



UNIVERSIDAD
Gabriela Mistral
Facultad de Psicología

**Síndrome de Burnout: percepciones de factores
intervinientes en funcionarios de Gendarmería de Chile
de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios,
USEP, de la ciudad de Talca**

Seminario de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología

AUTORES : **Bernardita Godoy Echeverría.**
Romina Paredes Paredes.

DOCENTE GUÍA : **Marcela Gutiérrez Cocq.**

SANTIAGO, DICIEMBRE, 2017



UNIVERSIDAD
Gabriela Mistral
Facultad de Psicología

**Síndrome de Burnout: percepciones de factores
intervinientes en funcionarios de Gendarmería de Chile
de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios,
USEP, de la ciudad de Talca**

Seminario de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología

AUTORES : **Bernardita Godoy Echeverría.**
Romina Paredes Paredes.

DOCENTE GUÍA : **Marcela Gutiérrez Cocq.**

FIRMA : _____

SANTIAGO, DICIEMBRE, 2017

Dedicatoria

A mi mamá Cecilia, por ser mi amiga, compañera, ayudándome a crecer, con tu fortaleza, me has educado entregando todo lo necesario para alcanzar esta etapa, sin tu apoyo y amor nada de esto hubiera sido posible.

A mi abuelo materno José, el cual es un hombre honorable, confiando siempre en mí, apoyando cada uno de mis logros, por tu infinito cariño, enseñanzas y compañía.

A mi familia, han sido mi apoyo en cada decisión guiando cada paso en mi vida. También para Ariel.

Para mi madre, con amor.

A mis amadas hijas, Josefa y Antonia por todo su apoyo y amor en este tan largo proceso.

Las amo con todo mi corazón.

Para mi gran compañero Iván, por tu paciencia, tu amor, esta tesis es tanto mía como tuya, algo más que compartir y recordar.

Agradecimientos

Nos gustaría agradecer a nuestra profesora guía Marcela Gutiérrez Cocq, quien brindó su confianza y apoyo a lo largo de este proceso.

También debemos agradecer a la Dirección Regional de Gendarmería de Chile de la región del Maule, por otorgarnos las facilidades para desarrollar el presente trabajo y a todos los funcionarios de dicha institución que aceptaron participar en nuestro estudio. Además de Maria Luisa Pino por la gestión de facilitar la llegada a Gendarmería.

No podemos dejar de lado a nuestra querida Universidad UCINF, como la casa de estudios superiores donde iniciamos este desafío de formación profesional y a la Universidad Gabriela Mistral que nos recibió y acogió para poder hacer llegar a buen puerto nuestros sueños.

A Tania Andrade, por su incondicional apoyo en todo el proceso de esta tesina.

Y con mención especial para Ivan Vuskovic, que sin su ayuda y conocimientos la presente tesina no hubiera llegado a buen término. ¡gracias tío Ivan ;

Bernardita Godoy Echeverría y Romina Paredes Paredes

Índice

Contenido

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Índice.....	6
Resumen.....	10
Introducción.....	11
Planteamientos básicos	13
Formulación del problema de investigación	13
Relevancia	15
Pregunta de investigación:	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
Pregunta directriz	16
Capítulo 1 Antecedentes teóricos y empíricos	17
Relación entre estrés y Síndrome de Burnout.....	17
Desarrollo del concepto de Síndrome de burnout	17
Dimensiones del SBO según Maslach	21
Agotamiento Emocional	21
Despersonalización.....	21
Realización Personal.....	22
Modelos explicativos del síndrome de Burnout	23
Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio-cognitiva del Yo.....	24
Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social	24
Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional	25
Factores intervinientes en el SBO en funcionarios penitenciarios.....	25

Factores demográficos.....	26
Factores externos a la institución.....	26
Factores organizacionales.....	27
Ambiente laboral.....	28
Actitudes hacia el trabajo penitenciario.....	28
Factores sociales y familiares.....	28
Consecuencias individuales y organizacionales del Síndrome de burnout.....	29
• Consecuencias físicas y emocionales.....	29
• Consecuencias interpersonales.....	29
• Consecuencias actitudinales.....	29
• Consecuencias comportamentales.....	29
Estudios empíricos a nivel nacional.....	30
Capítulo 2 Referentes metodológicos.....	32
Capítulo 3 Resultados y análisis conclusivo.....	35
Resultados cuantitativos.....	35
Análisis descriptivo del perfil sociodemográfico de la muestra.....	35
Análisis descriptivo de los resultados asociados a las dimensiones que conforman el SBO y la prevalencia del mismo en la muestra analizada.....	36
Evaluación por dimensiones de acuerdo con criterio de percentiles.....	38
Resultados cualitativos.....	42
Capítulo 4 Discusión y conclusiones.....	53
Anexos.....	63
1.- Mapa conceptual de sobrecarga laboral.....	64
2.- Mapa conceptual de clima organizacional.....	65
3.- Mapa conceptual de consecuencias del SBO.....	66

4.- Mapa conceptual de factores protectores.	67
5.- Sistematización de la entrevista a O. G.	68
6.- Sistematización de la entrevista a M. J.	75
7.- Sistematización de la entrevista a P.	83
8.- Transcripción de entrevista a O. G.	95
9.- Transcripción de entrevista a M. J.	111
10.- Transcripción de entrevista a P.	129
Consentimiento informado Test MBI	154
Consentimiento informado entrevista	155
Cuestionario sociodemográfico	156
Test MBI-HSS	157

Índice de tablas y gráficos

Tabla 3.1	Escala de valoración de los ítems del MBI.....	36
Tabla 3.2	Prevalencia del síndrome de burnout en la muestra	38
Tabla 3.3	Promedio por ítems de la dimensión “Agotamiento Emocional”	38
Tabla 3.4	Dimensión “Agotamiento Emocional”, analizada por niveles.....	39
Tabla 3.5	Medidas de tendencia central dimensión “Agotamiento Emocional”.....	39
Tabla 3.6	Promedio por ítems de la dimensión “Despersonalización”	39
Tabla 3.7	Dimensión “Despersonalización”, analizada por niveles.	40
Tabla 3.8	Medidas de tendencia central de la dimensión “Despersonalización”. ...	40
Tabla 3.9	Promedio por ítems dimensión “Realización Personal”	41
Tabla 3.10	Dimensión “Despersonalización”, analizada por niveles.	41
Tabla 3.11	Medidas de tendencia central de la dimensión “Realización Personal”. ..	41

Resumen

El presente estudio presenta los resultados de una investigación acerca del Síndrome de burnout, enfocado en la percepción de los factores intervinientes en dicho proceso, por parte de quienes los sufren. En este caso en particular, el fenómeno fue analizado en funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca. se trata de un estudio mixto, el cual en su apartado cuantitativo utiliza el instrumento de medición *Maslach Burnout Inventory*, versión *Human Services* (MBI-HSS), aplicado a 45 funcionarios de Gendarmería de Chile. Los resultados de dicho instrumento se presentan en forma descriptiva y permiten identificar 3 casos que cumplen con los parámetros del síndrome, utilizado como criterio de inclusión en el desarrollo del apartado cualitativo, donde, mediante la utilización de entrevistas en profundidad, de tipo semiestructurada, las que fueron grabadas bajo consentimiento informado de los participantes y luego transcritas, para su análisis mediante codificación abierta y axial, estableciendo categorías y subcategorías, tales como el clima organizacional, la sobrecarga laboral, los factores protectores y las consecuencias del síndrome de burnout en distintas dimensiones de los sujetos.

Palabras clave: Síndrome de burnout, factores intervinientes, factores protectores.

Introducción

Resulta casi paradójico que la primera mención que existe en la literatura relativa al concepto de burnout, denominado en esa oportunidad como *staff burnout* proviene de una metáfora que utilizó Bradley (1969) para referirse a un fenómeno psicosocial que observó en oficiales de policía de libertad condicional, labor que en nuestro país corresponde a los miembros de Gendarmería de Chile.

Si bien, el término no se masificó en esos momentos, a partir de la década del setenta comienzan diversas investigaciones que describen el desgaste laboral que afecta o puede afectar a las personas cuyo trabajo se vincula al trato de personas y al sufrimiento humano, como lo describe Freudenberger (1973). Posteriormente Maslach (1982), al exponer ante la Asociación Estadounidense de Psicología, populariza el término, asociándolo a un síndrome de carácter tridimensional, compuesto por los constructos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se presentaría en contextos laborales donde se trabaja directamente con personas, también se puede mencionar que existe en esta interacción empleado cliente una cierta carga emotiva. A esta descripción se agrega posteriormente el enfrentamiento de un estrés laboral crónico, que sobrepasa las barreras y mecanismos de afrontamiento del sujeto.

Basado en las características del síndrome, en un principio los estudios se orientaron principalmente a ciertas áreas y tipos de trabajadores, como los de la salud, profesores y asistentes sociales, con posterioridad se fueron sumando diferentes profesiones a los estudios, entre las que se pueden mencionar a los guardias de prisiones, por entregar un nombre más neutral. La mayoría de las investigaciones se mantuvieron alejadas de nuestro país hasta hace un par de décadas, pero la preocupación creciente por los problemas que afectan a los trabajadores y por ende a la producción hicieron que cada vez más las mismas organizaciones y los gobiernos se abocaran a estudiar y prevenir las nuevas y diferentes afecciones vinculadas al ámbito laboral como el estrés laboral, el acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout, entre otros.

En este sentido, y como se expone más adelante en el presente estudio, se descubrió que en nuestro país ocurría algo similar a lo que pasaba a nivel internacional, es decir, el estudio del síndrome de burnout estaba circunscrito a un limitado grupo de trabajadores en

profesiones específicas, y en el caso de los Gendarmes, los estudios eran muy escasos y en su mayoría de carácter cuantitativo y los pocos de carácter cualitativo se orientaban a recoger la opinión de informantes claves, como por ejemplo, los dirigentes sindicales. Es en ese momento, cuando surge por parte de los investigadores la inquietud de abordar un estudio, dirigido a una profesión que reúne todas las características que se podrían considerar importantes en el desarrollo del síndrome de burnout, tales como el estrés laboral crónico, por el ambiente de peligrosidad de las cárceles y por la violencia real o latente a que se ven expuestos los Gendarmes, así como por otros factores relacionados a la estructura de la organización y al contacto permanente con personas que se encuentran en sufrimiento emocional.

Debido a las limitaciones de tiempo, económicas y a la envergadura de la organización, así como a las facilidades otorgadas por el mando regional de la institución, es que se decidió trabajar con funcionarios de una unidad específica de Gendarmería, la que corresponde a la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca, pero este estudio tenía cierta orientación particular, que requería la utilización de un enfoque mixto, por lo que previa aceptación voluntaria de los participantes, se midió la prevalencia del síndrome, a mediante el instrumento MBI-HSS y luego se ahondó en las percepciones de los factores que intervienen en él, a través de entrevistas en profundidad, para acceder desde la mirada de los propios afectados a sus propias vivencias del síndrome, a través de la sistematización de las entrevistas mediante codificación abierta y axial, lo que de manera novedosa permite acercarse a conocer la realidad subjetiva de los sujetos que sufren burnout.

El estudio consideró una parte teórica que entrega un primer acercamiento al fenómeno y otorga claridad sobre sus componentes y teorías asociadas, lo que permite realizar posteriormente la discusión de los resultados y extraer conclusiones de los mismos.

Volviendo al primer párrafo, este estudio representa una paradójica vuelta a los orígenes del burnout, pero más allá de la simple medición del mismo y de la evaluación de los datos duros, es una invitación a detenerse y preguntarse ¿Qué le sucede al otro?, ¿qué piensa?, ¿qué le aqueja y cómo lo percibe?

Planteamientos básicos

Formulación del problema de investigación

El trabajo habitual de los funcionarios de Gendarmería de Chile se desarrolla en un ambiente complejo, exigente y desgastante. Es así como ellos se encuentran expuestos a factores estresores ubicados en dos grupos principales y que se relacionan directamente con su trabajo. El primer grupo corresponde al ambiente laboral, que involucra el peligro constante al que se ven expuestos, la interacción que deben desarrollar con los internos y los eventos producto de las interacciones de los internos entre sí. El segundo grupo enfrenta al personal de Gendarmería con los aspectos organizacionales propios de su institución, esto es, la dotación de personal insuficiente, que conlleva un trabajo excesivo, trabajo por turnos cambiantes, realización de horas extraordinarias, exigencias de la superioridad, conflictos y ambigüedad en los roles, y otros aspectos asociados a la toma de decisiones, el apoyo de la jefatura y la carrera funcionaria y ascensos (Pizarro, 2008).

A nivel internacional estas aseveraciones son confirmadas en diversos trabajos que identifican como un estresor especialmente relevante el peligro constante en los centros penitenciarios (Castle & Martin 2006; Hernández-Martín et al, 2006; Milson, 2000; Cullen et al, 1985, citados en Álvarez et al., 2016), a lo que se agrega la carga emocional que implica el trato con los internos (Schaufeli & Peters, 2000, citado en Álvarez et al., 2016)

Por otra parte, los estudios de Moon y Maxwell (2004) indican que los factores propios del trabajo en centros penitenciarios pueden derivar en la manifestación del síndrome de burnout, entre otras consecuencias que afectan la salud psicosocial del sujeto, con implicancias a nivel organizacional, personal y familiar.

Este estudio pretende abordar de manera específica el síndrome de burnout, el cual se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización o cinismo y la baja realización personal, como resultado de un estrés laboral crónico en aquellas personas que desarrollan una labor que implica el trato directo y constante con otras personas, como es el caso de los gendarmes (Pizarro, 2008).

Dentro de las tres dimensiones del síndrome de burnout, en los funcionarios de Gendarmería de Chile, de acuerdo con el estudio realizado Álvarez et al. (2016), con gendarmes de la región de Arica y Parinacota, la dimensión que se presenta como un rasgo característico de esta profesión es la despersonalización, agregando la concordancia de su estudio en este punto con los realizados en Canadá y España. En este sentido, el presente estudio serviría como material de comparación con otros estudios nacionales e internacionales, especialmente en este componente de despersonalización, que además de representar, como se expuso con anterioridad, una característica de este trabajo, tiene grandes implicancias en el trato y el respeto de los derechos humanos de los internos por parte de los gendarmes como señala Castro (2006).

A la luz de estos antecedentes, resulta importante más allá de investigar la prevalencia del síndrome de burnout en los funcionarios de Gendarmería de Chile, el conocer la percepción de los factores intervinientes del síndrome de burnout y sus consecuencias, desde el punto de vista de los propios afectados, con la finalidad de acrecentar el conocimiento de los significados que ellos le atribuyen al síndrome, lo que podría ayudar a mejorar su diagnóstico individual y sugerir propuestas de intervención más focalizadas, las que implicarían un mejoramiento en la salud psicosocial de los mismos, así como mejoras en la propia organización, las que según Pizarro (2008), se traducirían en ahorro de recursos, aumento de la seguridad, mejora del desempeño laboral y las relaciones humanas.

Ante la imposibilidad de realizar un estudio de gran envergadura por limitaciones temporales, de costos y de accesibilidad, con la finalidad de acotar la muestra y debido a la buena disposición por parte de la Jefatura Regional de Gendarmería de la Región del Maule, es que se plantea realizar el estudio con los funcionarios de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de Gendarmería de Chile, en la ciudad de Talca y en concordancia con lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las percepciones de los factores intervinientes en el Síndrome de Burnout en funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca?

Relevancia

Es importante mencionar que la mayor cantidad de estudios realizados acerca del síndrome de burnout en funcionarios de Gendarmería de Chile, referidos en el apartado de Antecedentes Teóricos y Empíricos del presente trabajo, han sido de carácter cuantitativo, mientras que los pocos estudios cualitativos existentes a la fecha, encontrados por las investigadoras, se enfocan en entrevistas a informantes claves vinculados a la dirigencia sindical de dicha institución, en tanto que, la relevancia de la presente investigación radica en que enfoca su apartado cualitativo en obtener información acerca del síndrome de burnout y factores intervinientes, desde el discurso de los propios funcionarios de Gendarmería afectados.

Pregunta de investigación:

- ¿Cuáles son las percepciones de los factores intervinientes en el Síndrome de Burnout en funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca?

Objetivo general

- Describir las percepciones de factores intervinientes en el Síndrome de Burnout por funcionarios de Gendarmería de Chile del Centro de Cumplimiento Penitenciario de Talca.

Objetivos específicos

1. Categorizar grupos de funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca, según los niveles de Síndrome de Burnout.
2. Identificar percepciones de factores intervinientes en el Síndrome de Burnout, en funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca que presentan altos niveles de Síndrome de burnout.

Pregunta directriz

- ¿Los funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de la ciudad de Talca tendrán las mismas percepciones de los factores intervinientes en el síndrome de burnout en su realidad laboral, o estarán mediadas por situaciones ajenas a esta?

Capítulo 1 Antecedentes teóricos y empíricos

Relación entre estrés y Síndrome de Burnout

El estrés es un concepto comúnmente mal utilizado y se le asocia siempre una connotación negativa, pero el estrés es una reacción natural del organismo que lo prepara ante una situación nueva, como un signo de alerta. En este sentido es importante hacer la distinción del estrés positivo, denominado eustrés, que le permite al organismo enfrentarse a diversas situaciones, sin sufrir alteraciones. Su contraparte se denomina distrés, el cual reporta un exceso de esfuerzo por parte del organismo respecto de la situación que debe enfrentar, es decir, la persona se ve sobrepasada. Esto ocurre en la vida diaria y por lo tanto también en los ambientes laborales donde se pasa gran parte del tiempo, en este caso, el sujeto puede verse sometido a un estrés constante y verse superado cuando fracasan sus estrategias de afrontamiento o cuando es superado por las demandas del medio laboral, de manera continua y prolongada (Quiceno & Vinaccia, 2007). El problema es que el estrés laboral crónico puede derivar en el Síndrome de Burnout, en adelante SBO, por sus iniciales en inglés, muchas veces traducido como síndrome de estar quemado o quemarse en el trabajo (Gil-Monte 2005). Es necesario aclarar que el SBO es una manifestación del estrés, la cual no necesariamente tiene directa relación con la sobrecarga laboral, sino también, como se explicará más adelante, con la motivación o en este caso desmotivación y fatiga emocional que genere el trabajo al individuo (Moreno & Peñacoba, 1999).

Desarrollo del concepto de Síndrome de burnout

A partir de la segunda mitad del siglo XX, investigadores de diferentes áreas comienzan a desarrollar estudios relacionados con los trastornos físicos y psicológicos que afectan personas con motivo de su actividad laboral, debido al aumento de dichas afectaciones, las que tienen repercusión directa en tanto en individuo que las sufre como en la organización en que se desempeña, para el primero en términos de salud y para la segunda en términos de productividad y costos.

En lo que se refiere a las afecciones de carácter psicológico, se ha observado un aumento progresivo, y en especial el SBO ha sido causa de muchos estudios a partir de su descubrimiento o designación (Maslach & Leiter., 1997; Napione, 2011).

Según Maslach (2001), muchos trabajadores para los cuales su labor consistía en atender personas se sentían agotados al final de cada jornada y eventualmente esto se reflejaba en la calidad del servicio prestado, problema que era también apreciado por sus jefaturas, pero no existía una explicación para ello ni una forma de afrontarlo.

El primer acercamiento formal a este síndrome fue hecho por Freudenberger (1973), en base a su vivencia personal y observaciones realizadas a voluntarios que trabajaban con él en una clínica de toxicómanos, quienes tenían un gran compromiso por su labor, a pesar de lo cual progresivamente perdían la motivación, la energía y algunas veces caían en depresión. A este fenómeno Freudenberger lo caracterizó como un síndrome con el término “Burnout”, que correspondía al proceso de deterioro de la calidad de los cuidados profesionales por parte de quienes desarrollaban su labor directamente con el trato de personas con algún grado de sufrimiento, lo que generaba una relación laboral con exigencias sociales e interpersonales en tensión. (Freudenberger, 1973, Maslach & Leiter, 1997). En consecuencia, para Freudenberger (1974, citado en Contreras, 2014) corresponde a una “Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que se obtiene como resultado de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

A pesar de lo anterior, no fue hasta 1977 que Cristina Maslach, populariza el concepto al exponerlo en una convención y caracterizar sus síntomas como agotamiento psicológico, despersonalización en la relación con los demás y un sentimiento insatisfacción respecto del trabajo, siendo este resultado la respuesta a un estrés emocional crónico, este último asociado a las responsabilidades de asistencia a personas. En esas instancias, para Maslach (1976, citada en Contreras, 2014), el SBO corresponde a “un proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.”

Posteriormente agrega que el SBO afecta los valores y el espíritu de la persona al producirse un desajuste entre lo que se es, lo que se quiere ser y lo que en realidad se

está haciendo, en otras palabras, es un desajuste entre las necesidades de sujeto y las de la organización (Maslach & Leiter, 1997).

Para Maslach, las investigaciones continuaron orientándose al estudio de la activación emocional producto de relaciones interpersonales, su afrontamiento, manejo y adaptación a dichas activaciones. Para ello realizaron entrevistas a profesionales de áreas que podían tener más probabilidad de sufrir esta activación, específicamente con profesionales del área de la salud, en cargos de asistencia a personas. Una de las conclusiones de sus estudios señala que la activación emocional asociada a la atención de personas genera estrés y en algunos casos la falla en el afrontamiento puede generar efectos negativos tanto para el individuo como para la organización (Maslach & Jackson, 1984; Cordes y Dougherty, 1993). Entonces Maslach y Jackson (1981, citado en Contreras, 2014), redefinen su concepto del SBO como “una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia su entorno laboral, y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.”

En un principio y en forma mayoritaria, casi todos los estudios del SBO se orientaban a las profesiones relacionadas con el servicio y asistencia a los problemas de los clientes, aunque en forma paulatina esto se ha ido ampliando a otras actividades laborales que no necesariamente requieren o conllevan un trato directo con personas, esto producto de las mismas investigaciones, sin embargo los trabajos que implican atención directa de clientes o personas, donde además existen de manera implícita situaciones de alta activación emocional en el trato, son las profesiones o trabajos donde se presentan mayores probabilidades de desarrollar el SBO, entre las que se pueden mencionar las relacionadas con el área de la salud, la asistencia social, la atención psicológica y psiquiátrica y la educación, donde se conjugan los elementos de contacto intenso y demandante con personas, sobre todo en el aspecto emocional, y el inadecuado o inexistente apoyo por parte de la organización, lo que provoca una merma en el compromiso personal y profesional con la tarea a realizar (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001).

Si bien la mayor probabilidad de experimentar SBO se asocia a ciertas actividades, también existe una diferenciación en cuanto al sistema en que se desarrollan las mismas y con ello nos referimos al sector privado y al sector público. Este último es el

que se presenta más expuesto el desarrollo del SBO, dada la orientación más idealista de servicio público, con recursos más limitados que el sector privado y generalmente con mayores exigencias físicas y emocionales implicadas en la atención de sus beneficiarios y sus problemas. A lo anterior se agrega que a pesar de los recursos limitados existe una creciente demanda por mayor atención y mejor calidad de atención por parte de los servicios públicos, lo que hace más difícil cumplir con las expectativas de los beneficiarios, quienes descargan sus quejas con la persona que los atiende, quien muchas veces nada puede hacer por dar solución al problema de la persona que tiene en frente, lo que provoca gran tensión emocional, asociada muchas veces a sobrecarga de trabajo, lo que puede conducir al agotamiento emocional, cognitivo y físico, y que en forma crónica podría desencadenar el SBO (Shirom, & Ezrachi, 2003; Shirom y Shmuel, 2002).

A partir de los diferentes estudios, se acepta que el SBO corresponde a un proceso provocado por el estrés laboral crónico, es decir que no se presenta de manera repentina, sino que se trata de un proceso de aparición gradual de sus síntomas, hasta que la suma de ello configura el síndrome y se han descrito cinco elementos comunes en el SBO (Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001).

- Predominio de síntomas disfóricos (fatiga emocional y conductual y depresión).
- Énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Este síndrome sólo aparece asociado a contextos laborales.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.
- El desempeño deficiente en el trabajo ocurre por actitudes y conductas negativas.

Con el curso de los años la comunidad académica y científica ha debatido el concepto del SBO y aceptando las conceptualizaciones en la medida que se ha revisado la validez factorial de los estudios realizados, especialmente aquellos en que se utilizó un instrumento denominado “Maslach Burnout Inventory”, en adelante MBI, desarrollado por Christina Maslach, el que ha servido como ejemplo para el desarrollo de otros instrumentos para medir el SBO. (Maslach, 2003; Arthur, 1990; Cordes y Dougherty, 1993; Gil-Monte y Peiró, 1999a; Gil-Monte y Peiró, 1999b).

Dimensiones del SBO según Maslach

Respecto del SBO, Maslach, Leiter & Schaufeli, (2001) lo definen como un síndrome psicológico, debido a un estresor interpersonal que ocurre en el contexto laboral de carácter trifactorial, en el cual las dimensiones intervienen en diferente orden de acuerdo con diferentes teorías, y donde dichas dimensiones son el Agotamiento Emocional, la Despersonalización o Cinismo y falta de Realización Personal.

Agotamiento Emocional

Dimensión básica e individual del estrés en el SBO, descrita como la fatiga o falta de energía, tanto física como emocional, con la característica de que las personas se sienten incapaces de recuperarse a pesar de los periodos de descanso, es decir, existe un desequilibrio entre el cansancio experimentado y el trabajo realizado. La falta de energía se manifiesta de manera habitual, por lo que se hace difícil enfrentar nuevos desafíos, se pierde la motivación lo que puede causar sentimientos de frustración y tensión, todo esto como reacción a las demandas estresantes del trabajo. El sujeto tiene la sensación de que no puede ofrecer nada más. Como una forma de lidiar con esto comienzan a aparecer el distanciamiento cognitivo y emocional, que se traduce en la falta de involucramiento personal ante las necesidades de las personas que debe atender y aparecen síntomas como irritabilidad, quejas por la cantidad de trabajo y tiempo que conlleva, y una sensación de gran esfuerzo físico y psicológico, debido a la represión de las emociones frente a la situación laboral y pueden surgir manifestaciones como depresión, sentimientos de indefensión y desesperanza, apatía, ansiedad, pesimismo, hostilidad, etc. (Maslach & Leiter, 1997; Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001; Cordes y Dougherty, 1993).

Despersonalización

Dimensión del contexto interpersonal del SBO, también denominada Cinismo, se refiere al desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los compañeros de trabajo, actuando de manera distante e impersonal. Se comienza a tratar a las personas como objetos impersonales, como una forma de poner distancia entre sí mismo y las personas a las que atiende o que lo rodean en su trabajo, para

evitar el desgaste emocional que le implica. Para esto el sujeto se vale de la descalificación, la generalización, el desarrollo de actitudes rígidas y burocráticas, y la etiquetación, para tratar de hacer más manejables las demandas de las personas que atienden, sin embargo, a la larga esto deriva en conflictos interpersonales y el aislamiento del sujeto. Ahora bien, se debe entender que el distanciamiento en cierta medida corresponde a un elemento protector ante situaciones emocionalmente demandantes y en niveles moderados puede resultar beneficioso, en el caso del SBO se llega a extremos con consecuencias negativas para todos los involucrados (Jackson, Schwab & Schuler, 1986; Maslach y Leiter 1997; Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Realización Personal

Dimensión de auto evaluación con respecto al el trabajo en el SBO. Esta dimensión está relacionada con la evaluación que el propio sujeto hace de sí mismo en relación con el desempeño en su trabajo y los logros obtenidos, lo que en el SBO se expresa en una autoevaluación negativa, con sentimientos de falta de progreso, ineffectividad, dificultades en el desempeño de las tareas, las que ya no se ejecutan tan bien como en un comienzo, mientras que cada tarea nueva se vuelve abrumadora. El sujeto se siente menos competente y el grado de satisfacción con su labor, en su propia evaluación del esfuerzo invertido y la recompensa obtenida no les generan la satisfacción esperada. En general esta dimensión alude a la baja autoestima en relación con el trabajo y los sentimientos de insuficiencia asociados al mismo. Como respuesta a la falta de realización personal se desarrollan actitudes de omnipotencia, mayor proactividad, y cumplimiento de horas extraordinarias o asumiendo más labores con la finalidad de demostrar la aptitud para el cargo asignado, lo que con el correr del tiempo deriva en ansiedad y fatiga, lo que se suma a la percepción de poco reconocimiento. (Bakker, Demfrouiti & Schaufeli; Maslach y Leiter 1997; Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Aunque esta conceptualización trifactorial del SBO desarrollada por Maslach sigue siendo la base de la mayoría de las investigaciones, también ha tenido cuestionamientos pero es innegable el aporte al desarrollo del tema y es así como otros investigadores se han ocupado este fenómeno que ha trascendido a la comunidad de

angloparlante, por varias razones, primero porque se ha cuestionado la estructura trifactorial, lo que ha llevado a desarrollar otros modelos e instrumentos de medición del SBO que agregan o cambian dimensiones del mismo, para tratar de explicar su etiología, y luego porque se han cuestionado sus resultados al aplicarlos en diferentes contextos culturales. Interesante resultan los trabajos realizados por Gil-Monte y Peiró (1998), que no son una adaptación del test original y su análisis y validación factorial en diferentes países de habla hispana, sino la concepción por parte de Gil-Monte de un instrumento original de su autoría, concebido desde un principio en español. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Gil-Monte y Peiró 1998; Gil-Monte y Peiró, 1999a; Gil-Monte y Peiró 1999b).

Ahora bien, más allá de la diferencia en la composición factorial, hay ciertos elementos en los que existe acuerdo, que son característicos del SBO (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Gil-Monte, 2002; Schaufeli et al., 2001), estos son:

- Es la respuesta a un estrés crónico de origen principalmente laboral derivado de las relaciones profesional-cliente y profesional-organización, y dicha respuesta obedece a un inadecuado mecanismo de afrontamiento del estrés, como forma de autoprotección.
- Que dicho estrés ocurre en cualquier tipo de ocupación cuando se conjugan altas demandas y recursos limitados, lo que lleva al agotamiento y la desmotivación.

Modelos explicativos del síndrome de Burnout

No existe un único modelo para tratar explicar el SBO y diversos modelos han sido agrupados de diferentes maneras. Algunos de estos consideran los antecedentes y consecuencias del mismo como variables a tener en cuenta en la investigación de la etiología del SBO, partiendo siempre desde los componentes enunciados por Freunderberger y Maslach (Gil-Monte & Marucco, 2006).

Estos modelos, según Gil-Monte y Peiró (1997), amparados por el paradigma psicosocial se pueden clasificar en tres grupos. En el primer grupo se incluyen todos los modelos relacionados con la teoría socio-cognitiva del Yo, el segundo grupo considera los modelos elaborados desde la teoría del intercambio social y el tercer grupo considera los modelos desarrollados a partir de la teoría organizacional.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría socio-cognitiva del Yo

Todos ellos están amparados en las ideas de Albert Bandura, considerando dos premisas, la primera de ellas afirma que la cognición de los individuos influye en lo que perciben y lo que hacen, pero a su vez las consecuencias de las acciones propias y las observadas en otros, van modificando las cogniciones propias. Para la segunda premisa, Bandura plantea que la autoconfianza determina el empeño en la consecución de los objetivos de cada sujeto y la facilidad o dificultad en su consecución y algunas reacciones emocionales asociadas a este proceso.

En estos, la explicación de la aparición y desarrollo del SBO se ampara en las variables relacionadas con el Self, o la propia concepción que el sujeto tiene de sí mismo, donde cobran relevancia el autoconcepto, autoconfianza y autoeficacia, entre otros, y para ello analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción como el papel que desempeña el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano (Quiceno & Vinaccia, 2007).

Entre los modelos más destacados en este apartado se encuentran, el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993) y el modelo de Pines (1993), para todos los cuales la autoeficacia percibida es fundamental en el desarrollo del SBO, y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), que plantea que el desarrollo del SBO dependería principalmente de la autoconfianza profesional y cómo influye en la realización laboral.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social

Están amparados por el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) que consideran los principios equidad y el modelo de Hobfoll y Freedy (1993) desde la conservación de los recursos. Ambos modelos establecerían que la etiología del SBO estaría ligada a las percepciones que tiene el sujeto de falta de equidad o de ganancia en comparación con otros sujetos.

Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional

En este grupo se encuentran el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter y el modelo de Modelo de Winnubst (1993).

En el primer modelo toma relevancia para el desarrollo del SBO, las disfunciones del rol, sobrecarga laboral y pobreza de rol, en cambio Winnubst resalta la estructura organizacional, cultura y clima. Por lo cual estos modelos entienden al SBO como una respuesta al estrés laboral y las estrategias empleadas ante el síndrome, el cual surge cuando fallan las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral percibido. En este sentido, las cogniciones y emociones del sujeto son variables mediadoras entre el estrés percibido y sus respuestas actitudinales y conductuales.

Factores intervinientes en el SBO en funcionarios penitenciarios

Siguiendo la conceptualización de Gil-Monte (2003) y Gil-Monte & Peiró (1997), citados por Álvarez et al. (2016), el SBO no es una representación del estrés, sino una forma de reacción del individuo al estrés de carácter crónico, en el ámbito laboral, en el cual el trabajo demanda la interacción personal con los usuarios. A partir de lo expuesto, se justifica el estudio de los estresores laborales en el contexto de la labor penitenciaria y su incidencia en el desarrollo del SBO.

Diversos autores concuerdan que el trabajo penitenciario es de manera objetiva altamente estresante (Anson y Bloom, 1988; Clemente, 1995; Garrido, 1985; Martínez, 1995, citados por Hernández-Martín, 2006, p.601).

Pizarro (2008) señala que este trabajo se desarrolla en un ambiente complejo y demandante tanto en lo físico, como en lo emocional y social y el mismo autor, citando a Serter (2006) hace la asociación de este trabajo en particular con diversas reacciones negativas tales como problemas cardiacos, altas tasas de hipertensión, úlceras, abuso de sustancias y alto ausentismo laboral. Estos hechos los aborda Pizarro (2008) y en el primer artículo dedicado desde el ámbito penitenciario nacional, estudia las causas del estrés en esta labor, tomando como referencia estudios internacionales ya que en esos momentos no existían en nuestro país, señalando las principales causas de estrés en dicha profesión, las que operacionaliza y categoriza, de las cuales se rescatan:

Factores demográficos

Dentro de este apartado se consideran la edad, antigüedad laboral, sexo, nivel educacional y raza.

- **Edad y antigüedad:** Lindquist & Whitehead (1986), citados por Pizarro (2008) afirman que los niveles de estrés de los funcionarios penitenciarios disminuyen a mayor edad y antigüedad laboral. En el mismo sentido, Durán (2001), señala que numerosos estudios afirman que los niveles del SBO varían en función de la edad, la experiencia y el estatus laboral. Una explicación a lo anterior la ofrece Maslach (1982), argumentando que ello podría explicarse por la mayor experiencia y desarrollo en el tiempo de nuevas y mejores formas de afrontamiento.
- **Nivel educacional:** de acuerdo con Morgan et al. (2002), citados por Pizarro (2008), las investigaciones sugieren una relación inversa entre los niveles de estrés y el nivel educacional. Esto podría explicarse por la mayor cantidad de recursos con que cuenta el sujeto.
- **Género:** En este punto los estudios difieren en sus resultados, lo que podría explicarse en las diferencias de socialización que se hacen respecto del género en el ámbito laboral, que definen los roles y las interacciones respecto de cada género (Durán, 2001).
- **Raza:** Si bien Pizarro (2008) señala estudios enfocados en esta variable, haciendo referencia específica a la raza negra, la realidad nacional no la considera por no ser pertinente.

Factores externos a la institución

- **Escaso reconocimiento social:** El trabajo como funcionario de prisiones tiene un bajo estatus social y muchos de los que allí laboran no eligieron dicho trabajo como primera opción (Schaufeli & Peeters, 2000). De igual manera, los estudios de Arroyo, Lopez & Lacal (2004) y Delprino (2006), citados por Pizarro (2008), señalan la percepción de los trabajadores penitenciarios del desconocimiento y valoración de su labor.
- **Bajo sueldo:** la percepción de un nivel de sueldo justo se relaciona con el bienestar laboral (Schaufeli & Peeters, 2000). El bajo sueldo está considerado como una fuente de estrés entre los funcionarios penitenciarios (Finn, 2000).

Factores organizacionales

- **Personal insuficiente:** un fenómeno común a los funcionarios penitenciarios de diferentes lugares del mundo sería la insuficiencia de personal, como lo señala Finn (2000).
- **Horas extraordinarias y trabajo excesivo:** A partir de lo enunciado en el punto anterior, se puede relacionar la escasez de personal con la sobre exigencia laboral, traducida en recarga horaria y de trabajo (Schaufeli & Peeters, 2000).
- **Trabajo por turnos:** El trabajo por turnos, impacta directamente en la vida familiar y social del personal penitenciario (Finn, 2000). Ahora bien, resulta inevitable en una profesión como está el tener que trabajar por turnos, pues la labor así lo demanda, pero la falta de personal intensifica esta variable.
- **Exigencias de los supervisores:** La estructura jerárquica de las organizaciones penitenciarias y las jefaturas en particular, generan excesivo control hacia los funcionarios, generando estrés en estos (Arroyo, López, & Lacal, 2004).
- **Conflicto de rol:** según Finn (2000) en el ámbito penitenciario el conflicto de rol surge cuando los funcionarios deben conciliar las responsabilidades de custodia (mantener la seguridad, como evitar escapes y peleas de reclusos) con sus funciones apoyo a la reinserción social (ayudar a los reclusos a rehabilitarse). Los conflictos de rol junto a la ambigüedad de rol son citados como unos de los estresores laborales más importantes, incluido el ámbito penitenciario (Cordes & Dougherty, 1993; Schaufeli & Peeters, 2000).
- **Ambigüedad de rol:** Se refiere a la incertidumbre creada por los supervisores que esperan que los oficiales hagan todo de acuerdo con el reglamento mientras que igualmente saben que los funcionarios deben ser flexibles y usar el juicio en sus interacciones con los reclusos (Finn, 2000).
- **Falta de participación en la toma de decisiones:** este factor se traduce en la escasa autonomía del funcionario en su trabajo, y en un factor de estrés en el mismo (Arroyo, López, & Lacal, 2004).
- **Apoyo de la jefatura:** entendido como el grado en el que sus jefes ayudan y animan al funcionario para crear un buen clima laboral, en caso contrario se genera

desconfianza y estrés (Arroyo, López, & Lacal, 2004).

- **Asensos en la carrera funcionaria:** en un estudio sobre las condiciones de trabajo en los centros penitenciarios españoles, realizado el año 1995, por un grupo de expertos de la salud, se destacó la opinión de disgusto de los funcionarios por la falta de promoción profesional (Arroyo, López, & Lacal, 2004), resultado extrapolable a la realidad nacional.

Ambiente laboral

- **Peligrosidad e interacción con los reclusos:** La amenaza de violencia y la violencia real entre reclusos y contra los propios funcionarios, cometida por los internos, además de las demandas y manipulación por parte de los mismos son condiciones que pueden causar estrés (Finn, 2000).
- **Conflictos con pares:** Una fuente recurrente de estrés son los conflictos y hostilidad entre compañeros de trabajo (Finn, 2000; Schaufeli & Peeters, 2000).

Actitudes hacia el trabajo penitenciario

- **Compromiso:** Porter & Lawler (1965), citado por Gallardo & Sandoval (2014), lo definen como “el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores” (p. 32).
- **Satisfacción laboral:** Según Locke (1976), citado por Gallardo & Sandoval (2014) es definida como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador.

Factores sociales y familiares

- **Apoyo social:** El apoyo social tendría efectos positivos en el bienestar de los individuos. Esto sucede al funcionar como un modulador o moderador entre el estrés laboral y los efectos patogénicos de los eventos estresantes (Cordes & Dougherty, 1993). En este mismo sentido el apoyo social de los compañeros de trabajo se ve complementado por el apoyo familiar (Leiter, 1990; citado por Guillén & Santamaría, 1999).

Consecuencias individuales y organizacionales del Síndrome de burnout

A partir de las investigaciones de Kahill (1988), Cordes & Dougherty, (1993) clasifican las consecuencias del SBO en cuatro categorías:

- **Consecuencias físicas y emocionales**

Dentro de las posibles consecuencias físicas se encuentran fatiga, insomnio, dolores de cabeza y problemas gastrointestinales (Kahill, 1988) y dentro de las consecuencias emocionales se pueden incluir sentimientos de baja autoestima, sentimientos de desamparo, ansiedad, irritabilidad o depresión (Jackson & Maslach, 1982; Kahill 1988).

- **Consecuencias interpersonales**

La gran mayoría de los estudios del SBO se han ocupado de las consecuencias negativas a nivel laboral, pero existe el reconocimiento y la preocupación por el deterioro provocado en las relaciones familiares y sociales no vinculadas al trabajo por parte de las personas que sufren el SBO. Transversalmente se pueden nombrar el aislamiento y reducción de la socialización, mal humor, impaciencia y como consecuencia de ello se empobrecen las relaciones familiares y laborales (Jackson & Maslach, 1982).

- **Consecuencias actitudinales**

Estas involucran el desarrollo de actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo, la organización y a sí mismos. En general baja el compromiso hacia el trabajo y la organización. Estas actitudes rebasan el ámbito familiar y pueden provocar actitudes negativas del círculo familiar hacia el trabajo (Jackson & Maslach, 1982).

- **Consecuencias comportamentales**

El SBO puede provocar ausentismo o abandono de puesto de trabajo (Jackson, Schwab, & Schuler, 1986), renuncia (Firth & Britton, 1989), baja en la calidad y cantidad de la producción (Maslach & Jackson, 1985), y además puede hacer aparecer conductas de abuso (drogas, alcohol, tabaco), (Cordes & Dougherty, 1993).

Estudios empíricos a nivel nacional

Pizarro (2008), publica en la Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios, el artículo “Estrés en funcionarios penitenciarios”, con el objetivo de explorar y analizar el estado del arte respecto al estrés laboral en funcionarios penitenciarios que trabajan al interior de los recintos penales, aportando de manera breve pero precisa sobre los conceptos de estrés y burnout, sus escalas de evaluación, especialmente del segundo, y el estrés y los factores asociados a sus causas, de acuerdo a la literatura, para trabajo específico que realizan los funcionarios penitenciarios, para terminar con los programas de prevención y tratamiento del estrés. Lo destacable de este trabajo, además de su direccionamiento y facilidad de comprensión, es que nace desde el interior del propio sistema organizacional, ya que Pizarro, para ese entonces se desempeñaba como psicólogo penitenciario en el Centro de Detención Preventiva de Vallenar.

Contreras, (2014) exploró la relación entre las variables de Mobbing, Burnout y Apoyo Social en 82 funcionarios de Gendarmería de diferentes Centros Penitenciarios de la región del Maule, en un estudio descriptivo-correlacional de carácter transversal, utilizando instrumentos como el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO, el “Maslach Burnout Inventory”, versión S20-23 de Meliá y Peyró, con 15 ítems, y la Escala Multidimensional de Percepción de Apoyo Social. Como hallazgos, se encontró que en su mayoría, los funcionarios tienen una percepción de gran variedad de actitudes o acciones violentas hacia ellos o sus compañeros, asociadas a situaciones puntuales, donde un rol importante juega algún superior de la víctima en cómo se extiende este fenómeno en la organización. Además, como resultado encontraron correlaciones significativas entre la violencia psicológica y las dimensiones de burnout, las que se hacen más fuertes en la medida que aumenta la intensidad percibida. Por otra, no se encontraron correlaciones significativas de ninguna variable con los años de servicio o edad de los funcionarios. Es dable hacer notar que, si bien se trata de un grupo de gendarmes de la misma región, como plantean, no todos corresponden a un mismo Centro Penitenciario, lo que influye directamente en los componentes del ambiente laboral y los factores organizacionales, los que varían de un Centro Penitenciario a otro.

Güilgüruca y Herrera-Bascur (2015) con el fin de examinar la influencia de las políticas de recursos humanos en variables de salud laboral como engagement y satisfacción laboral, evaluaron a 80 funcionarios del Centro de Cumplimiento Penitenciario Femenino de la ciudad de Iquique, encontrando que el 77% y 88%, presentan entre moderado y alto engagement y moderada y alta satisfacción laboral respectivamente y agregan que el 24% de la varianza del engagement de los funcionarios, es explicada por las políticas orientadas a promover los Intereses Personales, mientras que el 32 % de la varianza de la satisfacción laboral es explicada por las políticas de autoeficacia e intereses personales, en base a lo que afirman que las políticas de recursos humanos tienen un rol relevante y necesario a la hora de modificar y mejorar los estados de salud laboral de funcionarios de este sector público.

Álvarez et al. (2016), realizaron un estudio sobre el síndrome de Burnout y su asociación con el estrés laboral en 290 funcionarios de prisiones de la región de Arica y Parinacota, para lo cual utilizaron el instrumento “Maslach Burnout Inventory” (MBI-HSS), encontrando una alta prevalencia de síndrome entre los participantes. Por otro lado, resaltan la importancia de la dimensión de despersonalización en la muestra, rasgo distintivo de este trabajo en Chile y acorde con la evidencia empírica disponible de estudios en otros países.

Otras investigaciones relacionadas dignas de mencionar son, la presentada por Cárdenas (2012), que a través del modelo desequilibrio esfuerzo–recompensa, estudia el estrés laboral, en una muestra de funcionarios de gendarmería del Centro de Detención Preventiva Santiago Sur y el trabajo de investigación realizado por Barra y Sotelo (2016), donde a través de un enfoque mixto, cualitativo-cuantitativo, hace una aproximación hacia el fenómeno del síndrome de burnout y a las condiciones laborales de los funcionarios de Guardia Armada de Gendarmería de Chile del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto.

Capítulo 2 Referentes metodológicos

Tipo de estudio

Corresponde a una metodología mixta, la que en su apartado cuantitativo será descriptivo, ya que busca medir niveles de Síndrome de Burnout, además de rescatar, mediante un cuestionario de elaboración propia, las variables sociodemográficas género, edad, años de servicio, estado civil e hijos. Por otro lado, se utilizó una metodología de diseño cualitativo para acceder en profundidad a respuestas y comprensión del fenómeno, por sus características de adaptabilidad, que permite su ajuste a nuevos conocimientos (Taylor & Bogdan, 1986).

Diseño de estudio

Debido a que la investigación se realizará en un tiempo específico, sin una continuidad, su diseño es de carácter transversal y no experimental, por cuanto no existe manipulación de las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Población

Corresponde a 80 funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de la ciudad de Talca.

Muestra

Para el apartado cuantitativo, debido a restricciones impuestas por la Dirección Regional de Gendarmería, solamente se podía acceder a ejecutar un máximo de 45 test, por lo anterior, la muestra quedó conformada por 45 funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de la ciudad de Talca. El tipo de muestreo es no probabilístico, casual, ya que se utiliza como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso, la muestra se integra por voluntarios, unidades muestrales que se obtienen en forma casual (Azorín & Sánchez-Crespo, 1994).

Para el apartado cualitativo, 5 sujetos cumplían con los criterios de inclusión, pero dos de ellos se encontraban con licencia médica, por lo tanto la muestra (por conveniencia) quedó conformada por 3 sujetos que accedieron voluntariamente a participar del estudio.

Criterios de inclusión para el apartado cuantitativo:

- Ser funcionario de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de la ciudad de Talca.
- Realizar labores operativas.

Criterios de inclusión para el apartado cualitativo:

- A los criterios anteriores se agregó el presentar SBO, de acuerdo con la medición realizada en la primera etapa del estudio.

Unidad Muestral

Corresponde a cada uno de los funcionarios de Gendarmería de Chile de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de la ciudad de Talca, que participan del estudio.

Procedimientos para recolección de datos

En su apartado cuantitativo, para la variable Síndrome de Burnout se utilizó el instrumento “Maslach Burnout Inventory” o MBI, versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1986), validado en Chile (Olivares, 2009), el que consta de 22 ítems, distribuidos en tres escalas denominadas Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP), las que se valoran de acuerdo a la ocurrencia de la afirmación propuesta con 7 valores (0 “Nunca”, 1 “Pocas veces al año o menos”, 2 “Una vez al mes o menos”, 3 “Unas pocas veces al mes o menos”, 4 “Una vez a la semana”, 5 “Pocas veces a la semana”, 6 “Todos los días”). También se utilizará un cuestionario de elaboración propia para obtener las variables sociodemográficas género, edad, años de servicio, estado civil e hijos.

En el apartado cualitativo la técnica utilizada es la entrevista en profundidad, de tipo semiestructurada, mediante la que se pretende conocer las percepciones de los sujetos en estudio, interpretaciones, y significaciones con respecto a los factores que inciden en el desarrollo del Síndrome de Burnout. La entrevista semi-estructurada contiene preguntas abiertas lo que otorga mayor libertad a las personas entrevistadas en la forma de responder, pero existe una lista o pauta de preguntas, que focalizan las consultas en áreas temáticas como el concepto subjetivo de estrés laboral y los factores que intervienen en el mismo, la cronicidad y cómo ello se asocia al SBO y sus consecuencias en los ámbitos físicos, emocionales y conductuales, a nivel personal, familiar y laboral.

Aspectos éticos relacionados con la recolección de datos

Quienes participaron en esta investigación entregaron un consentimiento firmado de autorización, previa entrega de información sobre la finalidad del estudio y la condición de confidencialidad en el manejo de los datos entregados, formato del mismo que se adjunta en el apartado “Anexos”.

La información obtenida fue manejada, analizada e interpretada de manera única y exclusiva por las investigadoras a cargo y su supervisora académica y todos los resultados fueron presentados en términos de cifras y citas, sin identificación de los participantes.

Estrategia de análisis de datos

Para el apartado cuantitativo, se utilizó estadística descriptiva, mediante el software Excel del paquete de Microsoft Office, versión 2016, en español.

Para el apartado cualitativo, se realizaron grabaciones de las entrevistas, las que luego fueron transcritas y se utilizó el procedimiento de análisis de discurso, mediante codificación abierta y axial, amparadas desde la Teoría Fundamentada de Glaser & Strauss (1967)

Capítulo 3 Resultados y análisis conclusivo

Con el fin de organizar la presentación de los resultados encontrados según los objetivos planteados en este estudio, este capítulo se ha ordenado en dos partes. En la primera se presentan los resultados obtenidos para describir al funcionario de Gendarmería según las características sociodemográficas. En la segunda parte se presentan los resultados asociados a las dimensiones que conforman el SBO y la prevalencia del mismo en la muestra analizada.

Resultados cuantitativos

Análisis descriptivo del perfil sociodemográfico de la muestra.

Sexo

La muestra estaba constituida por un total de 45 personas, de las cuales 29 pertenecían al género masculino, lo que equivale a un 64,44 %, mientras que los restantes 16 casos correspondían al género femenino, equivalentes al 35,56 %.

Edad.

El promedio de edad de la muestra es de 35,8 años, donde el valor máximo es de 47 años, mientras que el valor mínimo es de 26 años.

Al dividir la muestra en tres rangos etarios, en el primer rango de los 20 a los 29 años de edad se presentaron 7 casos (15,6 %); en el segundo rango de los 30 a los 39 años de edad se presentaron 24 casos (53,3 %) y en el último rango, de los 40 a los 49 años de edad se presentaron 14 casos (31,1 %).

Años de servicio.

El promedio de años de servicio de la muestra es de 14,4 años, donde el valor máximo es de 27 años, mientras que el valor mínimo es de 4 años.

Considerando que la carrera del funcionario de Gendarmería de Chile tiene una duración de 30 años, se dividió la muestra en tres rangos, en el primer rango de los 0 a los 10 años de servicio se presentaron 16 casos (35,6 %); en el segundo rango de los 11 a los 20 años

de servicio se presentaron 20 casos (44,4 %) y en el último rango, de los 21 a los 30 años de servicio se presentaron 9 casos (20,0 %).

Funcionarios con Hijos

Los resultados indican que 40 funcionarios tienen hijos, lo que equivale al 88,9 % del total de la muestra, en tanto que los 5 restantes no tienen hijos, lo que equivale al 11,1%.

Estado civil

Con respecto a este punto, 25 funcionarios indicaron estar casados, lo que corresponde al 55,6%, 19 respondieron solteros, lo que equivale al 42,2%, mientras que, en un solo caso, equivalente al 2,2%, la respuesta correspondió al estado civil de separado o anulado.

Análisis descriptivo de los resultados asociados a las dimensiones que conforman el SBO y la prevalencia del mismo en la muestra analizada.

Para lograr precisar el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout en la muestra, se aplicó el instrumento Maslach Inventory Burnout (MBI), versión HSS que contiene variables observables y medibles que permiten precisar los niveles de prevalencia del síndrome. Los factores que mide el instrumento son el agotamiento emocional (AE), la despersonalización (D) y la realización personal en el trabajo (RP).

El instrumento utilizado tiene una escala Likert donde se asigna una puntuación de cero a seis. La sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los factores, determinan el nivel de prevalencia del síndrome, en rangos bajo, medio y alto, según el caso, como se grafica en la Tabla 3.1.

Tabla 3.1 Escala de valoración de los ítems del MBI

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

Fuente: Extraído de Maslach & Jackson, *The Maslach Burnout Inventory*, (1986), P. A., California.

La dimensión agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la dimensión despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la dimensión realización personal en el trabajo (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás. Puntuaciones altas, en las dos primeras dimensiones y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

Prevalencia del SBO, criterio de percentiles

De acuerdo con el manual del MBI-HSS, se recomienda dividir la muestra en tres grupos de igual tamaño, para ello se calculó el percentil 33 y 66 para la muestra, obteniendo nuevos puntos de corte (alto, medio y bajo) propios de la muestra en estudio, para las tres dimensiones del SBO.

Los puntos de corte obtenidos consideran para la dimensión de Agotamiento emocional que una puntuación de 29 o superior representa un nivel alto, entre 17 y 28 nivel medio, y por debajo de 16 nivel bajo. En la subescala de Despersonalización, una puntuación mayor de 12 representaría nivel alto, entre 5 y 11 nivel medio, y por debajo de 4 nivel bajo. Las puntuaciones en la subescala de Realización personal en el trabajo tienen una evaluación opuesta a las anteriores, y entre 0 y 28 puntos se considera nivel bajo de realización personal, entre 29 y 36 nivel medio y de 37 hacia arriba nivel alto.

De acuerdo con estos criterios, en relación con la dimensión Agotamiento Emocional, de la muestra estudiada 14 personas (31,1%) presentaron niveles altos de agotamiento emocional, 15 personas (33,3%) se encontraban en el nivel medio y 16 personas (35,6%) se ubicaron en el nivel bajo.

De igual manera, en relación con la dimensión Despersonalización, de la muestra estudiada 12 personas (26,7%) presentaron niveles altos, 16 personas (35,6%) se encontraban en el nivel medio y 17 personas (37,8%) se ubicaron en el nivel bajo.

Por último, en relación con la dimensión Realización Personal, 14 personas (31,1%) presentaron niveles altos de realización personal, 13 personas (28,9%) se encontraban en el nivel medio y 18 personas (40,0%) se ubicaron en el nivel bajo.

Para establecer la presencia de SBO se consideran a los sujetos que presentan puntuaciones altas de agotamiento emocional y despersonalización, a la vez que

puntuaciones bajas de realización personal, lo que con de acuerdo con los puntos de corte propuestos establecidos en el estudio, arrojó 5 sujetos en esta categoría, lo que corresponde al 11,1 %, los cuales presentarían SBO. (Tabla 3.2)

Tabla 3.2 Prevalencia del síndrome de burnout en la muestra

Puntos de corte	Percentiles		
	AE	D	RP
Bajo	≤16	≤4	≤28
%	35,6	37,8	40,0
Medio	17-28	5-11	29-36
%	33,3	35,6	28,9
Alto	≥29	≥12	≥37
%	31,1	26,7	31,1

Fuente: elaboración propia

Evaluación por dimensiones de acuerdo con criterio de percentiles

Agotamiento emocional:

La dimensión agotamiento emocional valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Se considera este factor como la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, lo cual trae como consecuencia una baja productividad, incapacidad de tolerar momentos de frustración, depresión y moral baja, entre otras. Esta dimensión del MBI cuenta con nueve afirmaciones (Ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20) ítems a puntuar entre 0 y 6, con un máximo de 54 puntos. Los ítems que lo componen se aprecian en la Tabla 3.3.

Tabla 3.3 Promedio por ítems de la dimensión “Agotamiento Emocional”

Item	Descripción	Promedio
01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	4
02	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado/a.	4
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo.	3
06	Trabajar con gente todo el día es realmente un esfuerzo para mí.	1
08	Me siento “quemado” por mi trabajo.	2
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	2
14	Siento que estoy trabajando demasiado duro en mi trabajo.	3
16	Trabajar directamente con gente me produce estrés	2
20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	2

Fuente: elaboración propia.

Respecto de la dimensión “Agotamiento Emocional”, los resultados obtenidos permiten visualizar que la mediana de muestra se encuentra en los 25 puntos en la escala de medición y la moda presenta igual valor (Tabla 3.5) y el número de casos y su representación se aprecia en la Tabla 3.4.

Tabla 3.4 Dimensión “Agotamiento Emocional”, analizada por niveles.

Nivel	Rango	Número de casos	Porcentaje
Bajo	Menor a 16	16	35,6 %
Medio	17-26	11	24,4 %
Alto	Mayor a 27	18	40,0 %

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3.5 Medidas de tendencia central dimensión “Agotamiento Emocional”.

Promedio	Moda	Mediana
24	25	25

Fuente: elaboración propia.

Despersonalización

La dimensión Despersonalización valora el grado en que cada sujeto reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Esta dimensión del MBI cuenta con cinco afirmaciones (Ítems 5,10,11,15,22) ítems a puntuar entre 0 y 6, con un máximo de 30 puntos. Los ítems que lo componen se aprecian en la Tabla 3.3.

Tabla 3.6 Promedio por ítems de la dimensión “Despersonalización”

Item	Descripción	Promedio
05	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.	1
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que comencé en este trabajo.	2
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	2
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a algunas de las personas a las que tengo que atender en mi trabajo	1
22	Siento que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	2

Fuente: elaboración propia.

Respecto de la dimensión “Despersonalización”, los resultados obtenidos permiten visualizar que la mediana de muestra se encuentra en los 7 puntos en la escala de medición y la moda presenta un valor igual a 12 (Tabla 3.8) y el número de casos y su representación se aprecia en la Tabla 3.7.

Tabla 3.7 Dimensión “Despersonalización”, analizada por niveles.

Nivel	Rango	Número de casos	Porcentaje
Bajo	Menor a 6	20	44,4 %
Medio	7-12	18	40,0 %
Alto	Mayor a 13	7	15,6 %

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3.8 Medidas de tendencia central de la dimensión “Despersonalización”.

Promedio	Moda	Mediana
8	12	7

Fuente: elaboración propia.

Realización personal en el trabajo

La dimensión Realización Personal valora la percepción acerca de la realización en el trabajo. Se considera este factor como la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo.

Esta dimensión del MBI cuenta con ocho afirmaciones (Ítems 4,7,9,12,17,18,19,21) ítems a puntuar entre 0 y 6, con un máximo de 48 puntos. Los ítems que lo componen son: Para el análisis de este factor se invierte la fórmula que presentan las dos dimensiones anteriores, lo que significa que, a menor puntuación en cada ítem en la escala de medición, se considera la presencia de una mayor falta de satisfacción laboral, mientras que a mayor puntuación es menor la falta de realización laboral en cada caso. Los ítems que lo componen se aprecian en la Tabla 3.9.

Tabla 3.9 Promedio por ítems dimensión “Realización Personal”

Ítem	Descripción	Promedio
04	Puedo entender fácilmente como se sienten las personas que atienden en mi trabajo.	5
07	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	4
09	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	4
12	Me siento con mucha energía.	3
17	Puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atienden en mi trabajo.	4
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	3
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.	4
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	4

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3.10 Dimensión “Despersonalización”, analizada por niveles.

	Rango	Número de casos	Porcentaje
Alto	Mayor a 39	10	22,2 %
Medio	32-38	14	31,1 %
Bajo	Menor a 31	21	46,7 %

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos permiten visualizar que la mediana de la muestra se encuentra en una puntuación de 32, la moda de este factor se encuentra en los 39 y el promedio es de 31 (Tabla 3.11) y el número de casos y su representación se aprecia en la Tabla 3.10.

Tabla 3.11 Medidas de tendencia central de la dimensión “Realización Personal”.

Promedio	Moda	Mediana
31	39	32

Fuente: elaboración propia.

Resultados cualitativos

En esta etapa del estudio participaron tres personas, los cuales cumplían con el criterio de presentar burnout, estos son:

- O. G., sujeto masculino, de 31 años, con 11 años de servicio, casado, con hijos, quien registro los siguientes puntajes en el MBI-HSS; AE=52; D=12 y RP=25
- M. J., sujeto masculino, de 39 años, con 19 años de servicio, casado, con hijos, quien registro los siguientes puntajes en el MBI-HSS; AE=33; D=12 y RP=22
- P, sujeto de sexo femenino, de 34 años, con 9 años de servicio, casada, con hijos, quien registro los siguientes puntajes en el MBI-HSS; AE=35; D=16 y RP=24

A partir del análisis de los discursos de los participantes en el apartado cualitativo, el cual se realizó mediante codificación abierta y axial, se identificaron diferentes categoría y subcategorías, las que se detallan a continuación:

Categoría Sobrecarga Laboral.

La sobrecarga laboral, se relaciona con la percepción del trabajador de que las demandas exceden a sus recursos y habilidades para cumplirlas en el tiempo establecido. Por lo cual se entiende como un exceso de labores en los trabajadores, en relación con el tiempo que disponen, servicios excesivos, incertidumbre con respecto a disposición horaria. Frente a esta temática en común, las percepciones que se observan se ordenaron en las subcategorías siguientes: Exigencias horarias, personal insuficiente y exigencias del puesto de trabajo. La sobrecarga laboral se rescata claramente del siguiente extracto de entrevista:

“Antes teníamos un día jueves, todos los días jueves en la tarde salíamos temprano, entre comillas, a las cuatro y media de la tarde, una tarde deportiva que teníamos, pero la quitaron también porque había pega poh, porque había mucho trabajo que hacer, entonces no se podía dar ese tiempo y si se iban, se iban dos o tres y el resto trabajando, porque no daba para salir todos, entonces no...Es que uno trataba del día jueves hacer todo luego poh, tarde deportiva, ya vámonos, ya tarde deportiva y todos se arreglaban y se iban, pero después se

empezó a que faltaba gente, faltaba gente, más pega, más pega, después ya no se pudo.”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Subcategoría Exigencias horarias:

Radican principalmente en dos puntos, el primero es el no tener claridad con el horario definido para realizar las funciones, existiendo una ambigüedad en el mismo y el segundo punto, las jornadas laborales excesivamente largas y extenuantes, como se aprecia en la cita siguiente:

“Este mes estuve desconectado, pero no, en la casa no, porque yo tengo un teléfono fiscal y tengo que estar conectado las 24 horas del día de lunes a lunes...me llaman de repente los fin de semana, que hay que cubrir servicios, en las tardes, en las noches. Salen llamados a las diez, a las once de la noche, entonces tengo que andar con el teléfono, no puede estar descargado, tiene que estar activo todo el día....supongamos, yo estoy en mi casa con mi señora, conversando o viendo algo o estando juntos, ¡teléfono!”

(Entrevista a O.G. Ver anexo 8)

Subcategoría Personal insuficiente:

Ante la demanda de trabajo excesiva, la carga laboral aumenta al no contar con el personal necesario, el cual tiene que cubrir turnos de manera excesiva. Ver siguiente cita:

“tener que cubrir puestos que no corresponden también como que molesta de repente, porque es mi momento de descanso y aún así tengo que ir a cubrir un puesto que...de la persona que no fue hoy día a trabajar por ejemplo”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Subcategoría Exigencias del puesto de trabajo:

De acuerdo con el rol que el funcionario desempeña, se le asignan labores a realizar, sin embargo; estas no están claras ya que por un lado se le exige cumplimiento de la tarea sin otorgamientos de recursos necesarios que generan ambigüedad en el rol y por otro lado con lo que al funcionario se le ordena realizar sin especificar la tarea generando conflicto

de rol, esto se hace patente cuando se les exige por ejemplo controlar a los reclusos sin tener los medios físicos lícitos para lograrlo, entonces los funcionarios se ven expuestos a cometer actos ilegales o antireglamentarios, de violencia con los internos con tal de controlar una situación. Ver siguientes extractos:

“...ahora no tenemos la facultad de solucionar problemas en el momento por los derechos humanos. No sé, antiguamente habían métodos antiguos, por nuestros antepasados de funcionarios que lo instruían a uno en cómo solucionar un problema en un tribunal, ahora no poh, ahora usted no puede adoptar esas medidas porque sobrepasan a los reos.”

(Entrevista a M.J. Ver anexo 9)

“...aunque usted no le pasen ninguna herramienta para trabajar pero de alguna manera tiene que sacar adelante la pega.”

(Entrevista a M. J. Ver anexo 9)

Categoría Clima organizacional

El clima organizacional debe entenderse como un conjunto de variables que afectan el comportamiento de los individuos de una organización y que son percibidas por sus miembros, según Rodríguez (2004, citada por Oliveros, 2010) estas variables son: Ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales y variables propias del comportamiento organizacional. Esta segunda temática común de acuerdo a las percepciones es un factor interviniente que impacta directamente en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, en la falta de ejercicio de liderazgo y falta de espacios físicos adecuados para un buen funcionamiento de las exigencias de la organización.

Subcategoría Ambiente social:

Ya que las instituciones las componen personas, el buen funcionamiento de esta depende de cómo se manifiesten las relaciones entre ellas, en este caso la falta de confianza entre compañeros de trabajo recae directamente en la falta de apoyo de los mismos,

generándose situaciones de malestar entre ellos que repercute en malas relaciones y falta de compromiso entre ellos y con la propia institución. Ver siguiente cita:

“...mi Suboficial aunque es un apoyo pertenece a otra planta y que a la larga hay ciertas cosas que yo no puedo comentar con él porque él se las puede decir a alguien o el mismo comentario que yo puedo estar colapsado con alguien y que estoy pidiendo la salida se puede filtrar igual, o la información hay cosas que no tengo la confianza.”

(Entrevista a O.G. Ver anexo 8)

Subcategoría Falta de liderazgo:

La falta de liderazgo es percibida directamente con el mando, observada en que la jefatura no ejerce medidas de control necesarias para establecer límites de respeto y sana convivencia además de un buen manejo de incentivos y reconocimiento hacia las labores realizadas por parte de los funcionarios lo cual repercute en que éstos no se sientan apoyados y desprotegidos legalmente.

“...el trato que tiene con el resto también me molesta (se refiere a su jefe actual), me molesta que sea tan compadre con los chiquillos aquí adentro, si él sale a carretear con ellos, que salga, pero acá adentro es mi jefe, a él se le olvida que cuando llega aquí es jefe, entonces, no sé poh...siempre hay privilegios para unos, pero no para todos.”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Subcategoría Ambiente físico:

El bienestar tanto físico como psicológico es importante para que las personas desarrollen bien sus funciones, en este caso por falta de recursos económicos existen problemas de infraestructura lo que genera incomodidad, hacinamiento, falta de espacios recreativos, generando malestar y reclamos.

“...nosotros tenemos ahí, la pieza que tenemos son dos piezas chiquititas y están llenas de casilleros, entonces uno entra la pieza ya no tiene ventilación, es de maderita podrida y todos los arreglos que se han hecho es con plata de nosotros y no se poh, un colega dijo “ya juntemos plata pa’ cambiar la llave de la ducha”, y llega un colega y la cambia. Las tablas del baño están podridas, la muralla hay un lado que está malo, por fuera no está forrada la pieza, entonces todos los arreglos que uno le va haciendo es de a poquito, pero no sé, no tenemos un lugar pa’ estar tranquilos, un lugar que esté con aire acondicionado, ese que está ahí está metida la perra, las bicicletas, hay solamente un sillón, no hay un lugar de descanso pa’ nosotros. Está el casino, tiene tres mesas, pero no tiene aire, estay adentro y mejor estay en el patio, estay en el patio y no hay patio...”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Categoría Consecuencias del síndrome de burnout

Las consecuencias las entendemos como repercusiones en distintos ámbitos en los cuales se desenvuelven las personas. Las cuales no solo son percibidas por la persona que las experimenta sino, también por su entorno. Sin duda las percepciones de los funcionarios que atribuyen a sobrecarga laboral, el clima organizacional, es lo que los lleva a experimentar como consecuencias. Las temáticas percibidas como consecuencias del síndrome de burnout son: Repercusiones familiares y sociales, repercusiones laborales, repercusiones físicas y conductuales.

Subcategoría Repercusiones familiares y sociales:

Son atribuidas por falta de compatibilidad con el horario, generando conflictos familiares y de pareja por la incomprensión de la labor, generándose una disminución de actividades sociales, aislamiento en mantener relaciones interpersonales y falta de actividades recreativas. Ver cita siguiente:

“...es el ánimo, no me dan ganas de hacer ninguna cuestión en la casa, ojalá llegue el fin de semana y yo poder estar acostao’ y si quieren salir, mi señora me

dice ¿vamos pa' allá?, yo le digo anda tú con las niñas, entonces yo las dejo salir solas, por último yo me quedo durmiendo, viendo tele solo...quiero estar...ojalá no escuchar gente, ojalá no escuchar ningún ruido...”

(Entrevista a O.G. Ver anexo 8)

Subcategoría Repercusiones laborales:

La sobrecarga laboral y la falta de apoyo de la jefatura y de los pares genera insatisfacción laboral ya que, la persona siente que, aunque tenga un buen desempeño en sus funciones no es reconocido, lo que repercute en desilusión y desvinculación tanto con la institución como con los pares. Las exigencias de la propia institución y la falta del personal generan en el funcionario tener que cumplir estas exigencias más allá de sus propias capacidades generando a nivel personal la disociación, es decir desvincular sus propios estados emocionales para el cumplimiento de la tarea. Ver siguiente cita que alude claramente al fenómeno de desvinculación o despersonalización

“...un día salí con una (interna) y se desmayó...yo la miré...y se cayó no más poh!!!, si yo no soy enfermera, no la iba a recoger, aparte pedí que la ayudaran, la ayudaron y todo poh, pero después me dijo “mi Cabo, usted ni siquiera me ayudó”, y que si yo no soy enfermera poh, yo no te voy a estar, no sé, tomándote el pulso poh, si yo no sé hacer eso, entonces uno igual tiene que ser un poquito fría poh...”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Subcategoría Repercusiones físicas y conductuales:

Los turnos extenuantes, las largas jornadas, demandas externas a la institución como la vida en familia u otras obligaciones, generan cansancio el cual repercute en que cueste levantarse en la mañana para asistir al trabajo, y el no poder descansar adecuadamente por la ambigüedad horaria repercute físicamente además de no poder realizar actividad física, generando aumento de peso. Así mismo, agotamiento emocional al enfrentar la demanda laboral de la misma manera todos los días, viéndose exigido además por la jefatura. Como solución para bajar los niveles de ansiedad aumenta la adicción al tabaquismo. Ver siguientes citas.

“...mándeme trasladado a cualquier lado de la región me da lo mismo, pero no estar aquí, aquí ya no quiero estar. Es una cosa que ya es tanto que ya no quisiera estar...”

(Entrevista a O.G. Ver anexo 8)

“...no me fumo una cajetilla completa, pero a veces apago y prendo aunque sean dos seguidos y ahí me paro para ver otras cosas y después tengo la necesidad de estar fumando”

(Entrevista a O.G. Ver anexo 8)

Categoría Factores Protectores

Si bien las repercusiones anteriormente nombradas afectan negativamente el funcionamiento laboral y personal, también existen factores protectores que ayudan significativamente a un mejor manejo emocional y funcional del sujeto, los cuales son: Actitud positiva, apoyo familiar y actividades sociales y recreativas.

Actitud positiva

Esta actitud permite al sujeto enfrentar situaciones percibidas como estresantes con mejor disposición lo que le ayuda a superarlas de una mejor manera. Se refleja en la mejora con las relaciones interpersonales en el ambiente laboral y familiar. Ver siguiente cita:

“...Esa soy yo, canto y bailo todo el día, si algún día me vieron enojada aquí, no, son contado, una vez, pero no recuerdo otra...”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Subcategoría Apoyo familiar

Indispensable para el bienestar emocional del sujeto, donde percibe contención y refugio para las contingencias que vive diariamente a nivel laboral, ver el siguiente ejemplo, que arroja total claridad a este tema:

“...acá puedo estar mal, pero llego a mi casa corto dos o tres rosas a mi señora le doy un beso, le doy un abrazo a mi hijo y aunque tenga miles de problemas aquí...”

(Entrevista a M. J. Ver anexo 9)

Actividades sociales y recreativas

Aunque por la falta de horario y la exigencia del cargo no son complementarias, sin embargo; cuando se logran desarrollar impactan de forma positiva en la desconexión laboral. Ver ejemplo en la siguiente cita:

“...por lo general yo me desestreso en mi jardín, cortando el pasto de la cancha, regando mis plantas...”

(Entrevista a M. J. Ver anexo 9)

Cabe mencionar la aparición de un elemento significativo en una de las entrevistas y que dice relación con el fenómeno de *mobbing* o acoso laboral, que constituye un factor estresor importante que podría contribuir y al desarrollo del SBO, en la siguiente cita se muestra el impacto percibido por la persona que lo sufrió:

“...cuando estaba con fuero. Cuando entraba más tarde y salía más temprano, entonces yo llegaba y era ...: “ya viene la cacho, llamen un carro pa’ ir a dejarla”, entonces ya al final uno se sentía tan mal de llegar acá y que le pusieran carachos que me iba caminando, me iba sola pa’l tribunal, me iba caminando, eh hh no sé, otra vez, un fin de semana se les olvidó anotarme en el libro, y se les olvidó anotar que ese día yo llegué a trabajar y yo retiré mi armamento y me fui al tribunal, entonces hubo un grupo en que revisó el libro y dijo: “oye la P, no está trabajando y por qué tiene él día libre”...”

Revisaron el libro allá, revisaron en todos lados, les faltó puro acusarme con el Director Regional que yo no había trabajado ese día y fue porque el colega no me anotó en el libro nomás. Entonces cuando me tenían que hacer un relevo pa’ ir al baño, ponían caracho poh: “no, ya anda al baño”. Si yo llego a la hora, yo entraba a las nueve y media de la mañana, yo a las nueve llegaba y estaba lista a las nueve,

me iba a la hora que me desocupaba incluso en la tarde yo me ofrecía pa' ir a dejar mujeres arriba porque no había gente, ya yo voy le decía, mañana me voy temprano y aun así que yo pasé esto, mal, que me trataron super mal con el tema del fuero, que yo era cacho, que no servía, que no se qué, ese grupo que me anduvo persiguiendo, que me buscó, que me buscó, me wuevió por decirte así, después el jefe éste me pescó y me sacó en el grupo en el que estaba y me mandó a ese grupo donde estoy ahora, entonces me dijo: "cabo P, a usted. se le acaba el fuero mañana y el lunes usted preséntese en este grupo", y yo dije "por qué si yo no, no tendría que haberme movío a mi poh", éramos dos mujeres y yo era la más antigua, entonces a la menos antigua tenía que mover y yo le dije "más encima usted. sabe todos los atados que he tenido con ellos" le dije yo, no sé, que buscaran en el libro si trabajé o no trabajé, que hablaron con el jefe que no trabajaba, que poco y na' querían sanción pa' mi porque no había trabajado, entonces ni siquiera se preocuparon de saber si en realidad si trabajé o no trabajé, sino que revisaron el libro y dijeron que no nomas, y de ahí les dio con que yo ningún fin de semana he trabajado, entonces en ese tiempo, sí me sentí mal, de hecho a mí me decían algo y yo lloraba todo el día, porque no sé...que me dijeran sabí que P, porque una colega me dijo: "P revisa el libro,¿ trabajaste el fin de semana?", sí le dije yo, "¿Por qué? (le pregunta a su colega), revisa el libro (le responde su colega) " y yo lo revisé ahhh, no aparecí, porque no me anotó, "como llegai tarde me olvidé anotarte" me dijo, porque en el libro se anota toda la gente que viene a trabajar y le designan un puesto y como no estaba se le olvidó nomás y dije ahh bueno. Entonces yo lo tomé como, me van a descontar el día dije yo, pa' mi fue un chiste, porque ¿hay que tiene si no estoy? no estoy nomas y aquí en el libro de acá de la guardia tampoco me anotaron la llegada, no sé, se les olvidó también y justo ese mismo día y en la sala de armas tampoco estaba mi nombre, entonces yo me anoté , con puño y letra, me anoté mi nombre y el armamento que saqué y todo lo que saqué del cargo y entonces después llego allá y le digo a mi suboficial : ¿puedo revisar el libro?, "mmm, yo sé por qué" me dijo, "¿por qué?" le dije yo y ahí me dijo él recién por qué era: "no, es que hay unas colegas que andan pendientes si trabajai o no trabajai", "ahh, ya les dio conmigo" le dije yo, entonces me dijo que andan diciendo que no trabajai que

no merecí franco, irte temprano y toda la custión, entonces yo le dije: “yo las reglas no las puse, a mí me pusieron las reglas así, que entraba y salía a esa hora, que trabajaba estos días y que no trabajaba y en que dispositivo estaba”, entonces me dijo “no, es que ellos andan preocupados de que no trabajai, que no sé qué”, entonces le dije “sabe que me tienen chata, estoy aburrida de que se preocupen de mí, si yo no me preocupo de la vida de ellos”, entonces eso le dije al jefe ese día “Me manda a trabajar a un grupo en que más encima el grupo con el que más problemas he tenido, me manda a trabajar ahí” le dije yo, cuando eran todos los que estaban en contra mía. Ahí me sentí pasada a llevar, me quería puro ir de aquí, de hecho a mí me llamaron por teléfono y mañana entrái a tal hora, me puse a llorar, no quería pohh, si yo estaba en un grupo de gente con el que siempre he trabajado.

me sentía como perseguida, andaban pendientes si trabajé, si llegué, si no llegué, no sé, hasta lo que me comía se daban cuenta. (La entrevistada, con gesto no verbal pide que se corte la entrevista y comienza a llorar).”

(Entrevista a P. Ver anexo 10)

Un segundo elemento significativo en el contexto de otra de las entrevistas dice relación con una vivencia estresante, externa al ámbito laboral, pero que impacta en lo laboral. La situación, como se expone en la cita siguiente, dice relación con el robo sufrido por uno de los entrevistados en su casa, el cual le afectó fuertemente y le sigue afectando hasta el día de hoy.

“Yo hace dos años atrás me fui a vivir al campo vendí mi casa...y me entraron a robar, no dormía en las noches, llegaba al trabajo y no andaba atento a mi trabajo porque andaba pensando en que podrían entrar a robar de nuevo, llegaba algún tipo por robo a lugar habitao’ y yo pensaba que esos tipos eran los que a mí me habían robao’ y la recepción era un poco más brusca que una recepción normal...”

“...Bueno cuando acudí a un psiquiatra, un colega me dijo: “sabí que estay mal porque tú no eres así”, y aquí el tipo que llega detenido por un robo equis, un robo en lugar habitao’ eso significa entrar a una casa y robar las cosas, yo me

acordaba de lo que me había pasado a mí poh. A mí, me sacaron todas las cosas de valor de la casa, desde el último televisor que tenía hasta un tablet que mi hijo lo tenía como seis años, que no era tan caro pero era su tablet y llegar al trabajo y lidiar con tipos que todos los días andan haciendo lo mismo (vuelve agitar el lápiz contra la mesa) me agotó y hasta que tuve que ir a ver un facultativo y me hice asesorar también por la psicóloga de la Dirección regional y ahí como que abrí un poco los ojos, que yo no estaba tratando de evadir el trabajo...

(Entrevista a M. J. Ver anexo 9)

Capítulo 4 Discusión y conclusiones

Fue posible traducir las percepciones de los entrevistados en varios conceptos claves, entre los que se encuentran la desconfianza tanto hacia los pares, los jefes, la falta de compromiso de los propios compañeros de trabajo, la falta de reconocimiento por parte de la jefatura y de los propios compañeros también las fallas en las medidas de control, la falta de incentivos, la falta de apoyo, la desprotección legal, los problemas de infraestructura, ambigüedad de horario, imposibilidad de disponer libremente del tiempo, los reclamos del personal, los servicios excesivos, la ambigüedad y conflicto de rol, conflictos, aislamiento; disminución de actividades sociales, familiares y recreativas, disociación, desvinculación, agobio, insatisfacción, desilusión, cansancio, tabaquismo y aumento de peso. Todos estos indicadores pudieron ser agrupados en categorías y subcategorías comunes. Las grandes categorías son sobrecarga laboral, Clima organizacional, Consecuencias del SBO Y factores protectores. En síntesis, se cumplió con el objetivo de conocer las percepciones respecto de los factores intervinientes en el burnout que tienen los funcionarios de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios, USEP, de Gendarmería de Chile de la ciudad de Talca. Estas percepciones enmarcan tanto elementos negativos, con sus respectivas consecuencias, así como elementos protectores, mediadores o moduladores en el proceso, los cuales les permitirían sobrellevar las tareas diarias que les impone su trabajo.

El trabajo permitió hacer un contraste entre los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de medición MBI-HSS, encontrando que existe coincidencia en que de acuerdo al instrumento, la dimensión más destacada para el entrevistado O.G. es la de

agotamiento emocional (52 puntos) y que efectivamente es el rasgo más destacado en su entrevista, indicando su intención inmediata de alejarse, irse y abandonarlo, siendo además quien manifiesta verbalmente su conducta de aislamiento incluso de su familia, recalcando que lo único que desea es estar solo.

De modo similar al anterior, se compararon los resultados del instrumento MBI-HSS, respecto a la dimensión despersonalización, siendo la entrevistada P. quien obtuvo mayor puntaje (16 puntos) y coincidentemente, el mejor ejemplo de despersonalización en los relatos corresponde a esta entrevistada, quien no atiende a una reclusa que se desmaya, justificando su conducta con que a veces hay que ser fría.

La última dimensión también fue comparada entre los resultados del instrumento MBI-HSS y las entrevistas. En este caso, el menor resultado en la dimensión satisfacción laboral correspondió al entrevistado M.J (22 puntos) y efectivamente su relato es coincidente con la insatisfacción laboral, ya que constantemente manifiesta su pesar por la falta de reconocimiento tanto de los pares como de la jefatura.

En resumen, existió una buena coincidencia entre los resultados de las dimensiones que componen el síndrome de burnout y las expresiones entregadas por los entrevistados.

Otra gran conclusión que se puede sacar de este trabajo es la importancia de la aplicación de metodologías mixtas para investigar fenómenos psicosociales. Quedó de manifiesto que la simple aplicación de un instrumento de medición permite que solamente accederá a una realidad fría, pero las personas son entes complejos a los que se debe conocer en profundidad. La aplicación del test de medición del síndrome de burnout permitió saber quiénes se encontraban afectados, pero no la forma en que estaban siendo afectados, ni las interacciones establecidas entre ellos. Por ejemplo, repetidamente surgió en las entrevistas

el término falta de liderazgo, pero más importante fue el poder constatar que la persona que ostentaba la posición de jefe, y a la cual se le exige asumir el rol del líder, no estaba de acuerdo en aceptar dicha responsabilidad. esta información es muy importante para planificar intervenciones mejor focalizadas, que vienen a ser como un traje a medida, ya que se trabaja desde la realidad subjetiva de cada una de las personas.

En el caso de los conceptos, categoría y subcategorías que revelaron que existen problemas de infraestructura y falta recursos, las principales demandas subjetivas de los entrevistados se asocian a elementos intangibles y no valorados monetariamente, que están ligados con el clima organizacional, por ejemplo, el reconocimiento, de los pares y especialmente de los jefes, lo que seguramente descomprimiría el clima laboral denso.

En relación con la carga laboral o sobre carga laboral, se hacen muchas referencias al personal insuficiente, pero la mayor cantidad de indicadores se refiere a la imposibilidad de disponer respecto de su propio tiempo libre y en este mismo sentido el mayor problema es la incertidumbre horaria que no les permite planificar tanto actividades de interés personal, como sociales, familiares o recreativas que le permitirían desconectarse, por lo menos durante un tiempo del sistema de trabajo.

La siguiente conclusión tiene que ver con cómo ciertas actitudes positivas como el apoyo familiar, el positivismo y la realización de actividades recreativas que otorgan la posibilidad de enfrentar de otra manera los elementos o eventos estresores externos.

Una mención especial merece el indicador acoso laboral, que emergió espontáneamente de una de las entrevistas y que podría considerarse en sí mismo como un factor importante que podría intervenir en el desarrollo del síndrome de burnout y sobre este tema hay que hacer una lectura muy cuidadosa, pues, los factores que teóricamente se vinculan al

síndrome de burnout, generalmente no consideran conductas laborales de este tipo. La aparición de este elemento justifica plenamente la metodología utilizada en el presente estudio, pues el acoso laboral podría manifestarse en burnout, escondiendo una realidad muy negativa en el contexto laboral como es el mobbing.

De manera similar a la anterior, en el contexto de una de las entrevistas, el entrevistado refirió un robo sufrido en su domicilio que lo marcó profundamente y que le afectó y sigue afectando en su vida laboral, el problema es que él “identifica” en algunos reos a la persona que habría cometido el delito en su domicilio, lo que se traduce en cambio en el trato hacia los internos, conducta que no ocurriría de no ser por el contexto en que esta persona labora. Entonces cabe la pregunta ¿el síndrome de burnout detectado en su persona es el resultado del estrés laboral crónico y por el trato con las personas en su actividad laboral como señalan las teorías o en realidad fue gatillado por ese agente estresor externo que él revive en su trabajo?

Los dos párrafos anteriores no ofrecen una respuesta clara, pero van muy en la línea de la pregunta directriz de la investigación, y nos permiten por lo menos aventurarnos a señalar que ciertos eventos estresores podrían repercutir en la manifestación del síndrome.

En relación a los factores sociodemográficos, no se puede hacer una afirmación de carácter correlacional, pues ese no era el objetivo primario del estudio, pero si se puede mencionar que los tres sujetos entrevistados que fueron identificados dentro de los parámetros que constituyen el síndrome, tienen edades entre los 31 y 39 años, son casados o se encuentran en pareja, tienen hijos, y no son nuevos en la organización (entre los 9 y 19 años de servicio), es decir, por lo tanto, contrario a lo que aseguran las teorías como factores protectores sociodemográficos, las investigadoras solo presentan estos resultados

como no concluyentes y en cualquier caso estos corresponden a una muestra muy pequeña, no representativa estadísticamente.

Por último, se recomendaría realizar una evaluación más exhaustiva y permanente en una institución tan necesaria para la sociedad como lo es Gendarmería de Chile, para desarrollar y focalizar medidas de intervención más ajustadas a las necesidades objetivas y subjetivas de sus miembros, así como a la realización de los perfiles de cargo más adecuados a cada función.

Referencias

- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El síndrome de burnout o desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista Española de Neuropsiquiatría*, 11: 257-265.
- Alvarez, P., Chacón, F., Sánchez, E., & Araya, Y. (2016). Síndrome de Burnout y estrés laboral en Funcionarios de Prisiones de Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 9 (1): 63-72.
- Arroyo, J. M., López, J., & Lacal, P. (2004). Problemas psicológicos y trabajo en prisión. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, Vol. 6, pp., 47 – 56.
- Azorín, F., & Sánchez-Crespo, J. (1994). *Métodos y Aplicaciones del muestreo*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Barra, J., & Sotelo, R. (2016). *BTesis: “Síndrome de Burnout: Una Mirada a las condiciones laborales de los Funcionarios de Guardia Armada de Gendarmería de Chile del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto”*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Bradley, H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and delinquency*, 359-370.
- Briones, D. (2007). Presencia de síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Ciencia y trabajo*, 9 (24): 43-50.
- Cárdenas, P. (2012). *Tesis: “Estrés Laboral: Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa en Funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (Cdp), Santiago Sur”*. Santiago: Escuela de Salud Pública, Universidad de Chile.
- Castle, T., & Martin, J. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 31: 65-80.
- Castro, A. (2006). El impacto de las condiciones laborales de los gendarmes en los derechos fundamentales de los reclusos. *Castro, A, (2006): “El impacto de las condiciones laborales de los gendarmes en los derechos*

Simposio Nacional de Investigación Sobre Violencia y Delincuencia (págs. 319-334). Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile-Fundación Paz Ciudadana.

Contreras, J. (2014). *Tesis: "Mobbing, Burnout y Apoyo Social en Funcionarios de Gendarmería de la Región del Maule"*. Talca: Universidad de Talca.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy Management Review*, Vol 18: N° 4, 621-656.

Cullen, F., Link, B., Wolfe, N., & Frank, J. (1985). The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*, 2: 505-533.

Durán, M. (2001). *Tesis: "El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial"*. Málaga: Universidad de Málaga, Facultad de Psicología.

Finn, P. (2000). *Addressing correctional officer stress: Programs and strategies*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, National Institute of Justice.

Firth, H., & Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 62: 55-59.

Freudenberger, H. (1973). Staff Burnout. *The Journal Of Social Issues*, 30(1): 159-166.

Gallardo, N., & Sandoval, M. (2014). *Tesis: "Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa pública y privada"*. Concepción: Universidad de Bío-Bío, Facultad de Ciencias Empresariales.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gil-Monte, P., & Peiró, J. (2000). Un modelo comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del Síndrome de quemarse

- por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16: 135-149.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Güilgüiruca, M., & Herrera-Bascur, J. (2015). Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos Humanos. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17: 12-19.
- Guillén, J. C., & Santamaría, E. (1999). Evaluación del nivel de burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1, pp. 68 – 72.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F., & Contador, I. (2006). El Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6: 599-611.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress; Families as victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3: 63-67.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71: 630-640.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29: 284-297.
- Marucco, M. (2008). *Informe final presentado ante la Comisión Nacional Prevalencia del síndrome de burnout y estrategias preventivas en profesionales de la salud un hospital general del Conurbano Bonaerense*. Buenos Aires: Informe final presentado ante la Comisión Nacional Salud Investiga Ministerio de Salud de la Nación.

- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. New York: Prentice Hall Press.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, N°5: 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12: 837-851.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Millson, W. (2000). *Predictors of work stress among correctional officers*. Ottawa: University Carleton.
- Moon, B., & Maxwell, S. (2004). MoonThe sources and consequences of correctional officer' stress: A South Korean example. *Journal of Criminal Justice*, 32: 359-370.
- Moreno-Jiménez, B., & Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. *Manual de Psicología de la salud. Siglo XXI*,, 739-764.
- Napione, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Olivares, V. (2009). Análisis de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Ciencia y Trabajo*, 34: 217-221.
- Oliveros, I. (2010). Clima laboral y estado actual de su abordaje en la Policía de Investigaciones de Chile. *Revista Estudios Policiales, Academia Superior de Estudios Policiales, Polía de Investigaciones de Chile*, 7: 41-59.
- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios*, 17, 569-585.
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo. *Quiceno, J; & Vinaccia, S. (2007) Burnout: síndrome de quemarse en el*

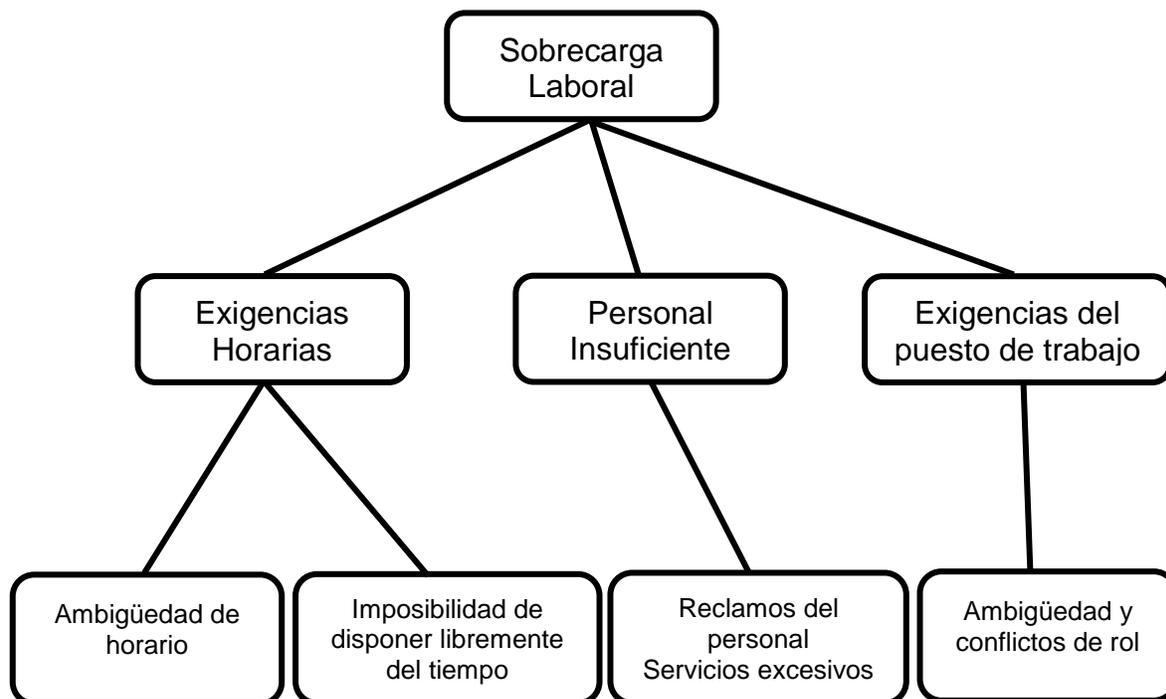
trabajo. Acta Colombiana de Psicología, 10, 117. (págs. Vol. 10, N°2, 117-125). Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Schaufeli, W., & Peeters, M. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management, 7*: 19-48.

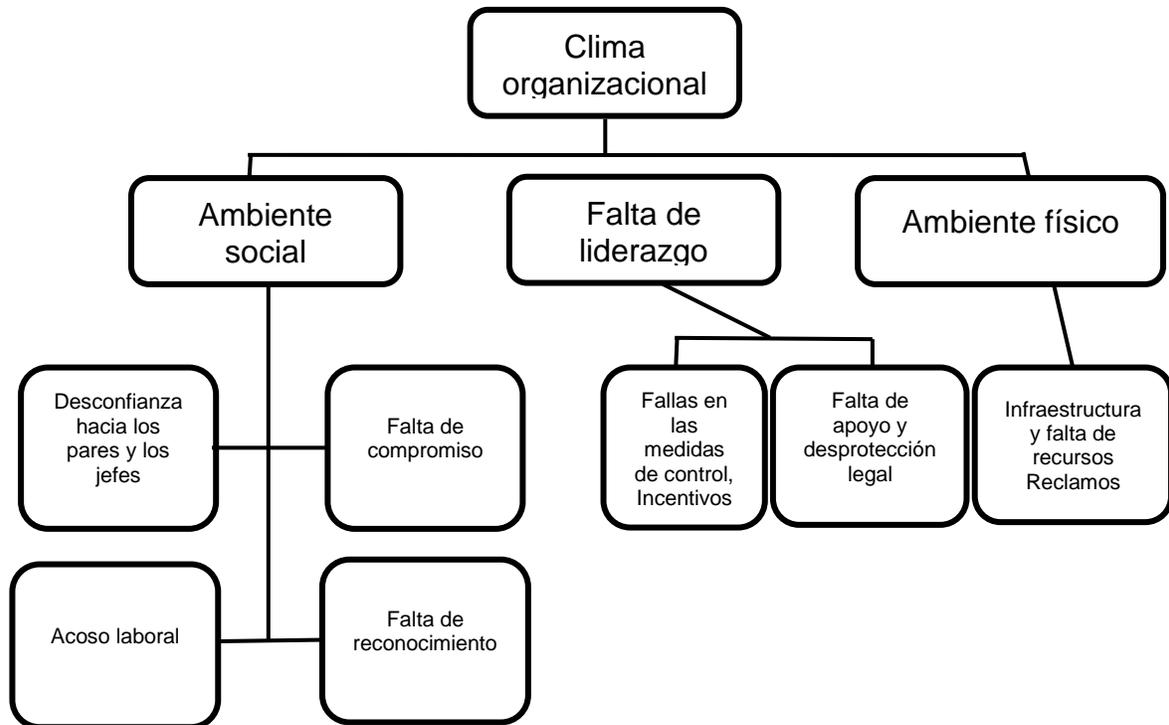
Taylor, S., & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados.* Buenos Aires: Paidós.

Anexos

1.- Mapa conceptual de sobrecarga laboral.



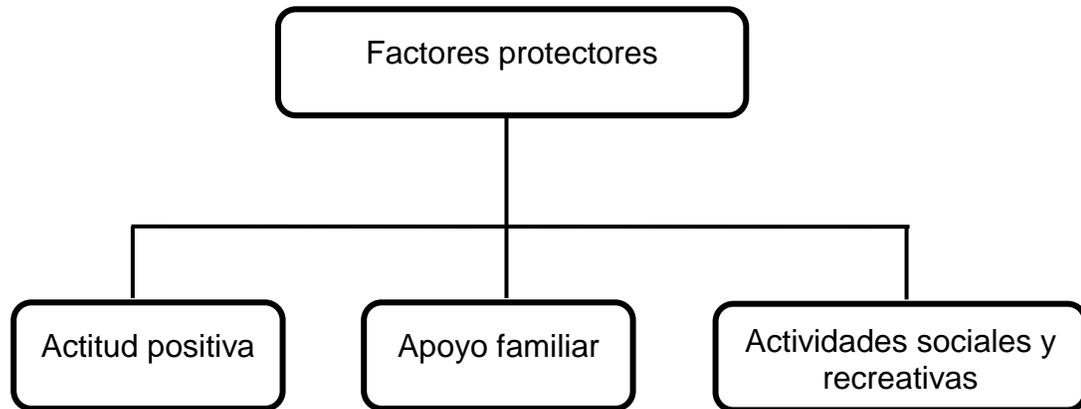
2.- Mapa conceptual de clima organizacional.



3.- Mapa conceptual de consecuencias del SBO.



4.- Mapa conceptual de factores protectores.



5.- Sistematización de la entrevista a O. G.

Texto codificado	códigos	Subcategoría	Categoría
OG: El tema es que mi grado como Teniente, soy joven tengo que lidiar con gente que es mucho mayor que yo, es lo mismo que mi Suboficial que es el que me sigue, él tiene cuarenta y cinco, cuarenta y seis años contra treinta y uno. Entonces eso es complicado...	Ambigüedad y conflictos de rol	Exigencias del puesto de trabajo	Sobrecarga Laboral
Entonces qué es lo que pasa que yo tengo una carga con respecto a la gente que, obviamente por las fechas también no quiere estar trabajando y sobre uno que los jefes nos dicen: tienen que hacerlo ustedes. Entonces qué es lo que pasa, que el fin de semana tengo que dejarles un carro fijo y yo ya pierdo un carro acá, entonces todas esas cosas, los reclamos del personal me los llevo yo	Reclamos del personal	Personal insuficiente	Sobrecarga laboral
tengo ochenta funcionarios en todo este espacio (mostrando el espacio con las manos), acá tienen que cambiarse de ropa, tener ropa, porque nosotros trabajamos con distintos uniformes, cada uno tiene que tener sus cosas, entonces no habiendo espacio, comparten casilleros muchos, entonces es complicado no tener espacio para que la gente pueda, supongamos estar libre, momentos, supongamos una hora para salir de vuelta y no tienen donde descansar, hace un año ampliamos, pusimos ese sillón, esa tele con los recursos de los funcionarios, no hay un espacio, esto es ésta pared (tocando la pared) el resto es pura tabiquería o sea que en el invierno la humedad...pero uno informa, pide recursos y todo eso muere por ahí	Infraestructura y falta de recursos	Ambiente físico	Clima organizacional
los reclamos llegan a uno y como no se ve nada, él jefe no hace nada por nosotros. La cosa funciona igual porque “bolas triste” tiene que hacer que las cosas funcionen igual	Ambigüedad de rol	Exigencias del puesto de trabajo	Sobrecarga laboral

<p>estrés, estar sobre cargado no sé qué le llamo estrés en mi caso. Es llegar acá y yo entrando por esa puerta yo cambio mi estado de ánimo ya es como que me echan una mochila encima... lo que yo me he dado cuenta que en mi casa yo fumo pero me fumaré tres cigarros con suerte y a veces ni siquiera fumo, mi señora fuma yo no o a veces un cigarro antes de acostarme pero llego acá y en la mañana ya tengo que estar fumando, ahora no he comprado mandé a comprar, (ríe) pero tengo que estar fumando, de repente fumo, prendo de repente, no me doy ni cuenta, no es que fume tanto, me fumaré unos 10 cigarros en el día, no me fumo una cajetilla completa pero a veces apago y prendo aunque sean dos seguidos y ahí me paro para ver otras cosas y después tengo la necesidad de estar fumando</p>	<p>Agotamiento</p> <p>Cansancio</p> <p>Tabaquismo</p>	<p>Repercusiones físicas y conductuales</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>En la casa.... sí, porque yo de repente... yo con mis hijas exploto, que están haciendo algo alguna tontera, maldades pero mi primera reacción es gritarles al tiro...</p>	<p>Conflictos</p>	<p>Repercusiones familiares</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>uno está relativamente solo en esta unidad en cuanto al mando</p>	<p>Falta de apoyo</p>	<p>Falta de liderazgo</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>porque mi Suboficial aunque es un apoyo pertenece a otra planta y que a la larga hay ciertas cosas que yo no puedo comentar con él porque él se las puede decir a alguien o el mismo comentario que yo puedo estar colapsado con alguien y que estoy pidiendo la salida se puede filtrar igual, o la información hay cosas que no tengo la confianza</p>	<p>Desconfianza hacia los pares</p>	<p>Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>ahora tengo que cuadrar las vacaciones del personal, todavía no lo han hecho, estuve un mes y no lo han hecho, ¿quiénes se van en enero, en febrero pa' las vacaciones?, porque aquí tiene que funcionar, ahora tengo que estar peleando con la guardia que me hagan el calendario, no está hecho, yo vengo llegando, tuvieron un mes para hacerlo</p>	<p>Falta de compromiso</p> <p>Falla en las medidas de control</p>	<p>Ambiente social</p> <p>Falta de liderazgo</p>	<p>Clima organizacional</p>

Todos los días estoy viendo esto, urgencias que salen a última hora y yo no tengo gente para cubrirlas	Servicios excesivos	Personal insuficiente	Sobrecarga laboral
con el mando, hay cosas que son solucionables, pero no hay un respaldo para hacerlas	Falta de apoyo	Falta de liderazgo	Clima organizacional
Hay gente aquí que tira licencia para navidad y año nuevo y siendo que es una unidad operativa, o pal' 18 y yo los quiero cambiar por otros funcionarios y no puedo, tengo que seguir trabajando con esa misma gente...uno no tiene un medio de control, entonces uno queda de manos atadas	Falla en las medidas de control	Falta de liderazgo	Clima organizacional
...es el ánimo, no me dan ganas de hacer ninguna cuestión en la casa, ojalá llegue el fin de semana y yo poder estar acostao' y si quieren salir, mi señora me dice ¿vamos pa' allá?, yo le digo anda tú con las niñas, entonces yo las dejo salir solas, por último yo me quedo durmiendo, viendo tele solo...quiero estar...ojalá no escuchar gente, ojalá no escuchar ningún ruido	Aislamiento	Repercusión familiar	Consecuencias del SBO
ya estoy acostumbrado, que me diga cosas, estoy acostumbrado a escuchar cada estupidez acá. Como que me afecta, pero es algo asumido que va a pasar	Disociación	Repercusiones laborales	Consecuencias del SBO
E: ¿Qué te pasa a ti con esto? O. G.: Desganado, desilusionado del trabajo...	Desilusión Agobio insatisfacción	Repercusiones laborales	Consecuencias del SBO
E: ¿Lograi desconectarte de la pega? OG: Este mes estuve desconectado, pero no, en la casa no, porque yo tengo un teléfono fiscal y tengo que estar conectado las 24 horas del día de lunes a lunes...me llaman de repente los fin de semana, que hay que cubrir servicios, en las tardes, en las noches. Salen llamados a las diez, a las once de la noche, entonces tengo que andar con el teléfono, no puede estar descargado, tiene que estar activo todo el día....supongamos, yo estoy en mi casa con mi señora, conversando o viendo algo o estando juntos, ¡teléfono! El fin de semana sí yo me quiero	Ambigüedad de horario Imposibilidad de disponer de tiempo libre Falta de tiempo	Exigencias horarias Repercusiones familiares	Sobrecarga laboral Consecuencias del SBO

<p>programar para viajar, por que yo soy de Cauquenes, mis padres son de allá, si la cosa está..., si en el CCP han estado peleando mucho mejor no viajar, puede que me llamen, entonces mejor no salgamos y quedemos acá...no me puedo programar salir fuera, lejos, las vacaciones éstos dos últimos años me las tomé el año pasado en marzo... ¿cómo me tomo vacaciones? ¿a quién dejo?... no puedo hacer ni mis hobbies, supongamos yo antes hacía deportes, ¿en qué momento lo hago?</p>			
<p>E: El tema de la licencia ¿por qué fue?, ¿qué sentiste, por qué llegaste a pedir la licencia? O. G.: Yo estaba colapsado ya, estaba justo en la semana que anteriormente le había comentado con respecto a las sanciones, aparte hay problemas pa' acá, que se echó a perder un carro, que los informes están a última hora, nooo...ya estaba colapsado, capaz que hubiesen venido quizás con que tontera le hubiera salido, les hubiese contestado: ¿sabe qué? ¡vayan a webiar a otro lado!, y pedí una hora al psiquiatra y me la dieron para el mismo día en la tarde. Fui y me dijo "usted necesita descansar".</p>	<p>Agotamiento Cansancio Insatisfacción Agobio Desvinculación</p>	<p>Repercusiones laborales Repercusiones físicas</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>No me siento bien, he engordado, he disminuido mi actividad física porque no tengo tiempo para hacer actividades</p>	<p>Aumento de peso.</p>	<p>Repercusiones físicas</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>E: Y¿ha aumentado el consumo de tabaco? O. G.: Acá en el trabajo síii, siii (sigue fumando)</p>	<p>Tabaquismo</p>	<p>Repercusiones físicas y conductuales</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>yo prefiero estar mil veces en una unidad penal, mándeme trasladado a cualquier lado de la región me da lo mismo, pero no estar aquí, aquí ya no quiero estar. Es una cosa que ya es tanto que ya no quisiera estar</p>	<p>Insatisfacción Desilusión desvinculación</p>	<p>Repercusiones laborales</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>...el ambiente podría ser mejor, pero no se generan esos espacios de repente hay cahuines entre la misma gente, están</p>	<p>Desconfianza hacia los pares</p>	<p>Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>

pelando al de al lado, trabajar con puros funcionarios es un cacho.	Falta de compromiso		
...de repente un funcionario que comete una falta grave y que uno lo ponga a disposición del regional o que uno lo mande trasladado van a llegar las asociaciones gremiales y esa sanción va quedar en nada, entonces al final lo que uno haga va a ser: “ha ya total, lo hago de nuevo, no van a poder hacer nada”.	Falla en las medidas de control Falta de apoyo y desprotección legal	Falta de liderazgo	Clima organizacional
La verdad no sé, le he organizado campeonatos, actividades deportivas, pero participan unos pocos, los otros que no quieren poner plata, que esto, que esto otro. No hay una disposición para mejorar el ambiente por parte del personal y siempre hay gente que está en contra de hacer algo	Falta de compromiso Desconfianza	Ambiente social	Clima organizacional
no hay compromiso y tampoco hay medios de control...ehhhhhh... como se llama esto, se me fue el último término...pero es como de ¡Incentivos! ...yo los incentivo, pero tampoco tengo como controlar porque el incentivo al final se vuelve parejo para todos, porque no hay formas de control... la gente que si trabaja...se ve en iguales condiciones que la persona que está todo el día quejándose, que no quiere salir, que no quiere hacer nada... y cuando uno quiere ponerle un corte a eso llega todo el tema de arriba: “ deja las cosas así, no te metai con la gente”, porque no quieren tener un problema, entonces de repente ese es un mal de la administración que para estar en un puesto quieren que todo esté parejito, que no suene, pero tiene un costo para la gente que está a cargo de esas unidades que no tienen un tema de como diferenciar la gente buena de la mala.	Falla en las medidas de control Incentivos	Falta de liderazgo	Clima organizacional

<p>...yo tengo que aguantar hasta que me manden, pero yo sigo exponiéndole al Director que yo quiero salir de aquí, me da lo mismo que me manden a cualquier unidad penal, Cauquenes o Linares, yo no tengo ningún problema porque allá si voy a disponer de mis tiempos, me da lo mismo...</p> <p>...yo le expuse que yo ya estoy cansado y todo el tema, pero no hay apoyo del tema.</p>	<p>Insatisfacción</p> <p>Desvinculación</p> <p>Agobio</p>	<p>Repercusiones</p> <p>laborales</p>	<p>Consecuencias</p> <p>del SBO</p>
<p>E: Pero por lo que me estai diciendo, no hay compromiso de tus colegas o sea de gente que tení a cargo, pero también sientes que no hay compromiso de tu jefatura.</p> <p>O. G.: Si poh, no, las dos partes, porque a mí me genera ese conflicto, porque obviamente aquí no hay un compromiso de la gente</p>	<p>Falta de</p> <p>compromiso</p>	<p>Ambiente</p> <p>social</p>	<p>Clima</p> <p>organizacional</p>
<p>llamo a gente franco para que venga porque necesito que esté, ¿gente que no llega!, ¿qué hago con esa gente que no llega?, la sanciono, porque si es gente que viene de Linares de otros lados, que va a llegar a su hora y a la hora que yo los sanciono, de repente quedan en nada. Entonces cómo hago yo que la gente venga a trabajar si le da lo mismo, si no vienen no les va a pasar nada, entonces de repente no hay compromiso de la gente</p>	<p>Falla en las</p> <p>medidas de</p> <p>control</p> <p>Falta de</p> <p>compromiso</p>	<p>Falta de</p> <p>liderazgo</p>	<p>Clima</p> <p>organizacional</p>
<p>la gente también reclama con lo que tiene que ver con el espacio laboral, con los carros que andan con los aires acondicionados malos, con aquí que no hay infraestructura, que es pésima, y uno busca. La otra vez pedí pintura pa' pintar el cuartel, pedimos como tres tarros de pintura: "que no, que era mucho pa' pintar el cuartel, el arquitecto dijo que con uno cubría no sé cuántos metros cuadrados", y yo no creo que con un tarro de pintura yo voy a alcanzar a pintar todo el cuartel</p>	<p>Infraestructura</p> <p>y falta de</p> <p>recursos</p>	<p>Ambiente</p> <p>físico</p>	<p>Clima</p> <p>organizacional</p>
<p>...el fin de semana se acabó el gas. Habían los vales, él de la guardia no los pidió. El día lunes ya había un funcionario</p>	<p>Reclamos</p>	<p>Ambiente</p> <p>físico</p>	<p>Clima</p> <p>organizacional</p>

<p>reclamando delante de todos en la formación: “que cómo la jefatura no se preocupa del personal, que estuvo todo el fin de semana el personal con el agua helá”, siendo que el vale estaba, o sea, yo tengo que ir a comprarle el gas siendo que estaba el vale ahí para que llamen y lo compren. Nadie lo hace, entonces por eso te digo yo, reclaman por cosas tan pequeñas que ni siquiera debieran pasar por uno y le llegan a uno igual y otras cosas que son más grandes y uno las expone al final, ahhh, o sea la jefatura, es que no hay plata, es que no, es mucho, es que no, no corresponde, entonces el jefe no hace nada.</p>	<p>Falta de recursos</p>		
<p>E: ¿Te cuesta levantarte en la mañana? O. G.: Sí, sí, pongo cada diez minutos el teléfono. No, si me cuesta, y me cuesta irme, porque aquí la gente a las cinco y media si no tiene nada se va, yo no, espero hasta las seis que esté la pizarra más o menos lista y siempre hay cosas que quedan pendientes a última hora, yo a las seis y media más menos me estoy yendo los días normales, y de ahí una hora para arriba, con el taco...así que es cansador...</p>	<p>Ambigüedad de horario</p> <p>Agotamiento</p>	<p>Exigencias horarias</p> <p>Repercusiones laborales</p>	<p>Sobrecarga laboral</p> <p>Consecuencias del SBO</p>

6.- Sistematización de la entrevista a M. J.

Texto codificado	códigos	Subcategoría	Categoría
<p>...nosotros nos exigimos al doscientos porcientos y nuestra institución a nosotros nos agradece un diez por ciento...</p> <p>Yo vengo de una unidad de Santiago. Trabajé diez años en lo mismo, haciendo traslado a nivel nacional en el tribunal y donde allá nuestros jefes nos reconocían a lo mejor no en dinero, pero en un gesto, en un “bien”, en un apretón de manos, “retírate un poco más temprano, llegaste muy temprano hoy día ándate más temprano en la tarde”. No sé si acá porque es unidad chica no se da eso.</p>	Falta de reconocimiento	Ambiente social	Clima organizacional
<p>Si yo formo a las siete y media de la mañana y que llegue un jefe en vez de darnos unos buenos días diga: “<i>No el viernes se mandaron el medio condoro, no, no digai na</i>”. En vez de dar a conocer: “sabe que pasó esto y por esto no se hizo esto” y ya empezamos el...cómo se dice...tenso</p>	Desconfianza hacia los jefes Falta de reconocimiento	Ambiente social	Clima organizacional
<p>Ya a las once, doce del día cuando ya empieza un poco de calor a sentir y que lo mandaron a una sala equis y el procedimiento se demoraba quince, diez minutos y llevamos hora, hora y media, dos horas, y estar parao’ detrás de un escritorio escuchando la declaración de un tipo equis y estar atento y vigilante a que no puede ingresar nadie a la sala, que no puede nadie desordenar en sí el sistema que hay en una sala de audiencia, para mí es estresante</p>	Ambigüedad de horario Ambigüedad de rol	Exigencias horarias Exigencias del puesto de gtrabajo	Sobrecarga laboral
<p>...detrás de uno hay una familia y un ejemplo. Cinco de la tarde, mi señora trabaja en el banco y yo tenía que ir a buscar a mi hija al jardín y son las cinco de la tarde y todavía estoy en la audiencia y me quedan diez audiencias y si bien yo como padre y mis colegas son todos padres y a lo mejor necesitan hacer lo mismo que necesito hacer yo y usted le dice: “<i>puta jefe sabe que tengo a mi hija y el jefe contesta. ¿Bueno</i></p>	Ambigüedad de horario Imposibilidad de disponer libremente del tiempo	Exigencias horarias	Sobrecarga laboral

<p>y?”. Ahí tení' que mamártela, y que te llama su señora y “que por qué no hay llegao’, la niña todavía está en el jardín, hay que ir a buscarla, yo estoy en una reunión”. Claro, me podrán decir cada uno sabe donde trabaja, pero una cosa lleva a la otra y recae al último en una forma estresante</p>	Falta de apoyo de la jefatura	Falta de liderazgo	Clima organizacional
<p>Yo hace dos años atrás me fui a vivir al campo vendí mi casa...y me entraron a robar, no dormía en las noches, llegaba al trabajo y no andaba atento a mi trabajo porque andaba pensando en que podrían entrar a robar de nuevo, llegaba algún tipo por robo a lugar habitao’ y yo pensaba que esos tipos eran los que a mí me habían robao’ y la recepción era un poco más brusca que una recepción normal.</p>	Agente estresor externo		
<p>Cuando llegan los detenidos y todo se va juntando y tiré licencia, 20, 40, 51 días y los jefes en vez que te llamen y te digan: “¿oye te pasa algo?”, te mandan una asistente social a la casa a visitarte si realmente estas enfermo o si realmente estas utilizando bien ese permiso obligao’ que te dio un facultativo, en este caso un psiquiatra...</p>	Falta de apoyo Desconfianza de la jefatura	Falta de liderazgo Ambiente social	Clima organizacional
<p>...viendo de repente las cosas negativas y cuando uno quiere rescatar lo positivo, mejor quedarse callado y rescatar nuevamente una negativa, porque se caracteriza más uno en un ente negativo, como que llama más la atención que ser un ente positivo.</p>	Desvinculación Disociación	Repercusiones laborales	Consecuencias del SBO
<p>E: Y en ese sentido las condiciones laborales, la infraestructura... M. J.: ...a mí me da vergüenza haberla recibido en esta oficina, porque esta no es una oficina para haberla recepcionado a usted</p>	Infraestructura y falta de recursos	Ambiente físico	Clima organizacional
<p>Si Gendarmería anda bien en la región del Maule es por qué nosotros como unidad estamos haciendo bien la pega y en ese momento nadie se acerca, pero sí se acercan cuando de repente hicimos mal la pega...</p>	Falta de reconocimiento	Ambiente social	Clima organizacional
<p>Que un Coronel que llegue aquí, que se siente, que tome desayuno con sus colegas</p>	Falta de apoyo de la jefatura	Falta de liderazgo	Clima organizacional

pa' que nosotros nos sintamo' bien afiatao' con nuestro jefe directo, no ocurre.			
Yo le llamo la atención a usted y téngalo por seguro que todo este grupo de trabajo que está aquí se va ir en contra mía. Aquí no ha sido capaz de llegar un jefe y decir: “sabe que, usted es la señora de, no puede estar trabajando en la misma oficina”, ¿Por qué?, “porque yo lo digo”. Por ejemplo, si yo quiero confidenciarle algo a usted, téngalo por seguro que se le confidencia a toda la unidad.	Desconfianza hacia los pares y jefes	Ambiente social	Clima organizacional
Lo más probable es que hoy podríamos tener un procedimiento, cinco seis de la tarde llegando nueve, diez de la noche a la casa, después de un largo día de trabajo que empezó a las siete, veinte para las siete de la mañana, hasta las nueve de la noche	Ambigüedad de horario	Exigencias horarias	Sobrecarga laboral
¿qué haría yo, qué haría usted como jefe el día de mañana?, si no tengo nada que hacer, si veo que son las catorce treinta de la tarde y no hay nada que hacer: “retírese a su casa porque mañana a lo mejor lo puedo necesitar temprano” y así me encanta y me deja contento y el estrés lo voy desbordando, lo voy desechando un poco, pero si usted me exige, me exige , me exige y no tiro licencia y yo veo que otros colegas tiran licencia y yo sigo y usted me sigue exigiendo, exigiendo, exigiendo y cuando yo necesito un día libre, lo pido y no me lo dan.(tira el lápiz)	Falta de reconocimiento de la jefatura Falta de apoyo de la jefatura	Falta de liderazgo	Clima organizacional
por trabajar en esta unidad nosotros estamos latentes a que un 24 de diciembre a las once de la noche nos llaman y que la mesa quedó servida y tienes que venir a tu unidad y tu familia quedo tirá, y un 31 de diciembre es lo mismo.	Ambigüedad de horario Imposibilidad de disponer libremente del tiempo	Exigencias horarias Repercusiones familiares	Sobrecarga laboral
E: El trabajar en tribunales implica por ejemplo algún estrés, el tema de trabajar con los presos, en el traslado... M. J.: (interrumpe antes de que se termine la pregunta) Implica, porque ahora no tenemos la facultad de solucionar problemas en el momento por los derechos humanos. No sé, antiguamente habían	Ambigüedad y conflictos de rol	Exigencias del puesto de trabajo	Sobrecarga laboral

<p>métodos antiguos, por nuestros antepasados de funcionarios que lo instruían a uno en cómo solucionar un problema en un tribunal, ahora no poh, ahora usted no puede adoptar esas medidas porque sobrepasan a los reos.</p>			
<p>E: ¿Se siente desprotegido? M. J.: Claro, en esta manera yo creo que los derechos humanos hacia nosotros no hay alguien que nos diga: “saben qué, si tú le dices algo a este funcionario te va a pasar esto”, si no que salió una ley como un año a tras de que no hay que faltarle el respeto al funcionario público, pero hoy en día tiene que tener como el mil por ciento de pruebas para poder llegar hacer efectiva esa denuncia.</p>	<p>Falta de apoyo y desprotección legal</p>	<p>Falta de liderazgo</p>	<p>Clima organizacional legal</p>
<p>aquí más que nada es tratar de hacer la pega lo justo y necesario, no sobre exigirse para dar más, porque uno ya sabe que si hizo la pega bien va a ser lo mismo que si la haga mil veces bien</p>	<p>Desilusión Desvinculación</p>	<p>Repercusiones laborales</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>yo espero lo mismo que doy yo, de mi colega pero él no está ni ahí porque si yo necesito alguien que me remplace por unos diez o cinco minutos para desahogarme un rato de mi trabajo no hay nadie que esté ahí... no se ponen la camiseta como para trabajar en una unidad de servicio especiales.</p> <p>No se identifican con la unidad y con la manera de trabajar que tienen que hacerlo... de repente puedo ver a un interno que está mal: “oye que te pasó” y lo empiezo a interrogar, hay muchos colegas que me dicen “qué tú eres asistente social”...eso es para mí ser un funcionario completo, pero para otras personas, para todo el otro grupo alrededor que están, se ríen o les da exactamente lo mismo, no se ponen como se dice la camiseta para trabajar en equipo</p>	<p>Falta de apoyo de los pares</p> <p>Falta de compromiso</p>	<p>Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>...aquí va la pregunta que me hizo mi señora: ¿a qué hora llegas hoy día?, “no, yo creo que tarde”, y ella me dice “pucha y por qué y cómo el otro está con licencia y no le</p>	<p>Ambigüedad de horario</p>	<p>Exigencias horarias</p> <p>Falta de liderazgo</p>	<p>Sobrecarga laboral</p> <p>Clima organizacional</p>

hace nada”. Porque ya la familia de nosotros se va involucrando entonces nos conocemos todos. Por ejemplo el viernes tuvimos una convivencia y llegó un colega que estaba con licencia y chuta él pa’ ir a una convivencia tiene tiempo, puede trabajar y para ir a la pega no.	Falta de medidas de control Falta de compromiso de los pares	Ambiente social	Clima organizacional
E: Hay demanda de la señora. M. J.: No es tan así, porque ella ya tiene que...ella como que toma las riendas de la casa cuando sabe que yo no voy a estar	Comprensión	Apoyo familiar	Factores protectores
yo en mi casa si hago alguna actividad no puedo tomar alcohol, de eso yo tengo que cuidarme, a lo que otros no se cuidan, si los llaman: “no estoy curao” y te cuelgan.	Falta de compromiso de los pares Falla en las medidas de control	Ambiente social Falta de liderazgo	Clima organizacional
es mi trabajo, que yo elegí, es mi trabajo y tengo que aceptarlo. Pero bonito sería que todos lo aceptáramos de la misma manera y llevaríamos un trabajo mucho más ameno	Falta de compromiso de los pares	Ambiente social	Clima orgtanzacion al
lo que es pareja y matrimonio hay conflicto y no es mi caso, pero hay otros que se separan, porque la mujer no lo entiende.	Conflictos familiares, separaciones	Repercusiones familiares y sociales	Consecuencias del SBO
de repente tenemos dos semanas de que estamos de traslado con uniforme cada dos horas, pero me pueden llamar a las cinco, cuatro de la mañana que tengo que estar aquí a las seis...porque tengo que ir saliendo pa’ Santiago ...y te citaron a las seis y saliste a las ocho de la mañana a destino. ¿es estresado o no? Andai mal todo el día poh, porque falta un líder poh.	Ambigüedad de horario Falta de apoyo, medidas de control	Exigencias horarias Falta de liderazgo	Sobrecarga laboral Clima organizacional
...aunque yo llegue y estuve trabajando las 24 horas, llego allá y trato de estar el cien por ciento pa’ellos, (los hijos) me dicen ¿jugemo’ a la pelota?, y mi hija me dice ya, se sube arriba mío. A veces son las once, doce de la noche, sigamos jugando nomás y después a las cinco el papá tiene que levantarse poh y ahí va lo familiar también...en mi caso tengo una linda familia y ellos me ayudan todos.	Comprensión Actividades familiares	Apoyo familiar	Factores protectores
...por lo general yo me desestreso en mi jardín, cortando el pasto de la cancha, regando mis plantas...	Actividades y hobbies como elementos para bajar el estrés	Actividades recreativas	Factor protector

...la unidad no cumple con los requisitos, hay una ducha...dos duchas para ochenta personas, hay un baño y medio para ochenta personas, no tenemos una sala de estar adecuada...	Infraestructura y falta de recursos	Ambiente físico	Clima organizacional
...por lo general con colegas de mi señora se hacen reuniones o convivencias en la casa, a veces vamos a un local, nos servimos algo...	Actividades con la familia y amigos	Actividades recreativas	Factor protector familiar y social
por lo general uno tiene que andar sonriente, aunque uno ande mal pero dice “no, estoy bien”, porque el que está al lado está esperando que tú le digas que estas mal, para el reírse	Desconfianza hacia los pares	Ambiente social	Clima organizacional
acá puedo estar mal, pero llego a mi casa corto dos o tres rosas a mi señora le doy un beso, le doy un abrazo a mi hijo y aunque tenga miles de problemas aquí... (Silencio)	Relación de pareja y familia	Apoyo familiar	Factores protectores
Bueno cuando acudí a un psiquiatra, un colega me dijo: “sabí que estay mal porque tú no eres así”, y aquí el tipo que llega detenido por un robo equis, un robo en lugar habitao’ eso significa entrar a una casa y robar las cosas, yo me acordaba de lo que me había pasado a mí poh. A mí, me sacaron todas las cosas de valor de la casa, desde el último televisor que tenía hasta un tablet que mi hijo lo tenía como seis años, que no era tan caro pero era su tablet y llegar al trabajo y lidiar con tipos que todos los días andan haciendo lo mismo (vuelve agitar el lápiz contra la mesa) me agotó y hasta que tuve que ir a ver un facultativo y me hice asesorar también por la psicóloga de la Dirección regional y ahí como que abrí un poco los ojos, que yo no estaba tratando de evadir el trabajo.			Factor estresor externo
...aquí hay gente que no está bien con lo que yo hago bien porque ellos deberían haber dado a conocer lo fantástico que hice yo... ...Y esos descontentos se pueden ocasionar siempre, y viendo por el lado de lo positivo y lo negativo, por eso uno no puede tener contento a toda la gente, sí, pero puede escucharlo. Si, si usted me puede dar a	Descontento Desilusión Falta de reconocimiento	Ambiente social	Clima organizacional

<p>conocer algo, yo la escucho, pero va a pasar lo que yo digo si resultaron mal las cosas tengo que morderme la lengua y llegar a donde usted y decirle “sabe que realmente era lo que tú me decías, nos salió bien lo que yo hice”, pero usted lo reconoce poh y yo quedo más contento, pero si no lo reconoce y después se jacta.</p>			
<p>...llevaba diez años en Santiago y yo me veía con ser un Suboficial mayor y llegar a la cúspide de mi carrera, porque allá yo sentía que me valoraban, pero yo no conocía la otra carita de la moneda de regiones. Allá los jefes con uno andaban a la par y le hacían ver si hacíai’ algo bien, y si cometíai un error ellos trataban de levantarte y que tú los hicieras sentir como que estuvo bien lo que hiciste pero te pegaron un tironcito de orejas no más para que lo hagas mejor la próxima, y en región es distinto...</p>	<p>Desilusión Falta de reconocimiento</p>	<p>Repercusiones laborales Ambiente social</p>	<p>Consecuencias del SBO Clima organizacional</p>
<p>..de un tiempo de diez años atrás a los veinte que llevo ahora uno como que está un poco descontento porque reitero que no lo valoran a uno de repente... ...en valorar las cosas buenas que uno hace que tiene el mando acá, pero ellos ven la vida como que tenís que hacerlo nomas poh. Sí, está bien, es mi pega si pero de repente no sé poh, un apretón (gesticula con la mano) llega con otra energía a la casa uno...</p>	<p>Falta de reconocimiento</p>	<p>Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>...En si lo que es trabajo me llevo bien, pero en lo que es camaradería en compartir yo hago mi pega...salir a compartir a tomarse algo no, mi círculo es mi familia, los amigos de allá donde vivo del sector de Las Parcelas, las familias que nos reunimos y ese es mi entorno ...Son como contao’ con una mano los amigos que tengo de gendarmería</p>	<p>Disociación trabajo-familia Desvinculación con los pares</p>	<p>Repercusiones sociales</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>...a mí me gusta mi trabajo y si a veces las cosas se dan mal, tratar de darle un carisma alegre poh, no se poh si te citan a las ocho de la tarde y son las seis de la tarde y</p>	<p>Paciencia y actitud</p>	<p>Actitud positiva</p>	<p>Factor protector</p>

<p>todavía estas en tribunal cuando podrías haber estado en la casa hay que tomarlo con miras de que se cumpla la función en el día y que no tengamos ninguna novedad... ...por eso hay que tratar de hacer la vida normal poh , alegre, con harto optimismo y tirar pa'riba...</p>			
<p>...aunque usted no le pasen ninguna herramienta para trabajar pero de alguna manera tiene que sacar adelante la pega...</p>	<p>Ambigüedad y conflictos de rol</p>	<p>Exigencias del puesto de trabajo</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>

7.- Sistematización de la entrevista a P.

Texto codificado	códigos	Subcategoría	Categoría
Si, Tengo que andar siempre con ellos, (ríe) tratar que anden calmadas (las internas), en realidad las mujeres, porque generalmente andan muy agresivas, entonces en vez de que se pongas más agresivas y enojarme yo con ellas, tengo que tratar de yo bajar pa'que ellas bajen, o si no, no...Claro, entonces todo ese...esa rabia que uno siente por el maltrato que recibe, tiene que guardarla nomás, no, no puede botar ahí, porque si lo bota queda la escoba...	Hostilidad de los reos. Ambigüedad y conflictos de rol	Exigencias del puesto de trabajo	Sobrecarga laboral
E: ...¿Qué entiendes tú por estrés laboral? P: Yo creo que para mí en este momento es como el cansancio. El cansancio, sí.	Agotamiento Cansancio	Repercusiones físicas y conductuales	Consecuencias del SBO
Ehhh, va en el tema físico y de verdad que me siento cansada, me levanto muy temprano y me acuesto muy tarde. Yo tengo un hijo de dos años tres meses.	Ambigüedad horaria Rol de madre	Exigencias horarias	Sobrecarga laboral Factor estersor externo
...acá también no sé poh, la relación con los chiquillos no es muy buena de repente porque andan todos como enojados, ehhh... tener que cubrir puestos que no corresponden también como que molesta de repente, porque es mi momento de descanso y aún así tengo que ir a cubrir un puesto que...de la persona que no fue hoy día a trabajar por ejemplo.	Falta de compromiso de los pares Fallas en las medidas de control	Ambiente social Falta de liderazgo	Clima organizacional
...falta gente en el Tribunal y yo estoy en traslado y faltó gente y tengo que ir para allá. No sé, la colega que tenía que llegar temprano no contestó el teléfono, vay tú poh, entonces... Ayer, por ejemplo, era noche de navidad (risas), mi hijo se quedó dormido como a las dos de la mañana, como a las tres y media logré quedar dormida yo y a las cuatro y media me llamaron que iba saliendo, entonces tuve que venirme para acá, cambiarme de ropa e ir a trabajar. Supuestamente volvía temprano, volví a las seis de la tarde	Servicios excesivos Falta de compromiso de los pares	Personal insuficiente Ambiente social	Sobrecarga laboral Clima organizacional

...los horarios son muy flexibles, son todos distintos, ayer me tocó temprano, hoy día entré a las siete y media, pero normalmente acá se entra a las siete y media.	Ambigüedad de horario	Exigencias horarias	Sobrecarga laboral
el mal genio de las chiquillas de repente, los chiquillos que andan todos de repente que enojados y uno tiene que tratar de bajarlos poh, que no, que se enojan, y tiran puteadas pa' todos lados, entonces no, ya "¿por qué te enojay?, no si no importa, si ya terminó el día, hay que tratar de relajarse un poquito	Malestar de los pares	Ambiente social	Clima organizacional
..el problema con los internos que nos pasan a llevar y nosotros no podemos hacer nada, y si lo hacemos igual van en contra de nosotros, entonces de repente que la jefatura nos proteja un poquito	Falta de apoyo de la jefatura Desprotección legal	Falta de liderazgo	Clima organizacional
...el tema de pedir un permiso y que no te lo den. No sé, yo no me considero mala funcionaria, de repente uno se saca la cresta trabajando y cuando vay a pedir un día libre, que te tienen que dar un día libre, te lo cuestionan...	Falta de reconocimiento y apoyo de la jefatura	Ambiente social Falta de liderazgo	Clima organizacional
...especialmente en esta época del año andan todos mal, todos cansados, que entramos muy temprano y mucho trabajo Hay muchos con licencia, entonces, muy pocos funcionarios, hay mucho trabajo y el... y como se llama, y el tema de las fecha que cansa, porque nosotros ya en la tarde después de las cinco hacemos procedimiento, entonces hay que ir a revisar las cárceles y no sé son siete, ocho, nueve de la noche, a veces llegamos a la una de la mañana. Antes íbamos a Cauquenes, volvíamos a la una de la mañana y al otro día empezai a las seis de nuevo, a las seis de la mañana.	Ambigüedad de horario	Exigencias horarias	Sobrecarga laboral
Yo creo que de repente el caracho de los colegas, es como lo más estresante. ...si uno anda cansado y el colega con el que le tocó salir anda bien, ya no importa, y uno sale a trabajar igual. Pero llegar a trabajar a acá y le tocó un colega que anda con caracho y enojado, ah no ya, mejor voy sola...	Falta de apoyo y desconfianza con los pares	Ambiente social	Clima organizacional

<p>...un ejemplo, esta semana...la semana pasada llegó una niña super alterada, enojada pero al máximo, tiró garabatos y puteadas para todos lados y te juro que daban ganas de pegarle, porque aparte de decirte que tu mamá es maraca, que fue lo más suave que dijo, ehh, y “si me tocai te denuncio, y le digo al Magistrado que me pegaste” y nos acusan antes de tiempo y entonces como que...(silencio).</p>	<p>Hostilidad de los reos.</p> <p>Ambigüedad y conflictos de rol</p>	<p>Exigencias del puesto de trabajo</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>
<p>...yo trato de andar todo el día contenta, cosa que no vean que estoy cansada, que no vean que estoy enojada, que no vean...porque no sé poh, no quiero contagiar al resto de mi mal humor, entonces trato de no se poh, si ellos están enojados yo me río...</p>	<p>Paciencia y actitud</p>	<p>Actitud positiva</p>	<p>Factor protector</p>
<p>En mi casa, tener que hacer el...no se poh, yo no puedo estar todo el día riéndome si tengo que hacer el aseo, que el almuerzo, que el niño, que la ropa, que ahh...ehh, a ver, es que es bien complicado (risas), es que si te contara mi vida a lo mejor entenderías un poquito el problema, a ver, resulta que la pareja que yo tengo tiene dos niños y con nosotros vive una niña que es la mayor, la G, que tiene 12 años...yo tuve que ser mamá sin tener hijos todavía, ¿entiendes?, yo vivía sola, tenía mi departamento, allí vivía sola, hacía lo que quería, a la hora que quería, me levantaba y hacía lo que se me antojaba, de hecho llegaba de las primera aquí y me iba de las últimas del trabajo, yo lo pasaba rebién todo el día por todos lados, cuando yo...ehh, bueno después ehh...me junté con él, nos pusimos a vivir juntos y pasé a ser mamá poh, entonces ya tenía una hija de nueve años en ese tiempo y yo no sabía lidiar mucho con ella, pero no, no en temas de relaciones, era no sé poh por ejemplo, a mí no me gustaba que él la bañara, entonces tuve que ir quitándole eso a él para hacerlo yo, pero me cargué yo de, de, de responsabilidades que no tenía antes, ehh, no sé poh, que el trato con la mamá de ella</p>	<p>Rol de madre y dueña de casa</p>	<p>Exigencias del rol</p>	<p>Factor estresor externo.</p>

<p>es pésimo, entonces... y en estas fechas es terrible porque tienen que ponerse de acuerdo por el tema de las vacaciones, entonces ya la relaciones son malas... así él me dice “no, sabís que me escribió la mamá de la G para decirme, no sé, que quiere tal día para venir a buscarla y para venir a dejarla tal día”, entonces le digo si se supone que son diez días entre el 21 y el 31 dije, cinco días pa’ella y cinco día pa’ti y así se quedan bien, no, que ella quería del 21 hasta el 28, o sea y tú te quedai con cuánto, con tres días, entonces no poh... es que ella no quiere entender, dile que la cuestión es así no más, que si quiere, quiere, entonces, al final peleamos, o sea no peleamos, pero terminamos discutiendo por cosas ajenas, entonces digo ya, sabís que yo no me meto más y al final al otro año igual ando metía detrás de él.</p> <p>...aparte las demandas por, estar demandado por el tema de que quiere tener más visitas. La niña no la quiere ver... ehh. No sé poh, estamos tratando de pedir la custodia del niño, también es un desgaste, porque ehh, no sé poh, él emocionalmente también anda mal y al final me contagia a mí. Yo trato de andar bien y siempre trato de andar bien, pero igual hay peso que uno no, no se saca.</p>			
<p>...un día me mandaron a Linares a las cinco de la mañana y me dejaron botada todo el día y tuve que esperar como a las cuatro para que me fueran a buscar de vuelta, entonces me dijo “¿y te dejaron botada?, y la funcionaria que tenía que ir estaba aquí acostada en la pieza”.</p>	<p>Falta de compromiso y apoyo de los pares</p>	<p>Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>E: ¿lograré desconectarte de la pega en algún momento?</p> <p>La verdad, síííí, cuando salgo trato de no..., aparte que nosotros, nuestras amistades tampoco son de acá, nuestras amistades son pura familia, entonces, ni la familia de él ni la familia mía son gendarmes, somos los dos no más, entonces no hay más gendarmes en la familia, entonces hablar de</p>	<p>Relación de pareja y familia</p>	<p>Apoyo familiar</p>	<p>Factores protectores</p>

la pega no, casi nada, muy poco cuando hablamos de la pega.			
<p>E: ¿y qué hací como pa' la distracción, como pa'sacarte un poco el trabajo?</p> <p>P: Nada, ahora nada, no porque llego tarde, ehh, no tengo tiempo como pa'decir no sé, voy a juntarme con mis amigas a tomar un café, tomar un helado, conversar, no. no. ...Más o menos como tres meses que no me junto con las chiquillas. ...Es que se suponía que como esta semana nos queríamos como juntar, pero a mí no me da el tiempo. O sea yo no puedo juntarme con ellas.</p>	<p>Ambigüedad de horario</p> <p>Imposibilidad de disponer libremente del tiempo</p>	<p>Exigencias horarias</p>	<p>Carga laboral</p>
para trabajar en esta unidad hay que estar disponible las 24 horas. Cuando nos estas en esta unidad, por ejemplo, el fin de semana libre que tú tienes, tienes que avisar si sales de aquí de Talca. Dar aviso, porque si pasa algo te van a llamar, al menos que sepan cuánto vay a demorar en llegar	<p>Ambigüedad de horario</p> <p>Imposibilidad de disponer libremente del tiempo</p>	<p>Exigencias horarias</p>	<p>Carga laboral</p>
...molesta, y es como, es estresante (alza la voz), porque no se poh, si tú querís ir donde mis papás, yo soy de la playa, voy a la playa, no te podís tomar siquiera un copete tranquila si sabís que tenís que venirte de vuelta, entonces no...no sé poh...	<p>Ambigüedad de horario</p> <p>Imposibilidad de disponer libremente del tiempo</p>	<p>Exigencias horarias</p>	<p>Carga laboral</p>
...un día salí con una (interna) y se desmayó...yo la miré...y se cayó no más poh!!!, si yo no soy enfermera, no la iba a recoger, aparte pedí que la ayudaran, la ayudaron y todo poh, pero después me dijo "mi Cabo, usted ni siquiera me ayudó", y que si yo no soy enfermera poh, yo no te voy a estar, no sé, tomándote el pulso poh, si yo no sé hacer eso, entonces uno igual tiene que ser un poquito fría poh...	<p>Disociación</p> <p>Desvinculación</p> <p>Despersonalización</p>	<p>Repercusiones laborales</p>	<p>Consecuencias del SBO.</p>
<p>E: ¿eso te gustaría, como una estabilidad definida?</p> <p>P: A lo mejor sí, pero solamente porque puedo dejar un poco más ordenada mi casa (ríe), ah y no sé, la hija, que ya tiene doce, que a lo mejor la dejaría o se habría ido al colegio y después me vengo. Ehh, como saldría temprano, a lo mejor tendría tiempo, de no sé poh, de ir tranquila por último a</p>	<p>Ambigüedad de horario</p> <p>Imposibilidad de disponer libremente del tiempo</p>	<p>Exigencias horarias</p>	<p>Carga laboral</p>

depilarme, ya que muchas veces no tienes tiempo ni siquiera para ir a depilarte			
...yo creo como que ya, no aspiro a tener, estar a cargo de nada tampoco. A mí me gusta trabajar sola...	Desilusión Aislamiento Insatisfacción laboral	Repercusiones laborales	Consecuencias del SBO
...nosotros tenemos ahí, la pieza que tenemos son dos piezas chiquititas y están llenas de casilleros, entonces uno entra la pieza ya no tiene ventilación, es de maderita podrida y todos los arreglos que se han hecho es con plata de nosotros y no se poh, un colega dijo “ya juntemos plata pa’ cambiar la llave de la ducha”, y llega un colega y la cambia. Las tablas del baño están podridas, la muralla hay un lado que está malo, por fuera no está forrada la pieza, entonces todos los arreglos que uno le va haciendo es de a poquito, pero no sé, no tenemos un lugar pa’ estar tranquilos, un lugar que esté con aire acondicionado, ese que está ahí está metida la perra, las bicicletas, hay solamente un sillón, no hay un lugar de descanso pa’ nosotros. Está el casino, tiene tres mesas, pero no tiene aire, estay adentro y mejor estay en el patio, estay en el patio y no hay patio, si es esto no más, una cuestión de tierra, ese techo que es pa’ los carros, que lo hicieron hace poco, ehh, no sé poh, un baño, una ducha, pa’ mujeres y tres pa’ los hombres, no hay más poh, y con puro reciclado, porque todo lo que sacamos, lo que cayó de las cárceles, ehh...	Infraestructura y falta de recursos.	Ambiente físico	Clima organizacional
...el jefe no puede decirle que no al Director Regional, no sé por qué, le tiene miedo a decirle que no, por ejemplo, le pidió un conductor y un carro para ir hacer unas rondas de la jefatura que tiene que pasar por las unidades penales y él dice no, si los funcionarios de acá van a hacer las rondas, entonces él dispone de gente, que es gente que está cansada poh...	Falta de apoyo de la jefatura Ambigüedad de rol Servicios excesivos	Falta de liderazgo Exigencias del puesto de trabajo Personal insuficiente	Clima organizacional Sobrecarga laboral
...siempre la gente de aquí la que sacan pa’ todos lados, faltó gente en la región, la sacan de acá, entonces uno está, así como pucha cuándo me toca a mí, y la jefatura no	Falta de apoyo de la jefatura Ambigüedad de rol	Falta de liderazgo	Clima organizacional

<p>es capaz de decir “sabe que yo no tengo gente pa’sacar”, de repente, la pizarra, anotan todas las salidas del día, se llena esa cuestión, no hay gente, entonces, no sé poh, ehh, tu salís a las siete de la mañana a una comisión, y volvís a las once, pa’tomar desayuno y te dicen sabís que no alcanzai a tomar desayuno, podís llevar este viejo al hospital que estamos atrasados, llevai al viejo al hospital, llegai como a las tres de la tarde, llegai aquí, pucha, sabís que no tengo más gente, me podís sacar esta urgencia, “¿y a qué hora tomo desayuno?; ¿a pucha no tomaste?, ya pero, ¿te podís comer un sándwich en la calle, por el camino?”, entonces al final no son capaz de decir “No tengo gente pa’hacer esto, así que no lo voy a hacer”, mi jefe no es capaz de decir “sabís que, no, no tengo más gente, me mandan más gente y yo hago el término de salida, sino que él nos revienta, nos saca, nos saca, nos saca y después en la noche ya, sabís que al procedimiento vamos todos, entonces (risa nerviosa), ehh, no tiene como esa empatía con el grupo por último, de decir sabís que en realidad están cansados los cabros, hoy día ya no, digámosle que no.</p>	<p>Servicios excesivos</p>	<p>Exigencias del puesto de trabajo</p> <p>Personal insuficiente</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>
<p>Antes teníamos un día jueves, todos los días jueves en la tarde salíamos temprano, entre comillas, a las cuatro y media de la tarde, una tarde deportiva que teníamos, pero la quitaron también porque había pega poh, porque había mucho trabajo que hacer, entonces no se podía dar ese tiempo y si se iban, se iban dos o tres y el resto trabajando, porque no daba para salir todos, entonces no...</p> <p>...Es que uno trataba de el día jueves hacer todo luego poh, tarde deportiva, ya vámonos, ya tarde deportiva y todos se arreglaban y se iban, pero después se empezó a que faltaba gente, faltaba gente, más pega, más pega, después ya no se pudo.</p>	<p>Servicios excesivos</p>	<p>Personal insuficiente</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>

...el jefe. No, porque una persona que llega, eh, con suerte saluda, eh, comparado con otras jefaturas que hubo antes por ejemplo, uno llega en la mañana y él pasa y ni siquiera buenos días y si lo saluda con suerte te mira, según como ande la luna él saluda...	Falta de apoyo y reconocimiento de la jefatura	Falta de liderazgo	Clima organizacional
Hay días en que uno se levanta como “levantémonos a trabajar” (entusiasmo), pero la levanta’ cuesta, cuesta levantarse...	Agotamiento Cansancio	Repercusiones físicas	Consecuencias del SBO
...es que hay mucha, mucha gente que está disconforme con él...(con el jefe directo)	Falta de apoyo y reconocimiento de la jefatura	Falta de liderazgo	Clima organizacional
...lo malo que él tenía (se refiere a su jefe anterior), que si un funcionario le llevaba la contra, él iba en contra de él todo el tiempo, lo perseguía, lo perseguía, lo perseguía, hasta que lo sacaba, eso era lo malo que él tenía...	Acoso laboral	Ambiente social	Clima organizacional
...el trato que tiene con el resto también me molesta (se refiere a su jefe actual), me molesta que sea tan compadre con los chiquillos aquí adentro, si él sale a carretear con ellos, que salga, pero acá adentro es mi jefe, a él se le olvida que cuando llega aquí es jefe, entonces, no sé poh...siempre hay privilegios para unos, pero no para todos	Falta de apoyo y reconocimiento de la jefatura	Falta de liderazgo	Clima organizacional
ahora como que, no sé, “voy a comprar” y se van, sin pistola, con el pantalón afuera, no sé, están todos desarmados, cuesta un mundo que anden ordenados y a lo mejor eso...es ordinario, pero me molesta que anden así, me molesta que anden tan desarmados	Fallas en las medidas de control	Falta de liderazgo	Clima organizacional
el jefe antes (se refiere al jefe anterior) llegaba en la mañana y formaba a todo el mundo, el jefe ahora no llega a formar tampoco. El jefe formaba y “buenos días” y “Cabo córtese el pelo”, entonces hacía ciertas cosas que a lo mejor ni siquiera eran tan marcadas, pero se preocupaba de la gente, en ese sentido	Fallas en las medidas de control	Falta de liderazgo	Clima organizacional
...hay gente que no sirve para estar aquí, están haciendo número no más, para nosotros es un número, porque, por	Servicios excesivos	Personal insuficiente	Sobrecarga laboral

<p>ejemplo, no puede ponerse chaleco antibalas entonces no puede hacer salida, no puede hacer salida a tribunales, no puede salir a ninguna parte, entonces lo dejan aquí dando vueltas, entonces cuando nosotros pedimos porque aquí hay poca gente, el Director Regional dice “no poh, mira si aquí hay 50 funcionarios”, pero cuántos están trabajando, ¿serán 20? Y hay gente que está con licencia que realmente está enferma y hay gente con licencia porque fue a una fiesta y no quieren venir a trabajar, hay gente que está con vacaciones y gente que no sé poh...,</p>			
<p>...a las mismas personas de siempre se le carga la mata...</p>	<p>Servicios excesivos</p>	<p>Personal insuficiente</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>
<p>...nosotros ya esta semana estamos de lunes a domingo, con un día libre en la semana y que no nos van a dar por el tema del procedimiento, y si nos lo dan hay que igual volver a la tarde al procedimiento. Entonces no sé cómo ordenar esto. Al final uno anda.... pa donde andan todos poh...</p>	<p>Servicios excesivos</p>	<p>Personal insuficiente</p>	<p>Sobrecarga laboral</p>
<p>...Yo creo, que yo te decía que es que tengo como un bloqueo, porque de todas las cosas traumáticas que me pasan, hay cosas que se me olvidan, que se me borran...</p>	<p>Disociación</p>	<p>Repercusiones laborales</p>	<p>Consecuencias del SBO</p>
<p>...acá tampoco podí como hacer catarsis con algún colega porque la cuestión se presta pa' cahuín, entonces no podí decir no, es que ésta pájara ya me tiene chata, uno no puede hacerlo, porque después dicen la P dijo esto, entonces al final no podí hacer nada de eso, tení que quedarte callá nomás y sí lo hago con mi esposo en la casa...</p>	<p>Desconfianza hacia los pares</p> <p>Apoyo de la pareja</p>	<p>Ambiente social</p> <p>Apoyo familiar</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Factor protector</p>
<p>...a veces la paso bien trabajando, yo me río todo el día y si no ando cantando o bailando por aquí afuera, me dicen la Galatea aquí...De una película, salió una mina, del hombre bicentenario, y le presentan una robotina y lo único que sabía hacer era cantar y bailar, no sabía hacer nada más. Esa soy yo, canto y bailo todo el día, si algún día me vieron enojada aquí, no, son contado, una vez, pero no recuerdo otra.</p>	<p>Positivismo</p>	<p>Actitud positiva</p>	<p>Factor protector</p>

<p>E: ¿Tú crees que se valora tú trabajo? mmm, no, no creo que sea muy...que reconozcan lo que uno es, no, no creo</p>	<p>Falta de reconocimiento de los pares y de la jefatura</p>	<p>Falta de liderazgo Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>E: ¿Te has sentido discriminada? P: ¿Yo?, sí, si hubo un tiempo en que sí. E: ¿Por tus colegas? P: Sí, cuando estaba con fuero. Cuando entraba más tarde y salía más temprano, entonces yo llegaba y era ...: “ya viene la cacho, llamen un carro pa’ ir a dejarla”, entonces ya al final uno se sentía tan mal de llegar acá y que le pusieran carachos que me iba caminando, me iba sola pa’l tribunal, me iba caminando, ehheh no sé, otra vez, un fin de semana se les olvidó anotarme en el libro, y se les olvidó anotar que ese día yo llegué a trabajar y yo retiré mi armamento y me fui al tribunal, entonces hubo un grupo en que revisó el libro y dijo: “oye la P, no está trabajando y por qué tiene él día libre”...</p>	<p>Falta de apoyo de los pares</p>	<p>Ambiente social</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>Revisaron el libro allá, revisaron en todos lados, les faltó puro acusarme con el Director Regional que yo no había trabajado ese día y fue porque el colega no me anotó en el libro nomás. Entonces cuando me tenían que hacer un relevo pa’ ir al baño, ponían caracho poh: “no, ya anda al baño”. Si yo llego a la hora, yo entraba a las nueve y media de la mañana, yo a las nueve llegaba y estaba lista a las nueve, me iba a la hora que me desocupaba incluso en la tarde yo me ofrecía pa’ ir a dejar mujeres arriba porque no había gente, ya yo voy le decía, mañana me voy temprano y aun así que yo pasé esto, mal, que me trataron super mal con el tema del fuero, que yo era cacho, que no servía, que no se qué, ese grupo que me anduvo persiguiendo, que me buscó, que me buscó, me wuevió por decirte así, después el jefe éste me pescó y me sacó en el grupo en el que estaba y me mandó a ese grupo donde estoy ahora, entonces me dijo: “cabo P, a usted. se le acaba el fuero mañana y el lunes usted</p>	<p>Falta de apoyo de los pares Falta de apoyo de la jefatura Acoso laboral Falla en las medidas de control</p>	<p>Ambiente social Falta de liderazgo</p>	<p>Clima organizacional</p>

<p>preséntese en este grupo”, y yo dije “por qué si yo no, no tendría que haberme movió a mi poh”, éramos dos mujeres y yo era la más antigua, entonces a la menos antigua tenía que mover y yo le dije “más encima usted. sabe todos los atados que he tenido con ellos” le dije yo, no sé, que buscaran en el libro si trabajé o no trabajé, que hablaron con el jefe que no trabajaba, que poco y na’ querían sanción pa’ mi porque no había trabajado, entonces ni siquiera se preocuparon de saber si en realidad si trabajé o no trabajé, sino que revisaron el libro y dijeron que no nomas, y de ahí les dio con que yo ningún fin de semana he trabajado, entonces en ese tiempo, sí me sentí mal, de hecho a mí me decían algo y yo lloraba todo el día, porque no sé...que me dijeran sabí que P, porque una colega me dijo: “P revisa el libro,¿ trabajaste el fin de semana?”, sí le dije yo, “¿Por qué? (le pregunta a su colega), revisa el libro (le responde su colega) “ y yo lo revisé ahhh, no aparecí, porque no me anotó, “como llegai tarde me olvidé anotarte” me dijo, porque en el libro se anota toda la gente que viene a trabajar y le designan un puesto y como no estaba se le olvidó nomás y dije ahh bueno. Entonces yo lo tomé como, me van a descontar el día dije yo, pa’ mi fue un chiste, porque ¿hay que tiene si no estoy? no estoy nomas y aquí en el libro de acá de la guardia tampoco me anotaron la llegada, no sé, se les olvidó también y justo ese mismo día y en la sala de armas tampoco estaba mi nombre, entonces yo me anoté , con puño y letra, me anoté mi nombre y el armamento que saqué y todo lo que saqué del cargo y entonces después llego allá y le digo a mi suboficial : ¿puedo revisar el libro?, “mmm, yo sé por qué” me dijo, “¿por qué?” le dije yo y ahí me dijo él recién por qué era: “no, es que hay unas colegas que andan pendientes si trabajai o no trabajai”, “ahh, ya les dio conmigo” le dije yo, entonces me dijo que andan diciendo que no trabajai que no merecí</p>			
---	--	--	--

<p>franco, irte temprano y toda la custión, entonces yo le dije: “yo las reglas no las puse, a mí me pusieron las reglas así, que entraba y salía a esa hora, que trabajaba estos días y que no trabajaba y en que dispositivo estaba”, entonces me dijo “no, es que ellos andan preocupados de que no trabajai, que no sé qué”, entonces le dije “sabe que me tienen chata, estoy aburrida de que se preocupen de mí, si yo no me preocupo de la vida de ellos”, entonces eso le dije al jefe ese día “Me manda a trabajar a un grupo en que más encima el grupo con el que más problemas he tenido, me manda a trabajar ahí” le dije yo, cuando eran todos los que estaban en contra mía.</p>			
<p>Ahí me sentí pasada a llevar, me quería puro ir de aquí, de hecho a mí me llamaron por teléfono y mañana entrái a tal hora, me puse a llorar, no quería pohh, si yo estaba en un grupo de gente con el que siempre he trabajado.</p>	<p>Falta de apoyo de los pares Falta de apoyo de la jefatura Acoso laboral Falla en las medidas de control</p>	<p>Ambiente social</p> <p>Falta de liderazgo</p>	<p>Clima organizacional</p>
<p>me sentía como perseguida, andaban pendientes si trabajé, si llegué, si no llegué, no sé, hasta lo que me comía se daban cuenta.</p> <p>La entrevistada, con gesto no verbal pide que se corte la entrevista y comienza a llorar</p>	<p>Falta de apoyo de los pares Falta de apoyo de la jefatura Acoso laboral Desconfianza hacia los pares y la jefatura Falla en las medidas de control</p>	<p>Ambiente social</p> <p>Falta de liderazgo</p>	<p>Clima organizacional</p>

8.- Transcripción de entrevista a O. G.

E: Entrevistador.

O. G.: Entrevistado.

Entrevista realizada el día 26 de diciembre de 2017, a las 09:00 horas, en una oficina de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de Gendarmería de Chile de la ciudad de Talca.

E: Buenos días, gracias por recibirme y acceder a ser entrevistado.

OG: Ningún problema, pudiendo ayudar aquí estamos.

E: ¿En qué consiste su trabajo?

OG: Soy el jefe de la unidad donde estoy a cargo de ochenta funcionarios más incluyéndome yo.

E: ¿Cuáles son las tareas que le corresponde realizar?

OG: El tema es que mi grado como Teniente, soy joven tengo que lidiar con gente que es mucho mayor que yo, es lo mismo que mi Suboficial que es el que me sigue, él tiene cuarenta y cinco, cuarenta y seis años contra treinta y uno. Entonces eso es complicado y lo otro es que esta unidad hace todas las salidas de los internos al exterior, cubrimos los tribunales de Linares viajo de Curicó pa' Santa Cruz, Rancagua, de aquí traslados pa' Santiago y cubrimos los tribunales de justicia de aquí de la región. Procedimientos de la unidad por ejemplo hoy tenemos procedimiento de la unidad, hoy, mañana y pasao' que vamos a estar llegando ocho, nueve de la noche de vuelta acá pa' después irnos a nuestros hogares.

Entonces qué es lo que pasa que yo tengo una carga con respecto a la gente que, obviamente por las fechas también no quiere estar trabajando y sobre uno que los jefes nos dicen: tienen que hacerlo ustedes. Entonces qué es lo que pasa, que el fin de semana tengo que dejarles un carro fijo y yo ya pierdo un carro acá, entonces todas esas cosas, los reclamos del personal me los llevo yo y de la regional, porque yo dependo directamente de la regional.

E: ¿De la regional se refiere al Director?

OG: Si, del Director de Gendarmería y del Director Operativo que en estos momentos es mi Capitán S.

E: ¿siempre ha estado en esta unidad?

OG: Si, yo llevo tres años acá, llevo doce años de servicio, yo trabajé los dos primeros años de servicio en el CCP de Talca, luego me fui a Santiago, trabajé como seis meses en el centro de justicia, de ahí trabajé en la penitenciaria, allá era otra realidad, ahí teníamos cinco mil setecientos internos, de ahí me fui a Curicó, en Curicó estuve un año y aquí el jefe que estuvo acá, un Capitán tuvo problemas con el personal los cuales pidieron la salida de él y me mandaron a pedir de un día para otro, yo nunca había trabajado en una USEP, aprendí con cursos, me capacité y llevo tres años acá y solo. El cuartel usted lo ve como está, recién en estos tres años se está pensado en construirlo de nuevo y ahora ya tengo que ir a pelear por que están pensando que por mientras construyen este lugar nos van a mandar a San Javier a la cárcel antigua. Entonces ya tengo todo el malestar del personal por que la mayor cantidad es de Talca, o sea irnos a San Javier (gesto de negación con la cabeza) nosotros tenemos que sacar internos del CPF, de la cárcel de Talca, del tribunal, de allá, pa' Curicó pa' mí significa un problema, pa' la regional no poh, ellos están buscando un lugar, aparte que ese lugar se cayó pal terremoto y tienen que habilitar dependencias que no están en muy buenas condiciones.

E: ¿la infraestructura es importante?

OG: Es importante para la calidad de vida, acá supongamos tengo ochenta funcionarios en todo este espacio (mostrando el espacio con las manos), acá tienen que cambiarse de ropa, tener ropa, porque nosotros trabajamos con distintos uniformes, cada uno tiene que tener sus cosas, entonces no habiendo espacio, comparten casilleros muchos, entonces es complicado no tener espacio para que la gente pueda, supongamos estar libre, momentos, supongamos una hora para salir de vuelta y no tienen donde descansar, hace un año ampliamos, pusimos ese sillón, esa tele con los recursos de los funcionarios, no hay un

espacio, esto es ésta pared (tocando la pared) el resto es pura tabiquería o sea que en el invierno la humedad...pero uno informa, pide recursos y todo eso muere por ahí, pero nadie viene para acá y le señala al personal esto es lo que pasa. Entonces los reclamos llegan a uno y como no se ve nada, él jefe no hace nada por nosotros. La cosa funciona igual porque “bolas triste” tiene que hacer que las cosas funcionen igual (risas).

E: Don O G, ¿en el ámbito del trabajo qué entiende usted por estrés laboral?

OG: Mmmmmmmmmmm, por estrés, estar sobre cargado no sé qué le llamo estrés en mi caso. Es llegar acá y yo entrando por esa puerta yo cambio mi estado de ánimo ya es como que me echan una mochila encima, llego a la guardia y yo ya tengo problemas, ya pasa algo y hay que estar llamando para algún lado, ya hay gente que esta desconforme, supongamos lo que yo me he dado cuenta que en mi casa yo fumo pero me fumaré tres cigarros con suerte y a veces ni siquiera fumo, mi señora fuma yo no o a veces un cigarro antes de acostarme pero llego acá y en la mañana ya tengo que estar fumando, ahora no he comprado mandé a comprar, (ríe) pero tengo que estar fumando, de repente fumo, prendo de repente, no me doy ni cuenta, no es que fume tanto, me fumaré unos 10 cigarros en el día, no me fumo una cajetilla completa pero a veces apago y prendo aunque sean dos seguidos y ahí me paro para ver otras cosas y después tengo la necesidad de estar fumando.

E: Usted me decía que cambiaba el ánimo, la carga que implica el día a día en la unidad, ¿cómo se ve?, ¿cómo lo siente, ese ánimo en dónde repercute?

O G: En la casa.... sí, porque yo de repente... yo con mis hijas exploto, que están haciendo algo alguna tontera, maldades pero mi primera reacción es gritarles al tiro: “*ya C córtala*”, ni siquiera hija déjelo, como lo hacía antes o yapo’ C compórtese, ahora no poh “*ya poh C*” le grito al tiro, mi primera reacción, porque acá de cierta forma no lo puedo hacer, porque acá me pueden salir con cada empaná, porque como soy el jefe de unidad no les puedo decir nada, oiga usted es weon, no les puedo decir eso porque me van decir: “como me está tratando, usted es el jefe no me puede tratar así”, entonces aunque venga para acá y me reclamen un sinfín de cosas yo tengo que mantener una actitud tranquila, pero eso al final yo llego a la casa y ya llego cansado ya.

Mi funcia (función) no termina, yo me levanto a las seis de la mañana, yo vivo en el colorado que queda de San Clemente para arriba y llego aquí como a las siete y media y después en la tarde, seis y media, siete me voy, llego ocho, ocho y media a la casa, los días normales (cuando no hay procedimientos). Hoy día voy a llegar como a las diez porque hay servicio, entonces llego, si mis hijas no están tomá' de once me esperan cuando no llego muy tarde y tomamos once, hay que bañarlas, acostarlas, mi señora haciendo otras cosas, ya llegan las once y después hay que acostarse, entonces eso agota y el tema es que aquí uno no tiene...(silencio), uno está relativamente solo en esta unidad en cuanto al mando, porque mi Suboficial aunque es un apoyo pertenece a otra planta y que a la larga hay ciertas cosas que yo no puedo comentar con él porque él se las puede decir a alguien o el mismo comentario que yo puedo estar colapsado con alguien y que estoy pidiendo la salida se puede filtrar igual, o la información hay cosas que no tengo la confianza.

Pedí gente hace un tiempo, llegó una persona, estuvo un mes y lo mandaron a otra unidad y sigo igual. Pedí mi salida en abril de este año porque esta unidad no es para un Teniente. No es que uno no sea capaz, pero uno necesita gente más antigua acá y estoy sin ningún apoyo por parte de la regional en cuanto al tema del mando, por ejemplo, si falta alguien de otra unidad, un conductor o funcionario, mandan a pedir acá, pero no ven que la carga del personal acá es distinta que en una unidad penal y la gente no tiene horario de llegada, de repente la gente acá tiene que estar a las seis saliendo.

E: ¿Esas son las situaciones más estresantes que vives?

OG: No, no, no, no, no.

E: Pero por ejemplo ¿qué tan frecuentemente te ves enfrentado a situaciones de estrés aquí?

OG: (se ríe) ahora tengo que cuadrar las vacaciones del personal, todavía no lo han hecho, estuve un mes y no lo han hecho, ¿quiénes se van en enero, en febrero pa' las vacaciones?, porque aquí tiene que funcionar, ahora tengo que estar peleando con la guardia que me hagan el calendario, no está hecho, yo vengo llegando, tuvieron un mes para hacerlo.

E: Pero ¿en frecuencia es todos los días?

O G: Todos los días.

E: **¿y todos los días te ves con las mismas situaciones, o van cambiando?**

O.G.: Algunas van cambiando, por ejemplo ahora tengo que ver que es lo que pasa con la unidad de San Javier, lo de las vacaciones, me faltan funcionarias para el servicio, que yo pido y no me llegan, que se necesitan todos los días para cubrir los servicios. Aquí todos los días se programa un servicio de un día para otro y casi nunca doy abasto, yo tengo que coordinar los carros del CCP, llamar para otra unidad pa' ver si puedo dejar la gente botá' ahí y carros que sigan. Todos los días estoy viendo esto, urgencias que salen a última hora y yo no tengo gente para cubrir las.

E: **De las situaciones que te ves enfrentado todos los días ¿tiene que ver con el mando?**

O.G.: Si, con el mando, hay cosas que son solucionables, pero no hay un respaldo para hacerlas, por ejemplo, para la ceremonia por un tema protocolar, la gente genera problema y yo lo sanciono por cooperación, porque es una actividad que está programada y que toda la gente pagó, menos dos personas, entonces cosas así, entonces yo los fui a sancionar y después les suben las calificaciones de nuevo, o sea no queda en nada. Hay gente aquí que tira licencia para navidad y año nuevo y siendo que es una unidad operativa, o pal' 18 y yo los quiero cambiar por otros funcionarios y no puedo, tengo que seguir trabajando con esa misma gente, entonces no hay una medida represiva o sancionatoria y si uno los sanciona administrativamente apelan y el jefe por no hacerse problemas deja la calificación igual, o sea, uno no tiene un medio de control, entonces uno queda de manos atadas.

E: **Con todo lo que me estas conversando volvemos a lo que me comentabas anteriormente que lo que te afecta es el ánimo, entonces, todas estas situaciones con las que tú te ves enfrentado todos los días repercuten en tu casa, ¿Cómo vives eso ahí, con tu mujer, con tus hijas?**

O.G.: La verdad yo no soy peleador, agresivo, pero si es el ánimo, no me dan ganas de hacer ninguna cuestión en la casa, ojalá llegue el fin de semana y yo poder estar acostao' y si quieren salir, mi señora me dice ¿vamos pa' allá?, yo le digo anda tú con las niñas,

entonces yo las dejo salir solas, por último yo me quedo durmiendo, viendo tele solo, entonces igual no es bueno porque me dice igual quiero salir contigo, con las niñas.

E: ¿Tú sientes que te aíslas?

O. G.: Si, porque quiero estar...ojalá no escuchar gente, ojalá no escuchar ningún ruido.

E: ¿tu señora cómo siente esto?

O. G.: A veces le da, que a lo mejor no tengo apego con las niñas, que no me importan, que es más importante mi trabajo, para mí, mi familia es importante pero en la casa yo no hablo de trabajo nada, para mí esto es un rol, me cambio ropa y hasta aquí llega, pero mi señora igual ve eso. Yo a ella le ayudo en todo con mis niñas, las bañamos, no es que yo sea un padre ausente pero ella me tira el tema, que para mí, es mi trabajo, por los horarios.

E: ¿En el ánimo implica un cambio en los afectos tuyos?

O. G.: Síiiiiii, yo creo que sí porque al final ya estoy acostumbrado, que me diga cosas, estoy acostumbrado a escuchar cada estupidez acá. Como que me afecta, pero es algo asumido que va a pasar, no es sorpresa que me salgan con alguna tontera aquí, no es sorpresa que me estén alegando en la casa por que llegué tarde de nuevo.

E: ¿Qué te pasa a ti con esto? ¿Cómo te sientes tú, tanto a nivel laboral como con tu familia?

O. G.: Desganado, desilusionado del trabajo. Si, porque puta el Teniente tiene doce años de servicio, sabe estar en la unidad, bueno aunque usted no lo crea esta unidad ha crecido. Cuando yo llegué no teníamos internet acá, hinché, hinché a la regional y nos pusieron fibra óptica, mejoró el tema de la reparación de los carros que pasaban en panne, llegó más gente. Yo cuando llegué éramos 71 funcionarios, aumentamos diez funcionarios más pero la carga laboral no baja.

E: ¿Lograi desconectarte de la pega?

OG: Este mes estuve desconectado, pero no, en la casa no, porque yo tengo un teléfono fiscal y tengo que estar conectado las 24 horas del día de lunes a lunes.

E: ¿O sea estas 24 / 7?

O. G.: Sí, me llaman de repente los fin de semana, que hay que cubrir servicios, en las tardes, en las noches. Salen llamados a las diez, a las once de la noche, entonces tengo que andar con el teléfono, no puede estar descargado, tiene que estar activo todo el día.

E: ¿Eso qué te genera?

O. G.: Problemas, me ha afectado porque supongamos, yo estoy en mi casa con mi señora, conversando o viendo algo o estando juntos, ¡teléfono! El fin de semana si yo me quiero programar para viajar, por que yo soy de Cauquenes, mis padres son de allá, si la cosa está..., si en el CCP han estado peleando mucho mejor no viajar, puede que me llamen, entonces mejor no salgamos y quedemos acá.

E: Y ahí tienes repercusiones con tú señora.

O. G.: Sí, no me puedo programar salir fuera, lejos, las vacaciones éstos dos últimos años me las tomé el año pasado en marzo, este año me las tomé en abril porque mi Suboficial que estaba se fue en enero con licencia y a mi Capitán que estuvo ese mes lo mandaron pa' la regional y yo quedé solo acá y ¿cómo me tomo vacaciones a quién dejo?

E: Entonces tenemos el horario, tenemos la demanda que tienes que estar disponible 24/7 pero fuera de eso, hay un tema importante, hay un costo importante con el tema de tu jefatura, o sea te sientes botado'.

O. G.: Sí (prende un cigarro, uno tras otro en lo sucesivo de la entrevista).

E: ¿Cómo que falta el apoyo?

O. G.: Si, incluso yo estaba permutando ahora pa' irme al CCP.

E: Esto hizo el tema de la licencia, porque me dijiste que estuviste un mes con licencia ¿y en ese mes te pudiste desconectar de la pega?

O. G.: Sí, estuve desconectado hasta que llegué hoy día, que tengo todo esto de nuevo y que no hay nada más.

E: Y sientes que volviste al mismo punto de partida que cuando, antes de la licencia.

O. G.: Sí, por eso es que quería tomarme el desayuno tranquilo, después tengo que ir a la regional, lo mismo el tema suyo, yo las encuestas las empecé hacer la semana antes de irme, ya tenía 20, me quedaba la mitad, se las dejé a mi Suboficial y supe que no estaban listas después, y son cosas que uno pide, que las cosas estén listas y uno llega y todo atrasado, entonces yo sé que uno no es indispensable pero hay cosas que esperan que llegue uno para que se hagan, entonces, no puede ser. Y tampoco uno tiene un respaldo porque de la regional también esperan que llegue uno.

E: **¿Tienes alguna forma para poderte desconectar?**

O. G.: No, no puedo hacer ni mis hobbies, supongamos yo antes hacía deportes, ¿en qué momento lo hago? si yo salgo seis y media, siete, no voy a salir una hora a trotar si llego a tomar once con mi familia no puedo dejarlas de lado.

E: **Pero cuando llegas a tu casa sientes un ambiente más ameno, ¿te sientes más contenido?**

O. G.: Síiii, síii, obvio, pero tampoco, las obligaciones no paran.

E: **El tema de la licencia ¿por qué fue?, ¿qué sentiste, por qué llegaste a pedir la licencia?**

O. G.: Yo estaba colapsado ya, estaba justo en la semana que anteriormente le había comentado con respecto a las sanciones, aparte hay problemas pa' acá, que se echó a perder un carro, que los informes están a última hora, nooo...ya estaba colapsado, capaz que hubiesen venido quizás con que tontera le hubiera salido, les hubiese contestado: ¿sabe qué? ¡vayan a webiar a otro lado!, y pedí una hora al psiquiatra y me la dieron para el mismo día en la tarde. Fui y me dijo "usted necesita descansar".

E: **¿físicamente cómo te sentías?**

O. G.: No me siento bien, he engordado, he disminuido mi actividad física porque no tengo tiempo para hacer actividades.

E: Y ¿ha aumentado el consumo de tabaco?

O. G.: Acá en el trabajo síii, síii (sigue fumando)

E: ¿y emocionalmente

O. G.: Igual, bueno lo he hablado varias veces aquí, es distinto yo prefiero estar mil veces en una unidad penal, mándeme trasladado a cualquier lado de la región me da lo mismo, pero no estar aquí, aquí ya no quiero estar. Es una cosa que ya es tanto que ya no quisiera estar.

E: ¿Pero aquí te sientes angustiado?

O. G.: Un poco, porque no hay un apoyo con lo que uno pueda resolver

E: ¿te sientes como con rabia?, si podí definir...

O. G.: (interrumpe antes de terminar la pregunta), noo, con rabia no, es que en ese sentido yo juego un tema, supongamos yo lo mismo, yo no vivo de...yo tengo la concepción de que mi trabajo no es mi vida en el sentido que es mi familia, hacer otras cosas. Con mis amigos yo no hablo de pega, yo no, como los funcionarios que su vida es la cárcel y es su trabajo y todo en la vida es Gendarmería y se creen bakan y que esto y que esto otro, a mí no me consume el trabajo en cuanto al tema de verme parte del sistema, de hablar coa, no, yo pá fuera tengo otras cosas, yo he estudiado, yo soy administrador público, entonces me relaciono con otro tipo de gente fuera, pero también eso ha bajado

E: ¿ha disminuido también el tema social?

O. G.: si, porque no puedo salir.

E: Y eso sería importante también para poderte desconectar.

O. G.: Sí, supongamos con mi señora podemos salir una vez al mes con suerte y tiene que ser un día viernes para poder salir tranquilos, porque en la semana no se puede y hay que ver quién nos cuide a las niñas, porque mis hijas estás chicas, o sea la más grande no es problema porque se puede quedar con las tías y todo el tema, pero la más chica de repente llora y desconoce y hay que volver, ir al cine en el día como lo hacemos, y a mis hijas no

podemos llevarlas de repente a ver una película, a menos que sea de monitos, la más chica todavía no se haya.

E: Si ya no quieres estar acá ¿cuál es tu disposición para enfrentar la pega todos los días, el venir para acá?

O.G.: La misma de siempre, hacer mi pega, o sea yo no dejo de cumplir mis responsabilidades, de andar con carachos con la gente no, es mi trabajo, hay que hacer lo mismo de siempre, meterse en el rol nomas.

E: ¿Es la misma disposición con la que entraste a trabajar?

O. G.: No, el psiquiatra me salió con algo tan tonto, me dijo: “usted está estresado pero en las unidades penales se estresan más” y yo le dije mire yo trabajé en el CCP en Santiago cuatro años y medio con cinco mil setecientos internos, pero no es lo mismo porque yo el rol yo sé que soy Gendarme y ellos son internos, yo sé que me van a amenazar, me han amenazado de muerte un sinfín de veces, en un CCP una vez me agredieron me travesaron la mano por salvarle la vida.... Me salió el estoque pal otro lado, son riesgos del trabajo asumidos. Trabajaba y todo, pero yo tenía mis días libres. Mis francos eran mis francos, después de las cinco o a las dieciocho nadie me molestaba y uno con el personal, la pega y todo, pero uno no estaba directamente responsable de ellos, en cambio aquí en trabajar con puros funcionarios moviéndolos, las quejas llegan a uno que uno tiene que resolver.

E: ¿eso quiere decir que no trabajan directamente con los internos?

O.G.: Sí, nosotros hacemos el traslado, cubrimos lo que es el tribunal, hacemos los procedimientos anti-motín, vamos a intervenirlos, ehh...las salidas de los internos, pero es otro sistema porque los saco, los amarro, no me relaciono directamente con ellos, de estar conversando con ellos, de conocerlos a cada uno, porque en las unidades penales se dedica a eso, tiene que conocer, quienes son los que la llevan, los que se dedican al tráfico eso es entretenido a mí me gusta.

E: ¿entonces aquí tu tema tiene que ver con el conflicto con tus compañeros, tus colegas de trabajo y esa es la situación más estresante con la que tú te enfrentas todos los días?

O.G.: Sí ,sí, porque a mí me descoloca que llegue gente a trabajar que sean más antiguos que yo o menos y que llegue esperando que el servicio les solucione toda la vida, que lleguen sabiendo que estamos en un área operativa y que tienen que llegar a las siete de la mañana y que ya están con un caracho, siendo que yo tengo que estar sí o sí, que yo me levanto todos los días a las seis, llego todos los días a las ocho y que hay gente que quiere estar aquí, y si uno los manda a otra unidad no quieren estar en la otra unidad y no asumen que aquí les pagan todos los meses, tienen su sueldo seguro, su trabajo, no vamos a decir que no es estresante su trabajo diario, por los horarios y las jornadas extenuantes, pero el ambiente podría ser mejor, pero no se generan esos espacios de repente hay cahuines entre la misma gente, están pelando al de al lado, trabajar con puros funcionarios es un cacho.

E: ¿tus expectativas laborales han cambiado?, ¿se mantienen?

O.G.: Ojalá sean los 20 años y de ahí ver si sigo, dependiendo de lo que quieran estudiar mis hijas, por lo menos en mi vida económica estoy relativamente bien, tengo mi casa, un departamento. No me quita el sueño. Yo también tengo colegas que se andan apuñalando para tener puestos de oficinas importantes, yo no, donde me manden voy hacer mi trabajo igual, hay gente que no, que espera pasar por encima del otro para llegar a otro puesto. No me quita el sueño, no está dentro de mis aspiraciones.

E: Ya sabemos ya que hay un abandono y que te sientes abandonado con respecto al mando, a tu jefatura superior digamos ¿qué crees tú que debería cambiar en la institución?

O. G.: Es que en la institución hay hartas cosas que tienen que cambiar (se ríe), es que hay mucho tema político en que se está involucrando Gendarmería y que está el tema que obviamente somos un servicio uniformado, pero somos un servicio público y dependemos de un ministerio y el ministerio depende del poder político, del presidente de turno y de ahí pa'bajo, y los directores, entonces los que están arriba para mantenerse en su puesto tienen que estar de la mano de lo que le diga el ministro, no pueden exponer sus puntos: “sabe

que señor Director o señor Seremi o Intendente, sabe que esto no es así, o que esto funciona acá, esto hay que hacerlo así o de esta manera”, no, prefieren: “ya, hagámoslo como usted dice”, entonces el personal muchas veces se ve vulnerado en ese tipo de aspectos. Entonces, se generan dos cosas; uno, que hay una vulneración de la calidad laboral del personal y dos que tampoco hay medios de control para el personal. Lo mismo acá. Supongamos yo no tengo como mejorar la infraestructura porque nunca hay plata, mejorar la calidad de vida del personal, pero para que esto funcione tiene que haber una forma de control también del personal que tampoco hay, de repente un funcionario que comete una falta grave y que uno lo ponga a disposición del regional o que uno lo mande trasladado van a llegar las asociaciones gremiales y esa sanción va quedar en nada, entonces al final lo que uno haga va a ser: “ha ya total, lo hago de nuevo, no van a poder hacer nada”.

E: ¿Qué crees tú que se puede hacer para mejorar el clima, el ambiente?

O. G.: La verdad no sé, le he organizado campeonatos, actividades deportivas, pero participan unos pocos, los otros que no quieren poner plata, que esto, que esto otro. No hay una disposición para mejorar el ambiente por parte del personal y siempre hay gente que está en contra de hacer algo. Entonces que les puedo hacer, hacerlos trabajar medio día y que se vayan franco pa’ la casa, tampoco van a ser felices. No sé qué se puede hacer, hemos tratado de probar con franquías, arreglando los turnos de trabajo para que la gente esté conforme, pero no.

E: ¿tú sientes que no hay compromiso?

O. G.: No, no hay compromiso y tampoco hay medios de control...ehhhhhh... como se llama esto, se me fue el último término...pero es como de ¡Incentivos!

E: Faltan incentivos

O. G.: Si, porque yo los incentivo, pero tampoco tengo como controlar porque el incentivo al final se vuelve parejo para todos, porque no hay formas de control para la gente que no hace su pega, porque al no haber un apoyo, al hacer cumplir las medidas, quedo en lo mismo, porque la gente que si trabaja, que se levanta todos los días temprano, que cumple su horario, que no anda quejándose se ve en iguales condiciones que la persona que está

todo el día quejándose, que no quiere salir, que no quiere hacer nada, se ve en las mismas condiciones y cuando uno quiere ponerle un corte a eso llega todo el tema de arriba: “deja las cosas así, no te metái con la gente”, porque no quieren tener un problema, entonces de repente ese es un mal de la administración que para estar en un puesto quieren que todo esté parejito, que no suene, pero tiene un costo para la gente que está a cargo de esas unidades que no tienen un tema de como diferenciar la gente buena de la mala.

E: ¿y acá en la unidad tu trato con los compañeros, colegas de trabajo cómo es, es cercano, es lejano, es lo justo y necesario?

O. G.: Mmmmmmm..., no sé si tan cercano, yo trato de ser ameno, echo la talla con todos, converso. En estos tres años yo conozco más o menos la vida de cada uno, de quienes tienen problemas, quienes están separados, papás enfermos, o alguien no llegó, que le pasó. Si la gente por lo general no tiene problemas en sí conmigo, con la administración, pero si se quejan de los problemas con todo lo que tiene que ver con lo que hay aquí, con la unidad en sí, con la infraestructura, con los turnos, con todos esos temas, y esas son quejas que llegan a uno, comentarios, pero entre que esté otra persona prefieren que esté yo acá, y yo he pedido mi salida y nadie se quiere venir para esta unidad, nadie quiere venirse.

E: ¿Cuánto estas dispuesto aguantar aquí?

O. G.: Es que yo tengo que aguantar hasta que me manden, pero yo sigo exponiéndole al Director que yo quiero salir de aquí, me da lo mismo que me manden a cualquier unidad penal, Cauquenes o Linares, yo no tengo ningún problema porque allá si voy a disponer de mis tiempos, me da lo mismo. Yo a contar del primero de diciembre de este año estoy ascendido a Capitán y podré tomar mis vacaciones cuando yo quiero, mis permisos, mis franquías tranquilo, en cambio aquí no, porque aquí yo soy el jefe, no me puedo ir tranquilo pa'navidad o año nuevo porque van a necesitar gente, porque a lo mejor va a quedar la embarrá' en alguna unidad, porque van a pasar ronda, siendo que hay Oficiales que a lo mejor son más antiguos que se supone tienen la experiencia y los años de servicio para asumir estas unidades y no quieren, y ese es el tema. Como le decía, hay un mayor a cargo de una unidad que tiene cuarenta funcionarios y yo tengo ochenta, supongamos yo tengo la misma cantidad de funcionarios que tiene el CPF de Talca, e incluso tiene menos, setenta y algo funcionarios, donde está la Comandante y tiene seis Tenientes más oficiales, más el

personal y yo aquí solo, cubriendo todas las unidades. Hasta el CEP tiene dos oficiales que trabajan con internos y que están relativamente pensando en su libertad, en un sistema abierto y aquí a uno lo dejan abandonado a la suerte, mientras funcione, mientras aquí yo no haya generado ningún problema mayor en este tiempo: “no, que siga ahí”. Yo de abril que hablé con el Director y le pedí mi salida y hasta el momento: “puta que no hay nadie, es que cuando llegue alguien”, es un cuento que uno ya sabe cómo funciona. Porque no me dice mejor: “sabe que, estoy viendo de verdad” o “sabí que no, acostúbrate a estar ahí porque no te voy a sacar”, pero me dice: “no si, si lo estamos viendo, cuando llegue alguien te cambiamos”, y yo le expuse que yo ya estoy cansado y todo el tema, pero no hay apoyo del tema. Si al final, es una aspirina, en el tema que realizamos nosotros.

E: Pero por lo que me estai diciendo, no hay compromiso de tus colegas o sea de gente que tení a cargo, pero también sientes que no hay compromiso de tu jefatura.

O. G.: Si poh, no, las dos partes, porque a mí me genera ese conflicto, porque obviamente aquí no hay un compromiso de la gente, esta es la USEP, la unidad de reacción, es la unidad anti motín, se supone que la gente está psicológicamente preparada y que aquí a cualquier hora a uno lo pueden llamar, pero yo cuando tengo que llamar gente, y gente que está con problemas: “que estoy con mi señora en la casa, que estoy con mi hija enferma”, igual uno lo entiende, pero es una unidad operativa y yo aunque tenga a mi hija enferma tengo que estar acá, porque si no me voy a una unidad penal. A ellos yo los puedo mover, que cuando quieran irse a otra unidad yo los mando, si es distinto, pero a uno no... (interrumpen la entrevista funcionarios que necesitan hablar con el entrevistado). **Continúa:** Y eso hay, una falta de compromiso de la gente. Ahora mismo hay un procedimiento, ya en la tarde van a haber carachos, va a ver gente que va a tener que hacer, sabiendo que esta semana hay que hacer procedimiento. Entonces incluso llamo a gente franco para que venga porque necesito que esté, ¡gente que no llega!, ¿qué hago con esa gente que no llega?, la sanciono, porque si es gente que viene de Linares de otros lados, que va a llegar a su hora y a la hora que yo los sanciono, de repente quedan en nada. Entonces cómo hago yo que la gente venga a trabajar si le da lo mismo, si no vienen no les va a pasar nada, entonces de repente no hay compromiso de la gente, pero la gente también reclama con lo que tiene que ver con el espacio laboral, con los carros que andan con los aires acondicionados malos, con aquí que

no hay infraestructura, que es pésima, y uno busca. La otra vez pedí pintura pa' pintar el cuartel, pedimos como tres tarros de pintura: "que no, que era mucho pa' pintar el cuartel, el arquitecto dijo que con uno cubría no sé cuántos metros cuadrados", y yo no creo que con un tarro de pintura yo voy a alcanzar a pintar todo el cuartel. Entonces problemas tan estúpidos y que pasa, que me generan esos problemas.

También el fin de semana se acabó el gas. Habían los vales, él de la guardia no los pidió. El día lunes ya había un funcionario reclamando delante de todos en la formación: "que cómo la jefatura no se preocupa del personal, que estuvo todo el fin de semana el personal con el agua helá", siendo que el vale estaba, o sea, yo tengo que ir a comprarle el gas siendo que estaba el vale ahí para que llamen y lo compren. Nadie lo hace, entonces por eso te digo yo, reclaman por cosas tan pequeñas que ni siquiera debieran pasar por uno y le llegan a uno igual y otras cosas que son más grandes y uno las expone al final, ahhh, o sea la jefatura, es que no hay plata, es que no, es mucho, es que no, no corresponde, entonces el jefe no hace nada.

E: Y como jefe ¿qué te gustaría que cambiara?, ¿qué te gustaría tener a ti, como jefe?, ¿la atribución del mando?

O. G.: El mover la gente que yo tengo acá, que la gente que no quiera estar acá, que la gente que no quiera trabajar directamente con internos, que hay algunos que les da miedo estar conversando con ellos y estar en un patio con ellos y ha hecho la mayor parte de su carrera acá. Sacarlos, que se vayan a una unidad penal. Si aquí la unidad penal más cercana está a tres cuadras. Si no los estoy cambiando del domicilio laboral, pero la gente que sí quiere estar aquí, que se venga pa' acá y la gente que no quiere estar aquí que uno la pueda sacar.

Ahora el tema de los recursos que sean mas equitativos, porque supongamos objetivamente aquí, nuestro presupuesto viene directo de la regional, pero qué pasa, que cuando la regional pide el presupuesto pa' la región, pide pa' toda la gente que depende de él, o sea, supongamos que la regional tenga cien funcionarios, ellos pa' pedir las platas le figuran ciento ochenta, y nosotros dependemos de ellos, pero esa plata la administran ellos no nosotros, no nos llega acá. Entonces que pasa que cuando uno pide cosas nunca hay plata, que ellos ven como la ven y uno sabe como funciona el tema, pero el personal no. Entonces

cuando uno va a reclamar allá: “es que no hay plata, hay que hacer esto y esto otro”, como uno depende del Director y de los jefes de área, puta al final no llega, entonces qué es lo que pasa, que uno tiene que estar aquí poniendo parches, tratando de suavizar las cosas, siendo que tampoco responden. Entonces una, que hubiera más apoyo por parte, que es difícil que lo haya y compromiso, de la gente que lleva veinte años de servicio, difícil que se enderecen ahora si no hay formas de enderezarlos y aparte del tema de la antigüedad, yo tengo cuánto, doce años de servicio siendo que hay gente más antigua, que esté en este puesto, con relativa más experiencia y más roce con el personal y el grado, pero que no quieren.

E: ¿Te cuesta levantarte en la mañana?

O. G.: Sí, sí, pongo cada diez minutos el teléfono. No, si me cuesta, y me cuesta irme, porque aquí la gente a las cinco y media si no tiene nada se va, yo no, espero hasta las seis que esté la pizarra más o menos lista y siempre hay cosas que quedan pendientes a última hora, yo a las seis y media más menos me estoy yendo los días normales, y de ahí una hora para arriba, con el taco a la salida de Talca hasta San Clemente, el camino todo construyendo todavía, así que es cansador, así que eso, esa es mi vida, eso es lo que hay. Su nombre para completar la planilla.

E: Bernardita Godoy..., O, te agradezco mucho la entrevista que me diste.

9.- Transcripción de entrevista a M. J.

E: Entrevistador.

M. J.: Entrevistado.

Entrevista realizada el día 26 de diciembre de 2017, a las 11:30 horas, en una oficina de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de Gendarmería de Chile de la ciudad de Talca.

E: Buenos días, mi nombre es..., le agradezco mucho, mucho su tiempo.

M.J.: No se preocupe.

E: Tanto para haber accedido a hacer el test como ahora la entrevista porque yo sé que igual ahora están con harta demanda de tiempo y que salen hartos.

M. J.: Pero como le digo si yo le puedo ayudar y contestarle algo no se preocupe. Dirija nomas...

E: ¿En qué consiste su trabajo?

M. J.: Mi trabajo consiste en prestarle servicios a la institución de Gendarmería de Chile. En los Tribunales de Garantía de Talca, de un tiempo a este volvimos a la rutina también, de hacer los traslados del personal, que el día de hoy le toca andar con este uniforme y cuando trabajo en tribunales ando con una tenida más elegante que viene siendo como tenida de tribunales, invierno con corbata, verano con camisa y una chaquetilla con distintivos de Gendarmería de Chile, un pantalón de tela, botas. De un tiempo a este empezó a funcionar el tribunal con otro tipo de medidas de seguridad que deberían de haberse instaurado mucho tiempo atrás, que es que ahora trabajamos con chalecos antibalas también en los tribunales, y si usted se pone a pensar con 33, 35 grados de calor que andar con un chaleco antibalas yo creo que no le hace bien a nadie, pero por medidas de seguridad tenemos que usarlos y por lo general es una rutina que se da todos los días. Lo mismo siempre hay que tener un grado de experticia como se dice ehhhhh..., de ambición, de hacer al doscientos por ciento su trabajo y eso recae en un estrés ¿por qué le digo de un

estrés?, porque nosotros nos exigimos al doscientos porcientos y nuestra institución a nosotros nos agradece un diez por ciento.

Yo vengo de una unidad de Santiago. Trabajé diez años en lo mismo, haciendo traslado a nivel nacional en el tribunal y donde allá nuestros jefes nos reconocían a lo mejor no en dinero, pero en un gesto, en un “bien”, en un apretón de manos, “retírate un poco más temprano, llegaste muy temprano hoy día ándate más temprano en la tarde”. No sé si acá porque es unidad chica no se da eso.

E: ¿Cuánto tiempo lleva acá en esta unidad?

M. J.: Yo llegué el 2007 a Talca donde esta unidad no existía todavía, estábamos en la cárcel, un anexo que teníamos y lo componíamos diecisiete, dieciocho funcionarios y a la fecha somos ochenta. Después el dos mil nueve fui a San Javier a radicarme y vino el terremoto del dos mil diez, estuve cuatro, cinco meses en San Javier, después me fui a Linares. Trabajé en lo mismo también y el dos mil doce o trece creo que volví a Talca, nuevamente a la unidad esta.

E: Lleva cuatro años más menos en la unidad.

M. J.: Claro, el mismo trabajo lo hacía en Santiago, en Linares, pero con distintos jefes.

E: Pero siempre de la misma línea

M. J.: sí.

E: Justamente de lo que estamos, desde lo que estamos hablando, desde su trabajo, desde el ámbito laboral. ¿Qué entiende usted por estrés laboral?

M. J.: (Contesta comiendo un chocolate en la boca) El estrés laboral entiendo yo que es someterse día a día a lo mismo ehhhhhh, preguntarse para que alguien le dé respuesta, sea positiva o negativa, pero que lo escuchen y quedar conforme a decirlo y que nadie lo tome en cuenta.

E: Y usted siente que no lo toman en cuenta.

M.J.: Ehhhhhh... en general lo veo a nivel de unidad, no simplemente en lo personal, porque de repente los mandos altos como se dice, están a tras de un escritorio, es fácil, a estar en terreno mismo es muy distinto a ellos, estar en la oficina sin chalecos antibalas y nosotros estar en terreno con chaleco antibalas con 35 grados de calor y llegar cinco, seis de la tarde y vamos a un procedimiento a una unidad equis volviendo a las nueve diez de la noche con el mismo equipo, traspirao' todo el día, que si bien a veces nos bañamos dos o tres veces al día cuando tenemos horario libre, pero volvemos a ponernos el mismo chaleco y eso hace que usted ande de...volvemos a la misma palabra de estar estresado ¿de qué manera?, de andar incomodo, de la manera de su higiene personal, yo me puedo echar perfume pero uno siente que anda impregnado de mala vibra en el sentido de calor, sofocao', de que el chaleco ya está traspirao', las botas ya están húmedas.

E: Entonces en definitiva para usted el estrés laboral son malas condiciones en el trabajo.

M. J.: Claro de ahí parte todo. Si yo formo a las siete y media de la mañana y que llegue un jefe en vez de darnos unos buenos días diga: “*No el viernes se mandaron el medio condoro, no, no digai na*”. En vez de dar a conocer: “sabe que pasó esto y por esto no se hizo esto” y ya empezamos el...cómo se dice...tenso. Ya a las once, doce del día cuando ya empieza un poco de calor a sentir y que lo mandaron a una sala equis y el procedimiento se demoraba quince, diez minutos y llevamos hora, hora y media, dos horas, y estar parao' detrás de un escritorio escuchando la declaración de un tipo equis y estar atento y vigilante a que no puede ingresar nadie a la sala, que no puede nadie desordenar en sí el sistema que hay en una sala de audiencia, para mí es estresante y por lo general yo creo que la unidad en sí, se ha notado estos últimos días o semanas un pequeño cambio, que los jefes de repente a uno lo escuchan y (titubea) y coinciden con lo que uno le va a dar a conocer.

E: ¿Qué situaciones estresantes ud. identifica todos los días cuando hace la labor?, ¿para usted?

M. J.: Es un conjunto de cualidades, de manera de vivirlo. Que detrás de uno hay una familia y un ejemplo. Cinco de la tarde, mi señora trabaja en el banco y yo tenía que ir a buscar a mi hija al jardín y son las cinco de la tarde y todavía estoy en la audiencia y me

quedan diez audiencias y si bien yo como padre y mis colegas son todos padres y a lo mejor necesitan hacer lo mismo que necesito hacer yo y usted le dice: “*puta jefe sabe que tengo a mi hija y el jefe contesta. ¿Bueno y?*”. Ahí tení’ que mamártela, y que te llama su señora y “que por qué no hay llegao’, la niña todavía está en el jardín, hay que ir a buscarla, yo estoy en una reunión”. Claro, me podrán decir cada uno sabe donde trabaja, pero una cosa lleva a la otra y recae al último en una forma estresante. Yo hace dos años atrás me fui a vivir al campo vendí mi casa y usted me dirá que ¿Qué tiene que ver? y si poh, tiene que ver y me entraron a robar, no dormía en las noches, llegaba al trabajo y no andaba atento a mi trabajo porque andaba pensando en que podrían entrar a robar de nuevo, llegaba algún tipo por robo a lugar habitao’ y yo pensaba que esos tipos eran los que a mí me habían robao’ y la recepción era un poco más brusca que una recepción normal. Cuando llegan los detenidos y todo se va juntando y tiré licencia, 20, 40, 51 días y los jefes en vez que te llamen y te digan: “¿oye te pasa algo?”, te mandan una asistente social a la casa a visitarte si realmente estas enfermo o si realmente estas utilizando bien ese permiso obligao’ que te dio un facultativo, en este caso un psiquiatra, y yo creo que más que nada por eso también llené de ese manera el test porque de dos años atrás ha sido como más estresante mi vida.

E: Hace dos años atrás a partir de este evento que le entraron a robar a su casa.

M. J.: Sííí, si, como empezó a recaer más en el estrés ¿cierto? y viendo de repente las cosas negativas y cuando uno quiere rescatar lo positivo, mejor quedarse callado y rescatar nuevamente una negativa, porque se caracteriza más uno en un ente negativo, como que llama más la atención que ser un ente positivo.

E: Y en ese sentido las condiciones laborales, la infraestructura, el horario.

M. J.: (Se adelanta a responder la pregunta sin poder terminarla) Si bien aquí a mí me da vergüenza haberla recibido en esta oficina, porque esta no es una oficina para haberla recepcionado a usted en una unidad de élite, porque ésta en sí es una unidad de élite, es la cara visible que tenemos en Gendarmería en la séptima Región del Maule, ese logo que está ahí grande negro lo identifica, (indica el logo con la mano) pero en sí nosotros somos la última chupá del mate de la Región.

En este caso aquí la regional, nuestros jefes directos, ellos son la cara visible o sea nosotros somos la cara visible en la calle para ellos. Si Gendarmería anda bien en la región del Maule es por qué nosotros como unidad estamos haciendo bien la pega y en ese momento nadie se acerca, pero sí se acercan cuando de repente hicimos mal la pega, un intento de fuga, porque uno está latente a eso, se acercan llegan aquí y llaman a los funcionarios que andaban, los presionan un poco “¿por qué paso esto?”, pero ellos no son capaces que cuando ésta unidad está caminando bien, de venir a felicitarlos ¿cierto?. Que un Coronel que llegue aquí, que se siente, que tome desayuno con sus colegas pa’ que nosotros nos sintamo’ bien afiatao’ con nuestro jefe directo, no ocurre. Esta es una región muy especial, yo he andado en hartas regiones trabajando por mi trabajo que tenía en Santiago y esta región es como super distinta a todas.

E: ¿Qué la hace distinta?

M. J.: En esta región la mente central es como una familia, yo soy tu primo, tú eres mi esposa, yo soy tu tío, tú eres mi sobrino y todos trabajamos en un cerebro. Yo le llamo la atención a usted y téngalo por seguro que todo este grupo de trabajo que está aquí se va ir en contra mía. Aquí no ha sido capaz de llegar un jefe y decir: “sabe que, usted es la señora de, no puede estar trabajando en la misma oficina”, ¿Por qué?, “porque yo lo digo”. Por ejemplo, si yo quiero confidenciarle algo a usted, téngalo por seguro que se le confidencia a toda la unidad.

E: O sea ¿las situaciones estresantes podrían darse por falta de mando?

M. J.: Síiii, síiii, claro, porque esta misma semana es una semana crítica de allanamientos en las unidades penales, lo más probable es que hoy podríamos tener un procedimiento, cinco seis de la tarde llegando nueve, diez de la noche a la casa, después de un largo día de trabajo que empezó a las siete, veinte para las siete de la mañana, hasta las nueve de la noche, ¿qué haría yo, qué haría usted como jefe el día de mañana?, si no tengo nada que hacer, si veo que son las catorce treinta de la tarde y no hay nada que hacer: “retírese a su casa porque mañana a lo mejor lo puedo necesitar temprano” y así me encanta y me deja contento y el estrés lo voy desbordando, lo voy desechando un poco, pero si usted me exige, me exige , me exige y no tiro licencia y yo veo que otros colegas tiran licencia y yo sigo y

usted me sigue exigiendo, exigiendo, exigiendo y cuando yo necesito un día libre, lo pido y no me lo dan.(tira el lápiz)

E: ¿Su disposición horaria es estar 24/7?

M. J.: Si, claro por trabajar en esta unidad nosotros estamos latentes a que un 24 de diciembre a las once de la noche nos llaman y que la mesa quedó servida y tienes que venir a tu unidad y tu familia quedo tirá, y un 31 de diciembre es lo mismo.

E: El trabajar en tribunales implica por ejemplo algún estrés, el tema de trabajar con los presos, en el traslado...

M. J.: (interrumpe antes de que se termine la pregunta) Implica, porque ahora no tenemos la facultad de solucionar problemas en el momento por los derechos humanos. No sé, antiguamente habían métodos antiguos, por nuestros antepasados de funcionarios que lo instruían a uno en cómo solucionar un problema en un tribunal, ahora no poh, ahora usted no puede adoptar esas medidas porque sobrepasan a los reos.

E: ¿Se siente desprotegido?

M. J.: Claro, en esta manera yo creo que los derechos humanos hacia nosotros no hay alguien que nos diga: “saben qué, si tú le dices algo a este funcionario te va a pasar esto”, si no que salió una ley como un año a tras de que no hay que faltarle el respeto al funcionario público, pero hoy en día tiene que tener como el mil por ciento de pruebas para poder llegar hacer efectiva esa denuncia. De repente usted me trata mal a mí, yo la trato mal a usted y le pone una denuncia, el primero de los dos que puso la denuncia, llegamos a tribunales, allá el magistrado lo primero que va a pedir o el fiscal son pruebas y usted va mirar pal’ lao’ y no va a ver ninguna prueba y se cayó el derecho que usted tenía uno para defenderse.

E: y las situaciones estresantes acá con el mando, con sus colegas de trabajo ¿cómo han repercutido en usted?

M. J.: No, si aquí más que nada es tratar de hacer la pega lo justo y necesario, no sobre exigirse para dar más, porque uno ya sabe que si hizo la pega bien va a ser lo mismo que si la haga mil veces bien, siempre con un margen de que hay que hacer bien las cosas.

E: Pero dentro de su área laboral, de lo que usted hace ¿qué es lo más estresante para usted?

M. J.: El sentirse pasado a llevar por los usuarios, en este caso los reos, de ahí viene todo, de repente, no se poh, llego en la mañana y:” buenos días jóvenes”, y no falta el que le tira un beso ¿de peluson cierto? o silbó y ya empezamos el día mal y de repente llega un funcionario me tira una talla y yo reacciono mal contra él porque yo ya venía de otro suceso y lamentablemente él venía para tirarme el ánimo arriba y me lo tiró más pa’abajo.

E: y eso le genera conflicto a nivel laboral con el compañero de trabajo.

M. J.: Exacto.

E: ¿y ahí las relaciones como se dan?

M. J.: De repente se dan bien y otras mal porque yo espero lo mismo que doy yo, de mi colega pero él no está ni ahí porque si yo necesito alguien que me remplace por unos diez o cinco minutos para desahogarme un rato de mi trabajo no hay nadie que esté ahí poh, si uno no da una orden con una voz fuerte para poder que le tomen en cuenta a uno como que no nace el “yo te doy la mano *no te preocupi’, quédate un rato ahí*”.

E: Como que no hay compañerismo

M. J.: Claro, del cien por ciento le pongo nota un cuarenta y cinco o un sesenta por ciento y hay un cuarenta por ciento de los que ellos vienen y ven este trabajo como una pega más..., o llegan a un cajero sacan la plata y si salió bien, bien y si salió mal, bien también, no se ponen la camiseta como para trabajar en una unidad de servicio especiales.

E: Así como que no se identifican...

M. J.: (nuevamente interrumpe y no deja terminar la pregunta) No se identifican con la unidad y con la manera de trabajar que tienen que hacerlo, con la pachorra, aquí en esta unidad tiene que ser asistente social, psicólogo, mama, papa, a lo mejor me faltan más cualidades, hay personas no, que van al choque, que de repente puedo ver a un interno que está mal: “oye que te pasó” y lo empiezo a interrogar, hay muchos colegas que me dicen

“qué tú eres asistente social”. Tengo que saber todo lo que les pasa a usted porque yo estoy a cargo de usted por dos o tres horas, saber que si tienen problemas de salud, que si le da un ataque de epilepsia, cuando fue la última vez, que si está tomando medicamentos, entonces voy a enfermería y digo hay que darle al medicamento al señor porque hoy que voy a sacarlo a tribunales o si le va a pasar algo. Que este joven sufre de ataques, que se puede desmayar, traten de tomarlo para que no sufra un accidente, eso es para mí ser un funcionario completo, pero para otras personas, para todo el otro grupo alrededor que están, se ríen o les da exactamente lo mismo, no se ponen como se dice la camiseta para trabajar en equipo, y siempre tiene que haber un líder aunque no le guste a nadie, siempre en una unidad tiene que haber un líder. En un dispositivo, aunque sea menor de cuatro o cinco personas siempre tiene que haber un líder porque si somos los cinco líder, no va resultar.

E: Y esta situación que se da acá en la pega ¿cómo ha repercutido en su familia, con su señora, con sus hijos?, ¿cuántos hijos tiene?

M. J.: Tres. F, que me acaba llamar de su resultado de la P.S.U.; MP tiene trece, pasó a octavo y EA va a pasar a prekínder, tiene 4 años y el concho. Y aquí va la pregunta que me hizo mi señora: ¿a qué hora llegas hoy día?, “no, yo creo que tarde”, y ella me dice “pucha y por qué y cómo el otro está con licencia y no le hace nada”. Porque ya la familia de nosotros se va involucrando entonces nos conocemos todos. Por ejemplo el viernes tuvimos una convivencia y llegó un colega que estaba con licencia y chuta él pa’ ir a una convivencia tiene tiempo, puede trabajar y para ir a la pega no, y tu tení que llegar tarde hoy día, y vamos a llegar tarde hoy, mañana y pasado, tres días nos quedan. Pa’ la pascua, trabajamos un día, dos días parece de llegar hasta tarde, pero fueron los días claves después del pago, o sea no hubo tiempo para comprar regalos.

E: O sea hay repercusiones a nivel familiar.

M. J.: Sí, sí.

E: Hay demanda de la señora.

M. J.: No es tan así, porque ella ya tiene que...ella como que toma las riendas de la casa cuando sabe que yo no voy a estar y ya entiende de que si a mí me llaman a las diez, once

de la noche un día equis o un día sábado. Por ejemplo, yo este fin de semana estoy de llamado.

E: Eso es estar disponible.

M. J.: Tal cual, yo en mi casa si hago alguna actividad no puedo tomar alcohol, de eso yo tengo que cuidarme, a lo que otros no se cuidan, si los llaman: “no estoy curao” y te cuelgan. Pero yo sí puedo venir de allá de San Javier acá a Talca y llegar de dos o tres de la mañana y “no ya paso todo, ya váyanse nomas, chao”, pero es mi trabajo, que yo elegí, es mi trabajo y tengo que aceptarlo. Pero bonito sería que todos lo aceptáramos de la misma manera y llevaríamos un trabajo mucho más ameno, que a lo mejor no tendríamos para que dar estas entrevistas porque sería todo positivo, no habrían margen de errores y margen de consulta, serían un éxito, pero lo ideal de estas entrevistas que tiene que haber como un conflicto , para ver que está ocurriendo y siempre yo les digo “¿qué saco con hacer las entrevistas y es primera vez que llega alguien y no. También lo que es pareja y matrimonio hay conflicto y no es mi caso pero hay otros que se separan, porque la mujer no lo entiende.

E: Lo que afecta harto es como el horario parece, como la disposición a salir, el planificar...

M. J.: (nuevamente interrumpe sin terminar la pregunta) Es que lo que pasa, sí, es que de repente tenemos dos semanas de que estamos de traslado con uniforme cada dos horas, pero me pueden llamar a las cinco, cuatro de la mañana que tengo que estar aquí a las seis, me llaman a las cinco, que a las seis tengo que estar aquí porque tengo que ir saliendo pa’ Santiago y a esta hora ¿en qué me voy a ir si no tengo locomoción?, porque en la locomoción que tengo se mueve mi señora con mi hijo pal colegio y ahí empieza como ughhhh, tengo que salir a la carretera a las cinco de la mañana con frío, hacer deo’ y pa’ llegar aquí y te citaron a las seis y saliste a las ocho de la mañana a destino. ¿es estresado o no? Andai mal todo el día poh, porque falta un líder poh.

E: ¿y los hijos que rol cumplen ahí? ¿Alivian la carga o no alivian la carga?

M. J.: No ellos el rol que cumplen es sacarse buenas notas y pasar desapercibido todo lo que yo hago, o sea aunque yo llegue y estuve trabajando las 24 horas, llego allá y trato de

estar el cien por ciento pa'ellos, me dicen ¿jugemo' a la pelota?, y mi hija me dice ya, se sube arriba mío. A veces son las once, doce de la noche, sigamos jugando nomás y después a las cinco el papá tiene que levantarse poh y ahí va lo familiar también, el rol de pareja, que no se lleva a cabo pero no lo entienden.

E: ¿pero la familia sirve de contención o no?

M. J.: Sí poh, como también hay familias que no sirven, pero mi particularidad, en mi caso tengo una linda familia y ellos me ayudan todos y mi señora me sale a dejar, yo vivo como a un kilómetro de la carretera en el campo, y me sale a dejar en el auto, llamo un colega que me traiga, o simplemente me voy a la Copec del pueblo y ahí veo quien viene pa' Talca. Me trae, porque si no tendría que caminar, salir cuatro o cinco de la mañana del campo a la carretera, yaaa salí como estresao, aunque el jefe aquí no tenga nada que ver, no va faltar que él toque algo en el día. Que le voy a decir ¡claro si a la hora que llega uno! Y si no dice nada, es buen funcionario, pero no hace ni siquiera lo que tiene que hacer en su pega, pero es buen funcionario porque no dice nada, pero si yo digo algo y hago bien mi pega: “este funcionario anda reclamando siempre, no le gusta nada”. Pero si uno no lo da a conocer después llega el jefe de uno, en este caso el que manda la región: “nunca me han dicho ningún problema pues jóvenes, aquí en la unidad está todo bien poh”, uno se queda mirando a los jefes y cuando uno le manifiesta la inquietud y usted no le da a conocer a él y que es lo que dicen ellos: “aquí hay que trabajar con papelitos, si a mí me llega un papelito, un reclamo pero si no las palabras se las llevó el viento”. Pero en sí hay que trabajar, hay que hacer el trabajo ameno.

E: ¿usted logra desconectarse de la pega cuando llega a su casa?

M. J.: Sí poh, por lo general yo me desestreso en mi jardín, cortando el pasto de la cancha, regando mis plantas y mi teléfono lo dejo porque sé que esta semana no estoy de llamado, lo dejo porque tiene que ser algo muy grande para que me llamen a mí. Acá somos cuatro dispositivos los que trabajamos, hay dos que están siempre atentos al teléfono, el otro en caso de algo y el otro, está saliente porque ya estuvo atento al teléfono la semana pasada. Sí, sí se puede desconectar uno...(Comienza a dar golpes con los pies en el piso)

E: ¿el problema del estrés entonces es cuando está acá?

M. J.: Claro, es que es normal, porque aparte que la unidad no cumple con los requisitos, hay una ducha...dos duchas para ochenta personas, hay un baño y medio para ochenta personas, no tenemos una sala de estar adecuada, como para haberla recibido a usted en estos minutos.

E: no, pero no se preocupe.

M. J.: (Continua)...y todo por lo mismo, como para haberla invitado a tomar un café porque acá no hay nada, a nosotros nos pagan con cheque de restorán y cada uno tiene que traerse sus cosas de sus casas.

E: ¿y tiene posibilidad de juntarse con amigos, familia?

M. J.: Sí, por lo general con colegas de mi señora se hacen reuniones o convivencias en la casa, a veces vamos a un local, nos servimos algo. No, si en ese caso nosotros nos damos el tiempo, pero son cosas fortuitas, del momento, de una semana que se dio mala y recae a lo mejor en lo laboral, pero por lo general uno tiene que andar sonriente, aunque uno ande mal pero dice “no, estoy bien”, porque el que está al lado está esperando que tú le digas que estas mal, para el reírse, pero si a mí me preguntan, puedo tener miles de problemas: ¡no, pero estoy bien, estoy a la pinta!

E: o sea con esa disposición usted llega a trabajar acá

M. J.: Claaaro, para hacerlo más ameno, aunque uno venga con miles de problemas de la casa. Yo abro el casillero, dejo los problemas ahí. En la tarde abro el casillero y se me suben los problemas a la mochila (se ríe), llego a la casa y hago lo mismo, en mi closet dejo mi mochila ahí. Pa’ que voy a estar contando cosas que me han pasado en el trabajo si ellos no tienen por qué tampoco saberlo, a no ser que sea algo muy grave (empezó a golpear el lápiz con la mesa).

E: Sí, sí lo entiendo, es que es difícil lidiar con eso.

M. J.: Síiiii, porque si yo ando aquí como ogro y llego a la casa de la misma manera, téngalo por seguro que ese ogro no va a durar nisiquiera un año como familia y chao.

E: En definitiva, ¿el ogro es acá en la pega? (risas de ambos)

M. J.: Claro poh , porque acá puedo estar mal, pero llego a mi casa corto dos o tres rosas a mi señora le doy un beso, le doy un abrazo a mi hijo y aunque tenga miles de problemas aquí... (Silencio)

E: Y aquí ¿el ogro como se manifiesta? ¿qué le pasa a usted cuando está enojado?

M. J.: Ando a la defensiva.

E: ¿Y eso es con sus colegas de trabajo?

M. J.: Claro, de repente, “oye mira hace esto” y pasaron diez o veinte minutos llego y no se hizo: (gesticula con las manos) “oye, pero cómo, si te dije”, pero es que yo no tengo la culpa y yo a quien le voy a decir entonces poh, si el jefe esta acá y nosotros estamos allá (baja el tono de voz). Bueno los otros no tienen la culpa y me lo dan a conocer.

Bueno cuando acudí a un psiquiatra, un colega me dijo: “sabí que estay mal porque tú no eres así”, y aquí el tipo que llega detenido por un robo equis, un robo en lugar habitao’ eso significa entrar a una casa y robar las cosas, yo me acordaba de lo que me había pasado a mí poh. A mí, me sacaron todas las cosas de valor de la casa, desde el último televisor que tenía hasta un tablet que mi hijo lo tenía como seis años, que no era tan caro pero era su tablet y llegar al trabajo y lidiar con tipos que todos los días andan haciendo lo mismo (vuelve agitar el lápiz contra la mesa) me agotó y hasta que tuve que ir a ver un facultativo y me hice asesorar también por la psicóloga de la Dirección regional y ahí como que abrí un poco los ojos, que yo no estaba tratando de evadir el trabajo.

Ahora mismo el veintiocho tengo la licenciatura de mi hija, la más pequeñita sale del jardín, se licencia como a las once de la mañana y estoy tratando de pedir permiso y después se le ocurrió la gran idea a ella de invitar a todo su medio mayor a la casa, a la piscina y por ende tengo que pedir permiso para ayudarle a mi señora, porque ella no va a lidiar con treinta cabros chicos y con treinta apoderados que van a andar con ellos.

E: Sííí, pero está bien, tiene que estar.

M. J.: (continua) Y en ese sentido la jefatura es un poco accesible a eso, si usted le cuenta el caso y le dice una semana antes y tengo al jefe que ya está preocupao’ de decir “chuta:

lo llevo o no lo llevo, le doy franco o no, lo dejo libre”, porque yo tampoco puedo llegar y decirle “sabe jefe necesito permiso porque a las cinco de la tarde se casa mi hija”, “¡chucha pero porque no me dijiste ayer o antes de ayer, mira no tengo nada!”. Es como ocasionarle un problema más a él, en caso de solucionar algo vamos a perjudicarnos más los dos, pero en sí hay que saber llevar la vida y de repente uno demuestra lo que tiene en su interior de descontento en la entrevista que tuve que llenar (refiriéndose al test que tuvo que completar) porque a quién más se lo voy a dar a conocer.

E: ¿Y ese descontento usted cómo lo vive?, porque tiene buena disposición, trata de hacer bien la pega, también genera, tiene vínculos importantes con su familia, pero ¿dónde lo manifiesta?, ¿dónde usted se siente mal, en lo físico, en lo emocional?, ¿qué le pasa a usted?

M. J.: En lo emocional porque aquí yo hago bien las cosas, pero aquí hay gente que no está bien con lo que yo hago bien porque ellos deberían haber dado a conocer lo fantástico que hice yo, no sé poh, apretarle la medida a ese tipo que se te puede fugar y lo hice y llegan a destino y el tipo se intentó fugar, pero no se fugó porque estaban las medidas de seguridad con seguro ¿cierto? (exclamación en todo sarcástico) ahh, claro si vos lo’ dijiste y el otro si yo también: “tengo dicho que esas son las medidas de seguridad”. Si poh, pero yo lo di a conocer en el momento porque a mí me tincó algo: “oye ven pa’ ca’ revisa bien este tipo por que anda con las medidas sueltas o revisa el calabozo del carro porque podemos tener alguna anomalía durante el trayecto y cuando uno da a conocer eso ahh no, si a mí también. (Un funcionario entra a la sala interrumpiendo la entrevista) ...Y esos descontentos se pueden ocasionar siempre, y viendo por el lado de lo positivo y lo negativo, por eso uno no puede tener contento a toda la gente, sí, pero puede escucharlo. Si, si usted me puede dar a conocer algo, yo la escucho, pero va a pasar lo que yo digo si resultaron mal las cosas tengo que morderme la lengua y llegar a donde usted y decirle “sabe que realmente era lo que tú me decías, nos salió bien lo que yo hice”, pero usted lo reconoce poh y yo quedo más contento, pero si no lo reconoce y después se jacta. O se hicieron las cosas como él quiso, porque en los años de antigüedad yo tengo veinte años de servicio, a uno le van dando a conocer que año a año uno va aprendiendo más y también uno va rescatando de otro que llega al lado de uno y eso es un grado de mando poh en la jerarquía de nosotros,

porque la antigüedad constituye grado. Y si yo el día de mañana tengo que darle una instrucción al chiporrito que llegue, tengo que dársela minuciosamente y lo mejor posible para que a él le llegue, para que él rescate lo bueno mío, pero si yo soy un tiro al aire que va a ser él cabro, va ser lo mismo que yo, no va a tener un referente. Yo en mí veo que todos vean como un referente positivo para que rescaten lo bueno de mí, principios que vienen de nuestra casa, de nuestra familia, también tengo que darlos a conocer aquí y cualquiera podría estar aquí conversando con usted en coa con ud., *no chiiii lo' bandío' son así y asa* no poh, yo tengo que adaptarme a la persona que tengo enfrente mío, si un delincuente se pone choro yo también me pongo choro, pero si usted me está interrogando, estamos conversando tengo que tener una conversación fluida para que usted me entienda lo que yo quiero darle a conocer, porque para mí habría sido fácil haberle dicho no, no quiero entrevista, no, pa' que quiero entrevista yo, porque a lo mejor lo que yo le voy a dar conocer le va a servir a usted cuando sea una profesional.

E: Es que es importante lo que usted sienta, lo que usted piense, es muy importante y alguien lo tiene que escuchar, lo tiene que hacer ver, lo tiene que hacer notar.

M. J.: Claro poh (silencio), eso poh, yo creo que eso le puedo dar a conocer no sé si usted tiene alguna pregunta más.

E: La verdad es que fue como bien claro lo que me dijo, solo me quedan dos preguntas. ¿han variado las expectativas que usted tenía en este trabajo desde que entró hasta hoy?

M. J.: Mucho, yo tenía pensado irme a los veintitrés, veinticinco años de servicio de la institución, y es más, cuando recién..., cuando empecé no quería cumplir los treinta años,...me retracto lo dicho, llevaba diez años en Santiago y yo me veía con ser un Suboficial mayor y llegar a la cúspide de mi carrera, porque allá yo sentía que me valoraban, pero yo no conocía la otra carita de la moneda de regiones. Allá los jefes con uno andaban a la par y le hacían ver si hacíai' algo bien, y si cometíai un error ellos trataban de levantarte y que tú los hicieras sentir como que estuvo bien lo que hiciste pero te pegaron un tironcito de orejas no más para que lo hagas mejor la próxima, y en región es distinto, en región aquí uno llega y dice voy hacer unos veintitrés, veinticinco años de servicios

porque pa' estar con mi chicoca por último y disfrutarla en el colegio y tampoco voy a sacar una jubilación mala dije yo, yo tengo título soy administrador público, así que por ende saco un poco más de dinero, después se destapó la olla de las jubilaciones en Gendarmería por la señora Olate y si lo ponemos en la balanza los veintitrés, veinticinco, treinta años de servicio, con veintitrés años de servicio no me voy casi con nada de jubilación poh, así que ahora tengo que volver a aspirar a los treinta años de servicio, si es que la corte no dice lo contrario y se respeta de como venían las jubilaciones desde un año hacia atrás.

E: ¿y que le genera eso de decir, de pensar que tiene que reformular a los treinta?

M. J.: (interrumpe antes de que termine la pregunta) lo que pasa es que yo tenía mi perspectiva de vida con una jubilación, con un dinero equis para vivir, y ya mi hija adulta habría salido de la universidad, el MP a punto de entrar a la universidad y con mi sueldo a la fecha me batía. Mi señora trabaja en el banco, no trabaja mal, ella tiene su sueldo y EA, iba a ser la única persona con la que íbamos a tener responsabilidades en sí de tenerla al lado de nosotros y darle todas sus comodidades y estudios porque, los demás ya iban a estar grandes, pero pensando con esa cantidad económica, pero sí, ahora bien detalladamente no nos conviene. Ahora yo di veintitrés, veinticuatro años de servicios a la institución para que me vaya ganando, no es una miseria, pero lo que uno está acostumbrado, el estándar de vida, porque nosotros somos clase media alta, no somos clase media baja porque si usted pide algún beneficio en cualquiera oficina equis del gobierno.

E: No le van a dan nada.

M. J.: (continúa) No nos dan nada, por eso, así que ... hay que tratar de hacer cosas afuera de sacar otros beneficios monetarios haciendo cualquier cosa fuera, en sus horarios libres para poder tener una navidad más tranquila poh.

E: Esa es la ventaja que tienen ustedes.

M. J.: (Continua) para poder tener una vida más tranquila, porque si nuestros hijos van a la universidad hay que pagársela, porque no van a tener beneficios (se ríe) porque con esto de la gratuidad no sé si F pueda optar, porque sacó buen puntaje.....Así que eso le puedo

dar a conocer, pero de un tiempo de diez años atrás a los veinte que llevo ahora uno como que está un poco descontento porque reitero que no lo valoran a uno de repente.

E: ¿no lo valoran acá en la institución, sus colegas de trabajo, afuera?

M. J.: No, afuera soy un ente positivo también, eran mis miras de tirarme a ser partícipe de algo en mi comuna, por ese sentido yo no tengo problema, pero en si en valorar las cosas buenas que uno hace que tiene el mando acá, pero ellos ven la vida como que tenís que hacerlo nomas poh. Sí, está bien, es mi pega si pero de repente no sé poh, un apretón (gesticula con la mano) llega con otra energía a la casa uno.

E: y tendría la posibilidad de cambiar la energía acá en el trabajo.

M. J.: Claaaaro, si daba el cien voy a dar el doscientos nuevamente y si voy a dar el cincuenta voy a dar el cien.

E: ¿y con sus colegas de trabajo.?

M. J.: En si lo que es trabajo me llevo bien, pero en lo que es camaradería en compartir yo hago mi pega, llego me cambio ropa me pongo uniforme y en la tarde me voy pa' mi casa, salir a compartir a tomarse algo no, mi círculo es mi familia, los amigos de allá donde vivo del sector de Las Parcelas, las familias que nos reunimos y ese es mi entorno.

E: ¿acá hay poco vínculo?

M. J.: Son como contao' con una mano los amigos que tengo de gendarmería, a lo mejor será por la manera de pensar de uno, no son los mismos ideales que tienen ellos o simplemente yo ya fui lolo y pasé por lo que pasan ellos, porque acá hay harto niño menor, de bajo rango que uno, y que todavía no viven la vida. Cuando uno los escucha uno ya pasó por eso, porque el compartir con un niño de veinte dos años él todavía viene con una mente de niño, con la picardía con que no me va a pasar nada, no poh, yo ya tengo cuarenta años y si yo sé que voy a una disco y hago eso me va a pasar algo, o si me tomo un trago y manejo me va a pasar algo.

E: Sí, es verdad eso, que cuando uno tiene más edad ya tiene más edad ve las cosas distintas, valora también las cosas de una manera distinta

M. J.: La familia porque yo no voy a salir a una disco y me voy a trompear, golpearme con otro tipo y llegar a la casa al otro día con unas pepas negras y ¿qué le voy a decir a mi hijo?, ¿qué voy a decir en mi trabajo cuando llegue al otro día?, voy a ser el hazmerreír de ellos, “y te teníamos allá arriba”.

E: Chuta ¿le gusta venir a trabajar?

M. J.: Siipo a mí me gusta mi trabajo y si a veces las cosas se dan mal, tratar de darle un carisma alegre poh, no se poh si te citan a las ocho de la tarde y son las seis de la tarde y todavía estas en tribunal cuando podrías haber estado en la casa hay que tomarlo con miras de que se cumpla la función en el día y que no tengamos ninguna novedad poh, porque si yo ando enojado con usted “mira la hora que es..” y estamos conversando se nos va un tipo, o no escuché lo que me dijo la niña, la colega que estaba en la sala audiencia si quedó en libertad o no quedó en libertad llego al control abajo, al calabozo y digo ya quedó en libertad y el tipo viene ingresado y lo dejamos en libertad. Eso recae en tener una variación en nuestro trabajo porque nos van a presionar nuestros jefes, la voz pública, todos poh, por qué hicieron eso, estaban de acuerdo con el tipo, lo dejaron el libertad por qué no consultaste, por qué no escuchaste bien, lo llaman, lo interrogan le ponen una nota de demérito, le afecta en su hoja de vida, no, son miles de cosas, por eso hay que tratar de hacer la vida normal poh , alegre, con harto optimismo y tirar pa ´rriba, aunque usted no le pasen ninguna herramientas para trabajar pero de alguna manera tiene que sacar adelante la pega poh.

E: Don M, muchas, muchas gracias por su tiempo, le vuelvo a dar las gracias por qué sé que tiene harta demanda en la fecha.

M. J.: No, no se preocupe, si uno puede ayudarle, pero como le digo, es lo que siento, y es bueno a darlo a conocer a alguien ajeno a uno, porque esto se trasmite a otras personas, porque el gendarme de 20 años atrás al gendarme de hoy en día no es el mismo, nosotros le servimos a la comunidad, ya no somos unas personas que anda con un bastón en una

unidad penal pegándole a los reos, no poh, eso ya se terminó y nos damos a conocer con un ente positivo hacia el entorno.

E: Y eso es súper importante, así que no se preocupe que yo lo voy a dar a conocer (risas de ambos)

10.- Transcripción de entrevista a P.

E: Entrevistador.

P.: Entrevistada.

Entrevista realizada el día 26 de diciembre de 2017, a las 13:00 horas, en una oficina de la Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios (USEP), de Gendarmería de Chile de la ciudad de Talca.

E: Le cuento, en los test que llenaron, estoy con altos niveles de estrés.

P: Si me imagino.

E: Entonces, por lo mismo, me gustaría entrevistarte para saber un poquito ¿por qué estay tan estresada con respecto al ámbito laboral?, y lo primero a saber es eh..., es que me tienes que llenar el consentimiento informado de la entrevista.

P: ¿y esto para qué es?

E: Estoy haciendo mi tesis.

P: Ah, ya.

E: Y, que tiene que ver justamente con el síndrome de burnout, el estrés laboral.

P: Igual hice mi tesis, también la hice con el síndrome este

E: sí

P: También a los funcionarios le apliqué la ficha.

E: ¿y que te salió?, ¿Te salió alto?

P: Sí.

E: ¿Qué estudiaste?

P: Orientación familiar.

E: P, ¿en qué consiste tu trabajo

P: Traslado, de custodia directa y traslado de reos.

E: Pero también, eh, como en estas estaciones que tienen como ¿hacer de todo?

P: Sí. Hago de todo, traslado de reos, eh.. bueno el tema de los procedimientos, los allanamientos, ehm..custodia...

E: Es hartito.

P: Sí.

E: ¿Cuánto tiempo llevas en esta unidad?

P: Del 2010, después del terremoto me enviaron para acá a mí.

E: ¿Y antes estabas en?

P: En la cárcel de menores.

E: ah, en la cárcel de menores.

P: Y anterior a eso estaba en la cárcel de mujeres, siempre aquí en Talca sí, siempre acá.

E: ¿tu trabajo requiere obviamente un trato directo con los internos?

P: Sí.

E: Si, por el tema del traslado y eso.

P: Si, Tengo que andar siempre con ellos, (ríe) tratar que anden calmadas, en realidad las mujeres, porque generalmente andan muy agresivas, entonces en vez de que se pongas más agresivas y enojarme yo con ellas, tengo que tratar de yo bajar pa'que ellas bajen, o si no, no...

E: Que difícil.

P: Claro, entonces todo ese...esa rabia que uno siente por el maltrato que recibe, tiene que guardarla nomás, no, no puede botar ahí, porque si lo bota queda la escoba...

E: Exactamente. Por lo mismo ¿Qué entiendes tú por estrés laboral?

P: Yo creo que para mí en este momento es como el cansancio. El cansancio, sí.

E: ¿cansancio por qué?

P: Ehhh, va en el tema físico y de verdad que me siento cansada, me levanto muy temprano y me acuesto muy tarde. Yo tengo un hijo de dos años tres meses.

E: Una guagua.

P: Entonces, me tocó un niño que no duerme poh, y si duerme en el día, en la noche no duerme, entonces en el día me lo cuida mi suegra, pero si él duerme, no se poh diez minutos, veinte minutos en el día, me dan las doce de la noche con él despierto. Entonces, yo a las seis ya me estoy levantando, y es todos los días igual. Entonces trato de que no duerma en el día.

E: Claro.

P: Pero en la noche es un sacrificio hacerlo dormir poh (risas). Entonces yo por eso ya ando cansada en el día. Y acá también no sé poh, la relación con los chiquillos no es muy buena de repente porque andan todos como enojados, eh... tener que cubrir puestos que no corresponden también como que molesta de repente, porque es mi momento de descanso y aún así tengo que ir a cubrir un puesto que...de la persona que no fue hoy día a trabajar por ejemplo.

E: Claro

P: Entonces, falta gente en el Tribunal y yo estoy en traslado y faltó gente y tengo que ir para allá. No sé, la colega que tenía que llegar temprano no contestó el teléfono, vay tú poh, entonces... Ayer, por ejemplo, era noche de navidad (risas), mi hijo se quedó dormido como a las dos de la mañana, como a las tres y media logré quedar dormida yo y a las cuatro y media me llamaron que iba saliendo, entonces tuve que venirme para acá, cambiarme de ropa e ir a trabajar. Supuestamente volvía temprano, volví a las seis de la tarde, y ya ayer en la tarde mi hijo durmió media hora y, no sé poh, le dieron las doce y media en quedarme dormida.

E: Ya, o sea, el cansancio corre por dos vías, o sea, por la vía de él tema de tu hijo, con el tema del sueño que él tiene, que no logra conciliar el sueño

P: No, el doctor me dio jarabe y todo, pero no resulta nada.

E: ¿Y por otro lado tiene que ver con los horarios de acá?

P: Sí poh, los horarios son muy flexibles, son todos distintos, ayer me tocó temprano, hoy día entré a las siete y media, pero normalmente acá se entra a las siete y media.

E: ¿Esas son como las situaciones más estresantes como qué vives o hay otras más?

P: No, yo creo que hay más.

E: ¿Como cuáles?

P: No sé, el mal genio de las chiquillas de repente, los chiquillos que andan todos de repente que enojados y uno tiene que tratar de bajarlos poh, que no, que se enojan, y tiran puteadas pa´ todos lados, entonces no, ya “¿por qué te enojay?”, no si no importa, si ya terminó el día, hay que tratar de relajarse un poquito.

E: ¿hay un descontento en la unidad?

P: Sí, resulta que la..., a ver...hay situaciones, no es siempre en realidad, hay situaciones, que ehh, no sé poh, el problema con los internos que nos pasan a llevar y nosotros no podemos hacer nada, y si lo hacemos igual van en contra de nosotros, entonces de repente que la jefatura nos proteja un poquito. Ahora hace poco se les ocurrió que nos tenemos que ir de acá por que van a construir algo nuevo y la esta supuestamente sede se va pa´ San Javier, entonces si ya me levanto a las seis pa´llegar aquí a las siete y media, o sea yo no sé a que hora me voy a levantar pa´llegar a San Javier y llegar allá y tener que devolverme a Talca, porque trabajamos acá poh, si no podemos estar allá, entonces son...son esas cosas en realidad, como eso...ehh, no sé, el tema de pedir un permiso y que no te lo den. No sé, yo no me considero mala funcionaria, de repente uno se saca la cresta trabajando y cuando vay a pedir un día libre, que te tienen que dar un día libre, te lo cuestionan porque hay gente más antigua que tú y ese está pidiendo, entonces no puedes tomarte ese día, tenís que

tomarte otro día, y te van corriendo, te van corriendo y al final el que tú necesitas, tenís que pelearlo un kilo pa' que te lo den. No sé, un día por ejemplo, mi suegra que me cuida a mi hijo tiene que ir al doctor y yo no tengo con quien dejarlo, y guardo ese día libre pa' esa fecha, les digo que tiene que ser esa fecha, llega ese día y me dicen que no que va la sufí primero. Tengo que tratar de pelear por decirlo así ese día, o derechamente no venir. No tengo donde dejarlo. Y si no vengo, me consigo una licencia por un día o dos días, es lo que puedo hacer nomás (risas). No puedo hacer más, y especialmente en esta época del año andan todos mal, todos cansados, que entramos muy temprano y mucho trabajo. Hay muchos con licencia, entonces, muy pocos funcionarios, hay mucho trabajo y el... y como se llama, y el tema de las fecha que cansa, porque nosotros ya en la tarde después de las cinco hacemos procedimiento, entonces hay que ir a revisar las cárceles y no sé son siete, ocho, nueve de la noche, a veces llegamos a la una de la mañana. Antes íbamos a Cauquenes, volvíamos a la una de la mañana y al otro día empezai a las seis de nuevo, a las seis de la mañana.

E: O sea, para tí, en un orden, si me lo pudieras como ordenar y graficar, de menos a más o de más a menos, en la situación laboral ¿qué es lo más estresante para tí?

P: Yo creo que de repente el caracho de los colegas, es como lo más estresante.

E: ¿Es cómo las relaciones con los funcionarios?

P: Sí, porque si uno anda cansado y el colega con el que le tocó salir anda bien, ya no importa, y uno sale a trabajar igual. Pero llegar a trabajar a acá y le tocó un colega que anda con caracho y enojado, ah no ya, mejor voy sola. Porque salir con alguien que más encima en vez de bajar al interno lo va a poner más agresivo, entonces va a ser más...

E: ¿Y el trato con los internos no es estresante?

P: Sí...

E: ¿También?

P: Sí.

E: Ya, entonces la vamos a ordenar, la vamos a ordenar de más a menos, los más es el trato con...las relaciones con tus colegas.

P: Sí...

E: ¿Sí?, después vendría...como el tema de los internos?

P: Sí.

E: ¿El cómo el lidiar así como con..?

P: es que no es siempre en realidad, se da ocasiones en que eh, a ver, por darte un ejemplo, esta semana...la semana pasada llegó una niña super alterada, enojada pero al máximo, tiró garabatos y puteadas para todos lados y te juro que daban ganas de pegarle, porque aparte de decirte que tu mamá es maraca, que fue lo más suave que dijo, ehh, y “si me tocai te denunció, y le digo al Magistrado que me pegaste” y nos acusan antes de tiempo y entonces como que...(silencio).

E: ¿Te sentí desprotegida?

P: No, desprotegida pa'nada porque están todos los colegas igual ahí, pero es...de cómo nos tratan a nosotros, y nosotros jamás le dijimos nada, ni siquiera fue como tratarla mal al tiro, no, “dime tu nombre”, se enojó, entonces yaaa (risas), el problema ya lo traía de otro lado en realidad, después bajó igual, pero, son situaciones poh.

E: Ya, tenemos estas situaciones con los internos, ¿y el horario? ¿el estar como disponible 24/7?

P: Cansa cuando son fiestas, pero claro, yo quería estar en navidad con mi hijo, claro, pasé con él, pero el precio es que al otro día me tocó levantarme temprano, dio la casualidad, no es siempre, dio la casualidad que justo salió un traslado y tuve que hacerlo yo porque soy la menos antigua del grupo, entonces me tocó a mí nomás.

E: ¿Cuál es tu grado acá?

P: Gendarme.

E: ¿Sí?

P: No tengo mucho grado dentro de todo, es como menos que Cabo.

E: ya, pero ¿hacís la pega igual?

P: Claro, hay que hacerla (risas)

E: Entonces con todas estas situaciones ¿cómo lidias con tu familia, tu pareja, tu hijo, la demanda?

P: Mi pareja también es funcionario, él es conductor, y cuesta, cuesta porque él me dice que aquí yo me río más que en mi casa y yo trato de andar todo el día contenta, cosa que no vean que estoy cansada, que no vean que estoy enojada, que no vean...porque no sé poh, no quiero contagiar al resto de mi mal humor, entonces trato de no se poh, si ellos están enojados yo me río.

E: ¿Eso te genera un esfuerzo? ¿cómo lo haces?

P: Me genera un esfuerzo en mi casa. Es que aquí yo no hago nada más que hacer traslados.

E: ¿Te genera un esfuerzo en tu casa?

P: En mi casa, tener que hacer el...no se poh, yo no puedo estar todo el día riéndome si tengo que hacer el aseo, que el almuerzo, que el niño, que la ropa, que ahh...ehh, a ver, es que es bien complicado (risas), es que si te contara mi vida a lo mejor entenderías un poquito el problema, a ver, resulta que la pareja que yo tengo tiene dos niños y con nosotros vive una niña que es la mayor, la G, que tiene 12 años...yo tuve que ser mamá sin tener hijos todavía, ¿entiendes?, yo vivía sola, tenía mi departamento, allí vivía sola, hacía lo que quería, a la hora que quería, me levantaba y hacía lo que se me antojaba, de hecho llegaba de las primera aquí y me iba de las últimas del trabajo, yo lo pasaba rebién todo el día por todos lados, cuando yo...ehh, bueno después ehh...me junté con él, nos pusimos a vivir juntos y pasé a ser mamá poh, entonces ya tenía una hija de nueve años en ese tiempo y yo no sabía lidiar mucho con ella, pero no, no en temas de relaciones, era no sé poh por ejemplo, a mí no me gustaba que él la bañara, entonces tuve que ir quitándole eso a él para

hacerlo yo, pero me cargué yo de, de, de responsabilidades que no tenía antes, ehh, no sé poh, que el trato con la mamá de ella es pésimo, entonces... y en estas fechas es terrible porque tienen que ponerse de acuerdo por el tema de las vacaciones, entonces ya la relaciones son malas... así él me dice “no, sabís que me escribió la mamá de la G para decirme, no sé, que quiere tal día para venir a buscarla y para venir a dejarla tal día”, entonces le digo si se supone que son diez días entre el 21 y el 31 dije, cinco días pa’ ella y cinco día pa’ ti y así se quedan bien, no, que ella quería del 21 hasta el 28, o sea y tú te quedai con cuánto, con tres días, entonces no poh... es que ella no quiere entender, dile que la cuestión es así no más, que si quiere, quiere, entonces, al final peleamos, o sea no peleamos, pero terminamos discutiendo por cosas ajenas, entonces digo ya, sabís que yo no me meto más y al final al otro año igual ando metía detrás de él.

E: Y eso es un desgaste para ti.

P: Claaaro, aparte las demandas por, estar demandado por el tema de que quiere tener más visitas. La niña no la quiere ver... ehh. No sé poh, estamos tratando de pedir la custodia del niño, también es un desgaste, porque ehh, no sé poh, él emocionalmente también anda mal y al final me contagia a mí. Yo trato de andar bien y siempre trato de andar bien, pero igual hay peso que uno no, no se saca.

E: No poh, pero lo de la carga laboral de acá ¿afecta en la familia?

P: a veces si me afecta, cuando... a ver, por darte un ejemplo, ehh... si yo salgo temprano porque trabajamos los dos acá mismo, él es conductor yo soy custodia. A él nunca lo llaman, porque siempre están los otros conductores, y aparte que... no lo llaman, entonces cuando me llaman a mí, yo tengo que ver quien me venga a dejar, entonces ya es problema de que pucha mañana me tengo que levantar más temprano, pero aun así tengo que bañar al niño, acostar al niño, dale la leche, que la leche, que la once, que la comida, todo, ehh... y en cierto modo eso si me afecta porque, claro, tengo que llegar acá y tú, por qué vay tú de nuevo, y por qué no va la otra persona, ehh.

E: Que raro eso, me suena raro, por que pareciera ser que es una persona ajena a la institución

P: No poh, no es ajeno, y antes me pasaba a mí, cuando recién empezamos, y este es un tema... antes no nos pagaban los viáticos por salir a la región, entonces siempre lo llamaban a él porque él siempre decía que sí: “ya, ¿vay tú?, sí, yo voy”, y no le pagaban ni un viático, él iba y volvía. Cuando empezaron a pagar los viáticos, eh, lo dejaron de llamar, porque él se venía al tiro, entonces generalmente iban, no sé, a Conti y tenían que estar a las diez y él a las doce, una ya estaba aquí, y el viático lo pagan después de las tres de la tarde, entonces él no se quedaba haciendo la hora para llegar después de las tres, entonces por eso no lo llaman ahora. Y yo antes decía “pucha, y tú otra vez y ¿por qué vay tú?”. Y ahora no lo llaman porque saben que él se viene al tiro, porque él es muy responsable con la pega, entonces, no sé poh me dice ¿y tú vay de nuevo y la sufí no va?, porque yo trabajo con otra mujer, que es más antigua que yo, “¿y ella no va?”, es que no sé poh. No sé poh, un día me mandaron a Linares a las cinco de la mañana y me dejaron botada todo el día y tuve que esperar como a las cuatro para que me fueran a buscar de vuelta, entonces me dijo “¿y te dejaron botada?, y la funcionaria que tenía que ir estaba aquí acostada en la pieza”. Entonces, son cosas, no es siempre.

E: Si, si se entiende, pero esas cosas que se dan, efectivamente no son siempre, pero son situaciones que se repiten.

P: Y molestan, porque no sé, se da la casualidad que justo ese día andai molesta y es la gota, la gota y se rebalsó el vaso (risas).

E: ¿y podría ser que la relación con los colegas de aquí del trabajo sea también lo mismo? O sea como que son situaciones que no son siempre pero que son situaciones que están permanentemente. (hay una interrupción)

P: Si poh, también son situaciones no más, y no es siempre tampoco con las chiquillas ni con los chiquillos, son días en que andan más mal unos que otros, y de repente uno se contagia no más, porque ni siquiera te afecta directamente lo que está pasando

E: ¿hay compañerismo entre ustedes?

P: Con todo el grupo no, no. Han tratado de unirnos, formando estos grupos para tratar de reunirnos...(silencio)

E: ¿lograrías desconectarte de la pega en algún momento?

La verdad, síííí, cuando salgo trato de no..., aparte que nosotros, nuestras amistades tampoco son de acá, nuestras amistades son pura familia, entonces, ni la familia de él ni la familia mía son gendarmes, somos los dos no más, entonces no hay más gendarmes en la familia, entonces hablar de la pega no, casi nada, muy poco cuando hablamos de la pega.

E: ¿y qué hacías como pa' la distracción, como pa' sacarte un poco el trabajo?

P: Nada, ahora nada, no porque llego tarde, ehh, no tengo tiempo como pa' decir no sé, voy a juntarme con mis amigas a tomar un café, tomar un helado, conversar, no.no.

E: ¿y de eso hace como cuánto que no tenías tiempo para...?

P: Más o menos como tres meses que no me junto con las chiquillas

E: Ya, pero, o sea ¿son como por períodos?

Es que se suponía que como esta semana nos queríamos como juntar, pero a mi no me da el tiempo. O sea yo no puedo juntarme con ellas.

E: Pero, desde que tu entraste a trabajar, desde que estás en esta unidad mejor dicho, porque tú tienes nueve años de servicio, de estos nueve años de servicio, ¿esto ha sido siempre igual?

P: No, no poh, de primera menos, si yo vivía sola, no tenía ninguna responsabilidad más que yo levantarme temprano, tener mi ropa limpia, era cosa mía.

E: entonces este tema de no tener tiempo, ¿hace cuánto tiempo tú lo podías palpar?

P: (se ríe) Que cruel...desde que nació mi hijo (ríe nuevamente), sí, yo creo que de ahí.

E: Es que se conjugaron cosas.

P: Sí, ehh...mi hijo no va al jardín, entonces está con mi suegra todo el día, y yo salgo de acá, hago las compras y me voy rapidito, paso al centro...(alguien entra e interrumpe)...¿en qué estábamos?

E: En el chico, en que está guagua.

Ah sí poh, entonces, como él está tan chico, yo nooooo....soy como no sé, muy protectora, no lo sé en realidad, trato de ser lo más light con él, pero no sé, no sé qué será eso.

E: O sea, la verdad es que acá, por lo que me has contado, tampoco te queda mucho tiempo de acá disponible, porque tení que cubrir turnos, o porque está como medio restringido como el horario, en la demanda me refiero, o sea, ustedes no tienen un horario fijo para trabajar.

P: Así como en una oficina no.

E: Entonces tú acá estai a disposición, digamos, de que te llamen y tienes que estar a disposición pa'poder...

P: Esta semana por lo menos, esta semana del mes me toca eso. Tengo una semana al mes en que uno está disponible entre comillas las 24 horas, pero para trabajar en esta unidad hay que estar disponible las 24 horas. Cuando nos estas en esta unidad, por ejemplo, el fin de semana libre que tú tienes, tienes que avisar si sales de aquí de Talca. Dar aviso, porque si pasa algo te van a llamar, al menos que sepan cuánto voy a demorar en llegar.

E: ¿Eso es estar al teléfono?

P: Si poh, si molesta, y es como, es estresante (alza la voz), porque no se poh, si tú querís ir donde mis papás, yo soy de la playa, voy a la playa, no te podís tomar siquiera un copete tranquila si sabís que tenís que venirte de vuelta, entonces no...no sé poh...mi esposo menos porque él tiene que manejar de vuelta, entonces no...si Carabineros te pilla con copete ni siquiera te va a decir o preguntar por qué venía así o pa' donde vai, te saca el parte no más. Entonces igual...pero es en esta fecha en que hay que estar más pendiente del teléfono, y se justifica más el tema de que tienes que estar más pendiente del teléfono, por las fiestas, pero otros meses, por ejemplo uno...no sé poh, tú salís libre y estay segura que

no te van a llamar, en todo el mesno te van a llamar, o en varios meses no te van a llamar, pero en estas fechas ya empezaron con el tema de, no se poh, tratar de amotinarse, de que el otro día se estuvieron quemando, ehh, entonces no, no tenís mucha libertad disponer de tiempo para salir a alguna parte.

E: Me decías que, cuando partimos la entrevista me decías que físicamente estás muy cansada, ¿y emocionalmente?

P: Nooo, es que, a ver, no sé si emocionalmente.

E: Porque hablábamos como que igual tenías que hacer un esfuerzo de repente como para mantener el estatus quo, como para estar parejita

P: Ehh, sí, pero no, es que yo encuentro que soy bastante relajada entonces no...no es que tenga que andar, ehh...a ver, si puede ser que de repente...hay que difícil la pregunta (ríe)...es que es difícil decirlo de ti mismo, porque si yo analizo al resto, yo no tengo pero para mí, me cuesta decir qué me pasa, me cuesta decir, no sé...por qué estoy así, pal resto puede si ser por eso, pero yo no sé, entonces que yo puedo andar bien, otras veces mal, pero acá que me vean enojada yo creo que una o dos veces me han visto enojada desde el tiempo que llevo.

E: Es poco.

P: Sí poh, Es que nunca me enojo, nunca me enojo, si me molesto se me pasa al ratito, y soy como cabra chica digo yo, me enojo y a los diez minutos se me quita el enojo con las personas.

E: Ya, pero está bien eso (risas)

P: Que digan que la P es mañosa o que la P, no sé, anda enferma, no se van a dar cuenta.

E: ¿y tu vinculación con tus colegas?

P: es que yo no soy amiga de ellos poh, pero tampoco quiere decir que yo, no sé poh, que yo no les tire una talla, ehh, yo me relaciono bien con ellos. Es muy raro que pelee con alguien y si llego a pelear tampoco es como...no sé, a lo más le diré pucha, ehh, no sé...un ejemplo, cambiaron los casilleros de lado y están todas enojadas, porque los cambiaron,

entonces yo decía que sacan de enojarse si ya los pusieron, dejémoslos donde están y listo, “pero qué hay, que cómo se les ocurre moverlos, y sin permiso”.

E: Tú crees que en general, contigo incluida en ese general, ¿hay un buen trato o un mal trato dentro de tu unidad? Con tus colegas de trabajo.

P: No, hay buen trato. Al final todo sigue, como digo, son situaciones, son momentos, especialmente en las fechas.

E: ¿y con los internos?

P: Es que yo generalmente no tengo problema con los internos. Son, no sé poh, cuando uno está en el Tribunal, que siempre llega gente que no siempre es la misma, en cambio en la cárcel uno siempre sale con las mismas mujeres. Es muy raro que una mujer se altere cuando la saca de la cárcel, pero es distinto cuando uno está con la mujer que quedó presa y uno tiene que llevar a un lado, esa es la mujer que generalmente se enoja, molesta, que hace calor, que el carro está hediondo, que no se apuran, que ya paramos otra vez, ehh, y que por qué vamos de vuelta y no sé poh, que tengo calor, que tengo sed y quiero pasar al baño, entonces ese tipo de mujeres es que generalmente se altera, las mujeres que sacamos en la unidad, ehh, no son así, son más pacíficas, pero aún así ehh, siempre hacen cosas para que uno se moleste, siempre andan buscando que uno se moleste, que uno les grite, les diga algo delante de la gente, no sé poh, un día salí con una y se desmayó...yo la miré...y se cayó no más poh!!!, si yo no soy enfermera, no la iba a recoger, aparte pedí que la ayudaran, la ayudaron y todo poh, pero después me dijo “mi Cabo, usted ni siquiera me ayudó”, y que si yo no soy enfermera poh, yo no te voy a estar, no sé, tomándote el pulso poh, si yo no sé hacer eso, entonces uno igual tiene que ser un poquito fría poh.

E: ¿cómo han variado tus expectativas laborales a lo largo de los años?

P: Yo creo que varían solamente por el hecho de que tú miras la gente que entró contigo a la escuela y está en un puesto mejor que el tuyo, solamente por eso, porque en realidad a mí me gusta lo que hago, me gusta lo que hago, pero, no sé poh, la mayoría de la gente que salió conmigo de la escuela están metidos en una oficina, a mí no me gustan las oficinas. Pero, ehh, yo creo que por eso a lo mejor uno tiende a querer tener un puesto más alto.

E: ¿esas son tus aspiraciones, como jefatura?

P: No, no, no, si a mí nunca me ha gustado ser jefe, pero es lo que uno como aspira, se compara. claro uno sigue aquí en lo mismo y las otras no, están en una oficina, ya tienen un turno fijo, ehh, por ejemplo hay unas colegas son de la misma promoción, ellas están en una oficina, entran a las ocho de la mañana todos los días y salen a las cinco dieciocho todos los días, excepto los días que hay procedimiento, que tienen que quedarse hasta tarde.

E: ¿eso te gustaría, como una estabilidad definida?

P: A lo mejor sí, pero solamente porque puedo dejar un poco más ordenada mi casa (ríe), ah y no sé, la hija, que ya tiene doce, que a lo mejor la dejaría o se habría ido al colegio y después me vengo. Ehh, como saldría temprano, a lo mejor tendría tiempo, de no sé poh, de ir tranquila por último a depilarme, ya que muchas veces no tienes tiempo ni siquiera para ir a depilarte. Cuando yo entré recién a esto, lo que quería era tener mi título, estoy super clara de eso, yo no quería ser mamá, yo quería tener título, y quería tener mi casa y después tener hijos, y ahora ya estoy así, yo creo que a lo mejor no tengo como este...la meta pa'seguir luchando, porque yo quería mi casa, la tengo, quería mi título, lo tengo, quería hijos, los tengo.

E: ¿es así como que estamos?

P: No, yo creo como que ya, no aspiro a tener, estar a cargo de nada tampoco. A mí me gusta trabajar sola.

E: Oye y en cuanto a la institución, ¿se hace cargo, permite posibilidades, así como de generar cambios, movimientos, infraestructura?, porque me estabas diciendo que se iban a ir a San Javier.

P: Pero ese es un proyecto que está hace como cuatro años (ríe), de infraestructura no, si todos dicen que es mentira la cuestión, que no les conviene gastar plata en hacer algo aquí si van a hacer la cárcel por allá y vamos a estar lejos, entonces...

E: Pero ¿esta infraestructura es cómoda para ti?

P: No, no, no poh, si nosotros tenemos ahí, la pieza que tenemos son dos piezas chiquititas y están llenas de casilleros, entonces uno entra la pieza ya no tiene ventilación, es de maderita podrida y todos los arreglos que se han hecho es con plata de nosotros y no se poh, un colega dijo “ya juntemos plata pa’ cambiar la llave de la ducha”, y llega un colega y la cambia. Las tablas del baño están podridas, la muralla hay un lado que está malo, por fuera no está forrada la pieza, entonces todos los arreglos que uno le va haciendo es de a poquito, pero no sé, no tenemos un lugar pa’ estar tranquilos, un lugar que esté con aire acondicionado, ese que está ahí está metida la perra, las bicicletas, hay solamente un sillón, no hay un lugar de descanso pa’ nosotros. Está el casino, tiene tres mesas, pero no tiene aire, estoy adentro y mejor estoy en el patio, estoy en el patio y no hay patio, si es esto no más, una cuestión de tierra, ese techo que es pa’ los carros, que lo hicieron hace poco, ehh, no sé poh, un baño, una ducha, pa’ mujeres y tres pa’ los hombres, no hay más poh, y con puro reciclado, porque todo lo que sacamos, lo que cayó de las cárceles, ehh...

E: ¿falta apoyo de la jefatura?

P: Síííí, mucho, yo creo que sí y, a ver, por ejemplo ahora en las fiestas, ehh, el jefe no puede decirle que no al Director Regional, no sé por qué, le tiene miedo a decirle que no, por ejemplo, le pidió un conductor y un carro para ir hacer unas rondas de la jefatura que tiene que pasar por las unidades penales y él dice no, si los funcionarios de acá van a hacer las rondas, entonces él dispone de gente, que es gente que está cansada poh, antes era peor, porque antes, no se ehh, desfile pal 18 de septiembre, ya van a desfilar ustedes, todo este grupo desfila, así que después de la pega tienen que ir a ensayar al regimiento y el fin de semana, no sé, este grupo va a ir a hacer, no sé, somos como el parche en Gendarmería, no sé, este grupo va a ir a una feria a exponer, no sé si has visto una feria de ciudadanía, ese grupo se va pa’ allá, ehh, no sé poh, quedó una mujer hospitalizada y no tienen funcionarios del CCP y de aquí tienen que ir a cubrir el hospital, por 24 horas en el hospital, ehh, se enfermó un funcionario de San Rafael, tiene que subir uno de acá, entonces siempre la gente de aquí la que sacan pa’ todos lados, faltó gente en la región, la sacan de acá, entonces uno está, así como pucha cuándo me toca a mí, y la jefatura no es capaz de decir “sabe que yo no tengo gente pa’ sacar”, de repente, la pizarra, anotan todas las salidas del día, se llena esa cuestión, no hay gente, entonces, no sé poh, ehh, tu salís a las siete de la mañana a una

comisión, y volví a las once, pa'tomar desayuno y te dicen sabís que no alcanzai a tomar desayuno, podís llevar este viejo al hospital que estamos atrasados, llevai al viejo al hospital, llegai como a las tres de la tarde, llegai aquí, pucha, sabís que no tengo más gente, me podís sacar esta urgencia, “¿y a qué hora tomo desayuno?; ¿a pucha no tomaste?, ya pero, ¿te podís comer un sándwich en la calle, por el camino?”, entonces al final no son capaz de decir “No tengo gente pa'hacer esto, así que no lo voy a hacer”, mi jefe no es capaz de decir “sabís que, no, no tengo más gente, me mandan más gente y yo hago el término de salida, sino que él nos revienta, nos saca, nos saca, nos saca y después en la noche ya, sabís que al procedimiento vamos todos, entonces (risa nerviosa), ehh, no tiene como esa empatía con el grupo por último, de decir sabís que en realidad están cansados los cabros, hoy día ya no, digámosle que no. Antes teníamos un día jueves, todos los días jueves en la tarde salíamos temprano, entre comillas, a las cuatro y media de la tarde, una tarde deportiva que teníamos, pero la quitaron también porque había pega poh, porque había mucho trabajo que hacer, entonces no se podía dar ese tiempo y si se iban, se iban dos o tres y el resto trabajando, porque no daba para salir todos, entonces no...

E: ¿y eso servía?, había...

P: Es que uno trataba de el día jueves hacer todo luego poh, tarde deportiva, ya vámonos, ya tarde deportiva y todos se arreglaban y se iban, pero después se empezó a que faltaba gente, faltaba gente, más pega, más pega, después ya no se pudo.

E: ¿qué cambiarías tú aquí en esta unidad?, desde tu perspectiva, ¿Por qué si lo vas a cambiar es porque no funciona?, ¿qué no funciona?

P: Umm, el jefe...si, el jefe. No, porque una persona que llega, ehh, con suerte saluda, ehh, comparado con otras jefaturas que hubo antes por ejemplo, uno llega en la mañana y él pasa y ni siquiera buenos días y si lo saluda con suerte te mira, según como ande la luna él saluda, ehh, es muy influenciable, entonces, no sé poh, pa' mi el jefe es jefe y él dispone, esto es así, esto es asá, esto va aquí, esto va pa'allá y al que no le gusta, pucha, lo siento, pero aquí no, porque al que no le gusta, ya que vaya el otro.(interrupción de llamado telefónico a la entrevistada)

P: (continúa) Hay días en que uno se levanta como “levantémonos a trabajar” (entusiasmo), pero la levanta’ cuesta, cuesta levantarse. (interrupción llamado telefónico a la entrevistada y sale de la habitación)

Vuelve la entrevistada.

E: ya, sabes, es super importante lo que me estabas contando, porque igual tenís como una visión un poco más general de las cosas, eso implica que ¿tú sientes que a lo mejor el tema de la jefatura es lo que impacta en las relaciones también con ustedes, con tus colegas de trabajo o no?

P: Sí, si igual puede ser, es que hay mucha, mucha gente que está disconforme con él, entonces cuando él llegó, “no, si es buen jefe, si va a funcionar bien”, nosotros teníamos un jefe antes y dentro de todo lo malo que él tenía, ahora lo analizamos y tenía varias cosas buenas, él decía...no sé poh, a él le gustaba que anduvieran todos ordenados, las botas limpias todo el día, siempre preocupado de la imagen, ;porque nosotros somos la imagen corporativa de Gendarmería, ¿a qué Gendarmes son los que ven?, a nosotros en la calle, casi siempre bien peinados, los hombres pelo corto, las botas bien limpias, las mujeres siempre maquilladas en la calle, no podían salir sin armamento a la calle y varias reglas, íbamos a un procedimiento no sé poh, y ya miren, los escudos tienen que estar en tal parte, ustedes hacen esto, ustedes hacen esto otro y él siempre nos trataba de educar por decirlo así, como teníamos que trabajar, ehh, lo malo que él tenía, que si un funcionario le llevaba la contra, él iba en contra de él todo el tiempo, lo perseguía, lo perseguía, lo perseguía, hasta que lo sacaba, eso era lo malo que él tenía, pero lo bueno por ejemplo, él siempre andaba preocupado de no sé poh, había una salida en el cementerio con un interno, él iba poh, se vestía de negro, con casco, con gafas, con el chaleco negro, íbamos con el armamento largo y “ya usted Cabo va con un gas, pero póngase el casco”...siempre iba con nosotros y tenía un grupo, por ejemplo, “chiquillos, hoy día vamos a practicar no sé poh, los escudos, cómo se tienen que poner los escudos en caso de un motín, pa’ donde van los escudos, si sabemos la salida, ehh, y como vamos a camina, si en rombo, si en triángulo, si en cuadrado”, y son técnicas que tienen de traslado de reos y él nos ayudaba y nos practicaba eso, practicábamos, “ya, hoy día en la tarde vamos a practicar con la escopeta,

veamos cómo es la nomenclatura de la escopeta para ver cómo funciona”, porque generalmente las mujeres no vamos con armamento, casi siempre vamos con pistola, “ya, cómo se desarma la pistola, cómo sé yo cuándo está lista para disparar, cómo la tengo asegurada”, él nos enseñaba esas cosas, en la jefatura de ahora nada, hay una salida al cementerio, ellos llaman nomás, ehh, no sé...el trato que tiene con el resto también me molesta, me molesta que sea tan compadre con los chiquillos aquí adentro, si él sale a carretear con ellos, que salga, pero acá adentro es mi jefe, a él se le olvida que cuando llega aquí es jefe, entonces, no sé poh...siempre hay privilegios para unos, pero no para todos, ehh, no sé, un ejemplo así bien tonto, un día estábamos juntando plata para celebrar el día del papá a los chiquillos, estábamos vendiendo completos y las chiquillas le prepararon un completo, las niñas que trabajan en la oficina y dijo “puta la hueá, como me hacen un completo si saben que a mí no me gusta la mayo” y dije que un jefe me trate así, no me tiene que tratar así, no tiene ni siquiera que decirme un garabato, siquiera, a mí no, entonces, pero no me lo dijo a mí, se lo dijo a ellas, que son como más, como su gente más cercana, entonces no sé pues, y las chiquillas por ejemplo, “que, si este pollo culiao”, y a mí no me gusta que sea así, porque el jefe es jefe, entonces al jefe se le respeta y si él no tiene respeto por el resto, qué pide pa’ él, entonces no sé poh, ahora vamos a un procedimiento y los escudos andan por todos lados, no saben qué hacer con el escudo, ehh, no sé, uno antes corría...en el procedimiento el escudo está delante de la escopeta, no sé poh, los escudos se quedan en las esquinas para que los reos no vayan a chocar, sino que es como guiarles el camino, pero ellos no poh, los escudos se ponen en cualquier parte, nadie les dice “sabís que, eso no se hace así”, antes nosotros íbamos, entrábamos callados y salíamos callados, ahora uno entra y todos “hola compadre, cómo estay, buena amiguito y la cuestión”, antes no era así, o sea antes era muy, muy ordenado, por ejemplo el jefe era muy estructurado, le gustaba que la cuestión fuera...él se creía el cuento que éramos USEP. Ahora no poh, ahora como que, no sé, “voy a comprar” y se van, sin pistola, con el pantalón afuera, no sé, están todos desarmados, cuesta un mundo que anden ordenados y a lo mejor eso...es ordinario, pero me molesta que anden así, me molesta que anden tan desarmados, que no se preocupen de pelo, que las chiquillas ahora dijeron que se podía hacer una trenza. Mira, si yo tengo el pelo escalonado y me hago una trenza parece una cola de perro la cuestión, se ve feo, ¿para qué me hago esa cuestión?, yo tengo el pelo así, por eso me hago tomate...

E: entonces cuando tú me dices que te molesta que anden tan desordenados, ¿por qué te molesta?, ¿qué sentí?, ¿qué pasa ahí?

P: Como que es desorden poh.

E: Pero ese desorden refleja para ti ¿qué cosa?, ¿qué implica, que los chiquillos no se identifican con la institución?

P: No, yo creo que el jefe no está pendiente de eso. O sea, yo lo veo como mamá ahora, si mi hijo anda cochino es porque yo no lo cuido.

E: Ya, pero la distinción es que tu hijo está guagua.

P: Claro, no, pero es que el jefe, el jefe antes llegaba en la mañana y formaba a todo el mundo, el jefe ahora no llega a formar tampoco. El jefe formaba y “buenos días” y “Cabo córtese el pelo”, entonces hacía ciertas cosas que a lo mejor ni siquiera eran tan marcadas, pero se preocupaba de la gente, en ese sentido, pero era de los que “ya chiquillos vamos a hacer esto y prepárense y vamos pa’ allá; vamos de custodia o de escolta del Director Regional que va a una reunión; hay una misa de aniversario van siete funcionarios de aquí, vean quienes” y ofrecía gente, si esto es lo que pasa como en todo Gendarmería, porque si bien la unidad también tiene sus vehículos y conductores, si ahí no hay conductor, sacan al conductor de acá, si no hay vehículo lo sacan de acá, no hay funcionarios los sacan de acá, entonces hay cosa que si bien uno está preparado para hacerlo, pero no corresponde que lo haga.

E: ¿hay una sobrecarga entonces laboral?

P: Sí, acá sí. Y hay gente que no sirve para estar aquí, están haciendo número no más, para nosotros es un número, porque, por ejemplo, no puede ponerse chaleco antibalas entonces no puede hacer salida, no puede hacer salida a tribunales, no puede salir a ninguna parte, entonces lo dejan aquí dando vueltas, entonces cuando nosotros pedimos porque aquí hay poca gente, el Director Regional dice “no poh, mira si aquí hay 50 funcionarios”, pero cuántos están trabajando, ¿serán 20? Y hay gente que está con licencia que realmente está enferma y hay gente con licencia porque fue a una fiesta y no quieren venir a trabajar, hay

gente que está con vacaciones y gente que no sé poh, hay como cinco funcionarios que están en la Dirección Regional, o que están en cometido, uno que está en la cárcel de hombres, otro que está en la cárcel de menores, otro que está en Linares, entonces están todos repartidos, por ejemplo el colega que está aquí, el ve esto nomás y ve los allanamientos, es muy difícil que a él lo saquen para hacer una salida, porque en la oficina hay dos personas, antes había una nomás y trabajaba rebién. No sé poh, que las mujeres están, son seis pa' la noche y en la noche no hacen nada, en el día es cuando hay trabajo, en la noche generalmente duermen nomás, no hay nada que reforzar en la noche.

E: ¿entonces está como mal distribuido, mal cortado?

P: Sí, si por eso a las mismas personas de siempre se le carga la mata, por ejemplo en el día yo estoy de dispositivo esta semana, entonces soy yo la que sale temprano, la que sale lejos y trato de hacer todas las salidas en el día yo, porque después de las cinco de la tarde, las de 24 son las que tienen que hacer todas las salidas, entre comillas las que quieren, si es que hay que hacer un traslado a Santiago se lo llevan ellas, y el fin de semana es lo mismo, matemos nosotros porque las de noche no hacen la pega en la noche, pero ellas trabajan 24 horas y tienen 48 horas de descanso y nosotros ya esta semana estamos de lunes a domingo, con un día libre en la semana y que no nos van a dar por el tema del procedimiento, y si nos lo dan hay que igual volver a la tarde al procedimiento. Entonces no sé cómo ordenar esto. Al final uno anda..... pa donde andan todos poh.

E: ¿cómo lo botai, cómo botai tu estrés?, porque ¿estai disconforme trabajando acá?

P: A veces sí.

E: Ya, cuando te sentís con esa disconformidad ¿dónde lo depositai?, ¿o te la comís?

P: Me la como, porque no soy como los chiquillos que se enojan y terminan peleando con el bandido.

E: Ya, o sea, ¿no depositai esta rabia, esta pena, este lo que sea, en el interno?, ¿no lo depositai con tus colegas?

P: No, no, en mi casa tampoco, yo creo que me la como. Yo creo, que yo te decía que es que tengo como un bloqueo, porque de todas las cosas traumáticas que me pasan, hay cosas que se me olvidan, que se me borran, por ejemplo del terremoto hay cosas que yo no me acuerdo que hice, pero mi mamá me decía “hija tómate una agüita de no sé qué, para que llorís me dijo, porque no has llorado”, y yo le dije no poh si están todos llorando cómo voy a llorar yo, y no lloré. Al tiempo después andaba con una crisis terrible, despertaba llorando y lloraba, lloraba y lloraba...ya no, si me da segunda vez voy al psicólogo y pasó la segunda vez, y dije no ya a la tercera voy al psicólogo (ríe). ¿Lograste entender algo de mi vida?

E: Muchas gracias por la entrevista, te pasaste. Eran pocas preguntas en realidad, solo quería saber, meterme un poquito más en el ámbito laboral y como se mezcla esto también con lo familiar o con tu vida personal, porque lamentablemente no están separados, está todo unido y una cosa va afectando a la otra y vice versa y nos vamos encontrando con estas situaciones que no son siempre pero que están siempre presentes. Muchas gracias por tu tiempo

P: y acá tampoco podí como hacer catarsis con algún colega porque la cuestión se presta pa' cahuín, entonces no podí decir no, es que ésta pájara ya me tiene chata, uno no puede hacerlo, porque después dicen la P dijo esto, entonces al final no podí hacer nada de eso, tení que quedarte callá nomás y sí lo hago con mi esposo en la casa.

E: Ah ya poh, ahí botai entonces.

P: Eso estaba pensando, ahí boto entre comillas lo malo del día y lo bueno también porque a veces la paso bien trabajando, yo me río todo el día y si no ando cantando o bailando por aquí afuera, me dicen la Galatea aquí.

E: ¿cómo te dicen?

P: Galatea.

E: ¿Y qué significa?

P: De una película, salió una mina, del hombre bicentenario, y le presentan una robotina y lo único que sabía hacer era cantar y bailar, no sabía hacer nada más. Esa soy yo, canto y

bailo todo el día, si algún día me vieron enojada aquí, no, son contado, una vez, pero no recuerdo otra.

E: ¿Tú crees que se valora tú trabajo?

P: (Silencio), mmm, no, no creo que sea muy... que reconozcan lo que uno es, no, no creo. El otro día si me dijo un colega: “no, si tú eres buena funcionaria, eres la única que no alegai, pero aún así uno trata de ser mejor.

E: Tratas de hacer la pega igual.

P: Sí, y trato de hacerla bien, no es solamente hacer, no, puedo estar muy cansada, pero si tengo que estar parada todo el día, estoy pará, si tengo sueño me tendré que aguantar él sueño, me mojo la cara y tomo agua y me muevo, pero no me quedo dormida. No poh, se ve feo, (ríe), no se puede.

E: ¿El ser mujer cómo impacta en el trabajo?, ¿Has tenido una diferencia con tus compañeros hombres?

P: En capacidades sí, si porque... a ver, de partida las mujeres no salen con escopeta, jamás, solamente los hombres, las mujeres generalmente van con escudo.

E: ¿Y por qué?

P: Porque vamos a cárceles de hombres, hay una pura cárcel de mujeres, entonces en cárceles de mujeres tenemos que reducir y entonces para salir con una escopeta es..., no sé, en caso de el hombre tiene que entregar la escopeta, pero en esas cosas sí, como que quedamos de lado.

E: ¿Te has sentido discriminada?

P: ¿Yo?, sí, si hubo un tiempo en que sí.

E: ¿Por tus colegas?

P: Sí, cuando estaba con fuero. Cuando entraba más tarde y salía más temprano, entonces yo llegaba y era ...: “ya viene la cacho, llamen un carro pa’ ir a dejarla”, entonces ya al

final uno se sentía tan mal de llegar acá y que le pusieran carachos que me iba caminando, me iba sola pa'l tribunal, me iba caminando, eh, no sé, otra vez, un fin de semana se les olvidó anotarme en el libro, y se les olvidó anotar que ese día yo llegué a trabajar y yo retiré mi armamento y me fui al tribunal, entonces hubo un grupo en que revisó el libro y dijo: “oye la P, no está trabajando y por qué tiene él día libre” (alguien entra en la habitación y se va), y como se llama.

E: ¿No te anotaron en el libro?

P: No poh, me andaban buscando entonces, eh, que no me merecía un día libre. Revisaron el libro allá, revisaron en todos lados, les faltó puro acusarme con el Director Regional que yo no había trabajado ese día y fue porque el colega no me anotó en el libro nomás. Entonces cuando me tenían que hacer un relevo pa' ir al baño, ponían caracho poh: “no, ya anda al baño”. Si yo llego a la hora, yo entraba a las nueve y media de la mañana, yo a las nueve llegaba y estaba lista a las nueve, me iba a la hora que me desocupaba incluso en la tarde yo me ofrecía pa' ir a dejar mujeres arriba porque no había gente, ya yo voy le decía, mañana me voy temprano y aun así que yo pasé esto, mal, que me trataron super mal con el tema del fuero, que yo era cacho, que no servía, que no se qué, ese grupo que me anduvo persiguiendo, que me buscó, que me buscó, me wuevió por decirte así, después el jefe éste me pescó y me sacó en el grupo en el que estaba y me mandó a ese grupo donde estoy ahora, entonces me dijo: “cabo P, a usted. se le acaba el fuero mañana y el lunes usted preséntese en este grupo”, y yo dije “por qué si yo no, no tendría que haberme movió a mi poh”, éramos dos mujeres y yo era la más antigua, entonces a la menos antigua tenía que mover y yo le dije “más encima usted. sabe todos los atados que he tenido con ellos” le dije yo, no sé, que buscaran en el libro si trabajé o no trabajé, que hablaron con el jefe que no trabajaba, que poco y na' querían sanción pa' mi porque no había trabajado, entonces ni siquiera se preocuparon de saber si en realidad si trabajé o no trabajé, sino que revisaron el libro y dijeron que no nomas, y de ahí les dio con que yo ningún fin de semana he trabajado, entonces en ese tiempo, sí me sentí mal, de hecho a mí me decían algo y yo lloraba todo el día, porque no sé...que me dijeran sabí que P, porque una colega me dijo: “P revisa el libro, ¿trabajaste el fin de semana?”, sí le dije yo, “¿Por qué? (le pregunta a su colega), revisa el libro (le responde su colega) “ y yo lo revisé ahhh, no aparecí, porque no me anotó, “como llegai tarde me olvidé anotarte” me dijo, porque en el libro se anota toda la gente que viene

a trabajar y le designan un puesto y como no estaba se le olvidó nomás y dije ahh bueno. Entonces yo lo tomé como, me van a descontar el día dije yo, pa' mi fue un chiste, porque ¿hay que tiene si no estoy? no estoy nomas y aquí en el libro de acá de la guardia tampoco me anotaron la llegada, no sé, se les olvidó también y justo ese mismo día y en la sala de armas tampoco estaba mi nombre, entonces yo me anoté , con puño y letra, me anoté mi nombre y el armamento que saqué y todo lo que saqué del cargo y entonces después llego allá y le digo a mi suboficial : ¿puedo revisar el libro?, “mmm, yo sé por qué” me dijo, “¿por qué?” le dije yo y ahí me dijo él recién por qué era: “no, es que hay unas colegas que andan pendientes si trabajai o no trabajai”, “ahh, ya les dio conmigo” le dije yo, entonces me dijo que andan diciendo que no trabajai que no merecí franco, irte temprano y toda la custión, entonces yo le dije: “yo las reglas no las puse, a mí me pusieron las reglas así, que entraba y salía a esa hora, que trabajaba estos días y que no trabajaba y en que dispositivo estaba”, entonces me dijo “no, es que ellos andan preocupados de que no trabajai, que no sé qué”, entonces le dije “sabe que me tienen chata, estoy aburrida de que se preocupen de mí, si yo no me preocupo de la vida de ellos”, entonces eso le dije al jefe ese día “Me manda a trabajar a un grupo en que más encima el grupo con el que más problemas he tenido, me manda a trabajar ahí” le dije yo, cuando eran todos los que estaban en contra mía .

E: ¿Qué sentiste ahí?, ¿qué te pasó?

P: Ahí me sentí pasada a llevar, me quería puro ir de aquí, de hecho a mí me llamaron por teléfono y mañana entrái a tal hora, me puse a llorar, no quería pohh, si yo estaba en un grupo de gente con el que siempre he trabajado.

E: ¿Eso hace cuánto fue?

P: (suspira) El veintiocho de agosto, el veintisiete se me acabó el fuero, el veintiocho entré a trabajar, que me mandaron a ese grupo, si bien yo no me llevo mal con los chiquillos ahora, pero antes el solo hecho de verlos me molestaba, de hecho uno de los colegas me dijo “P sabí qué, tengo que ser bien sincero contigo y pedirte disculpas”, y yo me hice la lesa, “¿Por qué?” le dije yo, “que el otro día estaban hablando aquí en el casino” me dijo y “estaban hablando de ti y yo metí mi cuchara sin saber de lo que estaban hablando”,

entonces él me dijo “yo no entendía el tema de tu fuero” me dijo, “no sabía cómo funcionaba, entonces dijeron que tú no trabajabai los fines de semana y que erai fresca y yo les dije sí, si no trabajai no tení porque tomarte un día libre, que sí eras fresca, yo les dije, pero yo no sabía que estaban hablando otra cuestión, yo metí la cuchara nomas” me dijo “y por eso te pido disculpas porque yo sé que tú no soy así y sé también ahora como funciona tu fuero”. Entonces ya dije yo, será. Después llegaba otro colega y me decía “sabí qué, ayer me topé con el jefe” que no es el que está aquí era otro (aclaró ella), “y me dice que los chiquillos lo llamaban por teléfono porque tú no trabajabai los fines de semana”, (ríe), entonces yo llegaba aquí y ya todo el mundo sabía que yo no había trabajado el fin de semana. No,...me sentía como perseguida, andaban pendientes si trabajé, si llegué, si no llegué, no sé, hasta lo que me comía se daban cuenta.

Nota: La entrevistada, con gesto no verbal pide que se corte la entrevista y comienza a llorar.

Consentimiento informado Test MBI

Usted ha sido invitado(a) a participar en un estudio sobre el Síndrome de Burnout y las percepciones de los factores intervinientes en Funcionarios de Gendarmería de Chile, el cual está a cargo de las estudiantes de Psicología de la Universidad Gabriela Mistral, Bernardita Godoy Echeverría, RUN 12.976.667-0 y Romina Paredes Paredes, RUN 18.355.608-8.

La participación en este estudio consiste en responder una encuesta breve de carácter sociodemográfico y la aplicación de un test con 22 afirmaciones.

Los resultados obtenidos serán publicados como parte de una tesis de investigación y pueden también ser publicados en artículos y/o presentados en conferencias académicas. Para asegurar la confidencialidad de la información provista por Usted, no se usarán nombres sino números de identificación.

Su participación es absolutamente voluntaria, por lo que usted puede decidir no participar en la investigación o abandonarla cuando lo estime conveniente, sin ningún tipo de consecuencia o cambio de relación con la organización en que se desempeña.

A las investigadoras antes mencionadas puede usted hacerles cualquier consulta en este momento o con posterioridad, en cuyo caso puede hacerlas a través de correo electrónico bernardita.godoy@ugm.cl o romina.paredes@ugm.cl, o al número 988283892, adicionalmente la profesora guía es la Metodóloga Marcela Gutiérrez Cocq, RUN. 14.146.041-2.

He leído el documento, comprendo las declaraciones contenidas en él, y lo firmo libre y voluntariamente, en duplicado, recibiendo en este acto una copia del documento y la otra copia queda en poder de las investigadoras responsables.

Nombre completo:

Fecha:.....

Firma



Consentimiento informado entrevista

Fecha _____

Yo _____,
cédula nacional de identidad nro. _____, autorizo a
_____, para que me administre una entrevista
_____, como parte de un trabajo formativo de pregrado.

Por otra parte, también tomo conocimiento de que los datos obtenidos se utilizarán exclusivamente para fines docentes, tienen un carácter confidencial y serán manejados bajo el código de ética de los psicólogos profesionales, mediante procedimientos y métodos que los resguardan del conocimiento de personas no autorizadas.

Firma

Cuestionario sociodemográfico

Los siguientes datos tienen carácter de confidencial y serán utilizados con fines de análisis estadísticos. La información obtenida tiene especial relevancia para caracterizar su trabajo, por favor llene los siguientes datos, marque con una X cuando corresponda.

Género	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

Edad	<input type="text"/> años
-------------	---------------------------

Años de servicio	<input type="text"/>
-------------------------	----------------------

Estado civil	
Soltero	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>
Viudo	<input type="checkbox"/>
Separado/anulado	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

Hijos	
Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Test MBI-HSS

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)								
<p>A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>		Nunca	Algunas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces por mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
		01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Puedo entender fácilmente como se sienten las personas que atiendo en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Trabajar con gente todo el día es realmente un esfuerzo para mí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Me siento "quemado" por mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que comencé en este trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Me siento con mucha energía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Siento que estoy trabajando demasiado duro en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a algunas de las personas a las que tengo que atender en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Trabajar directamente con gente me produce estrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atiendo en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Siento que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>