

# DESGASTE EMOCIONAL EN OFICIALES POLICIALES Y PROFESIONALES ENTREVISTADORES LEY N° 21.057. PRIMER DIAGNÓSTICO NACIONAL AÑO 2023

EMOTIONAL BURNOUT IN POLICE OFFICERS AND PROFESSIONAL INTERVIEWERS  
LAW NO. 21,057.  
FIRST NATIONAL DIAGNOSIS IN 2023

CAROLINA SOTELO MOYANO  
POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE



## RESUMEN

El rol del entrevistador profesional surge a partir del año 2018 a través de la promulgación de la Ley 21.057, la que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad que han sido víctimas de delitos sexuales y otros delitos violentos, cuyo principal objetivo es la prevención de su victimización secundaria. Los funcionarios policiales y profesionales que cumplen el rol de entrevistador/a a nivel nacional, están permanentemente expuestos a un desgaste emocional, ya que se dedican a obtener los relatos de niños, niñas y adolescentes víctimas y/o testigos, lo que, a la vez, se suma a las labores propias de sus Unidades Operativas. El objetivo de la presente investigación fue determinar la presencia de desgaste ocupacional o burnout en los funcionarios que ejercen la labor de entrevistador en la Policía de Investigaciones de Chile, con la pretensión de generar discusiones respecto a la integración de nociones de autocuidado en salud mental en los planes de formación de estos profesionales y de policías en general.

## PALABRAS CLAVE

Rol del entrevistador, Ley 21.057, desgaste ocupacional, síndrome de burnout, rol preferente.

## ABSTRACT

The figure and role of the interviewer emerged in 2018 through the enactment of Law 21.057, which regulates video-recorded interviews and other protection measures for minors who are victims of sexual crimes and other violent crimes, the main objective of which is to prevent their secondary victimization. Police officials and professionals who fulfill the role of interviewer at a national level are permanently exposed to emotional exhaustion, due to the interviews to children and adolescents who are victims and/or witnesses, a job that is added to the normal workload at their Operational Units. The objective of this investigation was to determine the presence of emotional exhaustion or burnout in the officials who carry out the job of interviewees in the Investigative Police of Chile, with the intention of generating discussions regarding integrating notions of self-care in mental health and the development of training plans for interviewers as well as in the training of police officers in general.

## KEYWORDS

Role of the interviewer, Law 21,057, Emotional burnout, Burnout Syndrome, preferred role.

Fecha de recepción: 16 de agosto de 2023.

Fecha de aceptación: 29 de septiembre de 2023.

## Introducción

Para contextualizar el objetivo principal de la presente investigación respecto al desgaste emocional frente al rol del entrevistador, en el año 2018, en Chile, es promulgada la Ley 21.057, que regula las «entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales [...], con el objeto de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de delitos» (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018).

La ley mencionada, establece por entrevista investigativa videograbada a la diligencia que se desarrolla durante una investigación penal, realizada por un entrevistador o entrevistadora —previamente formado y especializado, y designado por un fiscal—, en una sala especialmente acondicionada para ello. Su objetivo principal será recoger el relato del niño, niña o adolescente (NNA), buscando afectar lo menos posible a quien entrega la declaración y procurando evitar su exposición reiterada e injustificada a otras diligencias que busquen establecer la ocurrencia de los hechos denunciados y de la participación criminal (Ley 21.057, artículo 2). Durante el proceso, se garantiza el principio de velar por el interés superior de los NNA, resguardando su integridad psíquica y física antes, durante y después de su participación en una entrevista investigativa videograbada o declaración judicial.

La Ley 21.057 indica que hay dos instancias para la atención de niños, niñas y adolescentes víctimas y/o testigos de delitos sexuales y violentos. La primera de ellas es la entrevista investigativa videograbada, la cual es concebida como una de las diligencias adoptadas por el Ministerio Público en la fase investigativa; y la segunda, la declaración judicial, que es un procedimiento de la fase de judicialización del caso. En ambas instancias, los niños, niñas o adolescentes deberán ser entrevistados por personal que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Tener formación especializada en metodologías y técnicas de entrevista investigativa videograbada y declaración judicial.
2. Contar con la debida acreditación y encontrarse en el registro de entrevistadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Decreto 471, 2018).

El entrevistador o entrevistadora es quien, durante una entrevista grabada, facilita la obtención de un relato de un niño, niña o adolescente. Además, el entrevistador es quien define y formula, de una manera sencilla y precisa, las preguntas para que la víctima o testigo de cuenta de los hechos. Así también, cumple con el rol de intermediario, ya que facilita la obtención de una declaración judicial de parte del NNA, al traspassarle las preguntas (al niño, niña o adolescente) señaladas por parte del juez de garantía durante el juicio o la prueba anticipada, según corresponda (Ley 21.057, artículo 2).

Las agresiones sexuales, y en general los delitos violentos, son un problema complejo y diverso que puede tener un impacto significativo en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes, y que puede causar daños profundos en su personalidad al llegar a ser adultos. Se trata de un evento traumático que afecta lo biopsicosocial, y puede tener consecuencias psicológicas negativas a corto y largo plazo (Echeburúa y Guerricaechevarría, 2005).

En los últimos veinte años, las investigaciones han revelado que las personas que brindan apoyo a las víctimas de eventos traumáticos también son vulnerables y corren el riesgo de experimentar trastornos de estrés traumático y síntomas negativos que afectan

su desempeño profesional, de manera similar a como lo experimentan las propias víctimas (Valent, 2002 en Araya y Villena, 2013).

Además, como lo señala Stamm (2010), otros fenómenos podrían influir en la aparición de un agotamiento generalizado, por ejemplo, las condiciones laborales, la sobrecarga de trabajo, la organización de las tareas en los trabajadores, entre otras.

En el año 2013, el Ministerio de Salud desarrolló el Protocolo de Vigilancia respecto a los riesgos psicosociales a que se ven expuestos los trabajadores en nuestro país. En este documento se indica que el estrés por el trabajo, la organización de la carga laboral y el clima organizacional han sido consideradas variables trascendentales para un buen manejo del bienestar del trabajador.

En este contexto, estudiar y comprender el desgaste emocional en los funcionarios policiales que entrevistan a víctimas es crucial para implementar estrategias de apoyo adecuadas a nivel institucional. Esto incluye: formación respecto al manejo del estrés, apoyo psicológico, supervisión clínica regular y la promoción de una cultura organizacional que fomente el autocuidado y la comunicación abierta sobre las experiencias emocionales en la práctica. El agotamiento emocional de los funcionarios puede tener un impacto negativo significativo en su salud mental y en su desempeño laboral, lo que, a su vez, puede afectar la calidad del apoyo que brindan a las víctimas (Arón y Llanos, 2004).

En este sentido, este trabajo, tiene como objetivo principal indagar sobre la presencia (o no) de desgaste emocional en los entrevistadores y las entrevistadoras de la Policía de Investigaciones de Chile. La investigación pretende ser una primera aproximación a un diagnóstico inicial nacional relacionado a la salud mental de los entrevistadores. Además, se pretende aportar al generar reflexiones sobre la integración de nociones de autocuidado en salud mental en la formación policial, y fortalecer el rol preferente de los entrevistadores, tal como lo establece la Ley 21.057.

## Marco de referencia

### SÍNDROME DE BURNOUT

En términos generales, el burnout se ha definido como una respuesta a un estrés emocional crónico (Maslach y Jackson, 1981; Morales et. al., 2003, en Araya y Villena, 2013). Desde los años setenta el síndrome de burnout o de desgaste ocupacional —que literalmente se puede traducir como «estar quemado»— ha sido tema de interés en el mundo académico y clínico, debido a que este desgaste en lo laboral ha interferido en el adecuado funcionamiento de los trabajadores.

Este término describe el estado mental de un trabajador que tiene la impresión de estar desgastado por el trabajo, experimentando desgano, falta de energía vital, motivación disminuida, irritabilidad, agresividad y desmoralización, entre otros síntomas vinculados a sus funciones o las condiciones de su trabajo (Aguirre, 2009, citado en Werner 2010). Más aun, la presencia de estos malestares de naturaleza somática, afectiva y conductual como reacción ante el estrés laboral, pueden persistir incluso después de periodos de descanso (Torres, 2020).

Autores vinculados a la psicología complementan esta descripción del desgaste laboral y señalan que se trata de un fenómeno social, es decir, existe una vinculación del

quehacer laboral con la relación con otros, ya sea usuarios, institución, jefatura y demás miembros del equipo (Arón y Llanos, 2001, Maslach et al., 2001 en Aguirre, 2009).

En la actualidad, una de las teorías ampliamente aceptadas para comprender este síndrome es la teoría multidimensional del burnout, desarrollada por Maslach en 1981 (Maslach y otros, 2001, citado en Aguirre, 2009). Esta teoría comprende tres componentes principales del burnout: i) agotamiento emocional, ii) despersonalización, y iii) realización personal.

El primero de ellos, el agotamiento emocional, implica sentirse agobiado y exhausto en términos de los propios recursos físicos, mentales y emocionales, lo que se manifiesta como la sensación de «no poder dar más de sí mismo» a quienes brinda atención. La despersonalización, por su parte, se refiere a la actitud negativa que el trabajador desarrolla hacia aquellos a quienes atiende, manifestándose en una respuesta fría, cínica, distante y excesivamente poco amigable. Finalmente, la realización personal se refiere a la percepción propia de competencia hacia la labor y de la sensación de éxito en el trabajo (Gil-Monte, 2005).

Giberti señala que cuando una persona recién comienza su carrera profesional en organizaciones que se ocupan de cuidar y proteger a las personas, la primera situación en la que se corre el riesgo de experimentar burnout es:

El ingreso en la actividad profesional incorporándose en diversas instituciones dedicadas a la atención, el cuidado y la defensa de los seres humanos, a partir de una ilusión redentora impulsada por la idealización de dicha práctica profesional (en Farkas y Santana, 2007: 79).

Cabe mencionar que el síndrome puede tener repercusiones tanto en el individuo como en la organización. A nivel personal, puede generar problemas emocionales, por ejemplo, ansiedad, sensación de impotencia, irritabilidad, sentimientos de alienación y una actitud negativa que se manifiesta en apatía, comportamiento agresivo, dependencia del alcohol o conflictos familiares. Además, pueden surgir síntomas físicos como trastornos cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, musculares y digestivos. A nivel organizacional, en cambio, el síndrome puede resultar en un aumento del ausentismo laboral, una tendencia creciente al abandono de empleados, y un incremento de los conflictos interpersonales, entre otros problemas (Gil-Monte, 2005).

Con respecto a patologías mentales asociadas al desgaste laboral del personal que se vincula con víctimas y sobrevivientes de delitos violentos, en el año 2000 el síndrome de burnout es declarado por la Organización Mundial de la Salud, como un factor de riesgo laboral, que puede afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso la vida de los trabajadores (Saborío, 2015).

#### IMPACTO PSICOLÓGICO, AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y FUERZA POLICIAL

En las últimas décadas, ha surgido un creciente interés por investigar el impacto psicológico que el trato con víctimas tiene en los profesionales que entregan ayuda (Arredondo, 2007; Morales, et. al., 2003, Valent, 2002, citado en Araya y Villena, 2013).

Se ha sugerido que el riesgo emocional es una parte intrínseca de aquellos trabajos que implican que las personas sean herramientas en la prestación de asistencia a otros. Esto

se debe a la necesidad constante de establecer vínculos con las personas a las que se ayuda, lo que implica responsabilidad sobre su bienestar (Sinclair, 2011). Además, se han identificado otros diagnósticos relacionados con el agotamiento laboral, como la traumatización vicaria, el estrés traumático secundario y la fatiga por compasión o empatía (Pereira, 2019). Estos diagnósticos reflejan diferentes formas en las que los profesionales que brindan ayuda pueden verse afectados emocionalmente debido a su trabajo.

La traumatización vicaria, se refiere a un tipo de estrés que se al exponerse un profesional —de manera visual o auditiva— a relatos o situaciones traumáticas vividas por otras personas. Esto puede resultar en distorsiones en la percepción y los sentidos del profesional (McCann y Pearlman, 1990, citado en Sassón, 2004). En otras palabras, el profesional puede experimentar un impacto negativo en su propia salud mental al escuchar o presenciar historias traumáticas de otras personas, lo que puede llevar a cambios en su manera de percibir y comprender la realidad.

Por su parte, el estrés traumático secundario, es un proceso en el cual la persona que observa el sufrimiento de una víctima, puede experimentar emociones y respuestas similares a las que la persona que está sufriendo está experimentando. Evidentemente este tipo de estrés puede generar una carga emocional significativa en el profesional (Moreno et. al., 2004).

Pintado (2018) ha estudiado la definición de varios autores de la fatiga por compasión o empatía, y llegó a concluir que todos coinciden en que se trata de un conjunto de síntomas que incluyen estrés, agotamiento y cansancio, derivados de la exposición constante al sufrimiento de otra persona, al mismo tiempo que existe un profundo deseo de aliviar ese sufrimiento.

En el ámbito de la fuerza policial, los estudios han relacionado el estrés con la labor policial debido a las características intrínsecas de su tarea, así como a factores organizacionales. Entre estos factores se incluyen: horarios irregulares de trabajo, escasas horas de sueño, largas jornadas laborales, una calidad deficiente en la alimentación y la exposición constante a situaciones de daño físico, violencia y agresión. Todos estos elementos se han asociado con el desarrollo del estrés laboral en los agentes de policías (Aaron, 2000; Alexander, 1999; Anshel, 2000; Paton y Violanti, 1999, citado en Torres, 2019). Por otra parte, se recalca que las condiciones laborales, como la carga y distribución del trabajo, son factores que pueden contribuir o dificultar el bienestar psicoemocional de los funcionarios policiales. Así las cosas, Manzoni y Eisner (2015) han establecido una conexión entre la profesión policial y una serie de problemas de salud vinculados al estrés laboral, al desgaste emocional o síndrome de burnout, entre ellos, trastornos del sueño, úlceras, enfermedades respiratorias, hipertensión, riesgo cardiovascular y trastornos digestivos. Asimismo, otros autores han señalado que los policías tienen una mayor incidencia de suicidio, abuso de sustancias, trastornos de ansiedad, depresión, violencia familiar y tasas elevadas de divorcio en comparación con otros grupos de profesionales (Blackmore, 1978, Kroes, 1976, Stratton, 1978).

#### LA FIGURA DEL ENTREVISTADOR EN LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE

La Orden General 2.594 del 2 de mayo de 2019, en su artículo 3 inciso primero, crea la figura del entrevistador en la Policía de Investigaciones de Chile, quien tiene como

función facilitar la obtención del relato de un niño, niña o adolescente, víctima o testigo de los delitos indicados en la Ley 21.057, mediante una entrevista videograbada, definiendo y formulando las preguntas que se realizan, con previa instrucción del Ministerio Público o de los Tribunales de Justicia, según corresponda. A su vez, en el numeral 2, se establece que los entrevistadores fuera de la región Metropolitana podrán depender administrativa, disciplinaria y jerárquicamente de cualquier unidad dentro de su región, mientras que en la capital dependerán del Centro de Entrevista Investigativa Videograbada.

Con respecto a las funciones de un entrevistador señaladas en el artículo 3, inciso primero, numeral 3, estas serán desarrolladas en forma exclusiva o preferente según las necesidades institucionales. Ejercer la labor de forma preferente implica mantener una carga laboral distribuida entre las funciones de entrevistador y las otras tareas policiales asignadas, dando predominancia a la labor del entrevistador. Por lo tanto, se debe evitar, por ejemplo, llamar a aquellos funcionarios que tengan turnos o sean salientes de guardia. También, la institución debe evitar compensar las horas que un oficial utilizó en entrevistas con un aumento de su tiempo destinado a investigaciones policiales. Es decir, se debe prevenir cualquier circunstancia que pudiera afectar el funcionamiento del oficial, tal como está establecido en el protocolo del artículo 31, letra d) de la Ley 21.057 (inciso agregado por Orden General 2.652, con fecha 17 de agosto de 2020).

### Diagnóstico nacional: Método

#### MUESTRA

Para medir los niveles de desgaste ocupacional o síndrome de burnout de la fuerza policial, entre los meses de abril y mayo del 2023, se realizaron 83 encuestas a aquellos funcionarios que cumplen la función de entrevistador de acuerdo a la Ley 21.057 (de un total de 91 policías entrevistadores a nivel nacional).

#### INSTRUMENTO

Una de las técnicas disponibles para la evaluación del síndrome de burnout o desgaste ocupacional es el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Para el propósito de esta investigación, se ha aplicado la versión para profesionales de servicios humanos (Maslach y Jackson, 1986, adaptación al español por Gil-Monte, 2005), validado en Chile por Olivares (2009), para una muestra de 548 trabajadores chilenos de instituciones públicas.

El cuestionario MBI comprende veintidós ítems y la frecuencia de los sentimientos descritos en cada uno de ellos se valora en una escala de siete puntos, siendo:

- 0: Nunca
- 1: Pocas veces al año o menos
- 2: Una vez al mes o menos
- 3: Unas pocas veces al mes o menos
- 4: Una vez a la semana
- 5: Pocas veces a la semana
- 6: Todos los días

Por otro lado, también está desarrollado para medir tres áreas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

### Agotamiento emocional

Se entenderá al agotamiento emocional como el factor más importante del síndrome de burnout, ya que se refiere a que los trabajadores presentan tal grado de extenuación que se sienten sobrepasados y no son capaces de manejar con sus propios recursos emocionales las dificultades o situaciones que se presentan en sus mundos laborales ( Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Para medir el agotamiento emocional se deben considerar los puntajes de los siguientes ítems de cuestionario: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Los puntajes para esta área son:

- ≤ 18 puntos: agotamiento emocional bajo.
- Entre 19-26 puntos: agotamiento emocional moderado.
- ≥ 27 puntos: agotamiento emocional alto.

### Despersonalización

Se entenderá por despersonalización como las actitudes negativas, cínicas e impersonales que presentan los trabajadores, que generan sentimientos demasiados distantes para con los usuarios que atienden (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Para medir la despersonalización se deben considerar los puntajes de los siguientes ítems del cuestionario: 5, 10, 11, 15 y 22. Los puntajes para esta área son:

- ≤ 5 puntos: despersonalización baja.
- Entre 6-9 puntos: despersonalización moderada.
- ≥ 10 puntos: despersonalización alta.

### Realización personal

La realización personal hace referencia a los sentimientos de competencia y éxito que tienen hacia y en su trabajo, así como también por la interacción con otras personas y la autoevaluación positiva que tienen de a sí mismos (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Para medir la realización personal se deben considerar los puntajes de los siguientes ítems del cuestionario: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Los puntajes para esta área son:

- ≤ 33 puntos: realización personal baja.
- Entre 34-39 puntos: realización personal moderada.
- ≥ 40 puntos: realización personal alta.

### DISEÑO

Esta investigación tiene un alcance exploratorio y descriptivo: el primero, porque no se ha indagado sobre el síndrome de burnout o desgaste ocupacional en los oficiales policiales de nuestra institución, especialmente en el personal que cumple funciones de entrevistador y entrevistadora, siendo, por lo tanto, una realidad de escaso conocimiento en nuestro país desde la implementación de la Ley 21.057. Y el segundo, ya que se considera la información que existe en la actualidad sobre este síndrome y cómo se presenta en la población chilena, lo que permite comprender considerando la perspectiva de los intervinientes en su ambiente natural y en relación con su contexto.

## RESULTADOS

## Caracterización de la muestra

En términos generales, de los 83 funcionarios que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora a nivel nacional, el 52%, son mujeres y el 48% son hombres.

En cuanto al grado policial que la muestra presenta, del total de funcionarios, el 40% mantiene grado de inspector, el 24% grado de comisario, el 23% grado de subcomisario, el 11% mantiene el grado de Subinspector y el 2% son profesionales.

Respecto a las unidades policiales a las que pertenecen los funcionarios de la muestra, el 52% de los entrevistadores cumplen sus funciones en Brigadas Investigadoras de Delitos Sexuales, el 22% en el Centro de Entrevista Investigativa Videograbada (CEIV) de la región Metropolitana, el 11% en las Brigadas de Investigación Criminal, el 6% en las Brigadas de Homicidio y el 9% restante en otras unidades.

## Resultados generales (MBI)

Respecto a los resultados del cuestionario MBI, en el ítem agotamiento emocional el promedio nacional es de 28 puntos. Esto significa que se trata de un indicador de agotamiento emocional alto.

En el caso del ítem despersonalización, el promedio nacional es de 9 puntos, lo que califica como indicador de despersonalización moderada.

Por su parte, respecto al ítem realización personal, el resultado es de 36 puntos, que lo clasifica, de acuerdo a la escala del MBI, como indicador de realización personal moderada.

En definitiva, como se observa en la **tabla 1**, en cuanto a los funcionarios a nivel nacional y sus puntajes asociados:

- El 60% de los entrevistadores presentan agotamiento emocional alto.
- El 72% de los entrevistadores presentan una despersonalización moderada-alta.
- El 69% de los entrevistadores presentan un sentido de realización personal baja a moderada

Tabla N°1: Número de Entrevistadores, por categorías y rangos.

Agotamiento Emocional	N° Entrevistadores	Despersonalización	N° Entrevistadores	Realización Personal	N° Entrevistadores
Bajo	20 (24)	Bajo	23 (28%)	Bajo	28 (34%)
Moderado	13 (16%)	Moderado	30 (36%)	Moderado	29 (35%)
Alto	50 (60%)	Alto	30 (36%)	Alto	26 (31%)
Total	83 (100%)	-	83 (100%)	83 (100%)	83 (100%)

Fuente: Elaboración propia a partir de la Aplicación Nacional Cuestionario MBI meses de abril y mayo de 2023.

## Resultados por grado policial

En relación a los funcionarios a nivel nacional y puntajes asociados por grado, sobre el 50% de los funcionarios con grados de Subinspector/a, Inspector/a, Subcomisario/a y Comisario/a presentan, agotamiento emocional alto (56%, 58%, 59% y 75%, respectivamente). Cabe destacar el grupo de entrevistadores con grado de Comisario donde prevalece un nivel de agotamiento emocional alto.

Tabla N°2: Número de Entrevistadores, por categoría de agotamiento emocional y grados.

Agotamiento Emocional	Subinspector/a	Inspecto/a	Subcomisario/a	Comisario/a	Profesional	Total
Bajo	2	7	5	4	2	20
Moderado	2	7	3	1	0	13
Alto	5 (56%)	19 (58%)	11 (59%)	15 (75%)	0	50
Total	9	33	19	20	2	83

Fuente: Elaboración propia a partir de la Aplicación Nacional Cuestionario MBI meses de abril y mayo de 2023.

En cuanto al ítem de despersonalización, los resultados fueron:

- El 78% de los funcionarios que presentan el grado de subinspector presenta despersonalización moderada.
- El 42% de los funcionarios con grado de inspector presenta despersonalización alta.
- El 48% de los entrevistadores con grado de subcomisario presenta despersonalización moderada.
- El 50% de los entrevistadores con grado de comisario presenta despersonalización alta.

Nuevamente, como se observa en la **tabla 2**, cabe destacar que en el grupo de entrevistadores con grado de comisario prevalece un alto puntaje en el ítem de despersonalización. En general, es posible observar que sentimientos distantes hacia los usuarios o de despersonalización tienden a prevalecer con puntuaciones altas y moderadas en cada uno de los grados policiales.

Tabla N°3: Número de Entrevistadores, por categoría de despersonalización y grados.

Despersonalización	Subinspector/a	Inspector/a	Subcomisario/a	Comisario/a	Profesional	Total
Bajo	1	10	5	5	2 (100%)	23
Moderado	7 (78%)	9	9 (48%)	5	0	30
Alto	1	14 (42%)	5	10 (50%)	0	30
Total	9	33	19	20	2	83

Fuente: Elaboración propia a partir de la Aplicación Nacional Cuestionario MBI meses de abril y mayo de 2023.

Referente al ítem de realización personal, el 55% de los funcionarios con grado de subinspector presenta realización personal baja o moderada. El 66% de los entrevistadores con grado de inspector/a, presenta también, una puntuación baja o moderada. Lo mismo con el total de funcionarios con grado de subcomisario y comisario, donde el 74% y el 75, respectivamente, presenta una realización personal baja a moderada. .

Por lo tanto, como se observa en la **tabla 3**, se concluye que en todos los grados policiales prevalecen sentimientos de insatisfacción con puntuaciones moderadas y bajas respecto al rol que desempeñan.

**Tabla N°4: Número de Entrevistadores, por categoría de realización personal y grados.**

Realización Personal	Subinspector/a	Inspector/a	Subcomisario/a	Comisario/a	Profesional	Total
Bajo	3 (33%)	12 (36%)	6 (32%)	6 (30%)	1	28
Moderado	2 (22%)	10 (30%)	8 (42%)	9 (45%)	0	29
Alto	4	11	5	5	1	26
Total	9	33	19	20	2	83

Fuente: Elaboración propia a partir de la Aplicación Nacional Cuestionario MBI meses de abril y mayo de 2023.

#### Resultados por región

En cuanto a los resultados por región, es posible establecer que las regiones de Antofagasta, Maule, Ñuble, Biobío y Los Ríos presentan indicadores negativos en cada uno de los ítems levantados por el cuestionario MBI, es decir, presentan altos indicadores de agotamiento emocional, alta puntuación en despersonalización y bajos puntajes frente a la realización personal frente a su trabajo.

Es posible observar que el ítem de agotamiento emocional tiene puntajes límites entre moderado y alto en todas las regiones a excepción de la región de Tarapacá, por lo que, a nivel nacional, casi la totalidad de los entrevistadores están en riesgo alto de padecer agotamiento emocional. Lo mismo ocurre con los sentimientos de despersonalización, estos están presentes con indicadores moderados y altos en todas las regiones exceptuando nuevamente, la región de Tarapacá.

En cuanto a sentimientos de logro y éxito en el trabajo, en la tabla 4 se puede observar que, en la mayor parte de las regiones, excepto en la región de Tarapacá y Valparaíso, los entrevistadores presentan indicadores bajos y moderados de realización personal.

De esta forma, de acuerdo a los resultados obtenidos, es posible señalar que la región de Tarapacá es la única región que presenta resultados óptimos en los tres ítems del cuestionario MBI.

**Tabla N°5: Puntajes promedio por categoría y riesgo por región.**

Región	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Arica y Parinacota	23	7	37
Tarapacá	15	5	42
Antofagasta	34	11	33
Atacama	32	8	35
Coquimbo	34	7	36
Valparaíso	21	6	41
Metropolitana	24	7	38
O'Higgins	21	11	37
Maule	32	12	33
Ñuble	33	13	33
Biobío	29	10	32
La Araucanía	33	9	33
Los Ríos	36	15	28
Los Lagos	29	8	38
Aysén	26	11	35
Magallanes	32	7	39

Fuente: Elaboración propia a partir de la Aplicación Nacional Cuestionario MBI meses de abril y mayo de 2023.

#### Discusión

Según los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory es posible señalar que, a nivel nacional, los funcionarios que cumplen el rol de entrevistador presentan altos indicadores de agotamiento emocional. Lo anterior significa que, a nivel general, sin discriminación de grado, los entrevistadores y las entrevistadoras están experimentando un nivel significativamente elevado de cansancio emocional y agobio por las demandas laborales. Este agotamiento se traduce en que posibles síntomas como fatiga física y psicológica constante, irritabilidad, desapego emocional, baja capacidad de empatía y comprensión hacia los usuarios, cansancio crónico, problemas de salud mental como depresión, ansiedad, entre otros. Cualquiera de estos síntomas o problemas claramente podría tener un impacto negativo en su salud integral y en su capacidad para desempeñarse de manera efectiva.

Los altos niveles de agotamiento emocional pueden desencadenar sentimientos de poca empatía, actitud negativa, distante y una desconexión frente a los usuarios, en este caso frente a los niños, niñas y adolescentes víctimas de agresiones sexuales o delitos violentos. Así lo señalan los resultados respecto a este ítem donde la mayoría de los entrevistadores, sin distinción del grado, presentan niveles de despersonalización moderada y alta. En el contexto del síndrome de burnout, los entrevistadores podrían estar sintiendo que están tratando a las personas de manera mecánica, fría o cínica, en lugar de mostrar empatía y comprensión genuina. Esta actitud claramente es una respuesta al agotamiento emocional y al estrés prolongado que podrían estar experimentando los funcionarios con rol de entrevistador o entrevistadora.

Lo mismo ocurre con los indicadores de realización personal, es decir, los entrevistadores, sin distinción del grado, presentan niveles bajos y moderados de sentido de logro frente a las funciones que se encuentra realizando, por lo que la sensación de que el trabajo que se realiza es valioso, significativo y gratificante no está del todo presente, pudiendo desencadenar en un bajo sentido o pérdida del propósito o motivación al momento de realizar una tarea. Cuando los sentimientos de agotamiento emocional y de despersonalización están presentes en el trabajo de un funcionario, puede ser más difícil que experimente un sentido de logro y satisfacción en sus tareas diarias.

Asimismo, es posible señalar que uno de los factores que podría estar influyendo en estos resultados, tiene que ver con una de las principales dificultades que presentan en la actualidad los funcionarios desde que asumieron el rol de entrevistador o entrevistadora, y esto, guarda relación con el doble rol policial, asociado a que además de las exigencias propias del entrevistador, los funcionarios deben cumplir con las labores operativas propias a la unidad a la cual pertenecen.

Otro elemento que cabe destacar es la distribución de la carga laboral, ya que es posible inferir que la carga laboral aumente al ejercer un doble rol, lo que puede generar dificultades para la ejecución preferente de este rol. Tal como lo señala la Orden General 2.594: la institución debe promover un equilibrio laboral entre la función de entrevistador y las demás funciones policiales asignadas, otorgando prioridad a las responsabilidades de entrevista. Por lo que, para evitar la acumulación de trabajo, es esencial evitar situaciones como la coincidencia de entrevistas con turnos de trabajo, guardias o la compensación de las horas empleadas en entrevistas con un aumento en la asignación de casos policiales, así como cualquier otra circunstancia que pueda interferir con la función prioritaria del entrevistador.

En relación a la formación de los entrevistadores, el Diplomado Intensivo para la Formación Especializada en Entrevista Investigativa Videograbada e Intermediación en la Declaración Judicial de Niños, Niñas y Adolescentes establece las técnicas de interacción con víctimas menores de edad en un Plan de Estudio que va dirigido a la formación de los aspectos legales de la entrevista e intermediación, al desarrollo evolutivo de los NNA en un contexto de investigación policial y testimonio de las víctimas, al desarrollo de la técnica de la entrevista investigativa videograbada e intermediación, y aspectos éticos institucionales. Es en estas instancias, donde se hace imprescindible la incorporación de un programa de autocuidado que incluya aspectos relacionados con el bienestar psicoemocional. Esto implica que, durante su formación, los futuros entrevistadores adquieran habilidades que les permitan comprender y manejar adecuadamente su propia salud mental, adquiriendo conocimiento sobre el estrés, la ansiedad, la gestión de emociones, estrategias de afrontamiento y la importancia de buscar apoyo cuando sea necesario. Es importante, además, que, en todo el proceso de su formación continua, los entrevistadores aprendan a reconocer los signos de estrés y agotamiento en sí mismos y en sus colegas, así como a tomar medidas preventivas para evitar el deterioro de su salud mental debido a las demandas emocionales y psicológicas inherentes a su trabajo.

La inclusión de estos aprendizajes, tanto en los programas de formación para entrevistadores como de la formación policial en general, sin duda, mejoran la capacidad de resiliencia de los oficiales, reducen los riesgos de problemas de salud mental y garantizan el buen desempeño de sus funciones de manera efectiva y saludable a lo largo

de toda su carrera funcionaria. Desde el ámbito social y comunitario, este conocimiento del manejo de estresores laborales puede contribuir a mejorar la relación entre la policía y la comunidad, ya que oficiales emocionalmente saludables son más propensos a tomar decisiones correctas y entregar un buen trato frente a situaciones de alto estrés.

Actualmente, el Centro de Entrevista Investigativa Videograbada, como primera medida de prevención y mitigación de estos efectos adversos, ha puesto en marcha el Plan Nacional de Salud Mental para instructores, entrevistadores, técnicos y equipos de primera acogida, dedicado principalmente a la intervención preventiva de aspectos individuales, como una coordinación conjunta entre los equipos de trabajo y profesionales psicólogos de las unidades regionales, cuyo objetivo central es promover la importancia de buscar ayuda profesional y apoyo psicológico.

### Conclusión

A cinco años de la entrada en vigencia de la Ley 21.057, y a cuatro años de la creación por parte de la Policía de Investigaciones de Chile de la figura del entrevistador, es posible señalar que existe en los funcionarios que cumplen este rol, la presencia de burnout e importantes indicadores de desgaste emocional, lo que podría afectar —a corto, mediano o a largo plazo— la atención de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y violentos. Esta investigación es una primera aproximación a una medición del síndrome de burnout o desgaste ocupacional en funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile que cumplen el rol de entrevistador según la Ley 21.057.

Dado que, en cierta medida, es inevitable que los funcionarios que cumplen el rol de entrevistador se vean afectados al escuchar relatos de violencia sexual y otros delitos complejos, como institución debemos reflexionar sobre la importancia de garantizar el bienestar mental de cada uno de los entrevistadores, pero en general, de todo funcionario que se ve expuesto a temáticas tan crudas como lo son las agresiones sexuales. Es deber institucional el de resguardar el bienestar de quienes día a día escuchan atentamente a quienes han sufrido estas experiencias dolorosas. Sumado a lo anterior, es fundamental que las Unidades Policiales mantengan y promuevan una adecuada distribución de las funciones de sus funcionarios y un equilibrio entre sus cargas laborales operativa y las cargas en sus roles de entrevistadores, como medidas preventivas frente al desgaste laboral.

### Referencias

- Aguirre, M. y Montedónico, P. (2009). Síndrome de Burnout en Profesionales que realizan evaluaciones psicológicas especializadas a niños, niñas y/o adolescentes.
- Arón A. y Llanos M. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas familiares*, 20(1-2). Disponible en <https://bit.ly/3POjo24>.
- Araya P. y Villena S. (2013). El cuidado del trauma: una aproximación a las experiencias de trabajo de terapeutas especializados en atención a víctimas de violencia sexual [Tesis para optar al título de psicóloga, Universidad de Chile]. Disponible en <https://bit.ly/3ZTGAQT>.
- Biblioteca del Congreso Nacional (2018). Decreto 471: Aprueba reglamento de la Ley 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales. Disponible en <https://bit.ly/45hEw6u>.

- . (2018). Ley 21.057. Regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales. Disponible en <https://bit.ly/3PIeMdv>.
- Farkas, C. y Santana, A. (2007). Estrategias de autocuidado en equipos profesionales que trabajan en maltrato infantil. *Revista Psykhe*, 16(1), 77-89.
- Echeburúa, E. y Guerricaechevarría, C. (2005). *Abuso sexual en la infancia: víctimas y agresores*. Editorial Ariel.
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.
- Giberti, E. (2006). Atención a niños y niñas víctimas: el efecto burnout en los profesionales. *Revista ILANUD al Día*, 14(27): 79.
- Maslach, C, Jackson, S. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed.). Consulting Psychologist Press.
- Ministerio de Salud (Minsal) (2013). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Disponible en <https://bit.ly/3RJu7sh>.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022). Protocolo del artículo 31, Letra A de la Ley 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales. Disponible en <https://bit.ly/3LLee5C>.
- Moreno-Jiménez, B. G. (2004). El estrés traumático secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia psicológica*, 22(1): 69-76. Disponible en <https://bit.ly/3tvUoVS>.
- Olivares, V., Vera, A. y Juárez, A. (2009). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidades en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 63-71.
- Pereira, M. (2019). El impacto en los profesionales y equipos que intervienen en Maltrato y Abuso Sexual de niños, niñas y adolescents [Monografía para optar al grado de psicóloga, Universidad de la República de Uruguay]. Disponible en <https://bit.ly/45mLwyR>.
- Pintado, S. (2018). Programas basados en mindfulness para el tratamiento de la fatiga por compasión en personal sanitario: Una revisión. *Terapia psicológica*, 36(2), 71-80. Disponible en <https://bit.ly/3tsRlxH>.
- Quintana, C. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Revista Psykhe*, 14(1), 55-68. DOI: 10.4067/S0718-2282005000100005.
- Saborío L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1) . Disponible en <https://bit.ly/46FISW4>.
- Sassón, M. (2004). Catástrofes y Salud Mental. Abordajes Teóricos y Modalidades de Intervención. Universidad de Belgrano. Disponible en <https://bit.ly/3RTIsal>.
- Santana, A. y Farkas, C. (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhe*, 16(1), 77-89. Disponible en <https://bit.ly/3LSLYxO>.
- Torres, N. (2020). Síndrome de Burnout en policías latinoamericanos. *Tequio*, 4(10). Disponible en <https://bit.ly/3F9vNIQ>.
- Werner D. (2010). Percepción del Burnout y Autocuidado en Psicólogos Clínicos Infantojuveniles que trabajan en Salud Pública en Santiago de Chile. Memoria para optar el título de Psicóloga. Universidad de Chile. Disponible en [https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-werner\\_d/pdfAmont/cs-werner\\_d.pdf](https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-werner_d/pdfAmont/cs-werner_d.pdf)

### Sobre la autora

Carolina Sotelo Moyano es psicóloga y magíster en Psicología con mención en Clínica de la Universidad de Chile. Actualmente, se desempeña como profesional y asesora técnica en el Centro de Entrevista Investigativa Videograbada, a cargo del Plan Nacional de Salud Mental de funcionarios de la Ley 21.057 y docente de la Academia Superior de Asuntos Policiales de la Policía de Investigaciones de Chile. Su correo electrónico es [carolina.sotelo.m@gmail.com](mailto:carolina.sotelo.m@gmail.com).