entre 2 o 3 profesionales.
- 3.6. La **escasa cantidad de profesionales del área psicosocial destinadas a la atención de funcionarios de Gendarmería**, ya que solo se cuenta con 2 asistentes sociales y 1 psicólogo a nivel regional destinados para todos los centros de la región de Valparaíso. Este hecho es preocupante, ya que por la labor realizada por los funcionarios y encontrarse en el contexto de institución total necesitan de un apoyo psicosocial constante, que en este caso no existe. Para mejorar esta situación se necesita un incremento de personal destinado al área de bienestar de funcionarios de gendarmería, pero



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



destinado no solo a labores de papeleo sino al tratamiento e intervención psicosocial de los trabajadores que la requieran.

- Resultados para trabajar en la Propuesta de Intervención desde el Trabajo Social.

Las dimensiones de Calidad de Vida Laboral que serán incluidas en la propuesta de intervención desde el trabajo social se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Área	Área Técnica	Guardia Interna	Guardia Armada
Dimensión			
Medio ambiente de trabajo	✘	✘	✘
Indicadores individuales	✘	✘	

Fuente Elaboración Equipo Seminarista, 2012.

El Medio Ambiente de Trabajo será abarcado desde la perspectiva de corregir y fomentar el autocuidado ya sea con posturas físicas o ejercicios que corrijan estas posturas; para aquello se realiza una planificación especificando los procesos y el personal adecuado para desarrollar las actividades. Esta temática se abarca ya que gran cantidad de los trabajadores encuestados declara pasar la mayor parte del tiempo en la misma postura física sin horas de descanso.

En la dimensión de Indicadores Individuales es abarcado con charlas de capacitación y valoración del trabajo para funcionarios, ya que un número importante considera que a nivel institucional su trabajo no es valorado y reconocido lo cual gatilla un factor de desmotivación laboral.

A la vez, para subsanar el problema anteriormente mencionado, se realizaran charla de comunicación efectiva y motivación a las jefaturas directas de estas 3 áreas, esto a raíz que es fuertemente señalado que los funcionarios no están conformes con la relación con sus superiores y la formas que estos tienen de informar. Paralelamente se contempla un



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



liderazgo no ejercido efectivamente lo cual también desmotiva a los trabajadores.

En la misma dimensión de Indicadores Individuales, se realizarán charlas de impacto para disminuir el consumo excesivo de alcohol y drogas en funcionarios de Guardia Armada y Guardia Interna, ya que en la encuesta hubo un alto índice que declaró tener bastante consumo.

Finalmente, cabe señalar que la propuesta de intervención es diseñada considerando los sistemas de turnos que poseen estos funcionarios, por tanto, las intervenciones son acotadas pero de alto impacto para conseguir el objetivo que se busca alcanzar.

También, se ha tomado en cuenta la escasez de recursos con que se cuenta para hacer estas intervenciones, por lo tanto, se sugiere que esta planificación sea ejecutada por estudiantes en práctica profesional según la temática de intervención.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Presentación

En el presente capítulo se darán a conocer las propuestas realizadas desde el trabajo social para poder mejorar o mantener una buena calidad de vida laboral, utilizando como base la investigación mixta descriptiva exploratoria realizada por las estudiantes seminaristas y los resultados más preocupantes que fueron tocados en el análisis de datos. Para ello se procederá a realizar una propuesta en matriz lógica diferenciada para los distintos funcionarios de área técnica, guardia interna y guardia armada, y especificando la dimensión a trabajar.

Cabe señalar que la presente propuesta de intervención abarca únicamente temáticas que se pueden intervenir desde el trabajo, lo cual no quiere decir existan temáticas que deban ser abarcadas desde Gendarmería como ya fue explicitado en el capítulo de conclusiones



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



1. Propuesta de intervención

La presente propuesta de intervención surge del análisis realizado de los datos obtenidos a través de una investigación mixta exploratoria descriptiva sobre Calidad de vida laboral en funcionarios de Gendarmería de Chile en el periodo de Abril a Septiembre del año 2012.

Para ello el equipo seminarista ha determinado los siguientes objetivos de intervención:

Objetivo General:

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral de funcionarios de Gendarmería de Chile de Guardia Interna, Guardia Armada y Área Técnica en el año 2013, en un periodo de 3 meses.

Objetivos Específicos:

- Aportar a la mejora de la Calidad de Vida Laboral en Medio Ambiente de Trabajo de funcionarios de Guardia Interna y Guardia Armada
- Proporcionar estrategias a Gendarmería de Chile para mejorar la Calidad de Vida Laboral en Indicadores Individuales de funcionarios de Guardia Interna.
- Aportar a la mejora de la Calidad de Vida Laboral en Medio Ambiente de Trabajo de funcionarios de Área Técnica.
- Proporcionar estrategias a Gendarmería de Chile para mejorar la Calidad de Vida Laboral en Indicadores Individuales de funcionarios de Área Técnica.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



2. Matriz de Propuestas de Intervención

- **Objetivo específico N°1:** Aportar a la mejora de la calidad de vida laboral en medio ambiente de trabajo de funcionarios de guardia interna.

El cumplimiento del objetivo específico N°1 se realizará a través de diversas actividades de Autocuidado que contendrán las siguientes temáticas:

- Seguridad e Higiene
- Ergonomía
- Salud preventiva de alcohol y drogas

Actividades principales (relativas a los objetivos específicos)	Cronograma (Semanas)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Búsqueda de personal del área social	X	O										
Entrevista de personal del área social		X	O									
Selección de personal del área social		X	O									
Contratación de personal del área social			X	O								
Realización de reunión técnica entre personal contratado y contratante				X	O							
Asignación de tareas				X	O							
Preparación de una charla con material audiovisual sobre					X	X	O	O				



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Visita evaluativa a módulos del CPF								X	X	O	O		
Visita evaluativa a módulos del CDP								X	X	O	O		
Visita evaluativa a módulos del CCP								X	X	O	O		
Reunión técnica de análisis de evaluación										X	O		

* Actividad Hito

- ✓ Se recomienda el uso de recursos humanos de alumnos en práctica profesional, debido a la baja cantidad de profesionales del área en la institución.

Simbología

X: Tiempo Programado

O: Tiempo de Holgura



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Objetivos específicos	Actividad Hito	Metas	Indicadores	Medios de verificación
Aportar a la mejora de la calidad de vida laboral en medio ambiente de trabajo de funcionarios de guardia interna.	Realización de charla de prevención de drogas y alcohol a los funcionarios de guardia interna.	66% de los participantes de la charla se concientizó sobre la importancia de mejorar su calidad de vida laboral en el medio ambiente de trabajo.	Ámbito de control: Resultado.	
			Dimensión: Calidad: Que los funcionarios participantes evalúen con la calificación "Muy Buena" o "Buena" a las charlas realizadas.	Pauta de evaluación
			Eficiencia: Tiempo real utilizado en realizar la charla/ Tiempo programado x 100.	Pauta de observación simple.
			Eficacia: N° de charlas efectuadas/ N° de charlas propuestas x 100	Pauta de observación simple

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, año 2012



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Objetivo específico N°2: Proporcionar estrategias a Gendarmería de Chile para mejorar la calidad de vida laboral en indicadores individuales de funcionarios de guardia interna.

En el presente objetivo se realizarán actividades relacionadas con las siguientes temáticas:

- Motivación laboral
- Comunicación efectiva a jefaturas

Actividades	Cronograma											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Búsqueda de personal del área social	X	O										
Entrevista de personal del área social		X	O									
Selección de personal del área social		X	O									
Contratación de personal del área social			X	O								
Realización de reunión/es técnicas				X	O							
Asignación de tareas				X	O							
Preparación de una charla sobre motivación laboral					X	X	O	O				
Búsqueda de un lugar para poder realizar la charla					X	X	O	O				
Seleccionar e invitar a funcionarios a participar a la charla						X	O					



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Realización de charla de motivación laboral a primer grupo de funcionarios								X	O						
Evaluación de impacto de la charla								X	O						
Realización de charla de motivación laboral a segundo grupo de funcionarios								X	O						
Evaluación del impacto de la charla								X	O						
Reunión técnica evaluativa									X	O					
Búsqueda de profesionales del área social*	X	O													
Entrevista de profesionales del área social		X	O												
Selección de profesionales del área social		X	O												
Contratación de profesionales del área social			X	O											
Reunión/es técnicas				X	O										
Asignación de tareas				X	O										
Preparación de una Capacitación sobre motivación laboral y comunicación efectiva					X	X	O	O							
Búsqueda de un lugar para poder realizar la capacitación					X	X	O	O							
Seleccionar e invitar a funcionarios a participar a la capacitación						X	O								
Diagnostico							X	O							
Realización de la primera sesión de la capacitación							X	O							
Realización de la segunda sesión de la capacitación								X	O						
Realización de la tercera sesión de la capacitación									X	O					
Evaluación									X	O					



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Reunión/es técnicas												X	X	X
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---

* Actividad Hito

- ✓ Se recomienda el uso de recursos humanos de alumnos en práctica profesional, debido a la baja cantidad de profesionales del área en la institución.

Simbología

X: Tiempo Programado

O: Tiempo de Holgura



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Objetivos específicos	Actividad Hito	Metas	Indicadores	Medios de verificación
<p>- Proporcionar estrategias a Gendarmería de Chile para mejorar la calidad de vida laboral en indicadores individuales de funcionarios de guardia interna.</p>	<p>Realización de charla de motivación laboral a funcionarios de gendarmería de guardia interna.</p>	<p>66% de los participantes logró concientizarse sobre la importancia de una buena calidad de vida laboral en indicadores individuales.</p>	<p>Ámbito de control: Resultado.</p>	<p>Pauta de evaluación</p>
			<p>Dimensión: Calidad: Que los funcionarios califiquen como “buena” o “muy buena” la intervención realizada.</p>	
			<p>Eficiencia: Tiempo real utilizado para realizar la intervención/Tiempo presupuestado x 100</p>	<p>Pauta de observación simple.</p>
			<p>Eficacia: N° de Capacitaciones realizadas/ N° Capacitaciones propuestas x 100</p>	<p>Pauta de observación simple.</p>

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, año 2012



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Objetivo Específico N°3: Aportar a la mejora de la calidad de vida laboral en medio ambiente de trabajo de funcionarios de área técnica.

El cumplimiento del objetivo específico N°3 se realizará a través de diversas actividades de Autocuidado que contendrán las siguientes temáticas:

-Seguridad e Higiene

Actividades	Cronograma (semanas)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Búsqueda de personal del área de prevención de riesgos	X	O										
Entrevista de personal del área de prevención de riesgos		X	O									
Selección de personal del área de prevención de riesgos		X	O									
Contratación de personal del área de prevención de riesgos			X	O								
Realización de reunión/es técnicas				X	O							
Asignación de tareas				X	O							
Visita de intervención a factores de riesgos ergonómicos y de seguridad e higiene a oficinas del Área Técnica*					X	X	O	O				
Visita evaluativa a oficinas del Área Técnica							X	X	O	O		



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Reunión técnica de análisis de evaluación										X	O	O	
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	--

* Actividad Hito

- ✓ Se recomienda el uso de recursos humanos de alumnos en práctica profesional, debido a la baja cantidad de profesionales del área en la institución.

Simbología

X: Tiempo Programado

O: Tiempo de Holgura



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Objetivos específicos	Actividad Hito	Metas	Indicadores	Medios de verificación
- Aportar a la mejora de la calidad de vida laboral en medio ambiente de trabajo de funcionarios de área técnica.	Visita de intervención a factores de riesgos ergonómicos y de seguridad e higiene a oficinas del Área Técnica	66% de los funcionarios del Área Técnica se concienticen sobre la importancia de la calidad de vida laboral en el área de medio ambiente de trabajo.	Ámbito de control: Resultado.	
			Dimensión: Calidad: Que los funcionarios de califiquen con “buena” o “muy buena” la intervención realizada	Pauta de evaluación
			Eficacia: N° de visitas realizadas/N° de visitas propuestas x 100	Pauta de observación simple
			Eficiencia: N° de semanas de intervención realizada/N° de semanas propuestas x 100	Pauta de observación simple.

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, año 2012



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Objetivo Específico N° 4: Proporcionar estrategias a Gendarmería de Chile para mejorar la calidad de vida laboral en indicadores individuales de funcionarios de área técnica.

En el presente objetivo se realizarán actividades relacionadas con las siguientes temáticas:

- Motivación laboral
- Comunicación efectiva a jefaturas

Actividades	Cronograma (semanas)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Búsqueda de personal del área social*	X	O										
Entrevista de personal del área social		X	O									
Selección de personal del área social		X	O									
Contratación de personal del área social			X	O								
Realización de reunión/es técnicas				X	O							
Asignación de tareas				X	O							
Preparación de una charla sobre motivación laboral					X	X	O	O				
Búsqueda de un lugar para poder realizar la charla					X	X	O	O				
Seleccionar e invitar a funcionarios a participar a la charla						X	O	O				
Realización de charla de motivación laboral a funcionarios Área Técnica							X	O				
Evaluación del impacto de la charla							X	O				



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Reunión técnica evaluativa									X	O			
Búsqueda de profesionales del área social	X	O											
Entrevista de profesionales del área social		X	O										
Selección de profesionales del área social		X	O										
Contratación de profesionales del área social			X	O									
Reunión/es técnicas				X	O								
Asignación de tareas				X	O								
Preparación de una charla de concientización sobre motivación laboral y comunicación efectiva a jefaturas del Área Técnica *					X	X	O	O					
Búsqueda de un lugar para poder realizar la charla					X	X	O	O					
Seleccionar e invitar a jefaturas a participar a la charla						X	O	O					
Diagnostico							X	O					
Realización de charla concientización sobre motivación laboral y comunicación efectiva a jefaturas del Área Técnica							X	O					
Evaluación									X	O			
Reunión/es técnicas										X	X	X	

* Actividad Hito



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



- ✓ Se recomienda el uso de recursos humanos de alumnos en práctica profesional, debido a la baja cantidad de profesionales del área en la institución.

Simbología

X: Tiempo Programado

O: Tiempo de Holgura



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Objetivos específicos	Actividad Hito	Metas	Indicadores	Medios de verificación
- Proporcionar estrategias de Gendarmería de Chile para mejorar la calidad de vida laboral en indicadores individuales de funcionarios de área técnica.	Preparación de una charla de concientización sobre motivación laboral y comunicación efectiva a jefaturas del Área Técnica	100% de la jefatura de Área Técnica se concienticen sobre motivación laboral y comunicación efectiva.	Ámbito de control: Resultado.	
			Dimensión: Calidad: La jefatura de Área Técnica evalúa la intervención realizada como “buena” o “muy buena”	Pauta de evaluación
			Eficacia: N° de charlas realizadas/N° de charlas propuestas x 100	Pauta de evaluación
			Eficiencia: N° de semanas utilizadas para realizar la intervención/ N° de semanas propuestas x 100	Pauta de observación simple.

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, año 2012



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Conclusiones

La propuesta realizada fue abarcando los ámbitos que existe probabilidad de intervención para el Trabajo Social y que tuvieron resultados preocupantes en los instrumentos, ya sean cualitativos o cuantitativos. Como se pudo apreciar, es una propuesta diferenciada para cada necesidad de los diferentes funcionarios, aunque en muchos puntos se llegan a convergencias por tener necesidades en común. Se utilizan distintas áreas profesionales en la intervención saliendo de lo psicosocial y esperando de esta manera poder abarcar de forma holística la calidad de vida laboral.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Bibliografía

➤ **Libros**

1. AnderEgg, E. (1999) Diccionario de Trabajo Social, Lumen. Buenos Aires, Argentina.
2. Ardila, R (2003) *Calidad de Vida: Una definición integradora*. Revista Latinoamericana de Psicología, Universidad de Colombia, Colombia.
3. Arostegui, I. (1998) *Calidad de Vida; Evolución del concepto y su influencia la Investigación y la Practica*. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca.
4. Chiang, M. Krausse, K. (2010) *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro Indicadores: satisfacción laboral, condiciones y Medioambiente del trabajo, organización e indicador Global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Horizontes Empresariales, Concepción – Chile.
5. Chiavenato, I. (2005) *Administración de Recursos Humanos*, Mc Graw – Hill. Bogotá, Santafé de Bogotá
6. Concha Cruz, A. (1994) *Historia de Chile*. Cuarta Edición. Universidad Austral, Valdivia, Chile.
7. Correa, Santiago, Puerta, Antonio (2002) *Especialización en Teoría, Métodos, y Técnicas de Investigación Social*. Arfo Editores, Colombia
8. Da Silva, M. (2006) *Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional*. Barcelona, Universitat de Barcelona.
9. Gómez – Vela, M. (1998) *Calidad de Vida; Evolución del Concepto y su Influencia en la Investigación y la Práctica*. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca.
10. Marín, A. García Ruiz, P. (2002) *Sociología de las Organizaciones*. McGraw – Hill. España.
11. Segurado, A (2002) *Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. Psicotherma, España.
12. Yáñez Andrade, J. (1999) *Antecedentes y Evolución Histórica de la Legislación Social de Chile entre 1906 y 1924*. Revista de Estudios Histórico – Jurídico. Valparaíso, Chile.



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



➤ Artículos

1. Departamento de Personal – Área de Reclutamiento y Selección (2011) *Manual de Inducción*. Dirección Regional, Gendarmería de Chile.
2. Pizarro, A (2010) *Estrés en Funcionarios Penitenciarios*. Gendarmería de Chile
3. Subsecretaría de Salud Pública (2011) *Estrategia Nacional de Salud Mental: Un Salto Adelante*. Ministerio de Salud, Chile.

➤ Páginas Web

1. Espinoza, M. (2006) “*Calidad de Vida en el Trabajo: Reflexiones en torno a las Inseguridad y Malestar Social*”. Temas Laborales N° 18. . http://www.dt.gob.cl/1621/articles-61006_temalab_18.pdf , visitado 10 de Mayo 2012
2. OMS(2011),http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html, visitado el 01 de Mayo de 2012.
3. Somavia, J(2003)<http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser007.pdf> visitado 06 Mayo 2012.

ANEXOS



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



Tabla 1.1 Matriz Necesidades Humanas

Necesidades según categorías existenciales	SER	TENER	HACER	ESTAR
Necesidades según categorías axiológicas				
SUBSISTENCIA	Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	Alimentación, abrigo, trabajo	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno vital, entorno social
PROTECCION	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	Sistema de seguros, ahorro, seguridad social, sistema de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	Contorno vital, contorno social, morada.
AFECTO	Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión voluntad, sensualidad humor.	Amistad, pareja, familia, animales domésticos, plantas.	Acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.
ENTENDIMIENTO	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales.	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar.	Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, familias.
PARTICIPACION	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto.	Derechos, responsabilidades, obligaciones atribuciones, trabajo.	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acortar, opinar.	Ámbitos de interacción, participativa, cooperativa, asociaciones, comunidades, vecindarios, familia.
OCIO	Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad.	Juegos, espectáculos, fiestas, calma.	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse,	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre,



Dirección Regional
Gendarmería de Chile



			jugar.	ambientes, paisajes.
CREACION	Voluntad, intuición, imaginación, racionalidad, autonomía, curiosidad.	Habilidades, destrezas, método de trabajo.	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	Ámbitos de producción y retroalimentación, espacios de expresión, libertad temporal
IDENTIDAD	Pertenencia, coherencia, diferencia, autoestima, asertividad.	Símbolo, lenguaje, hábitos, costumbre, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	Comprometerse, integrarse, confundirse, definirse, conocerse, actualizarse, crecer.	Entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
LIBERTAD	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	Igualdad de derechos.	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, mediar.	Plasticidad, espacio temporal.

Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, según Teoría de Necesidades Humanas de Manfred Max – Neef., año 2012



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*

Entrevista



- 1.- ¿Qué es para Ud., la calidad de vida laboral, y en que se ve reflejada?
- 2.-Bajo su percepción, ¿cómo considera la calidad de vida laboral en Gendarmería de Chile?
- 3.-Bajo su concepto de calidad de vida laboral, ¿de qué forma cree Ud., que se podría mejorar en su trabajo las condiciones de vida laboral?
- 4.- ¿Considera que la calidad de vida laboral varía según las distintas funciones dentro de Gendarmería de Chile? ¿Por qué?
- 5.- ¿Considera que Gendarmería de Chile toma en cuenta las proyecciones personales como por ejemplo estudio, trabajo, familia en el desarrollo dentro de la institución?



*Dirección Regional
Gendarmería de Chile*



Consentimiento Informado

Yo _____ funcionario de Gendarmería de Chile cumpliendo funciones como _____; manifiesto en forma voluntaria y sin ninguna presión o inducción que doy mi consentimiento para realizar una encuesta y/o entrevista para usos de investigación sobre la temática de calidad de vida laboral, la cual será anónima y solo utilizada para los fines especificados anteriormente.

Firma Funcionario
de Gendarmería de Chile