



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SILVA HENRÍQUEZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA HENRÍQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL EN  
FUNCIONARIOS DE GENDARMERÍA DE LA PLANTA II  
DEL C.D.P SANTIAGO UNO DURANTE EL AÑO 2018**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO  
DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

AUTORES:

BÁRBARA CORTÉS PAREDES  
JOSEFA NILO BENÍTEZ  
MARÍA JOSÉ OLMEDO PIZARRO  
CAMILA PAREDES VARGAS

PROFESOR GUÍA: RODRIGO CORTÉS LILLO  
GRADO ACADÉMICO: PSICÓLOGO

**SANTIAGO, CHILE  
2018**



**PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL EN FUNCIONARIOS DE  
GENDARMERÍA DE LA PLANTA II DEL C.D.P SANTIAGO UNO DURANTE  
EL AÑO 2018**

## **1. Resumen**

En la actualidad, el fenómeno penitenciario en las cárceles chilenas ha sido tema contingente y relevante debido al trabajo que los funcionarios deben desarrollar, de acuerdo al contexto en el que se emergen. La presente investigación da a conocer la realidad que implica dicho trabajo en el sector de la planta II del C. D. P de Santiago Uno conociendo qué percepción de satisfacción laboral tienen. Para conocer dicha percepción en funcionarios de Gendarmería se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral basado en puntajes, de los autores Peiró y Meliá (1989) a 80 funcionarios, para posteriormente realizar un análisis de carácter cuantitativo descriptivo.

En los resultados que se obtuvieron en la presente investigación se observó que la mayoría de los funcionarios se encuentran dentro de la categoría “Algo satisfecho”, traduciéndose esta en un 43%. Se evidencia que el eje en el cual existe mayor satisfacción está relacionado con la supervisión de los gendarmes en su trabajo, marcando diferencias en contraste con el eje que presenta menor satisfacción el cual refiere al desarrollo profesional, donde fue posible evidenciar que las posibilidades de ascenso dentro de la Institución son poco frecuentes.

Se puede inferir que no están totalmente satisfechos con su trabajo, pues hay áreas que faltan por desarrollar en cuanto a las oportunidades de ascenso correspondiente a la variable de desarrollo profesional, y a su vez, es coherente con las demandas que han surgido en el último tiempo, y que han levantado los funcionarios penitenciarios.

**Palabras claves: Satisfacción laboral - Institución de Gendarmería - Funcionarios de Gendarmería.**

## **Abstract**

Nowadays, the problem of the Chilean jails has been subject of discussion due to the job of the staff, who work in this context. The present investigation implies concrete work done in the CDP of Santiago Uno's staff. To know the range of satisfaction of the staff working in this place we decided to apply a survey based on ranges of Peiró and Meliá (1989), directed to 80 penitentiary staff, afterwards we did a descriptive and quantitative analysis of this survey.

The results we got, at the present investigation, showed us that a high percentage of the people, who were applied this survey, felt some sort of "not very pleased" in their work, they might feel indifferent in relation to this actual job. They feel very pleased with the constant and close supervision, they are at. The staff feel very "unsatisfied" with the opportunity given to get higher in their career, Penitentiary System, this is derived of the low score got in this question.

In general, we could say that they are not totally satisfied with their jobs because there are areas which are not fully developed that's why this part of the survey got the lowest results and this is coherent with the actual demands of the time being, related with all the professionals working this area, Penitentiary Contexts.

**Key Words: Labour Satisfaction - Jail Work - People working in the Penitentiary System.**

## **Agradecimientos**

Deseamos agradecer a todas las personas que participaron de nuestro proceso académico, personas que de manera directa o indirecta han influido en nuestra investigación y han sido parte desde un comienzo en este proceso, entregándonos el apoyo y la ayuda necesaria para poder resolver diversas decisiones en situaciones difíciles.

Un especial agradecimiento para nuestras familias, personas cercanas y seres queridos, que nos han brindado contención, motivación y amor para lograr nuestros objetivos y metas.

*“Ninguno de nosotros es tan inteligente como todos nosotros juntos”.*

**Daniel Goleman**

## Tabla de Contenidos

1. Resumen	
2. Introducción	10
3. Planteamiento del problema	14
3.1 Pregunta de investigación	25
3.2 Objetivo general	25
3.3 Objetivos específicos	25
4. Marco Teórico	
4.1. Institución de Gendarmería	26
4.1.1. Categoría de los establecimientos penitenciarios	28
4.1.2. Trabajo de funcionarios de Gendarmería	30
4.2. Satisfacción Laboral	33
4.3. Percepción y Satisfacción Laboral	36
4.4. Relación entre Satisfacción Laboral y Motivación	38
4.5. Dimensiones de satisfacción laboral	41
4.6. Estrés Laboral	44
4.7. Consecuencias del Estrés Laboral	46
4.8. Estado del arte	48
5. Marco Metodológico	
5.1. Perspectiva Epistemológica	54
5.2. Tipo de diseño	54
5.3. Características de la muestra	57
5.4. Producción de datos	64
5.5. Plan de análisis	69
5.5.1. Digitalización de los datos	69
5.5.2. Tabulación y normalización de los datos	69
5.5.3. Análisis de los datos	69
5.6. Directrices éticas	74

<b>6. Resultados</b> .....	75
<b>7. Conclusiones y reflexiones</b> .....	101
<b>8. REFERENCIAS</b> .....	110
<b>9. ANEXOS:</b>	
Anexo 1: Consentimiento informado.....	115
Anexo 2: Cuestionario de satisfacción aboral S20/23.....	118

## **2. Introducción**

En la actualidad los medios de comunicación han dado a conocer la situación que está viviendo la Institución de Gendarmería de Chile en conjunto a sus trabajadores, quienes están o han estado en contacto con infractores de ley y bajo malas condiciones laborales, como los extensos turnos, la mala higiene dentro de cada módulo, entre otras características del trabajo.

La labor que muchos funcionarios desempeñan ha estado constantemente en la mira, pues al brindar servicio a una gran población que ha cometido delito o está sujeto a evaluación como en el caso de los imputados, ha cristalizado en variadas críticas a nivel nacional. Estas críticas suelen apuntar al modo en que se ejecutan las labores en los recintos penitenciarios, o bien, las consecuencias emocionales que pueden producir por trabajar con personas a quienes se les ha privado de su libertad. En este sentido, se vuelve relevante describir cómo los funcionarios perciben su propio trabajo dentro de Gendarmería mediante la evaluación de satisfacción laboral.

La relevancia de la presente investigación, además de despertar interés a nivel nacional, radica en que al obtener los resultados, se dará a conocer en qué aspectos los funcionarios sienten menor y mayor satisfacción laboral. Lo anterior ayudará a elaborar posibles proyectos que puedan prevenir la insatisfacción laboral, al conocer en qué ámbitos existe mayor debilidad para poder intervenir, implementando posibles programas en un futuro dentro de la Institución en beneficio de los funcionarios.

Surge entonces la necesidad, de saber cómo trabajan los funcionarios, en este caso la planta II, quienes están, han tenido o tendrán contacto con personas infractoras de ley.

Junto con esto es necesario describir la percepción de satisfacción laboral que tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II que trabajan en el C.D.P (Centro de Detención Preventiva) Santiago Uno, para así tener una visión clara en relación a la realidad que se vive dentro de ellas en base a los resultados que se obtengan, contemplando el arduo trabajo que realizan los funcionarios para lograr control dentro de la Institución, entre otros aspectos.

Por todo esto se considera un tema contingente y digno de estudiar, para conocer qué percepción de satisfacción laboral tienen los funcionarios y cómo en base a esto se comportan en tiempos actuales.

Los objetivos de dicha investigación será describir qué percepción tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II del C.D.P Santiago Uno, y para esto se debe evaluar el nivel de percepción de satisfacción laboral que tienen dichos funcionarios, para luego analizar variables que influyen en la percepción de satisfacción laboral y finalmente identificar la variable con la que los funcionarios perciben menor y mayor satisfacción laboral dentro del C.D.P. Santiago Uno.

Nuestra hipótesis es que los funcionarios de Gendarmería de la planta II del Centro de Detención Preventiva, perciben que la menor satisfacción es con las oportunidades de ascenso, ya que debido a las manifestaciones por parte de funcionarios de Gendarmería, a través de los medios de comunicación, fue posible inferir que las posibilidades de ascenso eran poco frecuentes.

La metodología utilizada en la investigación es de tipo cuantitativa, aplicando un cuestionario de satisfacción laboral de los autores J.L. Meliá y J.M. Peiró, el cual nos permitirá lograr los objetivos planteados. Dicho cuestionario asigna puntaje para cada respuesta, logrando encasillar resultados de acuerdo a los puntajes que arrojó cada funcionario. Con lo anterior se sumarán dichos puntajes y se graficará según puntaje global y por cada eje, para analizar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentra, logrando resultados en un sentido global de nuestra población analizando también la distribución de cada eje.

A continuación se expone el planteamiento del problema, dando lugar a los fundamentos que sustentan la investigación, la formulación del problema y los antecedentes de este. En el siguiente punto se da a conocer el marco teórico para tener una mejor comprensión acerca de los conceptos claves para entender el fenómeno, además de entregar información con lo que respecta a la Institución de Gendarmería y su organización. Antes de finalizar el marco teórico se presentan los estudios relacionados a la problemática en materia penitenciaria como también el fenómeno de satisfacción laboral

en otros escenarios. Posteriormente se expone el marco metodológico desarrollando la perspectiva epistemológica, el tipo de diseño de la investigación, las características de la muestra, la producción de datos, el plan de análisis y las directrices éticas. Finalmente se presentan los resultados, la discusión y conclusiones de la investigación realizada.

### **3. Planteamiento del Problema**

La Institución de Gendarmería en Chile, es un servicio público perteneciente al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En ella se desarrollan distintos objetivos como atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas, que por resolución de autoridades competentes, fueron detenidas o privadas de libertad. (Gendarmería de Chile, 2018).

Ser parte de la Institución de Gendarmería puede ser un tanto demandante en relación a las labores que deben ejecutar los funcionarios al ser responsables de la custodia y la integridad física de personas privadas de libertad, lo cual puede generar un gran impacto emocional. En relación con lo anterior, se ha conocido la existencia de consecuencias graves, las que pueden llevar incluso al suicidio. Un estudio publicado por BioBioChile (2016), señala que en los últimos 5 años un total de 22 funcionarios han cometido suicidio y otros 30 lo han intentado sólo en los últimos 2 años. Señala también, de acuerdo al testimonio de los dirigentes de la Asociación Nacional de Suboficiales y Gendarmes de Chile (ANSOG), que de esa cifra, un 90% corresponde a los centinelas que se desempeñan en las garitas de vigilancia en los muros perimetrales de los recintos carcelarios. (González, 2016).

Este estudio, da a conocer que los mismos funcionarios señalan que los suicidios se deben al sistema de trabajo en los distintos penales del país, debido a gran cantidad de turnos extensos, sin embargo, uno de los puntos más importantes es la falencia en la prevención y asistencia psiquiátrica o psicológica especializada para los funcionarios.

(González, 2016). En relación a las horas de trabajo, según la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile, señala que la jornada ordinaria máxima legal de trabajo es de 45 horas semanales, por el contrario, si se exceden estas 45 horas semanales, ésta se constituirá como jornada extraordinaria, por lo que se debe ver expresado en la remuneración del trabajador.

Los funcionarios de Gendarmería al desarrollar su trabajo en la Institución están en constante demanda, sobre todo aquellos funcionarios de trato directo con infractores de ley. Las licencias médicas son muy frecuentes en este trabajo, debido al nivel de agotamiento y estrés que este genera. En el año 2015 se presentaron 50.169 licencias médicas, de las que el 40% corresponde a licencias psiquiátricas, lo que pasa a ser algo relevante por el impacto emocional que genera desempeñarse en estos cargos. (BioBioChile, 2016).

Para entender cómo se ha comprendido este fenómeno en otros estudios se observaron los resultados de un estudio de Barra & Sotelo de estrés laboral en funcionarios de Gendarmería, realizado en el año 2016 en relación al contexto laboral, el cual concluyó que los funcionarios han presentado algún tipo de dificultad en el área de relaciones interpersonales, relaciones con los superiores, y cierta inseguridad en su lugar de trabajo. Esto se evidencia en las entrevistas realizadas a funcionarios de Gendarmería, quienes expresaron lo siguiente: “El ser funcionario de planta no asegura nada, constantemente estamos en riesgo de perder el trabajo, esto es porque se nos cuestiona los

procedimientos y las exigencias de la Unidad superan a los funcionarios”. (Barra y Sotelo 2016, p. 164).

Es importante comprender el concepto de satisfacción laboral propuesto por Chiang y Núñez (2010) que nos permite aproximarnos a la comprensión de este fenómeno. De acuerdo a los autores, esta corresponde a aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

En línea con lo anterior, es importante conocer cómo se realiza el trabajo de los funcionarios de Gendarmería y la relación que existe con la percepción de satisfacción que tienen sobre tu trabajo, porque existen cargas emocionales que se desarrollan debido a factores ambientales y a estar conviviendo con personas infractoras de ley.

Puelles Casenave en una artículo llamado “Exigencia y carga emocional del trabajo policial: La intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas”, citando a González, et al. (2005) señala la relevancia del término carga emocional, definiéndola como el “costo cognitivo en el que se incurre al tratar de afrontar las demandas cognitivas” (Puelles, 2009, p. 175). Respecto a esto, es posible mencionar que el trabajo tiene un valor particular y significativo, que puede implicar un sentimiento de malestar en el individuo debido a las múltiples tareas que demanda el trabajo.

Respecto a la percepción es posible mencionar, que es “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social”.

(Vargas, 1994, p. 48). En este sentido, serán estas sensaciones, significados y juicios que realizan las personas los que refleja de qué manera recibe, percibe el entorno, en este caso, los funcionarios penitenciarios en relación a su entorno laboral y social.

Un factor que afecta directamente a los funcionarios de Gendarmería está relacionado con el sueldo, poco rendimiento social, alta cantidad de horas trabajadas, muchas exigencias por parte de supervisores, conflictos familiares y apoyo social. (Güilgüiruca y Herrera, 2015).

La percepción que tienen los trabajadores acerca de su propio trabajo, es esencial para el mantenimiento en la Institución.

Otro factor que influye en esta percepción, es la satisfacción o la insatisfacción laboral que estos pueden presentar, como menciona Tamayo (s.f), “si el nivel de satisfacción es bajo, se gestará en el trabajador la intención de abandonar la organización, lo cual culminará con su renuncia cuando él logre obtener lo que desea en otra organización”. (Tamayo, s.f, p.8). Considerando lo anterior, al existir un bajo nivel de satisfacción, es posible que el individuo busque sustituir esta falta, buscando otro trabajo. En el caso de Gendarmería, es importante contemplar la cantidad de años de servicio que cumpla el funcionario dentro de la Institución, pues cumpliendo 20 años dentro de esta se logra tener una indemnización de desahucio del personal de Gendarmería por los años de servicio, impidiendo de cierta manera que los funcionarios deseen retirarse antes de obtener el mínimo de años trabajando.

Existen variables, que hacen que un empleado se sienta satisfecho, entre ellas se encuentran: trabajos que impliquen retos, remuneraciones justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas, reconocimiento a su trabajo y tener buena relación con sus compañeros. (Tamayo, s.f). Lo anterior explica, cómo el sujeto percibe su trabajo en dichas áreas y esto influiría en cuán satisfecho se sentirá el individuo en relación al trabajo.

Cuando se habla de la satisfacción o insatisfacción laboral en un sujeto es indispensable hablar del término salud mental, porque esto implica que el funcionario tenga una mala percepción de su trabajo, siente agotamiento, presión y/o, mucha exigencia, lo que inevitablemente terminará por afectar su salud mental. En cuanto a las condiciones desfavorables de trabajo, estas podrían relacionarse con situaciones precarias, contraproducentes y/o dañinas, para los funcionarios de Gendarmería. Sin embargo, bajo este escenario es posible identificar factores de riesgo, con esto nos referimos a la identificación de ciertas “situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores”. (Moreno, B., 2011, p.2), lo que da cuenta de la existencia de daños perjudiciales para la salud. Esto se puede expresar en jornadas laborales nocturnas, que duras más de 8 horas, haciendo evidente el cansancio físico, mental y emocional por no poder descansar adecuadamente y no tener una continuidad de desarrollo familiar normal dentro de su vida.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (1948) la salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de

afecciones o enfermedades. En tanto la salud mental es definida como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, afrontando las tensiones normales de la vida, pudiendo trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad. (OMS, 2013).

De este modo, cuando se habla de percepción de satisfacción en el trabajo, nos referimos a lo que se genera en el sujeto por las condiciones laborales, si estas son negativas conducen a que el individuo presente estrés laboral. En este sentido la insatisfacción laboral puede provocar un agotamiento emocional, cuando se generan eventos estresantes en el trabajo y cuando el contexto se torna inseguro, y las emociones desencadenantes movilizan las energías del organismo y viéndose alterados por estímulos externos o del medio ambiente.

Por esta razón, si los funcionarios de trato directo con infractores de ley no tienen las condiciones de trabajo mínima, puede, entonces, desarrollar síntomas de agotamiento emocional producto de la insatisfacción laboral. Los efectos del agotamiento emocional están asociados a la desesperanza, irritación, apatía, pesimismo, hostilidad, entre otras, lo que configura cansancio emocional como un factor predictivo de numerosas consecuencias negativas. (Barra & Sotelo, 2016). En consecuencia, los efectos del agotamiento emocional pueden influir en la salud mental de los trabajadores.

La insatisfacción laboral puede manifestarse, como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, lo que dependerá, en gran medida de las condiciones laborales.

En este sentido Muñoz, A. (1990), expone la insatisfacción laboral como:

El sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (Muñoz. A., 1990).

En cuanto a las problemáticas que han surgido, los trabajadores penitenciarios se han unido en contra de abusos, señalando que el estado es responsable de las malas condiciones laborales y emocionales a las que se enfrentan diariamente. Esto ha quedado de manifiesto con el caso de la muerte de Margarita Ancacoy el 18 de Junio del presente año, ya que fue asesinada por dos ecuatorianos. Estos fueron hallados y trasladados a la unidad penal de Santiago Uno, y fue en ese lugar donde sus derechos fueron vulnerados, pues sufrieron tortura por parte de otros sujetos privados de libertad. La responsabilidad de este hecho fue asignada al sargento Héctor Palma, quien fue detenido por no haber intervenido en el momento en que los imputados fueron torturados.

Las organizaciones penitenciarias expresaron que fue una decisión injusta, lo que gatilló una histórica movilización nacional, que dio a conocer las condiciones carcelarias en Chile. Todo esto informado por ANFUP, quienes señalan que hubo malas decisiones Institucionales y que fueron generadas por la misma Institución de Gendarmería de

Chile. (ANFUP). Esto da cuenta de que la no intervención por parte del gendarme al suceder actos de tortura dentro del penal fue debido a la existencia de hacinamiento, lo que hace de cierta forma imposible poder brindar atención a un gran número de privados de libertad, dificultando al funcionario poder desempeñarse de manera óptima en el cargo de vigilancia, lo que se traduce finalmente en manifestaciones de disconformidad, por haber detenido al funcionario que estaba a cargo bajo las condiciones laborales en las cuales trabajaba.

La Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios señala que con el tiempo han logrado resolver ciertas problemáticas, por ejemplo en el año 2010 se logró un incremento en el personal, han logrado más de 2.100 ascensos y en el Gobierno de la ex presidenta Michelle Bachelet se reconoció a la Escuela de Gendarmería de Chile como centro de Educación Superior, lo cual sólo faculta la entrega de planes y programas conducentes a títulos profesiones, en el caso de los Oficiales Penitenciarios, y títulos técnicos en el caso de los Suboficiales y Gendarmes.(ANFUP). Esto da reconocimiento a la Institución para que otorgue títulos profesionales y técnicos enfocados en el quehacer del gendarme, en donde se entregan conocimientos y herramientas necesarias pero sólo para ejercer y desarrollar una carrera laboral al interior de la Institución.

Hoy los funcionarios de Gendarmería siguen expresando sus molestias por los abusos en contra del personal, hechos que se desencadenan en hostigamiento laboral en contra de los trabajadores penitenciarios. En este sentido, el 26 de junio se ha conformado una

mesa de trabajo con el gobierno, donde participaron agrupaciones como ANFUP, ANSOG, entre otros, junto al gobierno de Sebastián Piñera, con la finalidad de que en un período de 90 días se elabore una propuesta en materia de carrera funcionaria y se pueda abordar la modernización del sistema penitenciario. Las organizaciones de trabajadores, han conformado el “Frente de trabajadores penitenciarios” como una instancia para identificar los desafíos que tiene dicho sistema chileno. Finalmente no hubo acuerdo, ya que surge un paro indefinido de funcionarios de Gendarmería iniciado el 5 de Noviembre, tras el fracaso de las diferentes negociaciones con el gobierno, el cual tenía como objetivo mejorar la carrera funcionaria, aumentar planta y obtener una bonificación por egreso. (Publimetro, 2018).

Actualmente los trabajadores se encuentran paralizados a nivel nacional, manifestando que no existirán ingresos ni salidas de internos. Uno de los voceros pertenecientes al movimiento, Marcos Aburto declaró que todas las unidades penales del país se encuentran en paralización, y 20.000 trabajadores uniformados y no uniformados se adhirieron a la causa. (Publimetro, 2018). Un testimonio de uno de los trabajadores, Andrés Segovia expresa que “no vamos a aceptar más miserias. Queremos dignificar el trabajo penitenciario. Hoy es día de dar la lucha”, manifiesta el vocero del Frente de Trabajadores Penitenciarios.

Con los antecedentes descritos anteriormente se evidencia que hay un descontento, el cual también quedó evidenciado el día 26 de Abril de 2018, donde un grupo de funcionarios de la ANFUP se encadenaron a un edificio Institucional, expresando las

molestias, señalando de acuerdo a Bío-Bío Chile, que existe falta de atención a salud mental para los funcionarios, los cuales trabajan a diario en un complejo escenario, dando a conocer también que hay un nulo avance en las mejoras de sus pensiones y que existe lentitud en ascensos comprometidos anteriormente. (González, 2018). Y es así como ANFUP, en la actualidad expresan sus demandas a nivel nacional debido al contexto que se vive diariamente en las unidades penitenciarias de Chile, las cuales son mal remuneradas en relación con el trabajo que realizan los funcionarios de Gendarmería día tras día en contacto directo con los internos, puesto que se exponen a situaciones de alto riesgo, llegando a exponer su vida por las exigencias de la institución por velar por el cuidado de la población penal.

Ante esta contingencia actual, es relevante investigar en qué áreas y qué factores influyen en la percepción de satisfacción laboral que los individuos presentan ya que es un tema relevante en relación a la salud y bienestar psicológico de los funcionarios, pues las problemáticas descritas anteriormente dan a conocer a grandes rasgos el ambiente en el que se desenvuelven los funcionarios de Gendarmería de trato directo con infractores de ley. Por esta razón, la relevancia de este estudio consiste en poder aportar a esta problemática para describir qué percepción tienen los funcionarios de acuerdo al trabajo que deben desarrollar.

Es por lo anterior que se hace pertinente la investigación dentro de la Institución, debido a que la población, específicamente los funcionarios se ven evidentemente afectados de

manera directa con las injusticias relacionadas con el trabajo y labor que estos realizan. Al conocer qué percepción de satisfacción laboral tienen los funcionarios, se analizarán las variables que influyen en la percepción de satisfacción laboral que estos tengan.

Los estudios que existen en esta materia han estado únicamente enfocados en el estrés de los funcionarios, por esta razón nuestra investigación sobre la percepción laboral iluminará el campo de estudios sobre este fenómeno. También en las investigaciones revisadas ha quedado de manifiesto que existen un gran número de investigaciones que utilizan la metodología cuantitativa para estudiar el estrés laboral, pero existen pocas investigaciones referidas al concepto de satisfacción laboral como elemento central respecto a este mismo grupo de funcionarios de Gendarmería que trabajan en la planta II. Si bien, existen investigaciones acerca de satisfacción laboral, estas se han realizado en otras instituciones y en empresas del ámbito industrial, no así en materia penitenciaria.

Por esta razón, es necesario producir investigaciones sobre el fenómeno descrito, por ello para nuestra investigación utilizaremos un enfoque cuantitativo descriptivo, pues de esta forma se puede enriquecer la información que obtendremos, analizando las variables que influyen en su percepción de satisfacción, y en qué nivel de esta se encuentran los funcionarios.

Para desarrollar este estudio nuestra pregunta de investigación es la siguiente: ¿Qué percepción de satisfacción laboral tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II que trabajan en el C.D.P Santiago Uno?

### **3.1. Pregunta de investigación:**

¿Qué percepción de satisfacción laboral tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II que trabajan en el C.D.P Santiago Uno?

### **3.2. Objetivo General:**

Describir la percepción de satisfacción laboral que tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II que trabajan en el C.D.P Santiago Uno.

### **3.3. Objetivos Específicos:**

- 1) Evaluar el nivel de percepción de satisfacción laboral que tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II del C.D.P Santiago Uno.
  
- 2) Analizar las variables que influyen en la percepción de satisfacción laboral que tienen los funcionarios de Gendarmería de la planta II que trabajan en el C.D.P Santiago Uno.
  
- 3) Identificar la variable con la que los funcionarios de Gendarmería de la planta II perciben menor y mayor satisfacción laboral dentro del C.D.P Santiago Uno.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1. Institución de Gendarmería de Chile**

Contextualizando el escenario en el cual se trabajará la percepción de satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios, se debe saber que la Institución de Gendarmería de Chile es dependiente del Ministerio de Justicia. Es un servicio público el cual tiene como objetivo garantizar el cumplimiento eficaz de detenciones preventivas y de cumplimiento de condenas que determinen los tribunales. Según la Institución Gendarmería de Chile, esta tiene como finalidad fomentar conductas, habilidades, destrezas y capacidades que incrementen las probabilidades de reinserción social de la población penal, involucrando en este proceso a sus familias, instituciones, empresas y comunidad en general. Uno de sus objetivos es la vigilancia, la cual implica la observación activa respecto a la conducta de la población penal.

Dicha Institución otorga también atención a condiciones básicas como infraestructura, higiene, alimentación, vestuario, atención de salud, atención espiritual, acceso a educación, a trabajo, a cultura y recreación.

El personal de Gendarmería se agrupa en plantas. En la planta I se encuentra el personal de Oficiales Penitenciarios. En la planta II se encuentran los funcionarios Suboficiales y Gendarmes. En la planta III se encuentran los directivos, y por último se encuentran los funcionarios profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares. (Barra y Sotelo, 2016).

Según el Estatuto de personal de Gendarmería de Chile perteneciente a la planta I hay un total de 1.062 Oficiales Penitenciarios, y referente a la planta II hay 15.074 Suboficiales y Gendarmes, cifras conocidas hasta el año 2015 según Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Los requisitos para postular a la escuela de Suboficiales y Gendarmes en la Institución son:

- 1.- Ser chileno.
- 2.- Ser soltero.
- 3.- Tener entre 18 y 25 años de edad al día del ingreso.
- 4.- Tener segundo año de enseñanza media cursado o aprobado.
- 5.- En hombres su situación militar debe estar al día (no implica haberlo realizado).
- 6.- Estatura mínima para hombres debe ser de 1,65 metros.
- 7.- Estatura mínima para mujeres debe ser 1,58 metros.
- 8.- Antecedentes personales intachables.
- 9.- Salud y aptitudes compatibles con las exigencias institucionales.

La Escuela de Gendarmería de Chile, tiene como propósito reclutar, seleccionar, formar y graduar a los futuros Oficiales Penitenciarios, Suboficiales y Gendarmes que ingresan a la Institución. En marzo de 2004, se dispone también el funcionamiento de la "Escuela de Formación Penitenciaria", que obedece a políticas institucionales tendientes a

aumentar el contingente uniformado penitenciario y ampliar la infraestructura destinada a la formación del personal. (Escuela de Gendarmería de Chile).

#### **4.1.1. Categorías de Establecimientos Penitenciarios**

Dentro del sistema penitenciario en donde se desenvuelven los funcionarios de Gendarmería, se encuentran los centros de detención preventiva (C.D.P), donde se brinda atención a los detenidos que están sujetos a investigación. También se encuentran los centros de cumplimiento penitenciario (C.C.P), siendo el establecimiento donde los infractores de ley destinados cumplen condenas privativas de libertad, existiendo los regímenes cerrados, abiertos y semiabiertos. Los centros penitenciarios femeninos (C.P.F) entregan atención a mujeres, cuentan con las condiciones adecuadas para el cuidado pre y post natal y también se brinda atención a hijos lactantes de las internas. Los complejos penitenciarios (C.P) son aquellos que aplican un tratamiento diferenciado a los reclusos, con apoyo de servicios únicos de seguridad, administración, salud, reinserción social y laboral. Los que contemplan un determinado tipo de tratamiento de reinserción social se denominan Centros de Educación y Trabajo (CET), Centros Abiertos o Centros Agrícolas. (Institución de Gendarmería de Chile, 2018).

Para comprender de mejor forma a qué se refiere con sistema cerrado, abierto y semiabierto, según el sistema judicial penitenciario el sistema cerrado corresponde a todas aquellas personas privadas de libertad, encontrándose allí a los detenidos, procesados, imputados y los condenados privados de libertad, todos estos reclusos en

establecimientos penales, ya sea centro de cumplimiento o centro de detención preventiva.

El sistema abierto corresponde a aquellos condenados a medidas alternativas a la reclusión, que hacen uso de beneficios de reinserción o con apremios. El sistema semiabierto corresponde a aquellos condenados privados de libertad que cumplen su condena accediendo a actividades de capacitación y trabajo remunerado en Centros de Educación y Trabajo (CET), con el objetivo de prepararse para la reinserción social una vez que egresen del sistema penitenciario. (Barra y Sotelo, 2016).

Para nuestra investigación, nuestro foco de estudio será el C.D.P Santiago Uno, el cual es un recinto ubicado detrás del centro de justicia y cuenta con una capacidad aproximada para albergar a 2.500 internos. Este complejo penitenciario fue inaugurado por la ex presidenta Michelle Bachelet el 29 de enero del año 2009, siendo el primer recinto penal concesionado en la Región Metropolitana, el cual ayudaría a disminuir el hacinamiento carcelario que existe en nuestro país.

Es una construcción de 58 mil metros cuadrados, y el objetivo es que los imputados sean trasladados a este lugar para disminuir la cantidad de reos, los que son derivados a otras cárceles de Santiago. En relación a la infraestructura es posible señalar que existe una separación y aislamiento por módulos, donde se divide a los internos de acuerdo al compromiso delictual que tengan. También, este centro de detención preventiva cuenta con un sistema de televigilancia y señalética las 24 horas en donde existe una vigilancia

constante y permanente de los internos y funcionarios pertenecientes a la Institución. (Marino, 2007).

En la presente investigación se trabajará con funcionarios de Gendarmería de la planta II que se desenvuelven en el sistema cerrado. De esta forma se puede describir qué percepción de satisfacción laboral tienen en relación a su trabajo debido al contacto con los privados de libertad, ya que es posible que al desarrollar su trabajo directamente con infractores de ley este pueda presentarse de manera compleja. En cambio, en sistema abierto es posible que la percepción que tengan esté involucrado con el sistema de reinserción que integran, y en este sentido esto puede variar en cuanto al nivel de satisfacción que estos presenten.

#### **4.1.2. Trabajo de funcionarios de Gendarmería**

En relación con el trabajo que deben desempeñar los funcionarios de Gendarmería, los que ingresan a la Escuela de Gendarmería de Chile, se denominan Aspirante a Oficial, y egresan con el grado de Subteniente, integrándose así a la planta de Oficiales. Estos se desarrollan como especialistas penitenciarios de nivel superior, encargados de gestionar, liderar y supervisar equipos humanos, haciéndose responsables de seguridad penitenciaria, ayudando a la reinserción social de los privados de libertad, administrando y supervisando también recursos fiscales.

Por otro lado, quienes ingresan a la Escuela de Formación Penitenciaria, se denominan Gendarme alumno y egresan con el grado de Gendarme, integrándose así a la planta de

Suboficiales y Gendarmes. Estos se desarrollan como especialistas penitenciarios de nivel operativo, cumpliendo con tareas de seguridad penitenciaria y que contribuyan a la reinserción social de los infractores de ley. (Escuela de Gendarmería de Chile, 2018). En este sentido, el trabajo en la Institución puede desempeñarse realizando distintas tareas en relación a la formación que se decidió optar, ya que los funcionarios de Gendarmería pueden desarrollarse en el área administrativa, gestión como también se encuentran los funcionarios de trato directo con los infractores de ley, encargados de la vigilancia.

El trabajo de los Suboficiales penitenciarios, está enfocado en ser especialistas penitenciarios a nivel operativo, desarrollando sus funciones orientados al mando intermedio y en aspectos de ejecución de las tareas penitenciarias. Cabe señalar que los Suboficiales son los que están encargados de los módulos y de la supervisión de los Gendarmes que trabajan en este, pero a su vez estos también tienen posibilidad de estar en contacto directo con las personas infractoras de ley. El trabajo de los Gendarmes consiste en desarrollar funciones operativas y ejecutivas, principalmente como centinelas y en puestos de control, como se mencionaba anteriormente en los módulos que se les designa.

Respecto a las condiciones laborales que tienen los funcionarios de Gendarmería de trato directo, como los Gendarmes y Suboficiales, para que puedan desarrollar su cargo sin mayores inconvenientes y para que cumplan sus funciones de manera óptima son importantes las condiciones laborales que estos tengan, ya que no basta con reclutar

personas idóneas, entregando los lineamientos para su trabajo, si su remuneración y las condiciones laborales en las que se encuentran no son adecuadas. (Barra y Sotelo, 2016).

En este sentido, se expone la importancia de que estas condiciones sean favorables para el correcto desarrollo de las tareas, pues en relación con esto será la percepción que tiene el trabajador acerca de su ambiente de trabajo, y de sus condiciones laborales.

Según Barra & Sotelo, es claro que el funcionario es afectado por el contexto carcelario, debido a que la función trae consigo misma elementos que se conforman como factores de riesgo, como la constante sensación de peligro, la presión psicológica y desgaste físico, entre otros aspectos.

Es importante destacar que, debido a que los funcionarios de Gendarmería encargados de control y vigilancia, al estar en constante relación con las personas privadas de libertad, donde comparten un mismo espacio es primordial mantener una buena comunicación entre ambas partes, la importancia del diálogo para evitar posibles riñas y discusiones. (Barra y Sotelo, 2016).

Esto genera gran importancia en el marco del sistema penitenciario, ya que el funcionario de Gendarmería debe ser capaz de:

Ejercer en la población penal su autoridad, obtener su respeto, de esta manera construye naturalmente un marco regulador por el cual guía las relaciones que se establecen, sirviendo este marco regulador para negociar muchas veces ante situaciones de real peligro. (Barra y Sotelo, 2016).

El contacto permanente con las personas privadas de libertad puede generar que dicho funcionario se vuelva más hostil, puede también generar un cambio a nivel de lenguaje, por la jerga utilizada en la cárcel, lo que a su vez puede ser necesaria la incorporación de esta para descifrar y entender la forma de comunicar entre los infractores de ley.

Para poder comprender el término relaciones laborales, es imprescindible considerar que este hace referencia “al sistema en el que las empresas, los trabajadores, representantes y administrativos, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo”. (Trebilcock, 2013 p. 21).

Esta relación, refleja a su vez “la interacción entre los principales actores que lo componen: el Estado, la empresa (empresas o asociaciones de empresas), los sindicatos y los trabajadores (que pueden participar o no en los sindicatos, y otras entidades encargadas de su representación)”. (Trebilcock, 2013 p. 21).

Según lo anterior, Gendarmería de Chile cuenta con una asociación, con sus siglas ANFUP (Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios), donde los funcionarios se reúnen, manifiestan y levantan distintas opiniones, posturas y peticiones en cuanto a las diversas problemáticas que se presentan, como se ha mencionado anteriormente en el presente documento.

#### **4.2. Satisfacción Laboral**

Para entender mejor el concepto de satisfacción laboral, se ha encontrado diferentes definiciones de autores, los cuales se acercan a un concepto global. Davis y Newstrom

(citado en Fuentes, 2012), definen que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. (Fuentes, 2012, p. 44). También, según Boada y Tous, (1993) señalan que la satisfacción laboral “es entendida, por algunos autores, como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización” (Pérez, 2011, p. 5).

De acuerdo a Hannoun (2011) “la satisfacción laboral se define de forma genérica como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores de cada individuo”. (Hannoun, 2011, p. 15). Generalmente los aspectos que influyen en la percepción del empleado son: las necesidades, los valores y los rasgos personales, retribución, condiciones de trabajo, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. Cabe mencionar que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral. (Lacayo, 2017).

De esta manera la satisfacción laboral también está vinculada con las relaciones interpersonales que se conformen dentro del lugar de trabajo, y cómo el individuo percibe dichas relaciones.

En base a las definiciones anteriormente expuestas, cabe señalar y destacar que el concepto de satisfacción laboral es de carácter subjetivo, ya que viene del propio sentir

del trabajador, pues depende de la actitud que manifiesta cada sujeto frente a una situación dada, esto en base de sus emociones y sentimientos. Locke (1976) señala que la satisfacción en el trabajo “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (citado en García, 2010, p.1). Esto se trata de un sentimiento de bienestar que experimenta el trabajador en relación con su trabajo.

Existe involucramiento de los trabajadores en sus respectivas labores, ya que estos invierten tiempo y energía. El hecho de tener un trabajo cobra sentido para los individuos y en el caso de pérdida de empleo afecta considerablemente en la autoestima de los funcionarios, quienes tienen la necesidad de crecimiento personal y una importante participación en la toma de decisiones. Esto quiere decir que están dispuestos a trabajar largas jornadas de trabajo y así obtener un rendimiento alto, lo que los beneficia en distintas áreas como por ejemplo; la económica. (Fuentes, 2012).

Siguiendo con lo anterior, el sujeto necesita autonomía y tener la posibilidad de tomar decisiones en su lugar de trabajo, de esta forma, puede percibir ser un apoyo para la organización.

En cuanto al compromiso organizacional, se relaciona con la lealtad por parte de los empleados, incluyendo el grado de participación en la empresa. En simples palabras, es la disposición que tiene el sujeto para permanecer en este trabajo. Es posible destacar que el compromiso es mayor en los trabajadores más antiguos y que llevan más tiempo en la Institución debido al éxito laboral en la organización.

Este tipo de trabajador muestra tolerancia a las políticas de la Institución, y a la vez tiene buenos antecedentes respecto a la asistencia, al trabajo y buena relación con sus pares. (Fuentes, 2012).

Un elemento importante a considerar es la vivencia que ha tenido el individuo en el transcurso del tiempo dentro de la Institución, pues esto puede facilitar que se puedan desenvolver de forma íntegra.

### **4.3. Percepción y Satisfacción Laboral**

La percepción de satisfacción que posee el trabajador, dependerá netamente del clima y el contexto laboral en el cual se desenvuelva el sujeto, dado que, en base a sus experiencias y vivencias dentro de este ámbito, se podrá definir qué tan a gusto se siente el sujeto dentro de la Institución.

Es posible dar a conocer en este aspecto el modelo de March y Simon (1958), ya que este modelo se incorporó en uno de los primeros trabajos formales sobre el abandono laboral. Para explicar esto, los autores consideraron las variables de mercado laboral y la conducta individual del sujeto, lo cual permitió el entendimiento en la rotación del personal. Esto es relevante, puesto que podría ser el origen sobre los conflictos de la percepción de satisfacción laboral, debido a que toman en cuenta la conducta individual del sujeto respecto al abandono laboral.

Locke (1976) reconoció el modelo de March y Simon (1958), como la teoría del equilibrio organizacional, considerando lo siguiente:

Entre los aspectos laborales que afectan la conducta están: el salario, la supervisión, el trato con los compañeros de trabajo, el respeto laboral, la libertad de expresión, las prestaciones laborales, el entrenamiento, el desarrollo profesional y personal, políticas y procedimientos, condiciones laborales, bienestar laboral y la seguridad de permanencia. (Tamayo, s.f.).

Los aspectos laborales mencionados anteriormente, influyen de manera significativa en el empleado, debido a que son componentes esenciales dentro del contexto laboral, los que pueden beneficiar o perjudicar al sujeto en cuanto a su percepción de satisfacción.

March y Simon (1958) definieron el concepto de satisfacción laboral como “el grado de percepción que tiene el trabajador sobre los incentivos que le ofrece la organización” (Citado en Tamayo, s.f, p. 14), por ende, surge el concepto de transferencia intraorganizacional, que es la oportunidad que la empresa ofrece a los trabajadores para que estos cambien de posición en el trabajo, el cual “el objetivo de la transferencia es ocupar al trabajador en mayores responsabilidades a la vez que se le otorgan las facilidades para que mejore su nivel de vida”. (Tamayo, s.f, p. 15), esto le permitiría al trabajador potenciar sus habilidades y sus capacidades en el contexto laboral.

Schwab y Dyer (1974) identificaron que la intención por parte del empleado de renunciar a la organización, está determinada por la satisfacción que éste tenga con el trabajo. Por otro lado y de manera contraria “la percepción de las oportunidades laborales externas, están determinadas por las oportunidades laborales y el grado en que las características personales del trabajador facilitan o dificultan el cambio de trabajo”

(citado en Tamayo, s.f, p. 20). Es decir, que en base a las investigaciones realizadas es posible mencionar que la insatisfacción laboral es lo que genera que el trabajador abandone el empleo, puesto que esta depende de diversas áreas en las que un sujeto se ve afectado, y cómo el sujeto logra su crecimiento personal en relación a su trabajo, ya que el trabajo de un persona aborda gran parte de la vida de esta.

#### **4.4. Relación entre satisfacción laboral y motivación**

Cuando se cuenta con funcionarios estimulados, existe una mayor probabilidad de que desarrollen bien su trabajo y no cometan errores por falta de estimulación o insatisfacción laboral. En este aspecto, nos encontramos con una variedad de autores los cuales se refieren a la motivación del personal, entre estos se destacan: Maslow (1991) con la teoría de jerarquía de las necesidades, McClelland (1989), con su planteamiento de la teoría de la motivación en base a las necesidades, y Vroom (1979), quien plantea que la motivación es producto de multiplicar tres factores (valencia, expectativa e instrumentalidad).

Otro de los autores es Adams (1997), que considera que a los trabajadores además de interesarles el hecho de adquirir recompensas por su desempeño, también desean que estas sean igualitarias y justas. (Medina, Gallegos & Lara, 2008).

Herzberg (1959), por su parte propone una teoría en donde la satisfacción laboral dependerá del grado de satisfacción de dos factores, el primero de estos factores agrupa

variables que se relacionan o localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo, estas variables son administradas y decididas por la empresa y se encuentran fuera del control de los trabajadores.

Las principales variables aisladas serían: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, política, el ambiente y segmentos internos, entre otras características. Esta teoría de las variables (higiénicas), fueron vinculadas con la motivación en los empleados. Para lograr que las personas trabajen, se apelaba a premios, mejoras salariales, liderazgo democrático y políticas de la empresa más abiertas, entre otros. Según las investigaciones de Herzberg cuando los factores higiénicos son beneficiosos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando lo hacen no es por un tiempo prolongado. Cuando dichos factores son precarios, entonces provocan insatisfacción.

Existiría un segundo grupo de variables y factores que están vinculados con la satisfacción de la persona y que tienen relación con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. A estos factores Herzberg los llama motivacionales o intrínsecos, estos están bajo el control del individuo, ya que se relacionan con lo que él hace dentro de su trabajo. Estos factores involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y el desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la responsabilidad.

Cabe señalar que a modo general pueden existir tareas y cargos que han sido diseñados en términos de eficiencia, economía, y han desestimado aspectos como el reto y oportunidad de creación individual, con esto se pierde el significado psicológico para la persona que lo ejecuta teniendo un efecto desmotivador, que provoca apatía, desinterés y falta de sentido, ya que, la empresa solo ofrece un lugar cómodo de trabajo. Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de la persona es mucho más estable y profundo, cuando son óptimos pues provocan satisfacción en las personas, pero cuando son precarios provocan lo contrario. Herzberg postula que lo opuesto de satisfacción es no satisfacción y el opuesto de insatisfacción es no insatisfacción.

La desmotivación o falta de interés por el trabajo, puede ser una manifestación negativa presente en los trabajadores, de tal modo que este incumpla con su trabajo de forma habitual, además de producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar depresión. (Muñoz. A., 1990).

Para motivar a la persona, Herzberg sugirió poner énfasis en los aspectos motivadores. En este sentido el énfasis debería estar dado en modificar el contenido mismo de la tarea como fuente de satisfacción laboral. Dado lo anterior, se puede afirmar que un elemento central en la gestión de la empresa está en sus trabajadores y en la forma en que estos se motivan, comprendiendo que la motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un objetivo o expectativa, lo que indica que claramente está asociado a la

eficacia de la actuación del trabajador y, por consecuencia, su directa relación con la eficacia organizacional.

La satisfacción, en cambio, se refiere al gusto que se experimenta una vez cumplido el objetivo o expectativa, en otras palabras, la motivación implica un impulso al resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado. (Medina, Gallegos y Lara, 2008).

En conclusión, a mayor presencia de satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas, además de una mayor motivación presente en el individuo, esto trae consigo que el sujeto se desenvuelva mucho mejor en su trabajo y cumpla con los requerimientos de este, logrando una mayor eficacia dentro del espacio laboral.

#### **4.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral, según Lawler (1973) es subjetiva, debido a que consta del sentir del sujeto y es por eso por lo que aborda la salud mental de los trabajadores. Dependiendo de esta satisfacción, se verá el trabajo del sujeto dentro de una empresa o institución.

Esta consta de varios factores, como la higiene del lugar, los tratos de jefes superiores, el salario, la oportunidad de elegir en su mismo trabajo y las oportunidades de liderazgo. Si estos factores no son respetados afectarán a la salud mental del trabajador, por lo tanto éste no se desenvolverá adecuadamente, más aún si los horarios de trabajo son muy

largos y los días libres son escasos. Otra consecuencia será que el trabajador recurra a licencias médicas para adquirir días libres.

Según el estudio realizado por Garrido et al (2013) “Afecciones de salud mental y proceso de retorno al trabajo: Una revisión sistemática” en Chile la prevalencia de síntomas depresivos es de un 17,2%, y un 21% de la población ha sido diagnosticada alguna vez en la vida con depresión. Por su parte, el 21% de los trabajadores reportó haberse sentido triste o melancólico en los últimos 12 meses. Según Van der Feltz-Cornelis et al, señala que las personas con depresión se ausentan de su trabajo entre 8 a 9 veces más que aquellas que no padecen la afección y el ausentismo podría superar los 100 días, antes de que la persona retome su trabajo de manera total.

El estudio de Zayas, P. Báez, Zayas, J. y Hernández, (2015) llamado “Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista” señalan que, existen nueve dimensiones esenciales de la satisfacción laboral. La primera dimensión es la estructura, la cual es la manera en que las acciones de las empresas organizan y coordinan. La segunda dimensión, se refiere a la naturaleza y al contenido del trabajo, la cual se relaciona con las habilidades, la independencia, la importancia, la definición del contenido de trabajo, la autonomía, la organización y la creatividad. En la tercera dimensión se encuentra la cultura, la cual comparten los trabajadores en el ámbito laboral. En la cuarta dimensión se encuentran los patrones de comunicación, los sistemas de comunicación, los procedimientos, las historias y las metas. En la quinta dimensión,

se encuentra el salario y la estimulación, la cual está vinculada con la remuneración y la compensación, que está asociado a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y el desempeño laboral. En la sexta dimensión, son indispensables las condiciones laborales adecuadas, como la presencia de materiales y medios necesarios para trabajar. Junto con esto, se encuentran condiciones ergonómicas, como lo son la higiene, la seguridad y la estética.

En la séptima dimensión se encuentran las condiciones de bienestar, como lo son el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación, los servicios de salud y las actividades recreativas. La octava dimensión hace referencia a las relaciones interpersonales y a la comunicación, siendo este el proceso de interacción social en el que al menos dos o más personas se unen para intercambiar ideas, sentimientos, juicios, información, opiniones o instrucciones de trabajo. En la novena dimensión, se habla de liderazgo y toma de decisiones, siendo esta la influencia mediante la cual un individuo o grupo de personas pueden lograr que los miembros de una organización, colaboren voluntariamente y con entusiasmo, en el logro de los objetivos propuestos.

Siguiendo con el liderazgo, es importante que el funcionario pueda tomar decisiones dentro de su área de trabajo, para sentir que tiene el control de la situación y así creerse capaz de realizar las actividades pedidas por la organización o empresa.

Todas estas dimensiones son esenciales para que exista satisfacción laboral en los trabajadores, ya que los hace sentir indispensables, y a la vez ayuda a actuar con confianza y sin miedo a cometer errores.

Para que esta insatisfacción laboral exista, es necesaria la presencia de una serie de factores, siendo estos responsables de afectar negativamente a los trabajadores, y más aún, pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Estos factores negativos, pueden ser, por ejemplo, una remuneración baja, ya que es fundamental que el funcionario reciba un sueldo justo para poder llevar una vida económicamente tranquila, y si este es bajo, el trabajador notará la desproporción entre su trabajo y el cómo se valora este. Otro factor negativo, es la mala relación con compañeros de trabajo o mandos superiores.

En cuanto a las consecuencias de la insatisfacción laboral, esta puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la organización, por lo que las empresas o instituciones deben tratar de que sus empleados se encuentren satisfechos. Para ello, se esperaría un entorno físico adecuado y condiciones laborales favorables, como por ejemplo, servicios básicos en buen estado, como baños, infraestructura, etc.

#### **4.6. Estrés Laboral**

El estrés dentro del contexto laboral es un problema, el cual tiene consecuencias tanto personales, económicas, y sociales. En toda situación de estrés dentro de una empresa, la responsabilidad puede ser de los directivos y de la organización en sí, en la medida que

se detecta y se intenta remediar el conflicto. Pero a su vez, también existe responsabilidad por parte del empleado, el cual debe tomar decisiones, buscar asesoramiento, intentar cambios para que la situación se arregle y mejore. Para esto se requiere perseverancia y esfuerzo por parte del individuo para poder afrontar dicha situación. (Sánchez, 2011).

El estrés laboral aparece cuando las exigencias superan la capacidad de las personas para mantenerlas bajo control. Cano (2002) señala que se habla de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. (Cano, 2002).

Peiró (1992), afirma que puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos como psicológicos en los individuos. Además produce cambios en la percepción, en las respuestas emocionales y afectivas. (Sánchez, 2011).

El estrés laboral se relaciona directamente con la percepción laboral, tal y como señalan Moreno y Zuñiga (2015) autores como Beman, Moradi, Ghasemi, Mehdi and Hosain (2013), señalan que las personas que tienen elevados porcentajes de estrés pueden estar insatisfechos con su trabajo y pueden llegar a frustrarse con la realización de sus labores. La percepción de incapacidad para poder manejar demandas tendría como resultado la insatisfacción. (Moreno y Zúñiga 2015).

Se han descrito dos modelos de estrés laboral, el modelo demanda - control propuesto por Karasek y Theorell y el modelo esfuerzo - recompensa de Siegrist. En el primero se describen situaciones laborales como estresores crónicos y se proponen dos aspectos que

generan estrés laboral. En primera instancia, las exigencias demandantes que se imponen al empleado tanto físicas como psicológicas, y por otra parte el control que el sujeto ejerce sobre estas. Luego se añadió un tercer componente relacionado con el apoyo social, según Calnan et al. (2000) esta brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control.

El modelo intenta explicar que a mayor demanda, existe una mayor autonomía, lo que produciría una mejora en el aprendizaje y en la motivación del sujeto. (Sánchez, 2011).

El segundo modelo propuesto por Siegrist ofrece diferentes opciones para poder aumentar la autoeficacia en los individuos a través de recompensas, ya sea material, psicológica y social. Los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo ha tenido bastante aceptación debido a que la combinación de factores extrínsecos e intrínsecos provee un indicador más sensible del estrés, ya que el otro modelo sólo considera características objetivas. (Sánchez, 2011).

#### **4.7. Consecuencias de Estrés Laboral**

A nivel psicológico, algunos síntomas producidos por el estrés pueden ser identificados por la persona que los padece. Una de las reacciones más frecuentes es la ansiedad y uno de los síntomas más frecuentes según Sánchez (2011) citando a Cano (2002) son:

**1. Nivel cognitivo-subjetivo:** Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar y estudiar.

**2. Nivel fisiológico:** Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.

**3. Nivel observable:** Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

A parte de la ansiedad previamente mencionada, el estrés puede producir irritabilidad, rabia, depresión, tristeza, reacciones emocionales, agotamiento físico, falta de rendimiento, entre otras. Si el estrés es muy intenso y si se prolonga durante el tiempo, una de las consecuencias que tiene son los desórdenes mentales y enfermedades físicas.

Algunas consecuencias a nivel fisiológico, además de las ya antes mencionadas se encuentran trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, etc. A nivel de salud mental, es posible mencionar la frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse.

En el aspecto conductual, es posible mencionar el mal humor, la agresividad, apatía, y en relación con la dimensión social, existe un distanciamiento y dificultades en las relaciones de amigos, pareja y compañeros. (Sánchez, 2011).

Es posible mencionar y destacar que el estrés afecta de manera global al individuo, no solamente en un aspecto de la vida, si no que afecta e influye en varias áreas y puede manifestarse de manera diferente dependiendo de la persona que lo padece.

#### **4.8. Estado del arte**

Se ha realizado un estudio en el año 2012 de Cárdenas, llamado “Estrés laboral: Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en funcionarios de Gendarmería del centro de detención preventiva (CDP), Santiago sur”. El objetivo del estudio fue explorar, determinar y describir la prevalencia del estrés laboral a través del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (Siegrist, 1996) en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur. (Cárdenas, 2012). Uno de los principales problemas encontrados en el lugar fue la falta de funcionarios, lo que repercute en que no se pueda contener los niveles de violencia. La relación deficiente entre el número de gendarmes e internos hace que los vigilantes no se encuentren en condiciones de intervenir ni evitar las agresiones entre los infractores de ley. (Cárdenas, 2012).

En este sentido, de acuerdo al estudio, los funcionarios penitenciarios se ven vulnerados al tener que trabajar en condiciones precarias, con escasa formación y debiendo hacerse

cargo de un complejo grupo de personas cuyos niveles de violencia se multiplican en el contexto de encierro.

Otro estudio realizado en el año 2016 por Barra & Sotelo llamado “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” se proponía establecer los niveles de prevalencia del síndrome de Burnout en los funcionarios. Este estudio concluyó que un 75% de los funcionarios presentan altos índices de Burnout.

En relación a cómo los funcionarios perciben su trabajo, esto está vinculado con las condiciones laborales que estos tienen y que ha quedado manifiesto en ciertas cárceles. Por ejemplo, según el medio de prensa “Puente Alto Al día” en Junio del 2017 en un reportaje publicado en esa fecha, señala que los gendarmes sostienen que su trabajo es especial y que es un servicio permanente con alto riesgo, ya que trabajan con personas detenidas y en condiciones laborales precarias, en recintos penales superpoblados y que tienen instalaciones antiguas, donde tienen que convivir con internos peligrosos. Siguiendo con lo anterior, un funcionario penitenciario llamado Luis Bustamante señala que “la comodidad para nuestros funcionarios en la cárcel de Puente Alto son precarias. Hay falencias incluso en los servicios higiénicos. No contamos con urinarios suficientes, por ejemplo, contamos con dos para 150 funcionarios y tres duchas”. (Puente Alto al Día, 2017). De esta forma, se observan quejas frente a las condiciones laborales que tienen los funcionarios penitenciarios.

Ahora, con relación a cómo este fenómeno de la satisfacción laboral se ha trabajado en otros estudios, se puede apreciar en una investigación de Sánchez, F. (2016) llamado “Estrés Laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de la industria cerealera”. Dicho estudio tiene como objetivo identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, la vinculación con el estrés percibido con el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral. En este estudio se aplicó a una población de 64 trabajadores, donde se les entregó tres cuestionarios.

El primero evalúa el estrés laboral, en relación con las situaciones que pueden resultar estresantes en el trabajador y los vínculos con su empresa. El segundo cuestionario aplicado en este estudio tiene relación con los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el último cuestionario evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Como resultado de esta investigación se obtuvo que los trabajadores perciben insatisfacción en el ámbito de la igualdad y justicia del trato de la empresa, también lo perciben en el ámbito de las negociaciones sobre los aspectos laborales y también en relación con su autonomía para tomar decisiones de manera independiente. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas de manera negativa, es decir, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. (Sánchez, 2011).

Respecto a cómo se estudió el concepto de satisfacción laboral en el estudio de Sánchez, en la industria cerealera, da cuenta de que el concepto de satisfacción en el trabajo es relevante en toda profesión, y no sólo está vinculado con el bienestar deseable del trabajador, sino también en términos de productividad y calidad. (Sánchez, 2011).

Existe otro estudio realizado por Ruiz, Carol (2009) llamado “Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán” el cual señala que la satisfacción laboral es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor del comportamiento en el ámbito laboral, por lo tanto su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización, relacionando este concepto con características como actitudes y valores, es decir, sentimientos y creencias que determinan en gran medida el cómo los trabajadores perciben su ambiente de trabajo. (Ruiz, 2009).

En esta línea, el estudio tiene por objetivo analizar la percepción en torno a la satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector público y privado de la ciudad de Chillán, considerando algunas variables de tipo demográficas. Este estudio se presenta con el carácter cuantitativo, aplicando un cuestionario de Meliá y Peiró (1989) de satisfacción laboral haciendo referencia a cinco factores, llamado “Cuestionario de Satisfacción Laboral”. El primero, la satisfacción con la supervisión. El segundo, la satisfacción con el ambiente físico. El tercero, la satisfacción con las prestaciones recibidas. El cuarto, la satisfacción intrínseca del trabajo. Y por último, la

satisfacción con la participación. También se relaciona con la variable de condiciones demográficas, considerando la edad, el género, la antigüedad laboral y el nivel educacional.

En este estudio se consideró a 200 personas del sector público y privado, donde se determinó que el 69% de los encuestados se encuentra en un alto nivel de satisfacción respecto al trabajo, un 30% en un nivel medio de satisfacción y tan sólo el 1,5% restante en un bajo nivel de satisfacción.

Dentro de los aspectos que concordaron en la encuesta tomada fue el sentir satisfacción con la relación con sus compañeros de trabajo, la relación con sus superiores y la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo. En las áreas en que menos satisfechos se sintieron fue en relación con el salario, las oportunidades de promoción y el reconocimiento que tiene de las autoridades por el esfuerzo y trabajo. (Ruiz, 2009).

Dichos estudios señalados anteriormente investigan el nivel de satisfacción laboral en sus trabajadores, donde en el primero, se llega a la conclusión de que se percibe baja satisfacción laboral, mientras que en el segundo se percibe un alto nivel de satisfacción laboral.

En nuestra investigación se quiere describir la percepción que tienen en relación con la satisfacción laboral en el ámbito penitenciario, ya que estos, como se ha mencionado anteriormente, se vinculan con un entorno difícil, al estar expuestos con personas

privadas de libertad, donde muchas veces se desatan agresiones dentro de la cárcel. En relación con lo anterior, un artículo publicado en Emol, los funcionarios aseguran que hay más de 900 gendarmes dañados por internos y por pandillas que operan en los recintos penales. (Molina, 2018).

## **5. Marco Metodológico**

### **5.1. Perspectiva epistemológica**

Nuestra investigación se sitúa en la perspectiva post-positivista, ya que se desea conocer la realidad del trabajo que ejercen los funcionarios penitenciarios, pues bajo esta perspectiva, según Flores (2004) el post-positivismo es:

Una versión modificada del paradigma positivista. La diferencia con el positivismo radica en que en el post-positivismo la realidad existe pero no puede ser completamente aprehendida. Lo real se entiende desde las leyes exactas, sin embargo, ésta únicamente puede ser entendida de forma incompleta. (Flores, 2004).

A través de esta perspectiva se pudo percibir ser parte del fenómeno investigado, si bien, no se generó ningún tipo de intervención, se pudo observar directamente la labor que ejercían los funcionarios, así como también su ambiente laboral, pero no significó la comprensión total del fenómeno investigado.

### **5.2. Tipo de diseño**

El tipo de diseño es no experimental transversal descriptivo, ya que en la presente investigación no se manipulan las variables. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), en este tipo de diseño se observa el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para poder analizarlos, pues “en un estudio no experimental no se

genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”. (Hernández, et al, p.149).

. De acuerdo a Kerlinger y Lee (2002) se entiende por no experimental a:

La búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente. (Citado en Nuñez, s/f, p. 64).

De lo anterior, se desprende que, en este tipo de investigación que se aborda en el presente documento, sólo se observa para poder analizar, en este caso, sólo se aplicaron cuestionarios de satisfacción laboral a los funcionarios, sin persuadir ni influir en su contexto.

Al ser no experimental es también un estudio descriptivo, que se relaciona con la descripción de las diferentes características del área de interés.

Según Arcila, Buritica, Castrillón y Robledo (2004), la investigación descriptiva es aquella que:

Describe situaciones o acontecimientos tal como aparecen en el presente, en el momento mismo del estudio. La investigación descriptiva se vale de técnicas estadísticas descriptivas para observar, organizar, concentrar, visualizar, comparar y presentar los datos. Los estudios descriptivos más comunes se hacen por observación y por encuesta. (Arcila, Buritica, Castrillón y Robledo, 2004, p.97).

Uno de nuestros objetivos es evaluar el nivel de percepción de satisfacción laboral en dichos funcionarios, por lo que es cuantificable. Según Álvarez-Gayou J. (2009) la investigación cuantitativa se basa en tres conceptos fundamentales: la validez, la confiabilidad y la muestra.

Cuando se habla de validez implica que la observación, la medición o la apreciación se enfocan en la realidad que se busca conocer, y no en otra.

La confiabilidad refiere a que sean resultados estables y seguros, considerando confiabilidad externa cuando otros investigadores llegan a los mismos resultados en las mismas condiciones, e interna cuando varios observadores concuerdan en los resultados y en las interpretaciones cuando se estudia el fenómeno. Y la muestra sustenta la representatividad de un universo y se presenta como el factor crucial para generalizar los resultados. (Álvarez-Gayou, J. 2009).

### 5.3. Características de la muestra

Es importante mencionar que la planta II se compone de tres unidades. La Guardia Armada en donde los funcionarios están encargados de la vigilancia y control de los internos, desempeñándose en las garitas y en los muros perimetrales destinados. El grupo de apoyo y reacción primaria (GARP) cumple la función de traslado de los imputados en relación a la entrada y salida dentro del penal, y finalmente la Guardia Interna está en contacto directo con los infractores de ley, desempeñando su labor de vigilancia en los diferentes módulos, establecidos previamente por el Coronel al momento de realizar la cuenta cada mañana. La cuenta, es donde se registra el número de imputados de cada módulo, la cual se realiza en la mañana y en la tarde, para verificar que exista el mismo número de personas, dejando también nota sobre quién ha salido con su respectivo abogado o abogada al juzgado.

La población objetivo de la planta II de Suboficiales y Gendarmes del Centro de Detención Preventiva Santiago Uno, se compone de un total de 155 funcionarios, distribuidos como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 6.3.1.

Unidad	Cantidad de funcionarios	% de la población
Guardia Armada	35	23%
GARP	40	26%
Guardia interna	80	52%
TOTAL	155	100%

La muestra fue de 80 funcionarios hombres, entre ellos 19 funcionarios de Guardia Armada, 21 funcionarios de GARP y 40 funcionarios de Guardia Interna, con edades entre 21 a 48 años y de 2 a 28 años de servicio en la Institución. La muestra encuestada se compone de 80 funcionarios, que corresponden al 51,6% de la población objetivo, la cual se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 6.3.2.

Unidad	Cantidad de funcionarios	% de la muestra
Guardia Armada	19	24%
GARP	21	26%
Guardia interna	40	50%
TOTAL	80	100%

El tipo de muestreo es de tipo no probabilístico por conveniencia, no amerita un muestreo probabilístico, ya que es una participación voluntaria, que varía según la disponibilidad de funcionarios, pues no todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. La selección se realizó por conveniencia, ya que no se tiene acceso a la totalidad de la población para seleccionar a los participantes. Además, por ser no probabilístico “suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.”(Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 189). La participación de los funcionarios no fue de manera aleatoria, sino voluntaria, obedeciendo a lo que las investigadoras necesitan describir.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) la ventaja que presenta una muestra no probabilística es no requiere tanto una representatividad, sino una controlada elección de

casos con ciertas características especificadas previamente presentes en el planteamiento del problema. (Hernández et al, 2014).

Se ha optado por un tipo de muestreo además de no probabilístico intencional, el cual permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a esos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Por ejemplo, seleccionar a aquellos que más convengan al equipo investigador, para conducir la investigación. (Otzen y Manterola, 2017).

A continuación se presenta una tabla de la muestra según el grado y ocupación.

Tabla 6.3.3.

Planta II			
Ocupación	Grado	Cantidad	Total
GARP	Cabo	3	21
	Cabo 2°	3	
	Gendarme 1°	9	
	Gendarme 2°	6	
Guardia Armada	Cabo 2°	1	19
	Gendarme	11	
	Gendarme 2°	7	
Guardia Interna	Cabo	3	40
	Cabo 1°	6	
	Cabo 2°	3	
	Gendarme 1°	13	
	Gendarme 2°	10	
	Sargento 1°	1	
	Sargento 2°	2	
	Subteniente	1	
Suboficial mayor	1		
Total muestra			80

A continuación, se presentan gráficos con porcentajes en función a distintas características de la muestra encuestada.

### Ocupación

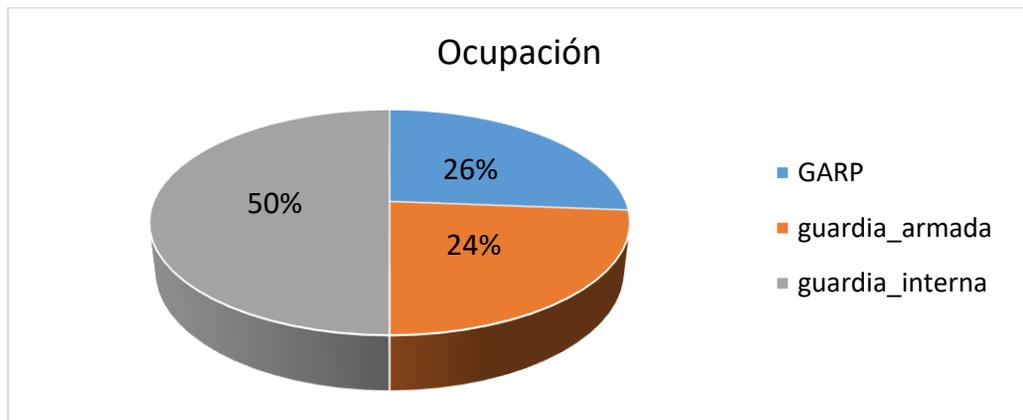


Gráfico N°1. Elaboración propia

En el presente gráfico se muestra la población total de los funcionarios encuestados. Se puede observar que la mitad de la población pertenece a la Guardia Interna (50%), seguido por el Grupo de Apoyo y Reacción Primaria (GARP) (26%), y la Guardia Armada (24%).

## Grado

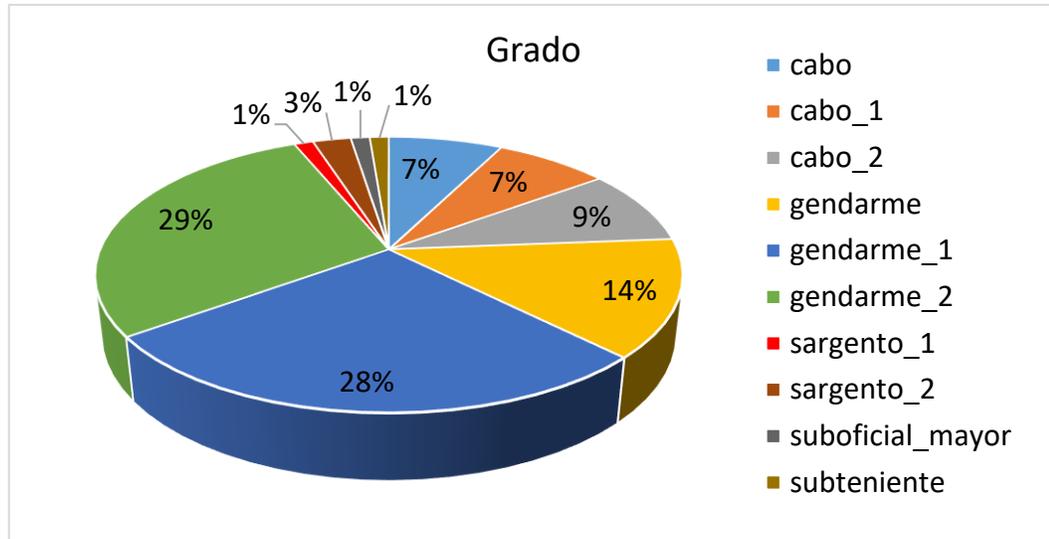


Gráfico N° 2. Elaboración propia

En este gráfico se muestra la población total de funcionarios encuestados por cargo, donde el menor porcentaje de investigados se desempeñan como subteniente (1%), cabo segundo (1%), sargento primero (1%) y sargento segundo (3%). Luego se encuentra cabo (7%), cabo primero (7%), cabo segundo (9%), gendarme (14%), gendarme primero (28%), y gendarme segundo (29%). Se demuestra que el gran porcentaje de la población encuestada se desarrollan como gendarme segundo y gendarme primero.

### Rango etario

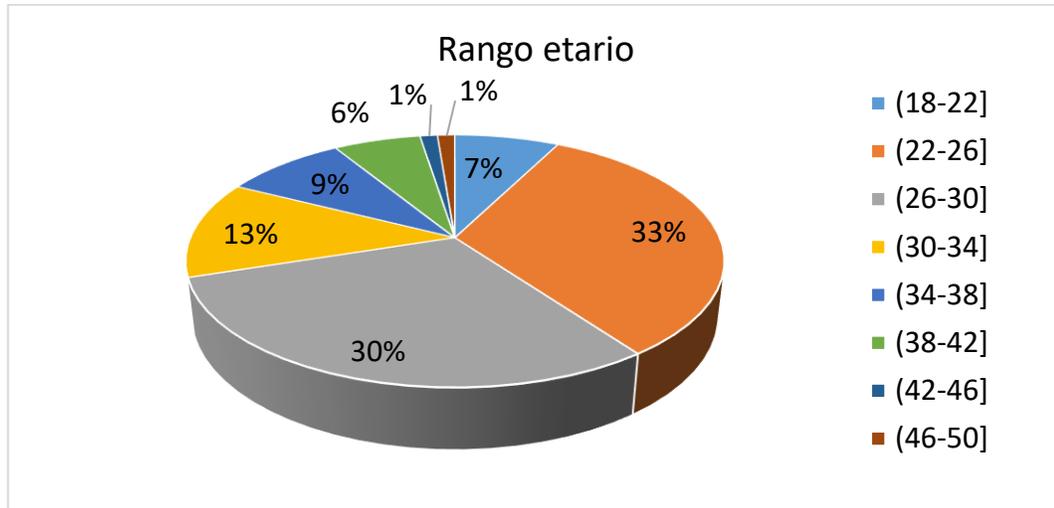


Gráfico N°3. Elaboración propia

En el gráfico anterior se muestra la población total de funcionarios encuestados por rango de edad, la cual arroja que un menor porcentaje (1%) tienen entre 42 años y 46 años, y entre 46 y 50 años. Luego se encuentran funcionarios con edad de entre 38 años a 42 años (6%), entre 18 a 22 años (7%), entre 34 y 38 años (9%). Entre 30 y 34 años (13%), entre 26 a 30 años (30%) y entre 22 a 26 años (33%).

Se puede observar que la mayoría de los encuestados tiene entre 22 y 26 años de edad (30%), seguido por los que tienen 26 y 30 años (33%).

### Nivel de remuneración

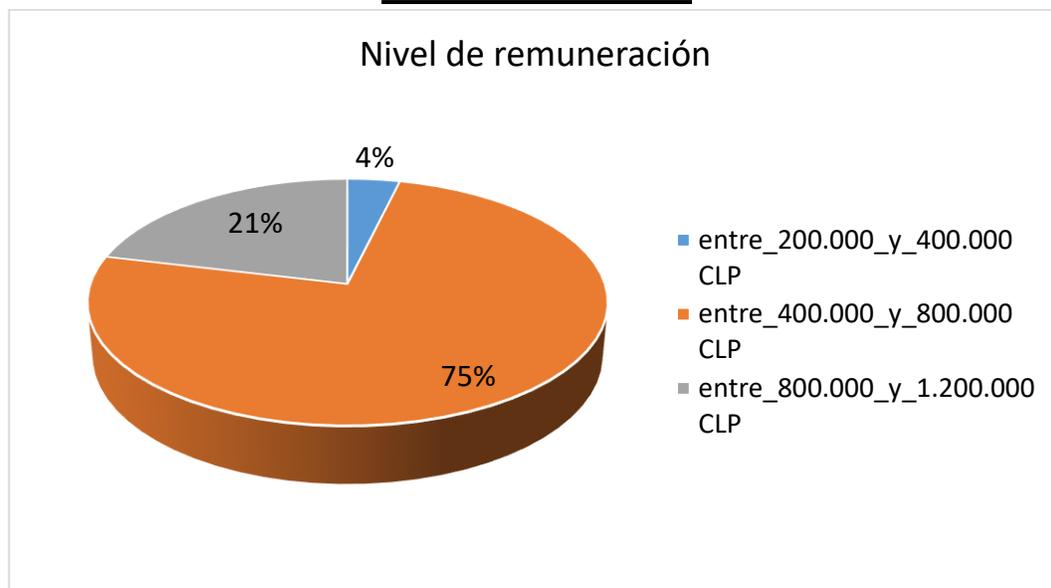


Gráfico N°4. Elaboración propia

En el gráfico anterior, se muestra la población total de funcionarios encuestados por nivel de remuneración. Se observa que la mayoría de los funcionarios tienen un sueldo que varía entre los 400.000 y 800.000 (75%), en segundo lugar el sueldo varía entre 800.000 y 1.200.000 (21%), y en último lugar se ubican los sueldos que varían entre 200.000 y 400.000 (4%).

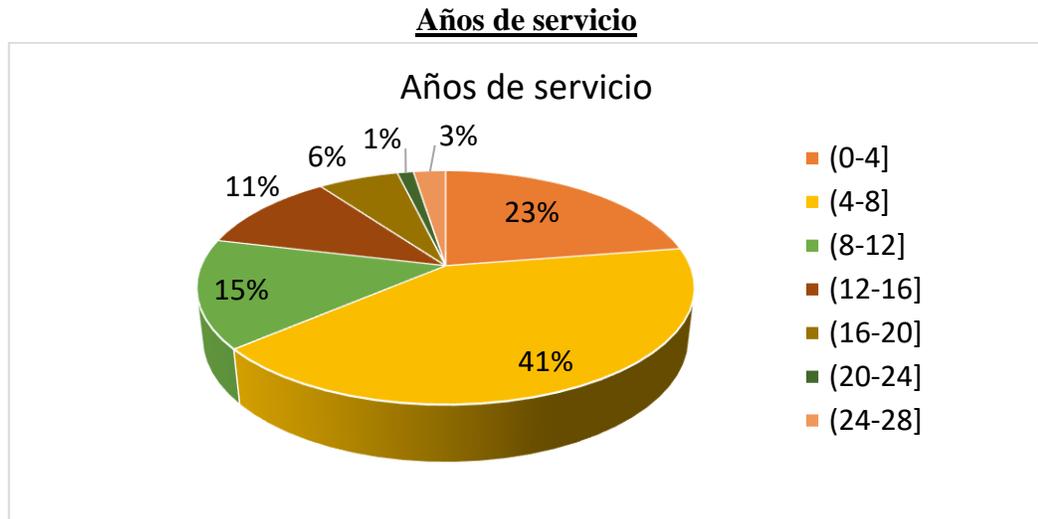


Gráfico N°5. Elaboración propia

En el gráfico anterior, se muestra la población total de funcionarios encuestados por años de servicio dentro de la institución de Gendarmería, siendo en primer lugar, 4 a 8 años de servicio (41%), en segundo lugar, 0 a 4 años de servicio (23%), en tercer lugar, 8 a 12 años de servicio (15%), en cuarto lugar, 12 a 16 años de servicio (11%), en quinto lugar, 16 a 20 años de servicio (6%), en sexto lugar, 24 a 28 años de servicio (3%), y finalizando entre 20 a 24 años de servicio (1%).

#### **5.4. Producción de datos**

Para recopilar la información, con la finalidad de conocer qué percepción de satisfacción laboral tienen y para evaluar el nivel de esta, se aplicará un cuestionario llamado “Cuestionario de Satisfacción Laboral” de J. M. Peiró y Meliá (1989).

El cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información de manera breve. Tiene como característica que es un procedimiento de investigación. Sánchez (2011) señala que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Sánchez, 2011, p. 63). Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos. El sujeto que responde proporciona por escrito información sobre sí mismo o sobre un tema dado de acuerdo a esta misma autora.

El cuestionario a utilizar es el llamado “Cuestionario de Satisfacción Laboral” de J.M Peiró y J.L Meliá (1989) el que contiene 23 frases a responder en siete opciones: (1) muy insatisfecho (2) bastante insatisfecho (3) algo insatisfecho (4) indiferente (5) algo satisfecho (6) bastante satisfecho (7) muy satisfecho. El análisis de este consiste en sumar todas las respuestas y obtener un puntaje total. Este cuestionario ofrece una medida sencilla de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems. (Meliá & Peiró, 1989).

Dentro de las técnicas de medida de la satisfacción laboral, se encuentran los métodos directos, entendiéndose por éstos, a las técnicas y procedimientos diseñados para medir las actitudes laborales, todos ellos con el denominador común de apoyar su validez en la expresión directa y explícita de los propios trabajadores. (Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A., 2010). Este cuestionario de tipo cerrado ofrece al entrevistado determinadas alternativas de respuesta, y que por el contrario de los cuestionarios abiertos, estos no requieren de mucho tiempo, para ser codificada y analizada la información recogida.

La desventaja que presenta este cuestionario es que al ofrecerle determinadas alternativas de respuesta al entrevistado, se puede considerar que se le está sugiriendo qué responder.

El cuestionario realizado se divide en siete ejes, el primero tiene relación con la satisfacción que tiene el individuo en cuanto al trabajo realizado y al salario. El segundo eje se relaciona con la satisfacción con las condiciones laborales, es decir el entorno físico y espacios comunes, el tercero con la satisfacción de desarrollo profesional dentro de la institución, esto relacionado directamente con las oportunidades de ascenso que puedan tener. En el cuarto eje, se encuentra la satisfacción con la supervisión que estos tienen en su trabajo, es decir, las relaciones que se tengan con sus superiores y cómo efectúan su trabajo. En el quinto eje se establece la satisfacción de reconocimiento, donde se pone énfasis en la autonomía e independencia con las labores que se deben realizar.

El sexto eje da cuenta de la satisfacción con la participación a nivel grupal, es decir el involucramiento que tienen en cuanto a las decisiones a tomar en la institución frente a cualquier evento, y, por último, la satisfacción con el código laboral interno de esta institución, lo que se relaciona con el cumplimiento de la institución con los convenios previamente acordados.

A partir del promedio del puntaje global de los cuestionarios se generará un rango para clasificar en qué nivel se encuentra el funcionario en relación con su percepción de satisfacción laboral, estableciendo lo siguiente:

- 1 a 23 puntos: Muy insatisfecho
- 23 a 46 puntos: Bastante insatisfecho
- 46 a 69 puntos: Algo insatisfecho
- 69 a 92 puntos: Indiferente
- 92 a 115 puntos: Algo satisfecho
- 115 a 138 puntos: Bastante satisfecho
- 138 a 161 puntos: Muy satisfecho

A continuación, se presentan las 23 preguntas clasificadas en los 7 ejes anteriormente señalados.

Tabla 5.4.1.

Ejes	Preguntas
Satisfacción con el trabajo y salario	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
	El salario que usted recibe.
	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
Satisfacción con las condiciones del trabajo	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
	La iluminación de su lugar de trabajo.
	La ventilación de su lugar de trabajo.
	La temperatura de su lugar de trabajo.
Satisfacción con el desarrollo profesional	Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución.
	Las oportunidades de ascenso que tiene.
Satisfacción con la supervisión	Las relaciones personales con sus superiores.
	La supervisión que ejercen sobre usted.
	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
Satisfacción con el reconocimiento	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su Institución.
	El apoyo que recibe de sus superiores.
	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
Satisfacción con la participación en grupo	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.
	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.
Satisfacción con el código laboral interno	El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales.
	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.

## **5.5. Plan de análisis**

### **5.5.1. Digitalización de los datos**

A partir del trabajo de campo que se llevó a cabo en el C.D.P Santiago Uno, luego de recoger los cuestionarios de los participantes, se digitalizaron las respuestas obtenidas generando un formulario web mediante la herramienta de formularios de Google, con los mismos antecedentes y preguntas presentes en el cuestionario aplicado a los 80 Gendarmes de la población seleccionada como muestra para el estudio.

Este formulario web fue completado con las respuestas de cada uno de los 80 cuestionarios recopilados.

### **5.5.2 Tabulación y normalización de los datos**

Posterior a la digitalización de los datos, estos son tabulados en Microsoft Excel importando el archivo en formato csv en el cual la herramienta de formularios de Google almacena cada una de las respuestas ingresadas, es decir, los 80 cuestionarios.

Una vez tabulados los datos se procedió a normalizarlos para poder realizar el análisis, estandarizando los nombres de grados, ocupación y turnos de trabajo. También se transformó para expresar en años el campo “Antigüedad en esta unidad”, el cual fue consultado en años y meses.

### **5.5.3. Análisis de datos**

Para el análisis de datos se evaluó la satisfacción laboral considerando:

**1.- Puntaje total por cuestionario:** Para esto se calculó el puntaje total de cada cuestionario, excluyendo de este análisis los cuestionarios considerados como inválidos, entendiendo como inválidos aquellos cuestionarios que poseen una o más respuestas inválidas.

Se considera como respuestas inválidas aquellas en que no se indica ninguna preferencia o más de una.

5.5.3.1.

	Cantidad	% de la muestra
Cuestionarios válidos	75	94%
Cuestionarios inválidos	5	6%
TOTAL	80	100%

Estos valores obtenidos se utilizaron para:

- Puntaje promedio global de la muestra
- Análisis comparativo de puntajes promedios según grupos de interés, como ocupación, edad, grado, rango de remuneración, edad, años de servicio, nivel educacional.

**3.- Puntaje por eje:** Se calculó el puntaje por eje de cada cuestionario, promediando el puntaje obtenido por cada pregunta que pertenece a cada uno de los ejes presentes en el cuestionario. Este cálculo se realiza por cada uno de los cuestionarios, excluyendo en

cada caso las respuestas de eje que presentan una o más preguntas con respuesta inválida (por cada cuestionario).

Tabla N° 5.5.3.2.

	Respuestas de eje válidas		Respuestas de eje inválidas	
	cantidad	% de la muestra	cantidad	% de la muestra
Satisfacción con el trabajo y salario	77	96,3%	3	3,8%
Satisfacción con las condiciones de trabajo	78	97,5%	2	2,5%
Satisfacción con el desarrollo profesional	80	100,0%	0	0,0%
Satisfacción con la supervisión	79	98,8%	1	1,3%
Satisfacción con el reconocimiento	79	98,8%	1	1,3%
Satisfacción con la participación en grupo	80	100,0%	0	0,0%
Satisfacción con el código laboral interno	80	100,0%	0	0,0%

Se calcula el puntaje del eje promediando las preguntas que pertenecen a cada uno y no sumando los puntajes de cada respuesta, debido a que no todos los ejes poseen la misma cantidad de preguntas, caso en el cual no sería posible realizar estudios comparativos entre ejes.

Estos puntajes serán utilizados para medir tanto la satisfacción del total de la muestra como por grupos de interés con fines comparativos por cada uno de los ejes objetos de este estudio.

**2.- Puntaje por pregunta:** Se calcularon los puntajes promedio por cada pregunta considerando el total de respuestas válidas de la muestra, así como también puntajes promedios por grupos de interés para realizar un análisis comparativo con el fin de detectar relación entre variables que influyen en la satisfacción laboral.

En este análisis se excluyen las respuestas consideradas inválidas.

Tabla N° 5.5.3.3.

	Respuestas válidas		Respuestas inválidas	
	cantidad	% de la muestra	cantidad	% de la muestra
p1	79	98,8%	1	1,3%
p2	79	98,8%	1	1,3%
p3	78	97,5%	2	2,5%
p4	79	98,8%	1	1,3%
p5	78	97,5%	2	2,5%
p6	80	100,0%	0	0,0%
p7	80	100,0%	0	0,0%
p8	79	98,8%	1	1,3%
p9	80	100,0%	0	0,0%
p10	79	98,8%	1	1,3%
p11	80	100,0%	0	0,0%
p12	80	100,0%	0	0,0%
p13	80	100,0%	0	0,0%
p14	80	100,0%	0	0,0%
p15	79	98,8%	1	1,3%
p16	79	98,8%	1	1,3%
p17	78	97,5%	2	2,5%
p18	79	98,8%	1	1,3%
p19	78	97,5%	2	2,5%
p20	80	100,0%	0	0,0%
p21	80	100,0%	0	0,0%
p22	79	98,8%	1	1,3%
p23	80	100,0%	0	0,0%

## **5.6. Directrices éticas**

La identidad de los funcionarios que colaboren con la investigación será resguardada de forma anónima. Se les entregó un consentimiento informado donde se expresa que la privacidad de los colaboradores no estará en riesgo, así como también los objetivos, los resguardos y derechos de los participantes.

Según el Código de Ética del Colegio de Psicólogos es importante poder resguardar la identidad de las personas para investigaciones con fines académicos, pues es información importante que darán a conocer y es relevante resguardar la integridad y seguridad de los participantes.

La colaboración para esta investigación es de carácter voluntaria, quienes colaboren con la investigación tienen derecho a retirarse de ella en cualquier momento. Si al momento de decidir retirarse ya han contestado el cuestionario, se le consultará la posibilidad de utilizar la información que alcanzó a proporcionar con fines académicos para la realización de la investigación, resguardando efectivamente la identidad de este.

## 6. Resultados

A continuación se presentarán diferentes gráficos circulares, gráficos de barra e histogramas, para la interpretación de los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados en la Institución de Gendarmería de Chile, específicamente en la unidad C.D.

P Santiago Uno.

### Puntaje promedio total

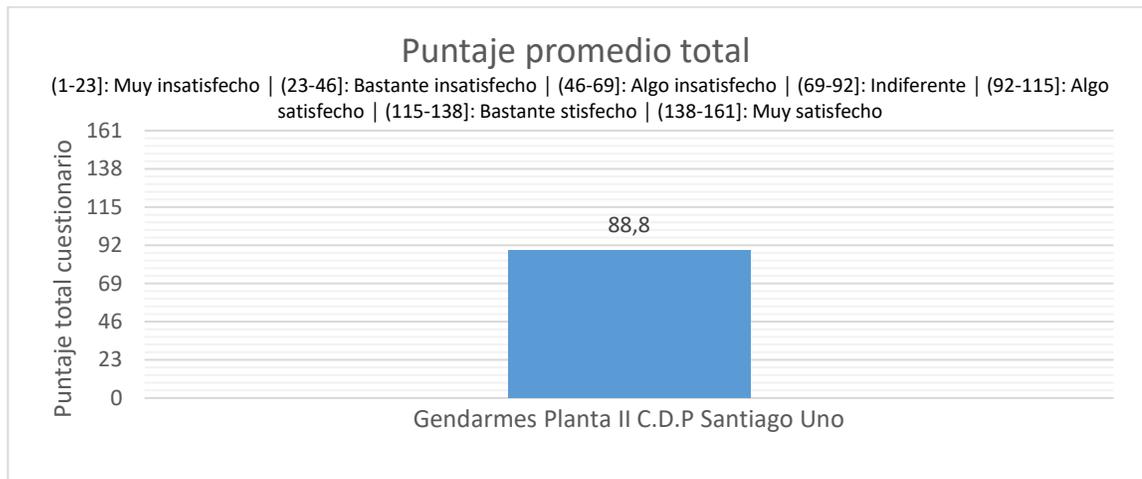


Gráfico N°6. Elaboración propia

Considerando los 75 cuestionarios válidos de un total 80, se obtiene un puntaje promedio de 88.8 puntos, lo que indica una satisfacción global entre las categorías “indiferente” y “algo satisfecho”, con una tendencia más cercana a la categoría “Algo satisfecho”.

### Distribución de puntaje total para la muestra

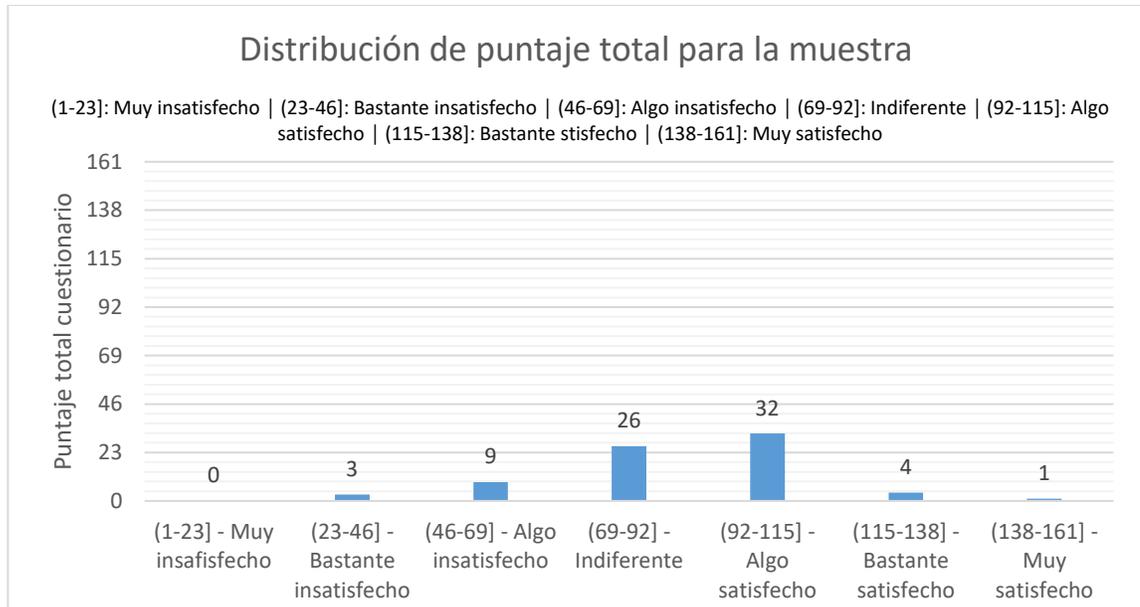


Gráfico N°7. Elaboración propia

Al realizar un histograma para evaluar cómo se distribuyen los puntajes de la muestra, se observa que la mayoría de los funcionarios se encuentran en el intervalo (92 – 115] puntos, observándose dentro de la categoría “Algo satisfecho”. Los funcionarios que se ubican en la categoría “indiferente” han sido la segunda mayoría de nuestra población encuestada, seguido de la categoría “Algo satisfecho”, “Bastante satisfecho”, “Bastante insatisfecho” y “Muy satisfecho”.

A continuación se observa la satisfacción global según puntaje total de cuestionario a través de porcentajes.

### **Satisfacción laboral según puntaje total del cuestionario**

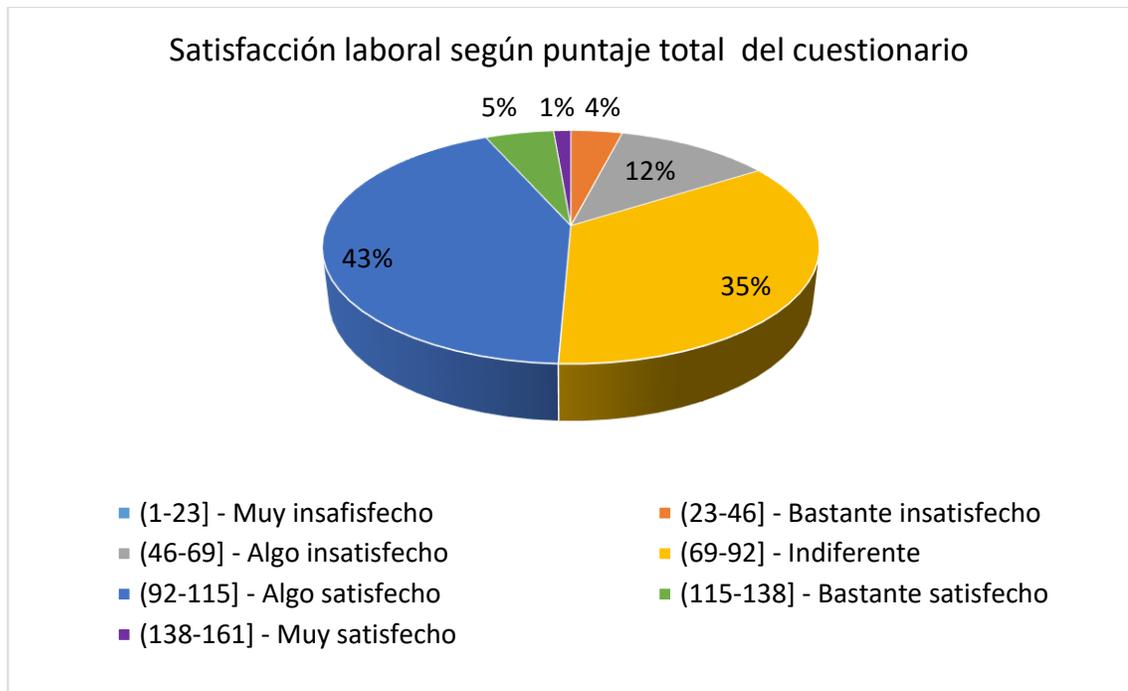


Gráfico N°8. Elaboración propia

En el gráfico anterior, es posible interpretar la satisfacción laboral global según el puntaje total del cuestionario. En primer lugar, un 43% de la población se siente “Algo satisfecho”, luego un 35% se manifiesta “Indiferente”, un 12% se considera “Algo insatisfecho”, luego un 5% “Bastante satisfecho”, posteriormente un 4% “Bastante insatisfecho”, y finalmente un 1% de la población encuestada se considera “Muy satisfecho”. La mayoría de la población se siente algo satisfecho e indiferente.

### Puntaje promedio de satisfacción por eje

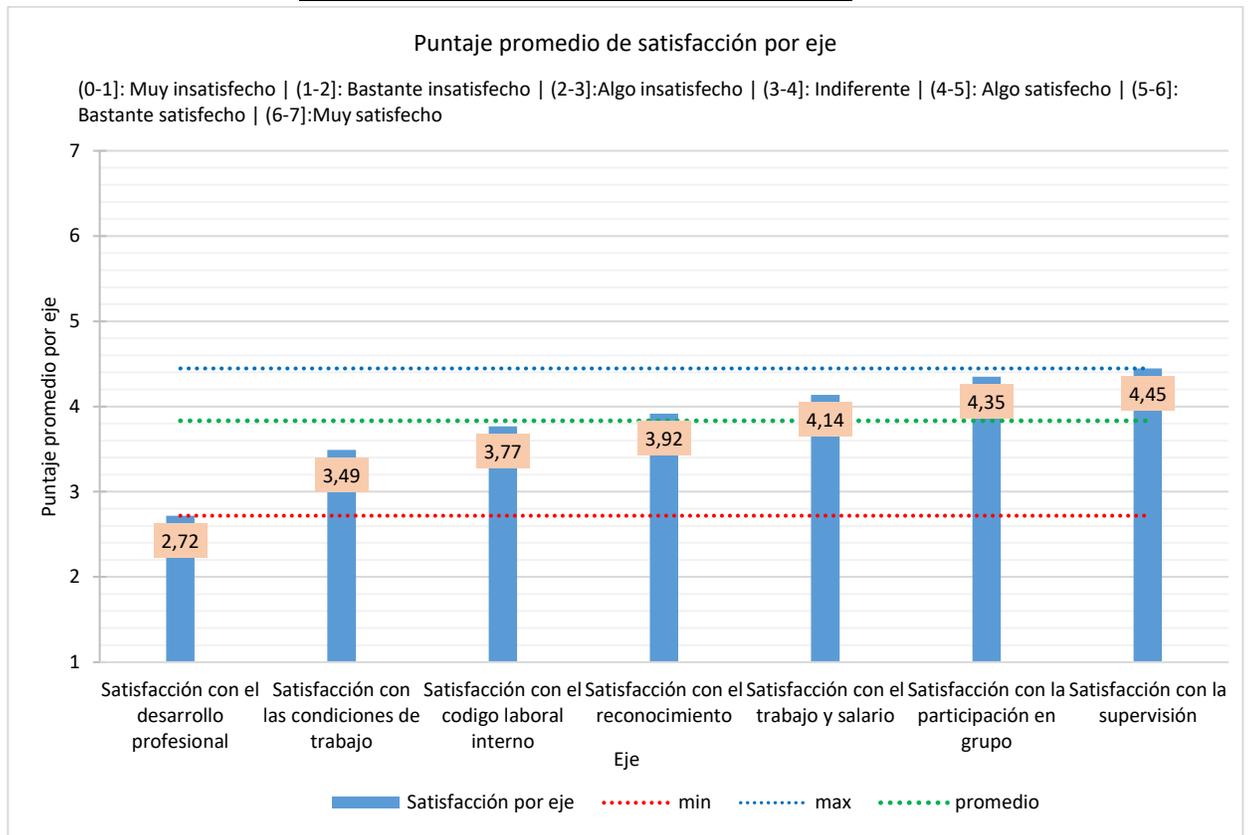


Gráfico N° 9. Elaboración propia

En el presente gráfico de barras es posible observar, según el puntaje promedio de satisfacción por eje, que el eje relacionado al desarrollo profesional (2,72 puntos) se considera “Algo insatisfecho”, siendo este el eje con menor nivel de satisfacción. El segundo eje con menor nivel de satisfacción denominado condiciones de trabajo (3,49 puntos) se encuentra dentro de la categoría “Indiferente” según la escala. Este último es seguido por el eje que mide la satisfacción con código laboral interno (3,77 puntos), el cual también se encuentra en la categoría de “Indiferente”. También se observa que la satisfacción con el reconocimiento (3,92 puntos) se encuentra en la categoría “Indiferente”, mientras que la satisfacción con el trabajo y el salario (4,14 puntos) se

categoriza como “Indiferente”. La satisfacción con la participación en grupo (4,35 puntos) y satisfacción con la supervisión (4,45 puntos) ambos ejes se encuentran en la categoría de algo satisfecho, siendo el último el eje que presenta mayor nivel de satisfacción.

A continuación se presentará por cada eje un histograma que da cuenta la distribución, un gráfico circular para ver la distribución en porcentaje por cada preferencia y además un gráfico que muestra la valoración de cada respuesta según pregunta contemplada en el eje.

### **Eje número 1: Satisfacción con el desarrollo profesional**



Gráfico N° 10. Elaboración propia

En el presente histograma la mayoría de los funcionarios perciben estar “Algo insatisfechos”, observándose que 25 funcionarios respondieron dentro de esta categoría.

Se observa también que 21 de ellos están en la categoría “Bastante insatisfecho”, 14 en “Indiferente”, 11 en “Muy insatisfecho”, 6 “Bastante insatisfecho” y 3 perciben estar algo satisfechos.

También se observa que ninguno de los indica estar “Muy satisfechos” en este eje.

A continuación, se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 1.

**Puntaje promedio por eje: “Satisfacción con el desarrollo profesional”**

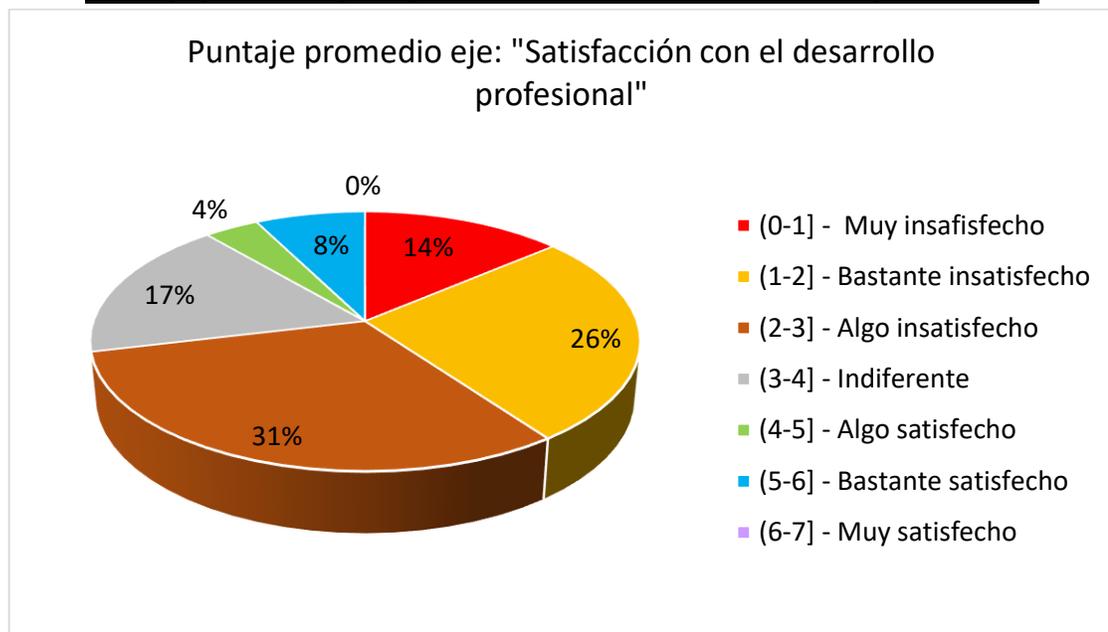


Gráfico N°11. Elaboración propia

Al observar el gráfico circular se puede apreciar que el 31%, se encuentra en la categoría “Algo insatisfecho”, mientras que un 26% se encuentra dentro de “Bastante insatisfecho”, esto seguido de un 17% que se ubica en la categoría “Indiferente”. Un

14% se encuentra en la categoría “Muy insatisfecho”, mientras que un 8% se encuentra en la categoría “Bastante satisfecho”. Finalmente un 4% se ubica en la categoría “Algo satisfecho”. Cabe mencionar que ninguno de los funcionarios estuvo dentro de la categoría “Muy satisfecho”.

A continuación, se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con el desarrollo profesional”.

### **Satisfacción con el desarrollo profesional**

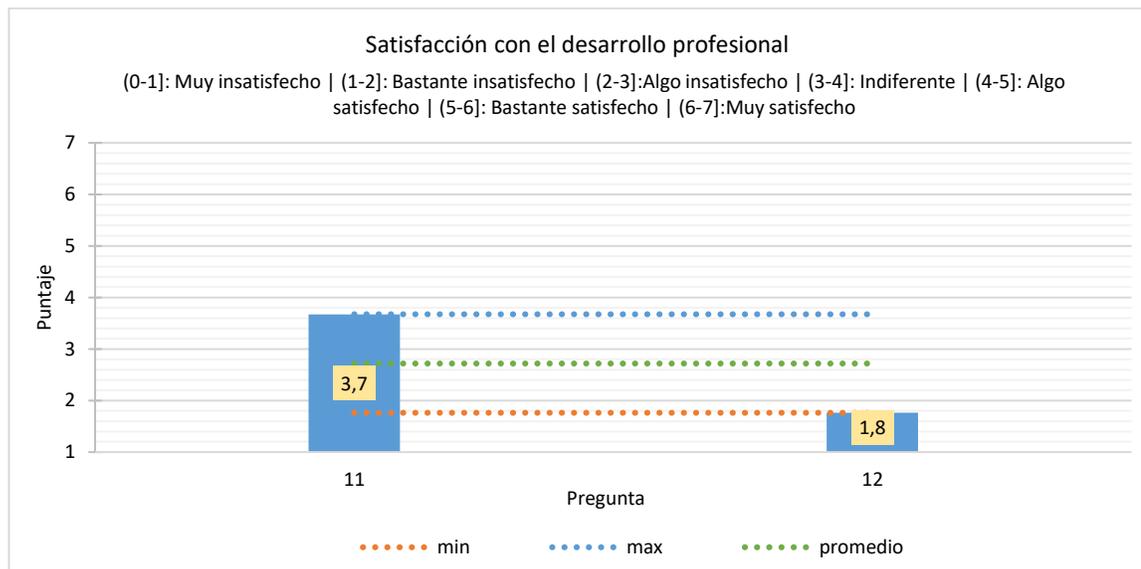


Gráfico N° 12. Elaboración propia

mínimo	1,7
máximo	3,6
promedio	2,7

En el presente gráfico se observa que en la pregunta 11 obtuvieron un puntaje promedio de 3,7 puntos, quedando en la categoría “Indiferente”, mientras que en la pregunta 12 los funcionarios obtuvieron puntaje 1,8 puntos, situándose en la categoría “Bastante insatisfecho”. Además se observa también que el puntaje mínimo es 1,7, el puntaje máximo es de 3,6 puntos, y el puntaje promedio es 2,7 puntos. Se observa que la pregunta 12 está bajo el promedio, indicando un nivel de bastante insatisfacción, mientras que la pregunta 12 está sobre el promedio con una puntuación más alta.

## Eje número 2: Satisfacción con las condiciones de trabajo

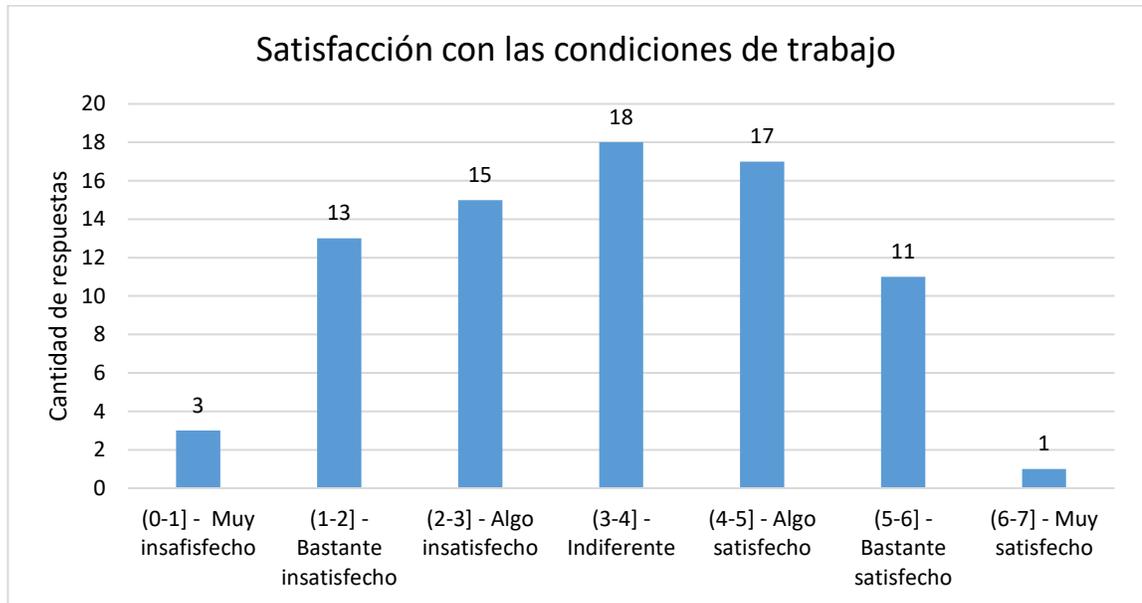


Gráfico N°13. Elaboración propia

En el presente histograma se observa que la mayoría de las respuestas se distribuyen entre las categorías “Bastante insatisfecho” hasta “Bastante satisfecho”, en donde la categoría predominante es “Indiferente”.

Hay una minoría que percibe estar “Muy insatisfecho” (3 funcionarios) y “Muy satisfecho” (1 funcionario) respecto a las condiciones de trabajo.

A continuación, se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 2.

**Puntaje promedio por eje: “Satisfacción con las condiciones de trabajo”**

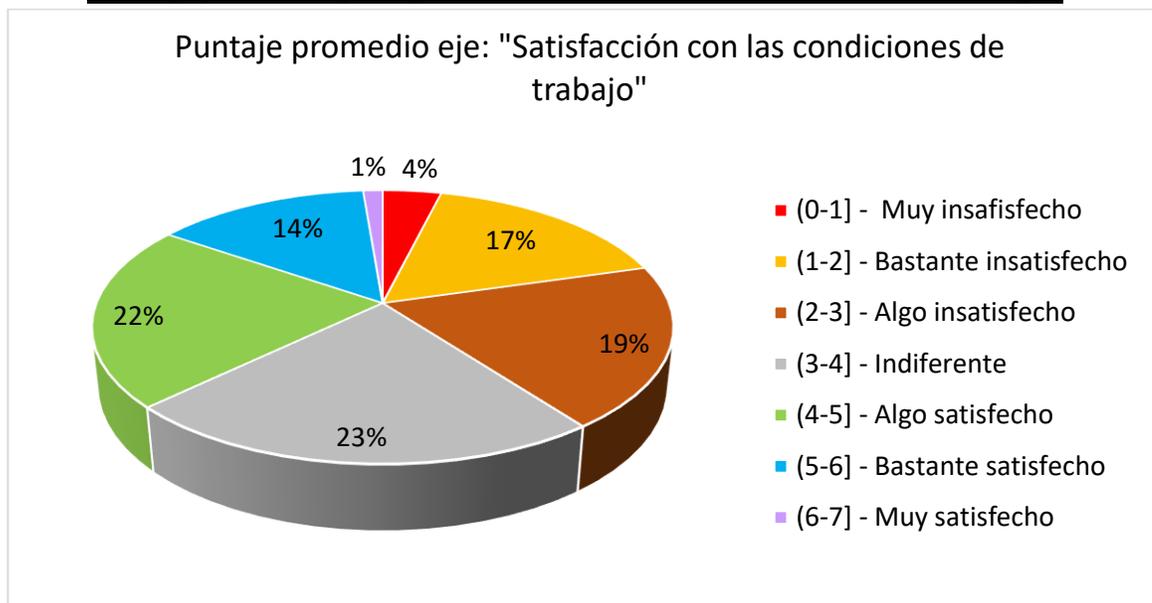


Gráfico N°14. Elaboración propia

En el presente gráfico circular es posible observar que el 23% de la muestra se encuentra en la categoría “Indiferente”, siguiendo con la categoría “Algo satisfecho” con un 22%. Se puede apreciar también que un 19% se encuentra en la categoría “Algo insatisfecho”, un 17% en “Bastante insatisfecho”, seguido de un 14% que se encuentra en la categoría “Bastante satisfecho”, un 4% en “Muy insatisfecho”, y finalmente un 1% se encuentra “Muy satisfecho”.

A continuación se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con las condiciones de trabajo”.

## Satisfacción con las condiciones de trabajo

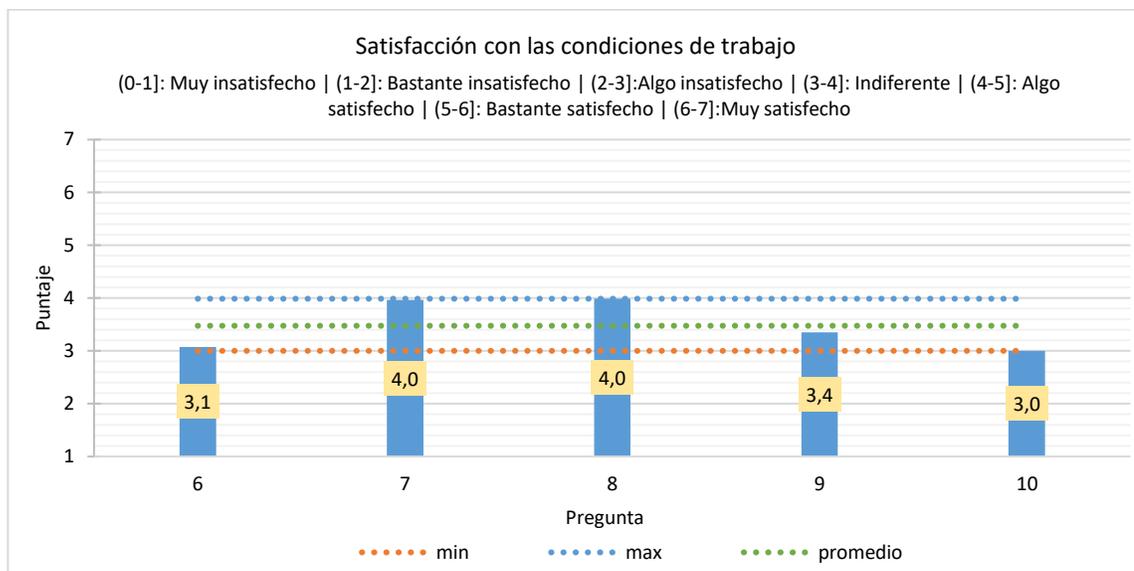


Gráfico N° 15. Elaboración propia

mínimo	3,0
máximo	3,9
promedio	3,4

En el presente gráfico se puede observar que la mayor puntuación (4,0) se presenta en las preguntas 7 y 8, situándose en la categoría “Indiferente” al igual que las preguntas 6 (3,1) y 9 (3,4) quedando en la misma categoría “Indiferente”. En la pregunta 10 los funcionarios obtuvieron un puntaje de 3,0, estando en la categoría “Algo insatisfecho”.

El puntaje mínimo que tuvo este eje fue de 3 puntos, mientras que el puntaje máximo fue de 3,9 puntos. El puntaje promedio fue de 3,4 puntos.

### **Eje número 3: Satisfacción con el código laboral interno**

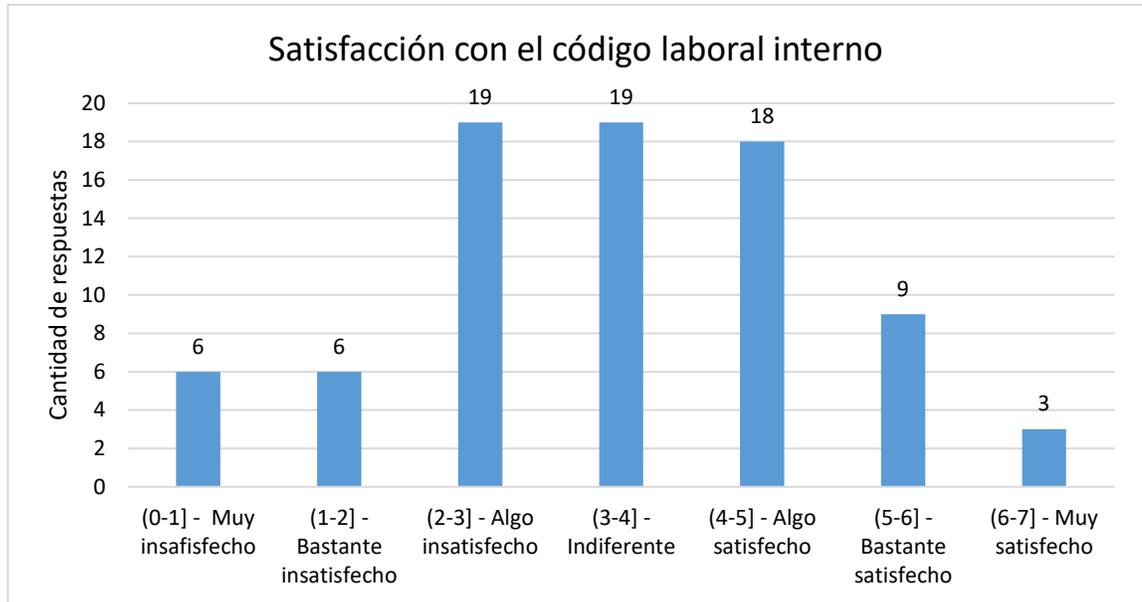


Gráfico N°16. Elaboración propia

En el presente histograma se observa que la mayoría está entre “algo insatisfecho” y “Algo satisfecho”. También se observa que 9 funcionarios están en “Bastante satisfecho”, además que las categorías “Muy insatisfecho” y “Bastante insatisfecho” obtuvieron el mismo número de respuesta (6 funcionarios), mientras que 3 funcionarios percibieron estar “Muy satisfechos” con este eje.

A continuación se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 3.

**Puntaje promedio por eje: "Satisfacción con el código laboral interno"**

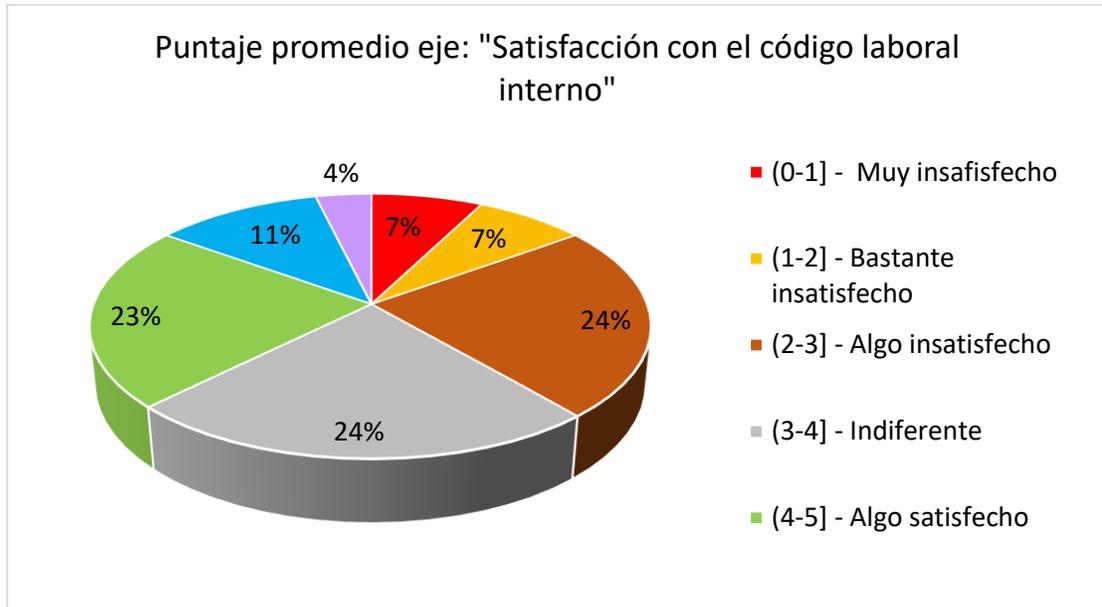


Gráfico N°17. Elaboración propia

Al observar el gráfico circular se puede apreciar que el 24%, se encuentra en la categoría “Indiferente”, mientras que también un 24% se encuentra dentro de la categoría “Algo insatisfecho”, esto seguido de un 23% que se ubica en la categoría “Algo satisfecho”. Un 11% se encuentra en la categoría “Bastante satisfecho”, mientras que un 7% se encuentra en la categoría “Bastante insatisfecho” al igual que en la categoría “Muy insatisfecho”. Finalmente un 4% se ubica en la categoría “Muy satisfecho”.

A continuación se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con el código laboral interno”.

### Satisfacción con el código laboral interno

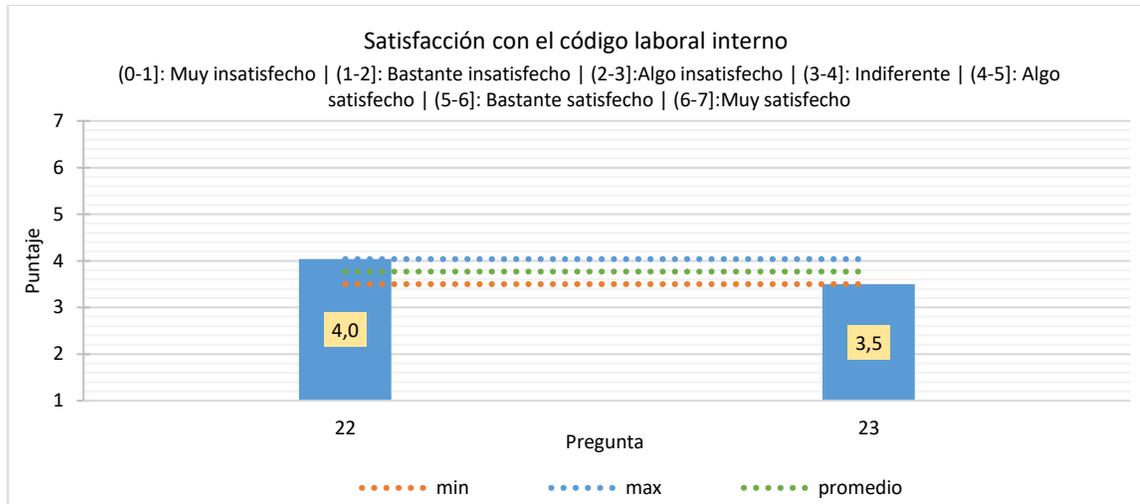


Gráfico N°18. Elaboración propia

mínimo	3,5
máximo	4,0
promedio	3,7

En el presente gráfico se muestra que en la pregunta 23 los funcionarios obtuvieron un puntaje de 3,5 puntos, situándose en la categoría “Indiferente”, al igual que en la pregunta 22, donde el puntaje fue de 4,0. El puntaje mínimo fue de 3,5, el puntaje máximo fue de 4, y el puntaje promedio fue de 3,7.

#### **Eje número 4: Satisfacción con el reconocimiento**



Gráfico N°19. Elaboración propia

En el presente histograma se puede observar que la mayoría de respuestas se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”. También se observa que 16 funcionarios se encuentran en la categoría “Indiferente” y otros 16 en la categoría “Algo insatisfecho”. Luego se observa que, 7 funcionarios se encuentran en la categoría “Bastante insatisfecho”, 5 se encuentran en “Bastante satisfecho”, 4 en “Muy satisfecho” y 3 se encuentran en la categoría “Muy insatisfecho”.

A continuación, se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 4.

**Puntaje promedio por eje: “Satisfacción con el reconocimiento”**

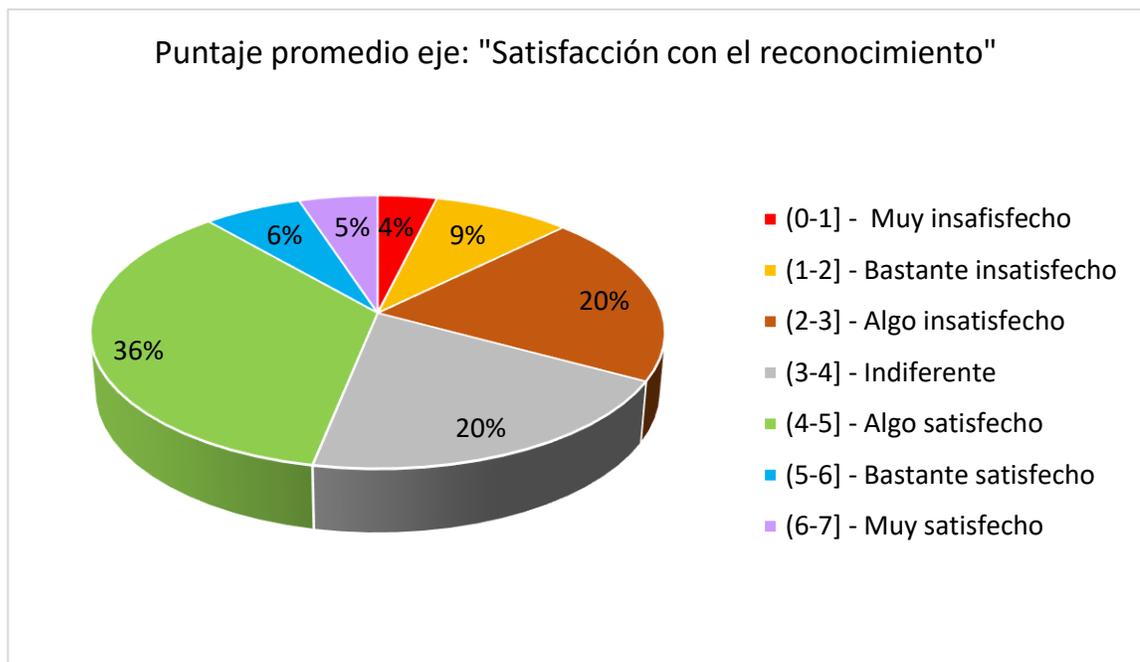


Gráfico N°20. Elaboración propia

En el presente gráfico circular es posible observar que el 36% se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”, siguiendo con la categoría “Algo insatisfecho” con un 20%, también en la categoría “Indiferente” se observa a un 20%. Se puede apreciar también que un 9% se encuentra en la categoría “Bastante insatisfecho”, un 6% en “Bastante satisfecho”, seguido de un 5% que se encuentra en la categoría “Muy satisfecho”, y finalmente un 4% se encuentra en “Muy insatisfecho”.

A continuación, se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con el reconocimiento”.

### Satisfacción con el reconocimiento

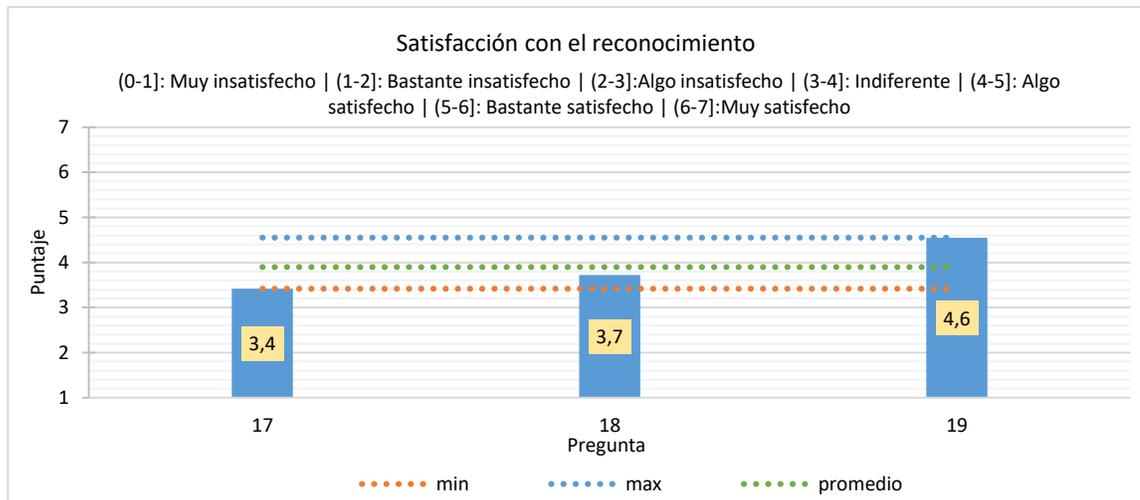


Gráfico N° 21. Elaboración propia

mínimo	3,4
máximo	4,5
promedio	3,8

En el presente gráfico se observa que en la pregunta 19 hubo un puntaje de 4,6 puntos, encontrándose en la categoría en “Algo satisfecho”. En la pregunta 18 el puntaje de los funcionarios fue de 3,7 puntos, estando en la categoría “Indiferente”, mientras que en la pregunta 17, al tener puntaje 3,4, también se sitúa en la categoría “Indiferente”.

El puntaje mínimo del presente eje fue de 3,4, mientras que el puntaje máximo fue de 4,5. El promedio fue de 3,8 puntos.

### **Eje número 5: Satisfacción con el trabajo y salario**

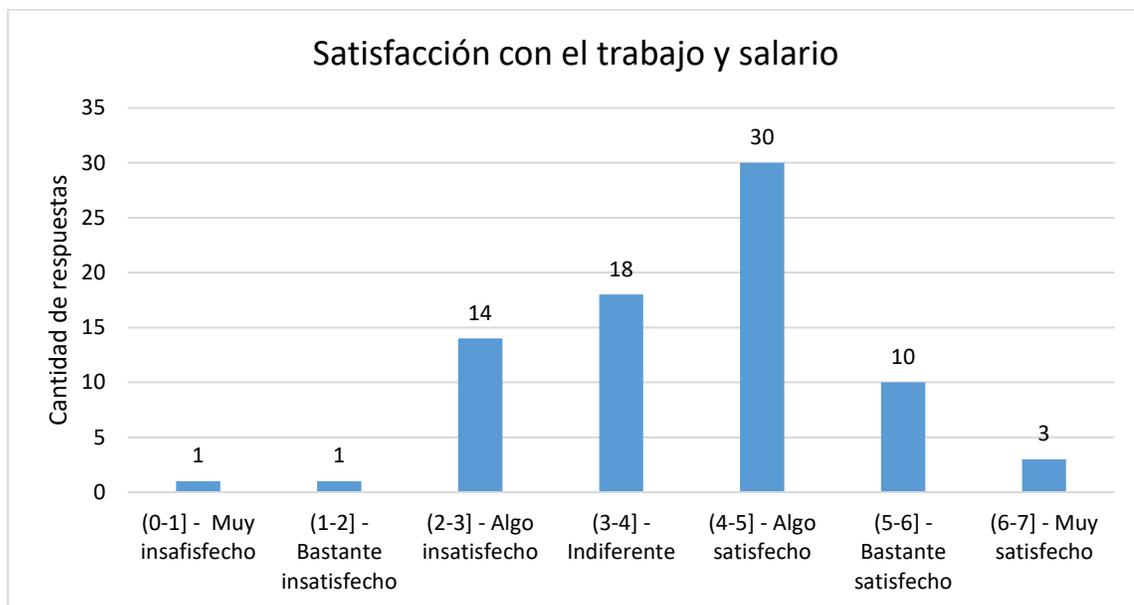


Gráfico N°22. Elaboración propia

En el presente histograma se puede observar que la mayoría de respuestas se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”. También se observa que 18 funcionarios se encuentran en la categoría “Indiferente”, 14 en la categoría “Algo insatisfecho”. Luego se observa que, 10 funcionarios se encuentran en la categoría “Bastante satisfecho”, 3 se encuentran en “Muy satisfecho”, 1 funcionario en “Muy insatisfecho” y 1 en “Bastante insatisfecho”.

A continuación, se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 5.

**Puntaje promedio por eje: “Satisfacción con el trabajo y salario”**

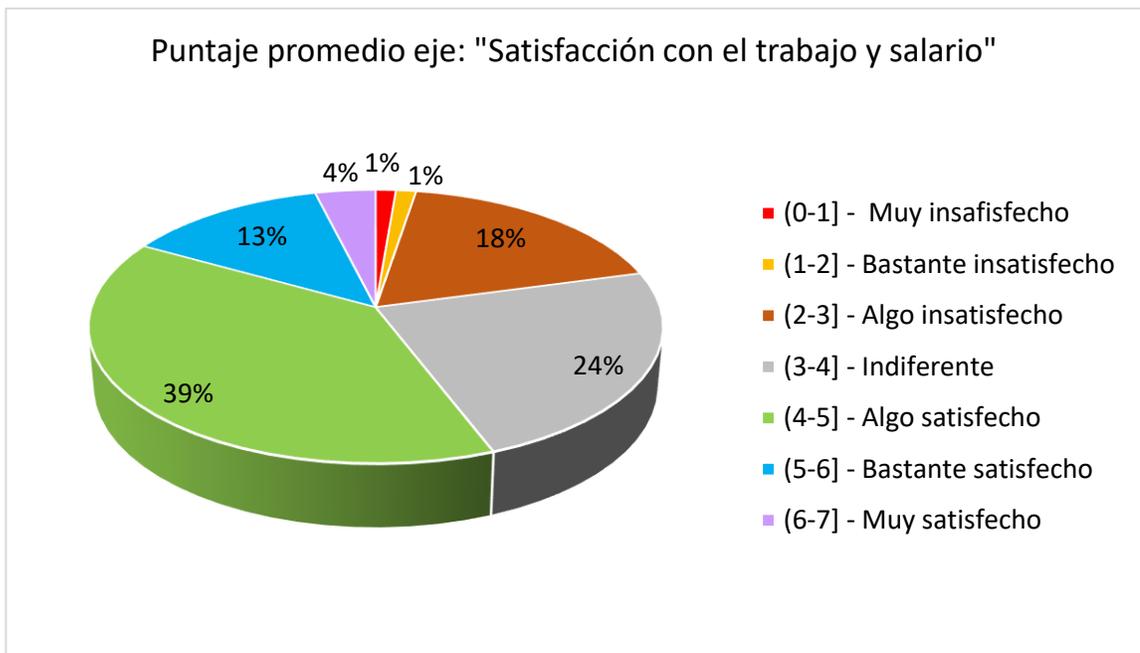


Gráfico N°23. Elaboración propia

En el presente gráfico circular se puede apreciar que el 39%, se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”, mientras que un 24% se encuentra dentro de la categoría “Indiferente”, esto seguido de un 18% que se ubica en la categoría “Algo insatisfecho”. Un 13% se encuentra en la categoría “Bastante satisfecho”, mientras que un 4% se encuentra en la categoría “Muy satisfecho”. Un 1% se encuentra en la categoría “Bastante insatisfecho” y un 1% en “Muy insatisfecho”.

A continuación, se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con el trabajo y salario”.

### Satisfacción con el trabajo y salario

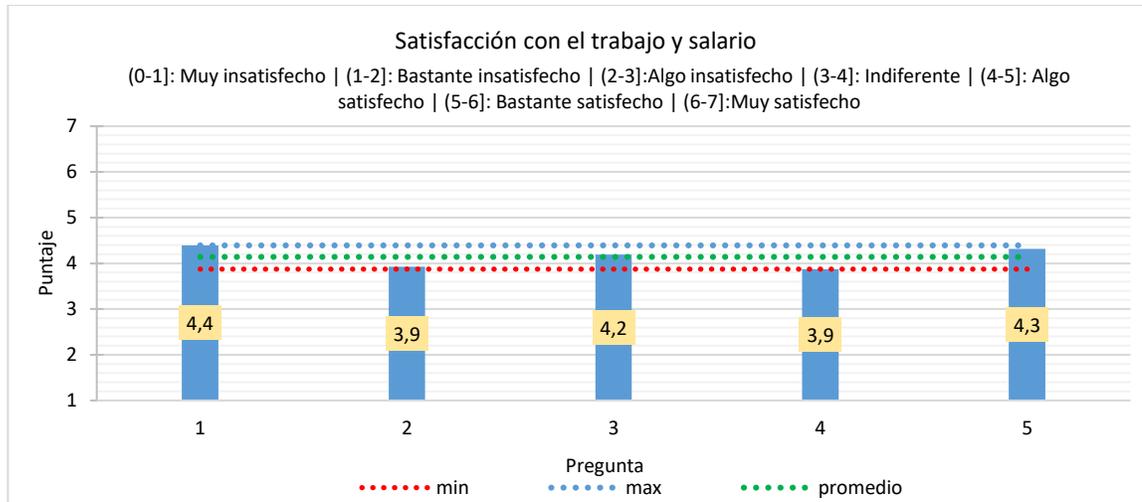


Gráfico N° 24. Elaboración propia

mínimo	3,8
máximo	4,3
promedio	4,1

En el presente gráfico se puede observar que las distribuciones de puntajes por pregunta en este eje se encuentran similares. La pregunta con mayor puntaje es la pregunta 1, con un puntaje de 4,4, situándose en la categoría “Algo satisfecho”. La anterior categorización también se logra dar con la pregunta 5, pues con el puntaje 4,3 queda en la categoría “Algo satisfecho” y con la pregunta 3. En la pregunta 4 (3,9 puntos), y en la pregunta 2 (3,9 puntos) la categoría que corresponde es “Indiferente”.

El puntaje mínimo en este eje es de 3,8 puntos, seguido de un 4,3 puntos como máximo, y un promedio de 4,1.

### **Eje número 6: Satisfacción con la participación en grupo**

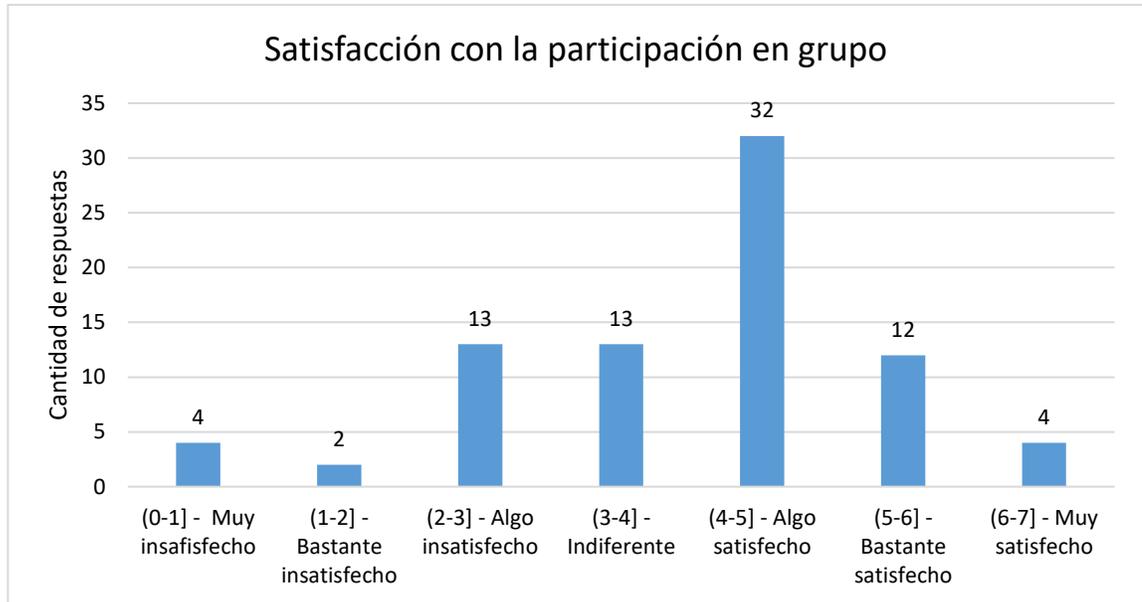


Gráfico N°25. Elaboración propia

En el presente histograma se puede observar que la mayoría de respuestas se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”. También se observa que 13 funcionarios se encuentran en la categoría “Indiferente”, 13 en la categoría “Algo insatisfecho”. Luego se observa que, 12 funcionarios se encuentran en la categoría “Bastante satisfecho”, 4 se encuentran en “Muy satisfecho”, 4 funcionarios en “Muy insatisfecho” y 2 en “Bastante insatisfecho”.

A continuación, se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 6.

**Puntaje promedio por eje: "Satisfacción con la participación en grupo"**

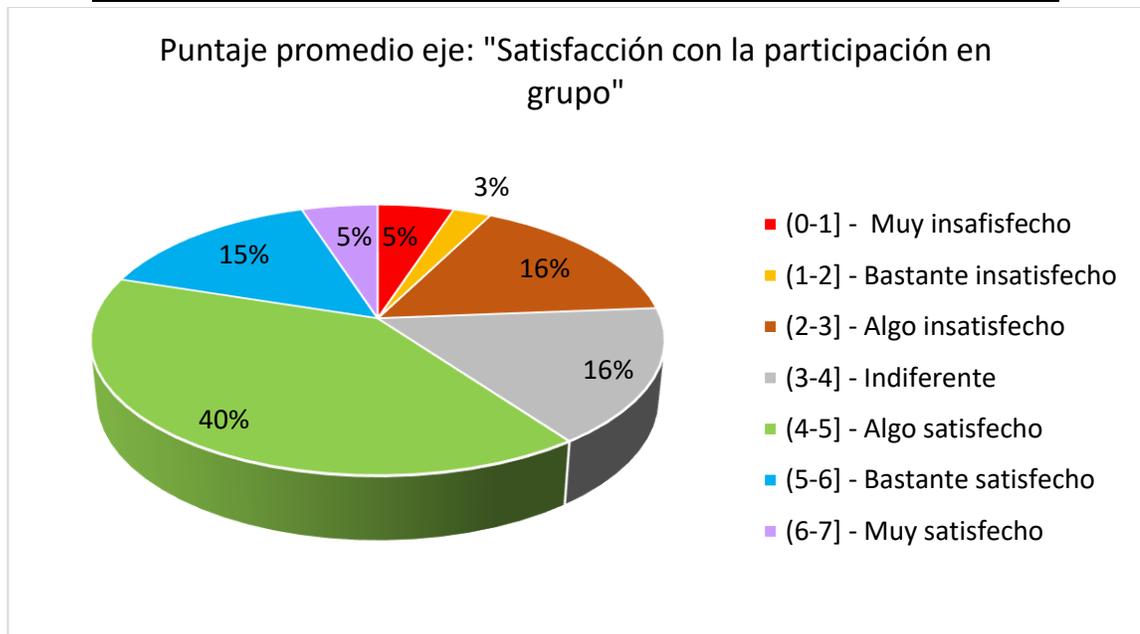


Gráfico N°26. Elaboración propia

En el presente gráfico circular se puede apreciar que el 40%, se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”, un 16% se encuentra dentro de la categoría “Indiferente”, un 16% en “Algo insatisfecho”. Un 15% se encuentra en la categoría “Bastante satisfecho”, mientras que un 5% se encuentra en la categoría “Muy satisfecho”, un 5% está en la categoría “Muy insatisfecho”. Y finalmente un 3% se ubica en la categoría “Bastante insatisfecho”.

A continuación, se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con la participación en grupo”.

### **Satisfacción con la participación en grupo**

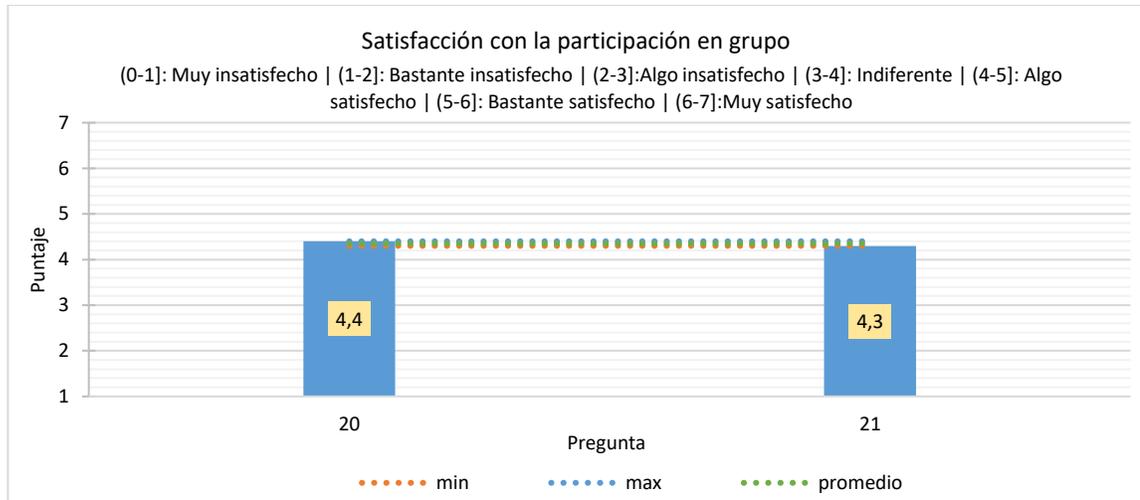


Gráfico N° 27. Elaboración propia

mínimo	4,3
máximo	4,4
promedio	4,3

En el presente gráfico se muestra que en la pregunta 20 y 21 están dentro de la misma categoría, ya que la diferencia es por un decimal, por ende se encuentran en la categoría “Algo satisfecho”. El puntaje mínimo para este eje fue de 4,3 puntos, mientras que el máximo fue de 4.4 puntos. El promedio fue de 4,3.

### **Eje número 7: Satisfacción con la supervisión**

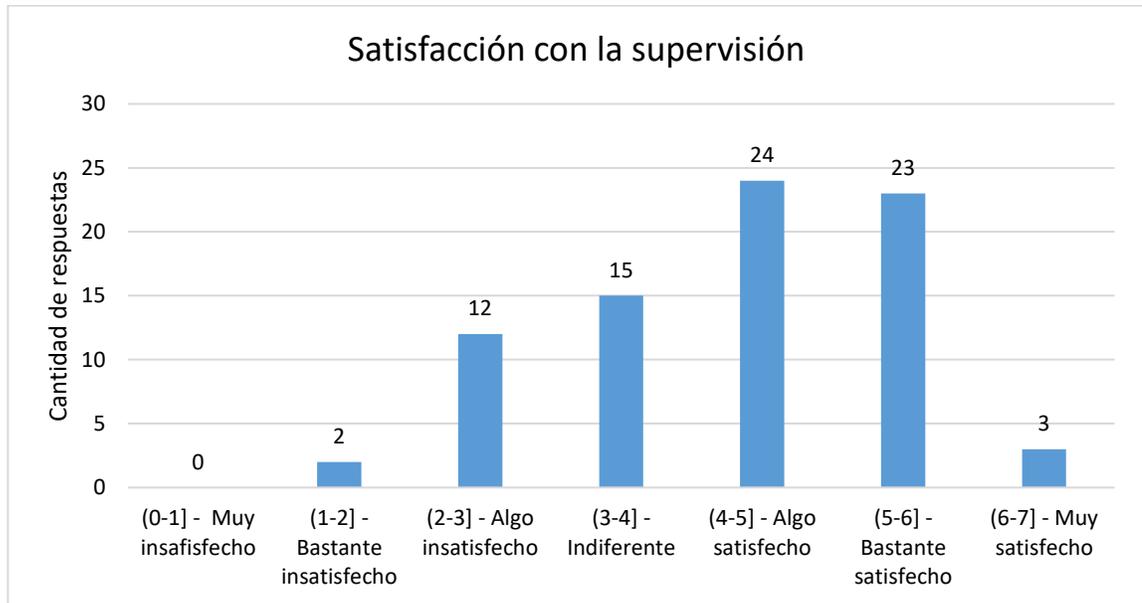


Gráfico N°28. Elaboración propia

En el presente histograma se puede observar que la mayoría de respuestas se encuentra en la categoría “Algo satisfecho” con 24 funcionarios. Se observa también que 23 funcionarios se encuentran en la categoría “Bastante satisfecho”, 15 se encuentran en la categoría “Indiferente”. Luego se observa que, 12 funcionarios se encuentran en la categoría “Algo insatisfecho”, 3 en la categoría “Muy satisfecho”, 2 se encuentran en “Bastante insatisfecho”, y 0 funcionarios en “Muy insatisfecho”.

A continuación, se muestra un gráfico circular en donde se presenta el porcentaje de funcionarios que se encuentran dentro de cada categoría para el eje número 7.

**Puntaje promedio por eje: "Satisfacción con la supervisión"**

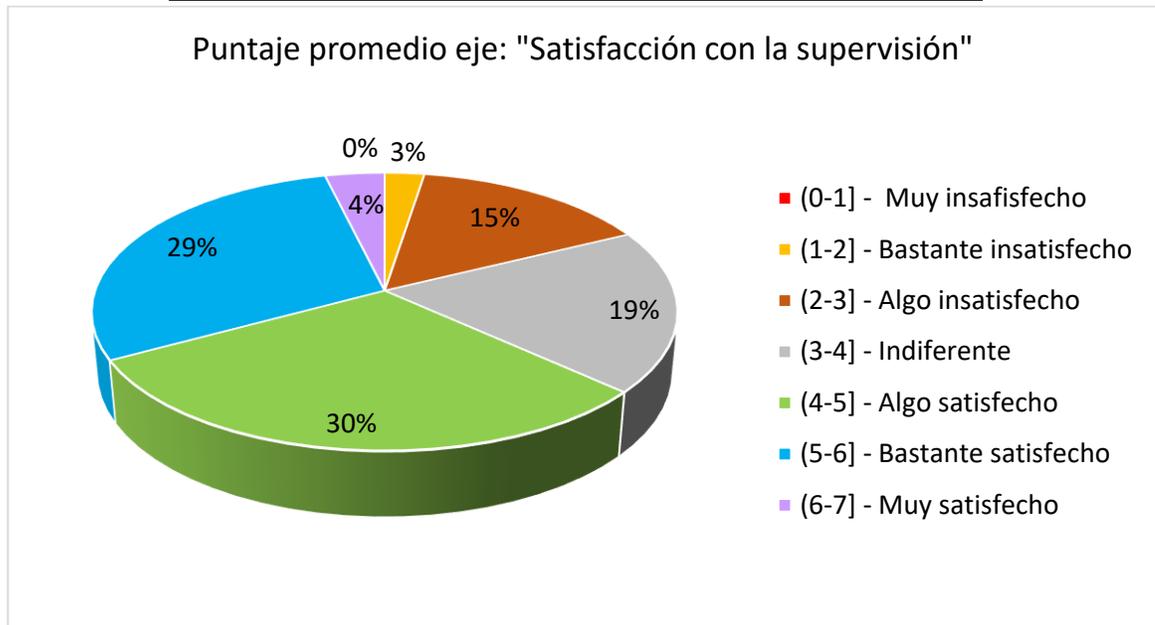


Gráfico N°29. Elaboración propia

En el presente gráfico circular se puede apreciar que el 30% se encuentra en la categoría “Algo satisfecho”, un 29% se encuentra dentro de la categoría “Bastante satisfecho”, un 19% en “Indiferente”. Un 15% se encuentra en la categoría “Algo insatisfecho”, mientras que un 4% se encuentra en la categoría “Muy satisfecho”, un 3% está en la categoría “Bastante insatisfecho” y 0% en “Muy insatisfecho”.

A continuación, se muestra el gráfico de acuerdo a las preguntas pertenecientes al eje “Satisfacción con la supervisión”.

### Satisfacción con la supervisión

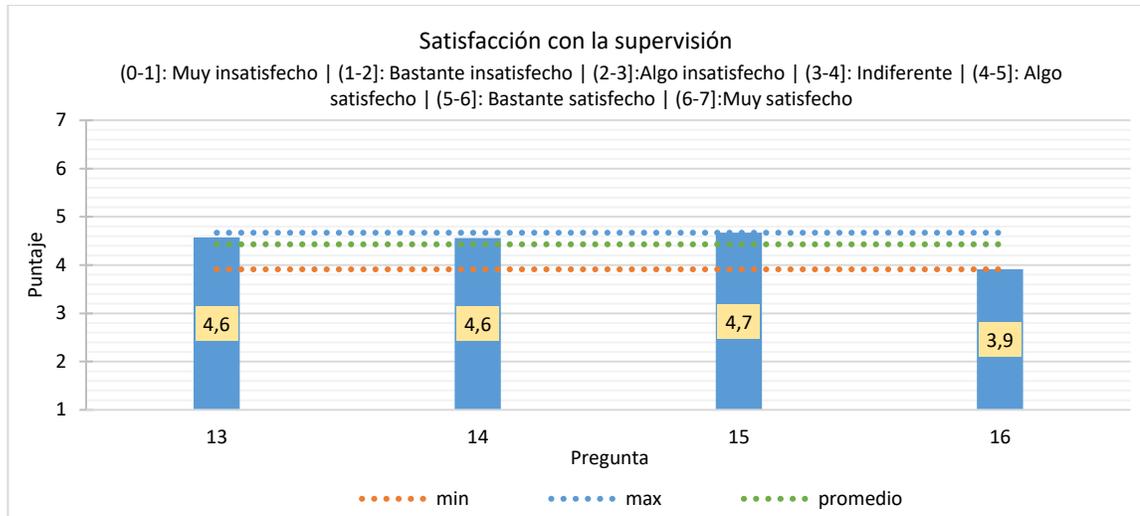


Gráfico N° 30. Elaboración propia

mínimo	3,9
máximo	4,6
promedio	4,4

En el presente gráfico, se observa que la pregunta con mayor puntuación es con la pregunta 15, obteniendo 4,7 puntos, situándose en la categoría “Algo satisfecho”. Luego, la pregunta 13 y 14 obtuvieron un puntaje similar, de 4,6 puntos, situándose también en la categoría “Algo satisfecho”, mientras que en la pregunta 16 los funcionarios obtuvieron un puntaje de 3,9, estando clasificado en “Indiferente”. El mínimo fue de 3,9 puntos, mientras que el máximo fue de 4,6 puntos. El promedio fue de 4,4 puntos.

## **7. Conclusiones y reflexiones**

A partir de la investigación realizada, es posible mencionar que el trabajo de los funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva Santiago Uno, específicamente de la planta II la mayoría posee grado de gendarme segundo y gendarme primero. En los 80 trabajadores encuestados hay una gran mayoría que tiene entre 22 y 30 años de edad, según el gráfico “rango etario” presentado en las características de la muestra, existiendo un bajo porcentaje de personas que tienen mayor edad. La mayoría de los funcionarios recibe un sueldo de entre 400.000 y 800.000, con un porcentaje de 75%, según el gráfico “nivel de remuneración” y sólo un 4% recibe entre 200.000 y 400.000.

La mayoría, al ser jóvenes llevan dentro de la Institución entre 4 a 8 años de servicio, con un 41%, según el gráfico “años de servicio”, mientras que un 1% lleva más de 20 años en la Institución. Referente a la satisfacción laboral global, según puntaje total del cuestionario, arrojó que un 43% de la población encuestada se siente “Algo satisfecho” con relación a su trabajo, seguidamente de un 35% que se manifiesta “Indiferente”, posteriormente un 12% se considera “Algo insatisfecho”, seguido de un 5% que se manifiesta “bastante satisfecho”, luego un 4% señala estar “Bastante insatisfecho” y finalmente un 1% “Muy satisfecho”. Lo anterior puede ser posible debido a que tienen satisfacción con la supervisión en su trabajo, donde fue el eje que tuvo mayor nivel de satisfacción, arrojando un puntaje promedio de 4,45 quedando en la categoría “Algo

satisfecho”, seguido de la participación en grupo. Pero a su vez, la variable con la que menos perciben satisfacción es con el desarrollo profesional, quedando en la categoría “Algo insatisfecho” con una puntuación de 2,72 puntos para este eje, seguido de las condiciones que tienen actualmente en su lugar de trabajo.

El cuestionario de satisfacción laboral fue dividido por siete ejes como se ha mencionado anteriormente, lo cual permitió tener información relevante acerca de distintas variables, de las cuales se desprende que, en el eje que existe mayor satisfacción laboral está relacionado con la supervisión, marcando diferencias en relación a los otros ejes existentes, que se logra observar en el gráfico “puntaje promedio de satisfacción por eje”. El eje mencionado anteriormente, es relevante, debido a que los Gendarmes constantemente deben ser supervisados, debido a su trato directo con las personas privadas de libertad, debiendo informar cada situación o evento que suceda dentro de los módulos a quien esté de jefe del turno. En este sentido se deben informar las entradas y salidas a las citas con los abogados, la recepción adecuada de medicamentos para cada interno, tener control del patio, supervisión y resguardo en el horario de visitas, realizando informes diarios de lo que ocurre dentro del módulo carcelario, y en este sentido perciben sentirse algo satisfechos, pues existe un control riguroso dentro de la Institución, lo que a su vez también puede dar cuenta de la importancia que tiene lo anterior para los funcionarios, ser supervisado, seguir instrucciones y reglas de manera exacta, para no cometer alguna equivocación.

En contraste con el eje que presenta menor satisfacción el cual refiere al desarrollo profesional, fue posible evidenciar que las posibilidades de ascenso dentro de la Institución son poco frecuentes. En este sentido y considerando que en nuestra hipótesis, se señala que los funcionarios de Gendarmería de la planta II del Centro de Detención Preventiva perciben que la menor satisfacción es con las oportunidades de ascenso, debido a las manifestaciones que se ha dado a conocer a través de los medios de comunicación fue posible inferir que existe descontento, por ende poca satisfacción con las posibilidades de ascenso, donde finalmente queda plasmado en la puntuación promedio por eje, que es el que se encuentra más bajo.

La anterior hipótesis mencionada se cumple, ya que en el transcurso de nuestra investigación, al identificar la variable con menor satisfacción se analizó la distribución de respuestas de esta, observándose que la mayoría, es decir, 25 personas que contemplaron pregunta 11 y 12 se perciben indiferentes con las oportunidades de formación que le ofrece la Institución y bastante insatisfechos con las oportunidades de ascenso que estos tengan dentro de ella.

Al percibirse “algo satisfechos” con el trabajo y el salario (demostrado en el gráfico puntaje promedio por eje) se puede deber a que al entrar a la Institución la mayoría de los funcionarios encuestados buscan estabilidad económica para poder sustentarse a ellos mismos y a sus familias, también esto se debe a las pocas posibilidades de estudios a las que pudieron optar, lo anterior se pudo rescatar a partir de conversaciones que

podimos tener con ellos. En esta misma línea, los resultados que arrojaron nuestro estudio se puede inferir que la necesidad económica de las personas que optaron por entrar en esta Institución era bastantes necesarias, lo que trae consigo como consecuencia de hoy en día que los funcionarios se sientan entre indiferentes y algo satisfechos en relación a su trabajo como lo presenta el gráfico “Puntaje promedio total” donde el promedio fue de 88,8 de nuestra muestra en la planta II, debido a que tienen remuneración estable, con la cual pueden subsistir y llevar una vida económicamente sin mayores inconvenientes. Al comentarnos dicha información, lo describen como una oportunidad para tener mayores ingresos, y que les ayuda seguir creciendo como profesionales. Muchos de ellos comentaban que desearían seguir estudiando, ya que al momento de tener un título profesional la remuneración subía considerablemente siendo este ejercido o no.

En la actualidad, se observa que hay grandes manifestaciones que han desembocado los funcionarios, demostrando un descontento con la Institución, pues no se está desarrollando la posibilidad de ascender, mientras que las condiciones de trabajo tampoco cambian, lo que es un factor que influye en cuanto a la percepción que estos puedan tener, por ejemplo existe indiferencia, en el eje “Satisfacción con las condiciones de trabajo”, con una tendencia inclinada a sentir algo de insatisfacción para dicho eje, que se observa con mayor detalle en el gráfico N° 13 y también en el gráfico N° 15, que contempla las preguntas para ese eje, como lugar de trabajo, limpieza, higiene, temperatura y salubridad en relación a cómo percibe esto el trabajador.

Los funcionarios de Gendarmería, al estar directamente en contacto con las personas privadas de libertad y durante gran parte de horas al día, pueden adquirir conductas similares a estas, lo que trae consigo ciertas desventajas a la hora de desenvolverse en la sociedad, por adquirir jergas que no todos logran comprender, como el COA. También cabe mencionar que los funcionarios de Gendarmería, arriesgan su vida constantemente, al compartir módulos con personas privadas de libertad, las cuales diariamente fabrican armas artesanales, para defenderse de grupos con los cuales pueden tener disputas surgidas dentro del centro penitenciario, como también provenientes del exterior y para agredir a los funcionarios. Los trabajadores están obligados a detener riñas que se formen dentro de los módulos penitenciarios, arriesgando su vida, puesto que cuentan con dos uniformados por módulos de 400 imputados.

Lo anterior, se transforma en un factor de riesgo para el funcionario penitenciario, el cual brinda la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño o bien pierda su vida.

Siguiendo con los factores de riesgo, se pudo analizar en los funcionarios que trabajan en el C. D. P. Santiago Uno es reflejo de lo que se observa a modo general en los otros recintos penitenciarios, en consecuencia, se han conformado grupos de manifestantes que se unen para luchar por mejores condiciones, quedando evidente con el paro nacional, que se desarrolló el 5 de noviembre tras el fracaso de negociación con el actual gobierno, pues dentro de sus peticiones se encuentra mejoras en la escala de ascensos, ampliación de la carrera funcionaria, mayor dotación de personal y construcción de

nuevas cárceles, esto según 24hrs Noticias. Dichas peticiones están relacionadas con la insatisfacción que tienen en ciertas áreas y que quedan visibles en las respuestas al cuestionario de satisfacción laboral.

Son entonces las variables mencionadas anteriormente y que se pueden observar en la presentación de resultados, los que finalmente influyen en la percepción de satisfacción laboral que los trabajadores tengan respecto a su trabajo.

Debido a la experiencia que se pudo tener en el trabajo de campo, se pudo conocer que si bien, los primeros años son bastante extensos y explotadores según ellos, es importante destacar que los funcionarios en su mayoría siguen hasta los 20 años de servicio, debido a que con esa cantidad de años trabajados en la Institución pueden optar por una jubilación fija por todos los años que sirvieron a la Institución de Gendarmería de Chile, luego de estos 20 años si es que estudiaron una carrera obtienen un sueldo mayor al funcionario que no tiene un título profesional. Hay quienes llegan a los 30 años de servicio en la Institución y se retiran con un sueldo fijo para su vida lo cual los deja de cierta forma satisfechos, puesto que describen la labor del Gendarme como un trabajo agotador, y muy sacrificado, donde la variable “Satisfacción con el trabajo y salario” como se ha mencionado, se condice, por los motivos antes expuestos, que se sientan algo satisfechos.

A modo de conclusión de la presente investigación y lo observado en el Centro de Detención Preventiva Santiago Uno, se considera que el trabajo del Gendarme aún falta

mayor reconocimiento a nivel social, ya que se considera que existe una falta de información y/o de espacios que den a conocer la labor que realizan, pues el funcionario de Gendarmería tiene un rol dentro de la sociedad que es complejo, al trabajar con personas privadas de libertad, además de que existe una sobrepoblación en las unidades penales, lo cual hay que tener en consideración, puesto que se encuentran dos funcionarios por módulos custodiando a 400 infractores de ley según lo que se pudo obtener como dato al momento de realizar el trabajo de campo.

Se puede dar cuenta también que la labor del funcionario de Gendarmería se encuentra bajo los estereotipos y prejuicios de la sociedad chilena. Es importante recalcar que no cualquier persona podría realizar esta labor trabajando directamente con imputados, intervenir en riñas con armas blancas que fabrican los mismos imputados, los insultos, muertes, golpes, entre otros.

Las condiciones en las que trabajan los funcionarios de Gendarmería no son las más adecuadas ni aptas teniendo en consideración la labor que estos efectúan. En este sentido, es importante poder generar algún cambio en cuanto a sus condiciones, donde ha sido la misma agrupación de Gendarmes que ha manifestado exigir ciertas peticiones. En este sentido, es importante poder conocer la satisfacción de percepción laboral que estos tengan, para así poder dar cuenta, sobre cómo perciben ellos ciertas características de su trabajo para poder emplear algún proyecto que de cuenta las fortalezas y

debilidades que está teniendo la Institución de Gendarmería hoy en día, lo que a su vez, podría ayudar a prevenir posible estrés en los trabajadores.

Por otro lado, al momento de realizar la búsqueda teórica, nos dimos cuenta que en Chile se cuenta con pocos estudios sobre el área penitenciaria en relación a la percepción de satisfacción laboral el funcionario de Gendarmería. La revisión de la teoría revisada arrojó estudios sobre el estrés laboral en funcionarios penitenciarios, esta es una consecuencia importante que influye en la satisfacción laboral de los funcionarios de Gendarmería. Según Sánchez (2011) el estrés dentro del contexto laboral es un problema, el cual tiene consecuencias tanto personales, económicas y sociales en su trabajo.

Uno de los resultados sobre el estudio del estrés laboral de Cárdenas (2012) arrojó que la prevalencia de estrés laboral se presentaba en un 28,3% de la población encuestada, este suceso llama la atención, puesto que hay una baja prevalencia obtenida en esta muestra, donde puede deberse a posibles condiciones donde sienten insatisfacción, posiblemente condiciones que hemos mencionado en este estudio. Si bien no investigamos el estrés laboral en los funcionarios de Gendarmería, sí hay una cierta relación, al ser una consecuencia de la insatisfacción laboral, lo cual influye directamente en la percepción que tenga el funcionario de su propio trabajo realizado en la Institución.

Con esta investigación se espera que se pueda seguir investigando sobre el trabajo en la Institución de Gendarmería, ya que la presente investigación no generalizó, pues se

describió un problema en sólo en la población de Gendarmería de la planta II, por esto sería un gran complemento que se siga desarrollando estudios sobre percepción de satisfacción que posibiliten proyectos para resolver ciertas condiciones laborales que están aquejando a los funcionarios de manera general, y a su vez, poder reforzar ciertas características que sí puedan generar aceptación por parte de los trabajadores, a su vez, y como se mencionó anteriormente, que se pueda lograr dar indicios de cómo poder prevenir el estrés en quienes trabajan con personas privadas de libertad dentro de la Institución de Gendarmería.

## 8. REFERENCIAS

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México. Editorial Paidós.
- Arcila, A., Buriticá, L., Castrillón, J., Robledo, L. (2004). Paradigmas y modelos de investigación. Guía didáctica y módulo. Fundación Universitaria Luis Amigó, Facultad de educación. 2 edición, 2004. Colombia.
- Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios. 28 de Junio de 2018. *Noticias: Se ha hecho justicia, el sargento Héctor Palma queda en libertad absoluta y sin medidas cautelares, luego de que la 2da sala de la corte de apelaciones de Santiago revertirá la resolución judicial del 7mo. juzgado de garantía de Santiago*. Chile. Recuperado de <http://anfup.cl/?cat=1>
- Bedregal, P., Besoain C., Reinoso, A., y Z, Tamara. (2017). *La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud*. *Revista médica de Chile*, 145(3), 373-379. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017000300012>
- Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa, epistemología, metodología y aplicaciones*, 2º. Ed. Bogotá: El Manual Moderno.
- Barra, J. y Sotelo, R. (2016). *Síndrome del 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*. Tesis de pregrado. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago.
- Bringas-Molleda, C., Fernandez-Muñiz, A., Alvarez-Fresno, E., Martínez-Cordero, A., Rodríguez-Díaz, J. (2015). *Influencia del síndrome Burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios*. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-06202015000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202015000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Díaz, Laura; García, Hernández & Ruiz. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. médica*. Scielo. vol.2, n.7, pp.162-167.

- Cáceres, P. (2003). *Análisis Cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable*. Revista de la Escuela de psicología. Vol 2. 53-82. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/3/3>
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Parte II. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. España. Biblioteca Comillas.
- Cárdenas, P. (2012). *Estrés Laboral: Modelo Desequilibrio esfuerzo- recompensa en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur*. Tesis de pregrado. Universidad de Chile. Santiago.
- Marino, B. (2007). El mercurio online. “*Presidenta Bachelet inaugura cárcel concesionada de Santiago*”. Recuperado en <https://www.emol.com/noticias/nacional/2007/01/29/244018/presidenta-bachelet-inauguro-carcel-concesionada-de-santiago.html>
- Escuela de Gendarmería de Chile. *Formación*. Recuperado de <http://www.escueladegendarmeria.gob.cl/>
- Fernández Núñez, L.(2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? Institut de Ciències de l'Educació. Barcelona. Recuperado <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Flores, M. (2004). “*Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa*”. Volumen 5.
- García, D.,(2010) Satisfacción Laboral. *Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Garrido, P., Ansoleaga, E., Tomicic, A., Domínguez, C., Castillo, S., Lucero, C. y Martínez, C. (2013). *Afecciones de Salud Mental y el Proceso de Retorno al Trabajo: Una Revisión Sistemático*. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 105-113.

- Giacomozzi, A., Muñoz, C. y Hadi, P. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- González. A. (2016) Artículo Bío Bío Chile: *Gendarmes suicidas: la otra lucha a muerte al interior de las cárceles chilenas*. Recuperado de <http://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2016/10/13/gendarmes-suicidas-la-otra-lucha-a-muerte-al-interior-de-las-carceles-chilenas.shtml>
- González. V. (2018) Artículo de Bío Bío Chile: *Gendarmes se encadenan a edificio Institucional: Acusan ser criminalizados por apremios*. Recuperado de <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-de-la-araucania/2018/06/24/paulsen-califica-de-pirotecnia-judicial-la-querella-presentada-en-su-contra-por-davalos.shtml>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Henríquez, H y Riquelme, V. (2006). Departamento de Estudio Dirección del trabajo. *El empleo desprotegido de Chile*. Santiago.
- Hernández, R. Fernández., Baptista. (2010). Metodología de la investigación. México.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos, (2013). Estudio de las condiciones carcelarias en Chile. *Diagnóstico del cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos*. Chile.
- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar.
- Martínez- Salgado, C. (s.f). *El muestreo en investigación cualitativa . Principios básicos y algunas controversias*. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Recuperado de

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

- Moreno, J, Zúñiga Y.(2015). *Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto*. Tesis de grado. Universidad de Nariño.
- Molina, T. (2018). 1 de mayo de 2018. *Defensoría Penal defiende denuncias contra gendarmes ante críticas: La norma nos obliga*. Recuperado de <http://www.emol.com/noticias/Nacional/2018/05/01/904209/Defensoria-Penal-defiende-denuncias-contra-gendarmes-La-norma-obliga.html>
- Núñez, M. (s.f). “Diseño de investigación en Psicología”. Universidad de Barcelona. Recuperado en [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20322/1/Dise%C3%B1o\\_de\\_investigaciones.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20322/1/Dise%C3%B1o_de_investigaciones.pdf)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pérez, S. (2011). *Satisfacción laboral, una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador*. Maestría en psicología organizacional y gerencial. Universidad Abierta Interamericana.
- Puente Alto al día . 28 de junio de 2018. *Las magras pensiones de los gendarmes de Puente*. Recuperado de <http://puentealtoaldia.cl/2017/06/28/las-magras-pensiones-de-los-gendarmes-de-puente/>
- Puelles, Casenave. (2009). *Exigencia y carga emocional del trabajo policial: La intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas*. Vol. 9. pp. 171-196. Recuperado el 21 de <http://masterforense.com/pdf/2009/2009art8.pdf>
- Ramos,C(2015). Los paradigmas de la investigación científica. Universidad de las Américas.
- Real Academia Española (2018). *Significado de satisfacción*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCxk>

- Sánchez, F(2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Tesis de pregrado. Universidad Abierta Interamericana.
- Tamayo, P. (s.f) *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal*". Universidad de Granada. Tesis doctoral. Universidad de Granada.
- Trebilcock, A (2013). *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. (p.48). Alteridades. Recuperado de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015). "*Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*". Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

## **9. ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **Consentimiento Informado**

En el presente documento se le brinda a usted información relacionada al trabajo de investigación titulado “Percepción de satisfacción laboral en funcionarios de Gendarmería de la planta II en la cárcel Santiago Uno durante el 2018” con el objetivo de ayudarlo a tomar la decisión de participar en este estudio al cual se le está invitando. También se mencionan las condiciones bajo las cuales se recabará y resguardará la información proporcionada por usted.

La información será recabada mediante un cuestionario que evalúa el nivel de percepción de satisfacción laboral dirigida a funcionarios de la planta II. Tanto la información obtenida como los resultados y conclusiones de este estudio serán resguardados en la Escuela de Psicología de la Universidad Católica Silva Henríquez de manera confidencial y anónima.

Las conclusiones y resultados pueden servir para estudios ulteriores que estén relacionados con el objetivo del estudio. De ser requerido esto, se realizará un nuevo consentimiento para su autorización. Si usted lo desea, podrá tener acceso a los resultados de este estudio.

Su participación en la investigación presenta un beneficio para la sociedad, dando a conocer cómo los funcionarios de la Institución perciben la satisfacción en su trabajo, así como también permitirá identificar factores influyentes y de qué manera contribuyen en dicha percepción. Es un tema relevante y contingente en nuestra sociedad, motivo por el cual es de nuestro interés estudiarlo.

Respecto a los costos que significa el estudio no se realizará compensación monetaria para usted, pero sí asumimos como equipo los costos necesarios para poder llevar a cabo el cuestionario.

Como participante, tiene el derecho a retirarse u oponerse al ejercicio académico cuando usted lo estime conveniente y necesario, sin necesidad de justificación y sin que represente ningún tipo de perjuicio para usted.

En la eventualidad de que ocurra algún daño o perjuicio sufrido como consecuencia derivada de su participación en el estudio, como investigadoras asumimos la responsabilidad de este.

Al firmar este documento, usted como participante acepta estar informado y comprender la totalidad de la información entregada, así como también entrega su consentimiento para el uso de la información que usted proporcione voluntariamente para el desarrollo de la investigación anteriormente mencionada.

El presente documento es firmado en duplicado, quedando una copia en poder del equipo de investigación y otra en su poder como participante.

Ante cualquier duda o consulta puede contactarse con la estudiante Bárbara Cortés Paredes cuyo correo electrónico es bcortesp@miucsh.cl.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del participante

Investigadoras responsables

Bárbara Cortés \_\_\_\_\_  
Josefa Nilo \_\_\_\_\_  
Camila Paredes \_\_\_\_\_  
María José Olmedo \_\_\_\_\_

## Anexo 2



SAFETY PSYCHOLOGY  
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT  
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD  
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Meliá / José M. Peiró  
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

### ***Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*** ***J.L. Meliá y J.M. Peiró(1998)***

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos, no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera “residencias de verano” y en su Institución no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, “4 indiferente”.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>El salario que usted recibe.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La temperatura de su lugar de trabajo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Las oportunidades de ascenso que tiene.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su Institución.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
<i>La forma en que se da la negociación en su Institución sobre aspectos laborales.</i>	<b>Insatisfecho</b> Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	<b>Indiferente</b> Algo 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/>	<b>Satisfecho</b> Bastante Muy 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

## Datos Descriptivos

a) ¿Cuál es su ocupación/cargo? Describa brevemente.

---

---

b) ¿Cuál es su grado? \_\_\_\_\_

c) Edad: \_\_\_\_\_

d) Nivel Educativo:

Enseñanza Básica Incompleta

Enseñanza Media Incompleta

Enseñanza Básica Completa

Enseñanza Media Completa

Enseñanza Superior

Posgrado

Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

e) Años de servicio en la Institución: \_\_\_\_\_

f) Turno de trabajo: \_\_\_\_\_

g) Señale el nivel de su remuneración:

Menos de 200.000

Entre 200.000 y 400.000

Entre 400.000 y 800.000

Entre 800.000 y 1.200.000

h) ¿Qué cantidad de horas le dedica a su trabajo semanalmente? \_\_\_\_\_

i) ¿Cuál es su antigüedad en esta unidad? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_

*Muchas gracias por su colaboración.*