



## EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNIDADES DE LA REGIÓN METROPOLITANA, DEPENDIENTES DE LA JENACROF

EVALUATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN UNITS OF THE METROPOLITAN REGION, DEPENDENT ON JENACROF

CRISTIAN A. SILVA ACUÑA - LORENA ALMONACID LLAIQUEL - MARÍA C. SANDOVAL OVANDO

POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE

### RESUMEN

El presente estudio está orientado a conocer la incidencia de los «Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo» en funcionarios policiales que se desempeñan en la Jefatura Nacional de Robos y Focos Criminales, Jenacrof, de la Policía de Investigaciones de Chile. Dentro del espectro laboral de estos policías, se cumplen funciones riesgosas, comprometiendo mucho tiempo personal y familiar, sumado a lo delicado del delito de robo, el cual, el cual no es solamente la apropiación de una especie, sino que va a depender el impacto causado a través de sus variantes como el “Robo con fuerza, Robo con violencia o Intimidación, Robo por Sorpresa, Robo calificado (Lesiones, violación, homicidio), entre otros delitos de mayor connotación social”. Además, el funcionario que tiene a cargo este procedimiento, debe involucrarse con víctimas que acaban de ser actores directos de un acontecimiento traumático, significando la absorción de impactos emocionales elevados para los policías. En virtud a estos antecedentes, se aprecia cómo el estrés es una constante en su labor, encontrándose sometidos continuamente a situaciones de presión. Conforme a esto, el presente estudio pretende conocer, a modo de tamizaje, de qué forma los funcionarios policiales se encuentran afectados por los factores de riesgos psicosociales, para que así posteriormente se puedan generar estrategias de afrontamiento en virtud de la evaluación. Fue así como, para lograr esto, se encuestaron funcionarios de seis unidades operativas de la jefatura mencionada, a través del instrumento de medición estandarizado a la población chilena, SUSESO-ISTAS 21. Mediante esta evaluación, se logró apreciar gráficamente cómo se desestructura la vida diaria de cada uno de los funcionarios en función a la labor estresante que tienen, siendo una afección que abarca lo laboral y la vida familiar. Estos resultados llevan a que, sumado a otros factores negativos, influyan en el rendimiento laboral de los funcionarios.

### PALABRAS CLAVE

Jenacrof, Factores de riesgos psicosociales, Estrés, Policía, Doble presencia, PDI.

### ABSTRACT

The present study is aimed at knowing the incidence of «Psychosocial Risk Factors at Work» in police officers who work in the National Headquarters of Robberies and Criminal Focuses, Jenacrof, of the Investigative Police of Chile. As a part of their daily labor, they fulfill risky functions committing a lot of personal and family time, added to the sensitivity of the crime, while being on command of the headquarters where they work with crimes with the greatest social connotations”, and that also involves the treatment with victims with implicates a high emotional impact for the officers. Acknowledging this background, it is possible to appreciate how stress is a constant in their work, being continually subjected to pressure situations. In accordance, the present study aims to find out how police officers are affected by psychosocial risk factors as a screening, so that coping strategies can subsequently be generated based on the evaluation. In order to achieve this, officials from six operating units of the aforementioned headquarters were surveyed through the standardized measurement instrument for the Chilean population, SUSESO-ISTAS 21. Through this evaluation, it was possible to graphically appreciate how the structured daily life of each of the officials is affected due to the stressful work they do, something that alters both work and family life. These results lead to the fact that, adding to other negative factors, the officials’ job performance is influenced.

### KEYWORDS

Jenacrof, Psychosocial Risk Factors, Stress, Police, Double presence, PDI.

Fecha de recepción: 15 de mayo de 2023.

Fecha de aceptación: 30 de junio de 2023.

## Planteamiento del problema

La Policía de Investigaciones de Chile, PDI, ha vivido diversos procesos de modernización, uno de ellos es el Plan Estratégico 2017-2022, en el que se sustentan cuatro pilares fundamentales, entre los cuales están:

- Fortalecer el capital humano institucional;
- Ejecutar una investigación profesional de los delitos;
- Fijar valores como la ética, la probidad y los derechos humanos, como máximas transversales “inexcusables”;
- Desarrollar infraestructura, equipamiento y tecnología.

El primero de ellos, «Fortalecimiento del Capital humano», el cual se encuentra enfocado en las competencias; trabajando en mejora de la selección, formación y desarrollo de los funcionarios, así mismo desarrollarse bajo condiciones laborales de excelencia. Vislumbrando de esta forma la importancia del recurso humano, destacando la importancia hacia los funcionarios y colaboradores.

Conforme a lo anterior, el recurso humano es vital para llegar a los logros y metas de cualquier empresa o institución, ya que si el personal se encuentra bien y conforme al cumplir sus funciones, existe una gran probabilidad de que la institución obtenga mejores resultados; en cambio si los trabajadores se encuentran mal, posiblemente el rendimiento se verá disminuido y podrían aparecer diversos factores negativos como el ausentismo, el presentismo y estrés laboral:

el medio ambiente del trabajo está conformado por un grupo de factores psicosociales estresantes interdependientes que actúan sobre el hombre en el trabajo; estos pueden ser numerosos y de diferente naturaleza; de esta manera, los sistemas de organización y de trabajo, aspectos físicos y la calidad de las relaciones humanas en las empresas, son variables que interactúan e impactan sobre el clima psicosocial en aquéllas y sobre la salud física y mental de sus trabajadores (Uribe, 2015, p. 15).

Como institución, la Policía de Investigaciones de Chile, no se encuentra exenta de estos factores estresantes, todo lo contrario, su función se encuentra relacionada a cargas horarias, emocionales y físicas prolongadas y potentes, además de la diversidad de funciones que hay que cumplir y suplir, esperando en el funcionario una plasticidad para enfrentarse a diversos escenarios tanto institucionales como laborales.

De acuerdo a los antecedentes planteados, la función policial se encuentra constantemente ligada a situaciones que generan complicaciones a nivel de factores de riesgos psicosociales, generando cuadros ansiosos y afecciones físicas, por lo que los riesgos asociados a la función policial pueden ser habituales y normalizados. Esto no solamente ocurre en nuestro país, en la revista española, «Seguridad e Higiene en el Trabajo», hacen referencia especialmente a la labor policial, destacando que,

No muchas ocupaciones pueden llevar a sus trabajadores a unos niveles de activación fisiológica y emocional tan intensos como los que puede llegar a originar la actividad policial: una amenaza terrorista, un episodio de violencia de género, una alteración grave del orden público, un atraco con armas de fuego, un incendio, un intento de suicidio, un auxilio a las víctimas de una catástrofe, a los heridos de un accidente de tráfico o a los golpeados por cualquier desgracia (García, 2015).

Nuestra policía no se encuentra alejada de esta realidad, ya que constantemente se aprecian en medios de comunicación noticias donde se destaca la comisión de diversos delitos perpetrados por antisociales violentos, y es en estas situaciones donde la policía debe adoptar procedimientos, llegando alguno de ellos a enfrentamientos armados en resguardo propio y de la comunidad. Es por esto que, frente a los altos niveles de estrés, se espera un profesionalismo del funcionario. Es así que se puede describir el estrés desde dos grupos:

“Los estresores inherentes a la tarea y los estresores relacionados con la organización en la que la misma se desarrolla. En el primer grupo se encontrarían los peligros propios de su complicada labor y los impactos emocionales derivados del continuo trato con los problemas de otras personas, mientras que en el segundo, que según algunos estudios estresan a estos profesionales tanto o más que los aspectos relacionados con el contenido de su trabajo, se hallarían, entre otros, la escasez de personal y su consecuente sobrecarga de trabajo, la insuficiencia o precariedad de recursos, el trabajo a turnos, la falta de comunicación y consulta, el escaso apoyo de los superiores”. (García, 2015, p. 17).

Conforme a lo antes expuesto, las situaciones de estrés generan consecuencias lesivas en los colaboradores de la PDI, por cuanto;

“Es importante señalar las consecuencias del estrés laboral en policías, al respecto diversas investigaciones desarrolladas desde la década de los años 60 demuestran como dentro del ranking de indicadores sanitarios del estrés, la profesión policial presenta cuotas elevadas en parámetros como el consumo de alcohol, suicidios, trastornos digestivos y cardíacos, estados psicológicos negativos (desgaste emocional, frustración, depresión, ansiedad, ira, etcétera) y los trastornos del sueño (García 2015, p. 18).

Para los efectos del párrafo anterior, los factores estresores presentados por los funcionarios policiales, serán descritos desde los «Factores de riesgos psicosociales en el trabajo», que puedan padecer.

Los cuales consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Candia, 2020).

Es así como, al verse afectados estos factores, provocarán riesgos que repercutirán sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud de los trabajadores. Estos factores se encuentran ligados en gran medida a la función policial ejercida por los funcionarios de la PDI.

## Objetivos

### OBJETIVO GENERAL

Evaluar los Factores de riesgos psicosociales en el trabajo, mediante la encuesta SUSESO-ISTAS 21 a funcionarios de las Unidades de la Región Metropolitana dependientes de la Jenacrof.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar y conocer mediante la encuesta de Factores de riesgos psicosociales en el trabajo, SUSESO- ISTAS 21, a los funcionarios de la Jenacrof.
- Analizar los hallazgos de los instrumentos aplicados a los funcionarios de la Jefatura Nacional Contra Robos y Focos Criminales.
- Comparar resultados obtenidos en la encuesta entre las brigadas de la Jenacrof.
- Confeccionar Informe de resultados obtenidos.
- Realizar una retroalimentación a las jefaturas y funcionarios conforme a los resultados.
- Proponer estrategias de afrontamiento a los funcionarios de la Jefatura Nacional Contra Robos y Focos Criminales.

**Justificación**

Se hace vital el estudio de Factores de riesgos psicosociales en el trabajo, ya que no existen estudios referidos a evaluaciones de este tipo dentro de la Jenacrof, por lo que, al conocer sus resultados, se logrará determinar si se encuentran presentes desde una perspectiva positivas o negativa. Dado que, “Los «elementos positivos» que llevan al bienestar y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral”, se contraponen con los «elementos negativos», situación que significa riesgos para la salud, síntomas como ausentismo laboral, baja motivación y mal desempeño” (Departamento de Psicología de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2016).

De acuerdo con lo anterior,

Los factores de riesgo psicosociales son predictivos y se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar de manera negativa en la salud y el bienestar del trabajador, al actuar como desencadenantes o facilitadores del estrés y la tensión laboral (Moreno-Jiménez, 2011).

De esta forma se aprecia que los factores de riesgo psicosociales tienen una relación directa con el estrés laboral, caracterizado en la forma y sintomatología que se genera en el trabajador, por lo que, para los efectos de este programa, serán tomados en cuenta al momento de conocer el estado de los funcionarios evaluados.

Así mismo, es posible señalar que los antecedentes antes planteados tienen directa relación con los objetivos estratégicos institucionales, destacando directa relación con el «fortalecimiento del capital humano», donde especifica que

Un factor fundamental para cumplir con la propuesta de valor institucional es reforzar las competencias de sus personas. Para esto es necesario trabajar en la mejora de la selección, formación y desarrollo de sus funcionarios, los cuales deben tener no solo las competencias idóneas para cada función que realizan, sino también deben desarrollar su carrera profesional bajo condiciones laborales de excelencia, en que se demuestre, tanto el compromiso de los funcionarios a la institución, como de la propia PDI a sus funcionarios. (PDI, 2021, p 13).

**Diseño y pregunta de investigación**

Se trabajará sobre un enfoque cuantitativo, de carácter exploratorio, el que representará un conjunto de procesos para recolectar datos que posteriormente permitirán probar la hipótesis de trabajo planteada como:

- Los colaboradores y colaboradoras que desempeñan funciones policiales en las unidades dependientes de la Jenacrof, están expuestos a presentar factores de riesgo psicosociales que afectan su desempeño laboral, familiar y personal.

A partir del trabajo con este enfoque, se obtendrá una base de datos duros que permitirán hacer el respectivo análisis estadístico, el cual llevará a establecer pautas de comportamiento asociadas a la hipótesis en materia de esta investigación.

**Marco teórico**

En el siguiente apartado teórico, se presentarán las principales teorías y variables que pretenden argumentar conceptualmente la presente investigación.

**Policía de Investigaciones de Chile****CONCEPCIÓN HISTÓRICA Y FUNCIÓN POLICIAL**

La Policía de Investigaciones de Chile tiene su origen como función en el año 1864, específicamente en la Región de Valparaíso, donde se creó la «Policía Secreta», o como también fue conocida la «Policía Civil», ya que no utilizaban uniformes (PDI, 2021).

Oficialmente en el año 1979, mediante el Decreto Ley 2460, se estableció la «Ley Orgánica de la Policía de Investigaciones de Chile» (policia.cl, 2016). Con este Decreto, la Policía de Investigaciones comenzó a tener una identidad como una institución del estado de carácter civil.

La misión que tiene la PDI se refleja en el artículo 4 de la Ley Orgánica Institucional 2460, donde señala que: «La misión fundamental es investigar los delitos de conformidad a las instrucciones que al efecto dicte el Ministerio Público, sin perjuicio de las actuaciones que en virtud de la ley le corresponde realizar sin mediar instrucciones particulares de los fiscales» (Ministerio de Defensa Nacional, 1979)<sup>1</sup>. Aquí se destaca la principal función de la PDI, que corresponde a la investigación de los delitos conforme a las instrucciones de los Fiscales. Sin embargo, hace una clara distinción, señalando que también le corresponden labores que no tienen de intermediario a la Fiscalía, y dichas actuaciones no necesariamente tienen que estar relacionadas con hechos delictuales.

Señalado lo anterior, es necesario precisar las actuales modificaciones realizadas a nuestra Ley Orgánica, conforme a la Ley 21.427 de fecha 22 de febrero del 2022, que moderniza la gestión institucional, y robustece la probidad y transparencia en las fuerzas de Orden y Seguridad.

<sup>1</sup> Ministerio de Defensa Nacional, 1979, Decreto Ley 2.460, Chile.

**JENACROF**

Las primeras unidades de robos se remontan al 29 de Julio de 1974, cuando el Director General, don Ernesto Baeza Michaelsen, se vio en la necesidad de crear unidades policiales cuyo objetivo fuese el investigar exclusivamente el delito de robo, el cual había tenido un aumento significativo por aquellos años, dando así paso a la creación de la Brigada Especial Contra Asaltos. Años más tarde, cambia su nombre a Brigada Investigadora de Asaltos, la cual se mantuvo durante doce años, cosechando grandes éxitos investigativos. En 1993 se crean las emblemáticas Comisarías de Asaltos Oriente, Sur y Occidente; y en el año 1998, se fusionan las unidades antes mencionadas, centrando así, los esfuerzos operativos en la Brigada Investigadora de Robos Metropolitana, BIROM.

Mediante la Orden General 2.512 de fecha 22 de septiembre del 2017, cambia la denominación de la Jefatura Nacional de Delitos Contra la Propiedad a Jefatura Nacional Contra Robos y Focos Criminales.

A lo largo de este proceso evolutivo, esta Jefatura ha tenido un crecimiento exponencial, logrando hoy dar una amplia cobertura a todo el territorio nacional en materias de Investigación de delitos contra la Propiedad, ya que está compuesta por 29 Brigadas Investigadoras de Robos, seis de ellas en la Región Metropolitana.

**Estrés laboral**

Es de vital importancia para el presente estudio conocer el estrés laboral, conceptualizándolo como,

Estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. [...] Estas alteraciones son causadas principalmente por factores relacionados directamente con el ámbito profesional, pudiendo llegar a anular a la persona para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo, las cuales ha desempeñado durante años satisfactoriamente (Miralles, 2012).

Con esta definición, se aprecia cómo el entorno laboral se convierte en un factor de riesgo al desencadenar este estado mental. Asimismo, este proceso puede llegar a generar bajas en el rendimiento, ausentismo y presentismo laboral, entre otras patologías.

Con lo antes descrito se advierten alteraciones psicológicas como físicas, conteniendo una amplia sintomatología. De esta forma, el Dr. Fernando Miralles Muñoz, en su estudio “Estrés Laboral”, divide los síntomas en:

- A. Síntomas físicos tales como dolores de cabeza, cervicales o de estómago, presión en el pecho, palpitaciones, falta de aire, tensión muscular y aumento de la sudoración.
- B. Síntomas psicológicos como sentimientos de infelicidad e inferioridad (inicio de una posible depresión), ansiedad al comer o beber, falta de sueño o interrupciones del mismo, falta de iniciativa en el trabajo e inseguridad en la realización de su cometido profesional. (miralles, 2012, p 02)

Estos síntomas son padecidos y modelados como cansancio o fatiga, sin embargo,

se aprecia que un estado de estrés es una patología que se mantiene durante el tiempo y debe ser tratada cuando afecta de forma significativa. «El estrés llega a una meseta, que corresponde aproximadamente a la máxima capacidad de desempeño diario de una persona. En este punto, la tensión adicional ya no produce ninguna mejora y si la tensión alcanza niveles demasiado elevados, se convierte en una fuerza destructiva» (John W. Newstrom, 2011). Es así como el estrés tiene un umbral que lo separa de positivo a negativo, teniendo consecuencias tanto en la persona, su familia y lugar de trabajo.

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

Con una conceptualización del estrés, se puede señalar que las personas que padecen este malestar tienden a no percatarse de la presencia de los síntomas, y una de las formas para percibirlo es a través de los «Factores de Riesgo Psicosociales», los cuales son definidos por la «Organización Internacional del Trabajo» como:

interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (SUSESO, 2021).

Los Factores Psicosociales que son materia del estudio, son definidos por los investigadores del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, ISTAS, definiéndolos como,

factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendócrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Neffa 2015, p.04).

Con esto se aprecia que las principales afecciones son sistémicas, ya que influirán dentro del proceso físico, social y psicológico del sujeto, y es ahí donde se aprecia la gran valía que tiene su estudio, prevención e intervención.

Junto con lo antes señalado, podemos ver que existen diversos factores que afectan la armonía de los trabajadores y provocan sintomatología. De esta forma podemos señalar que,

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 1984).

En concordancia con lo anterior,

Los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones

organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar de manera negativa en la salud y el bienestar del trabajador, al actuar como desencadenantes o facilitadores del estrés y la tensión laboral (Moreno-Jiménez, 2011).

De esta forma se aprecia que estos factores tienen una relación directa con el estrés laboral, caracterizado en la forma y sintomatología que se genera en el colaborador.

Con los antecedentes ilustrados en el apartado teórico, tenemos un acabado enfoque acerca del estrés enlazado en diversas experiencias laborales, frente a las cuales los principales intervinientes son el individuo y la organización, ya que el sujeto padece los síntomas, mientras que la carga laboral, el tipo de liderazgo, las compensaciones y la experiencia frente a la función que se ejerce, planteados por la institución, son los que propician la aparición de estos factores, los cuales mediante medidas preventivas e intervenciones se pueden disminuir, creando un ambiente protector dentro de la jornada laboral.

### Instrumento de medición

La encuesta SUSESO/ISTAS 21, mide los factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Entendiendo por riesgos psicosociales a todas las características de la organización que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores. La cual fue validada entre los años 2007 y 2009. El trabajo de validación y estandarización del cuestionario en Chile permite que se tengan valores de comparación normales, contra los que se puede contrastar los resultados en distintos sitios de trabajo, y calificar así, el nivel de riesgo en cada uno.

El Cuestionario posee 5 grandes dimensiones las que corresponden a:

1. Exigencias psicológicas en el trabajo: La que mide elementos cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) y cuantitativos (cantidad, ritmo y distribución del trabajo), asociado a la función a desempeñar.
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Evalúa la capacidad de autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad).
3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: Esta dimensión evalúa la claridad del rol del trabajador, además de las relaciones con sus superiores jerárquicos y compañeros.
4. Compensaciones: Mide el equilibrio entre esfuerzo v/s recompensa, así como también el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados, etcétera).
5. Doble presencia: Valora la preocupación por las tareas domésticas, además de las propias del campo laboral. La literatura lo describe como la capacidad de compatibilizar sus funciones entre el trabajo y la familia (Superintendencia de Seguridad Social 2021).

### Aplicación del instrumento de medición

Se concurrió a dependencias de las Unidades de la PDI, Brigada Investigadora de Robos Centro Norte, Sur, Occidente, Oriente, Sur Oriente y Brigada Investigadora de Robos

e Intervención Criminal; donde se procedió a realizar una presentación para dar a conocer el proceso evaluativo, y posteriormente se realizó la aplicación de la encuesta al personal presente en cada brigada.

### Resultados

Para los efectos de medición, la encuesta SUSESO/ISTAS21, contiene escalas de medición de “Factores de Riesgos Psicosociales”, entregando un tamizaje respecto de las áreas donde se aprecian las principales afecciones de los funcionarios de la Jenacrof, entregando un panorama institucional de la Jefatura y unidades dependientes. Estos resultados, también pueden contribuir para efectos positivos, visualizando dimensiones protectoras presentes.

A continuación, se expresa gráficamente, los resultados, representado sobre la base de los cinco factores medidos y agrupados en tres niveles de riesgo: alto, medio y bajo.

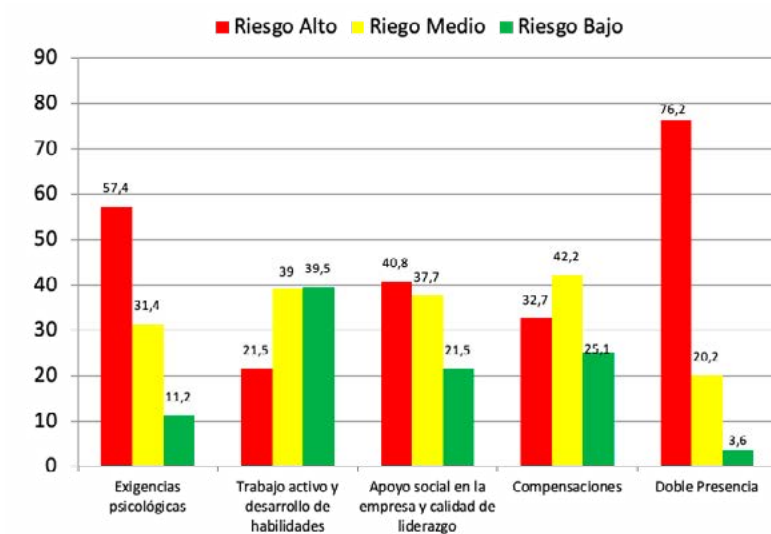


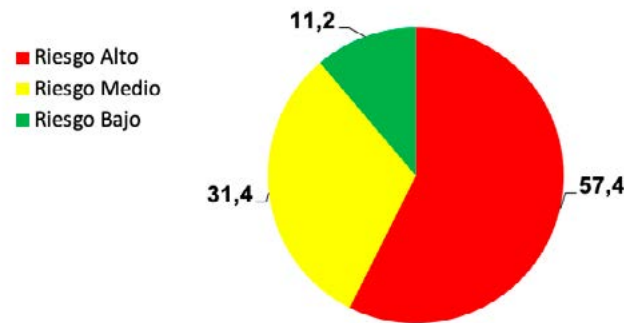
Figura 1. Jenacrof, 6 Unidades evaluadas, un total de 224 encuestados.

Al tener presente los resultados obtenidos, se logra diferenciar los grados de riesgo presentes en cada dimensión, apreciando un incremento en los riesgos altos en las dimensiones «doble presencia» y «exigencias psicológicas»; mientras que como factor protector resalta «trabajo activo y desarrollo de habilidades», el cual está relacionado a la autonomía del trabajo de los colaboradores y capacidad de adquirir nuevos conocimientos. No obstante, este factor protector presenta una alerta, ya que se encuentra con un índice elevado de riesgo medio, y lo mismo ocurre con las dimensiones «apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo» y «compensaciones», lo que significa que estas dimensiones no pueden dejarse de lado, ya que son propensas a incrementar o disminuir el riesgo presente.

Junto con lo anterior, al calcular los niveles de riesgo de la Jefatura, se encuentra con una puntuación «+2», lo que significa, según protocolo de Vigilancia de Factores de Riesgos Psicosociales, que se encuentra en riesgo medio, por lo que las acciones recomendadas para este nivel corresponde a «medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto» (MINSAL, 2022, p. 17).

Para un análisis más detallado de los factores pesquisados, los resultados serán descritos según cada dimensión evaluada.

**Exigencias psicológicas**

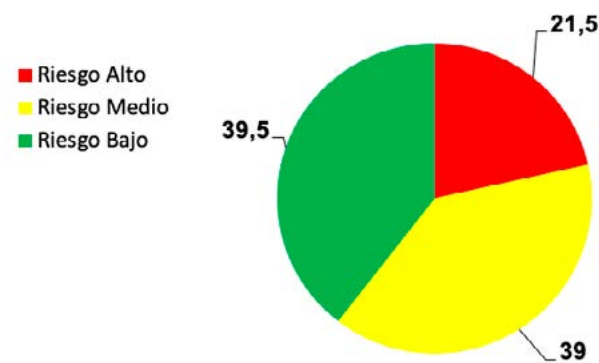


**Figura 2.** Jenacrof, Dimensión exigencias psicológicas

Para esta dimensión, se aprecia que un grupo mayoritario de los funcionarios de la Jenacrof presentan riesgo alto, teniendo un porcentaje que se eleva al 57,4%; en contrario, tan solo un 11,2% presenta bajo riesgo, por lo que es una dimensión importante, puesto que la influencia de un 31,4% que presenta riesgo medio conlleva una alerta de intervención para trabajar y bajar los niveles negativos presentes, aumentar los grados de bienestar y, que pese a encontrarse el riesgo alto, evitar que se incremente.

Al apreciar una tan elevada incidencia de este factor en la población evaluada, se desprende que existen elevadas exigencias sobre los trabajadores, las cuales son tanto laborales como emocionales. Esto se puede hipotetizar desde aspectos relacionados a carga laboral, función policial y carga emocional, al cumplir funciones investigativas de delitos violentos, trato con víctimas con alto grado de victimización y a habilidades blandas e inteligencia emocional de cada funcionario.

**Trabajo activo y desarrollo de habilidades**



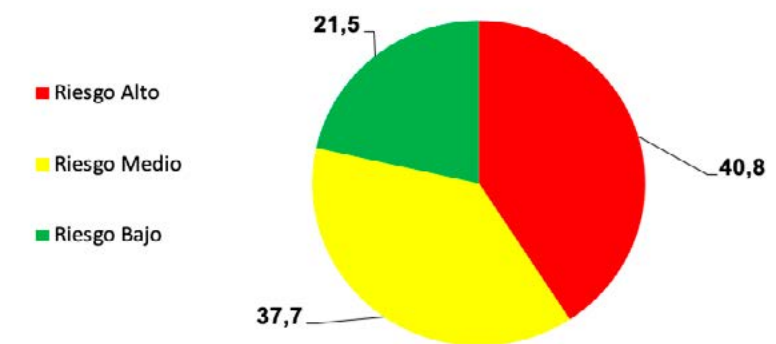
**Figura 3.** Jenacrof, Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Esta dimensión representa los aspectos más positivos en cuanto a las respuestas obtenidas. Este factor representa un 39,5% de riesgo bajo y un 39% de riesgo medio, por lo que puede considerarse un factor protector dentro del abanico de cinco factores que se evaluaron, representando un 21,5% de riesgo alto, el cual no es significativo en comparación a la percepción de bienestar presentada en esta dimensión.

Los aspectos positivos detectados en esta dimensión se encuentran relacionados a la posibilidad de desarrollarse como persona, ejerciendo la labor con ciertos grados de autonomía y las posibilidades de generar nuevos aprendizajes, generando experticia en el área. Esto se correlaciona con las habilidades personales que propenden a ejecutar tareas de manera más eficientes y con menor margen de error en virtud de esas características adquiridas, las cuales son direccionadas a mejorar la labor policial.

El poseer elevada incidencia de este factor, puede ser parte de una futura intervención, ya que se tiene en antecedente que este factor es protector y puede generar instancias positivas, de los que se desprenden aspectos motivacionales para generar nuevos aprendizajes, habilidades y autonomía. Sin embargo, su amplio rango de riesgo medio no es recomendable dejarlo de lado, ya que cuenta con predisposición a aumentar el riesgo de forma negativa.

**Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo**



**Figura 4.** Jenacrof, Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.

Esta dimensión representa un amplio grado de riesgo con un 40,8%, pero pese a no ser representativa, su incidencia es amplia en los funcionarios, ya que existe un gran porcentaje en riesgo medio, correspondiendo a un 37,7%. En oposición a estas cifras, existe un 21,5% de bajo riesgo, por lo que es importante su intervención para que las cifras se distribuyan hacia el lado positivo.

La dimensión está marcada en gran parte por el liderazgo, indicado por como los subalternos se relacionan con los superiores y el apoyo que reciben de ellos. Por esta razón, es importante conocer los tipos de liderazgo eficaces para la población medida y cuánto puede influir el ejercicio negativo de la autoridad.

Asimismo, esta dimensión hace referencia a los pares, siendo importante el comportamiento social laboral para sobrellevar de mejor forma el ejercicio de la función policial.

**Compensaciones**

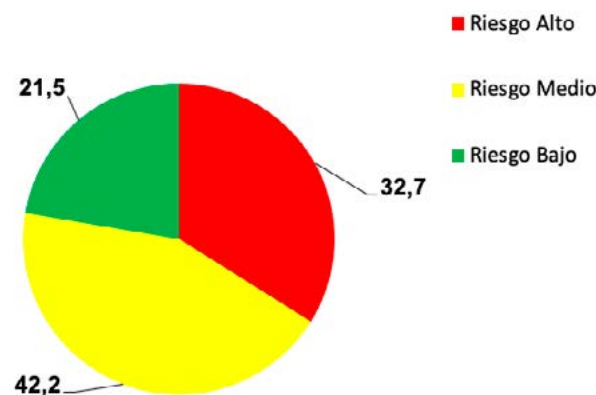


Figura 5. Jenacrof, Dimensión compensaciones.

Esta dimensión es la que presenta en mayor proporción riesgo medio, con un 42,2%, seguido de riesgo alto con un 32,7%, lo que significa que, a pesar de que no se encuentra en cifras negativas, el riesgo bajo esta disminuido. Por este motivo, es importante que sea intervenida ya que la tendencia podría ser a la negatividad.

Por otra parte, este factor se encuentra ligado a las recompensas, es decir, cuál es la sensación de gratificación de acuerdo con el trabajo realizado, apreciando que existe un gran porcentaje de colaboradores que se sienten insatisfechos o indiferentes.

Esta dimensión también está relacionada a la estabilidad del empleo, por lo que se puede inferir que, a pesar de ser una labor donde se generan pocos despidos, los cambios no deseados, tanto de unidades o funciones, pueden generar incertidumbre y aumentar los grados de riesgo.

**Doble presencia**

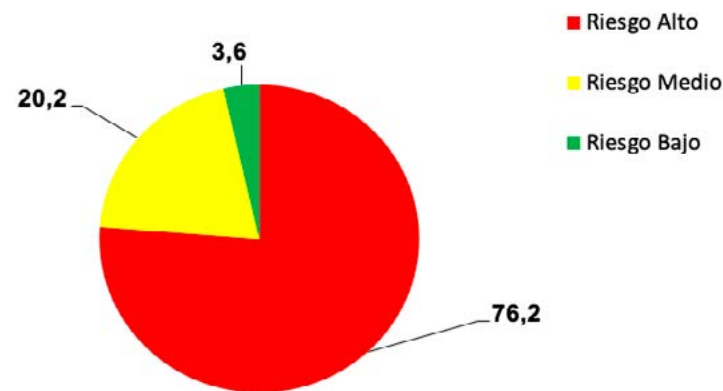


Figura 6. Jenacrof, Dimensión doble presencia.

Esta dimensión es la que presenta mayor riesgo dentro de los factores evaluados, presentando un 76,2% de riesgo alto, seguido de un 20,2% de riesgo medio, convirtiéndola en la que impacta de mayor forma, manteniendo además, solo un 3,6% de riesgo bajo, mostrando que solo un grupo minoritario presenta grados de bienestar.

Este factor tiene como principal variable la preocupación que las tareas domésticas y/o familiares producen en los trabajadores, lo cual se aprecia en los resultados obtenidos, presentando funcionarios con grandes deficiencias en esta área, existiendo ambivalencia entre el trabajo y el hogar. En este sentido, la función policial requiere mucho compromiso y responsabilidad, sin embargo, el rol dentro de la familia también es importante, por lo que se demuestra que el trabajo policial afecta en ambos sentidos. En cuanto a lo laboral, las tareas domésticas vienen siendo el factor que afecta esta dimensión, transformándose en un distractor en el lugar de trabajo y provocando ausentismo laboral.

**Resultados por unidad**

A continuación, se presentan los resultados por unidad dependiente, graficados y evaluados para mayor comprensión de los datos obtenidos, realizando el análisis respectivo.

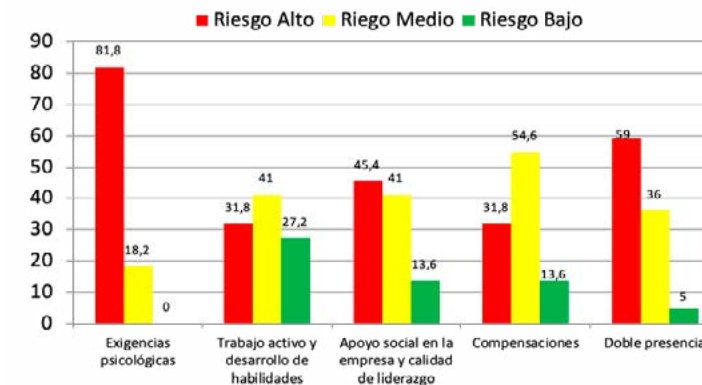


Figura 7. BIRO Sur.

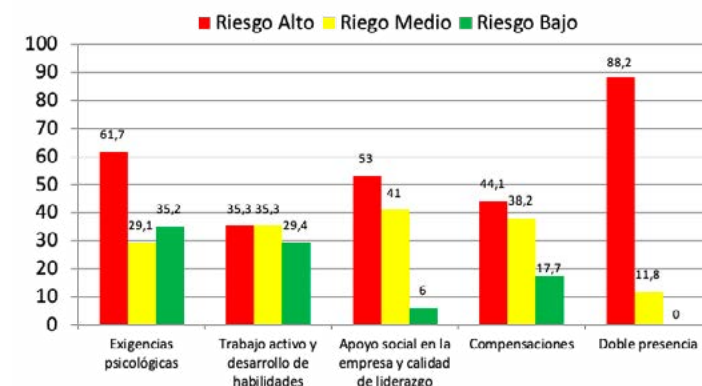


Figura 8. BIROINCRI.

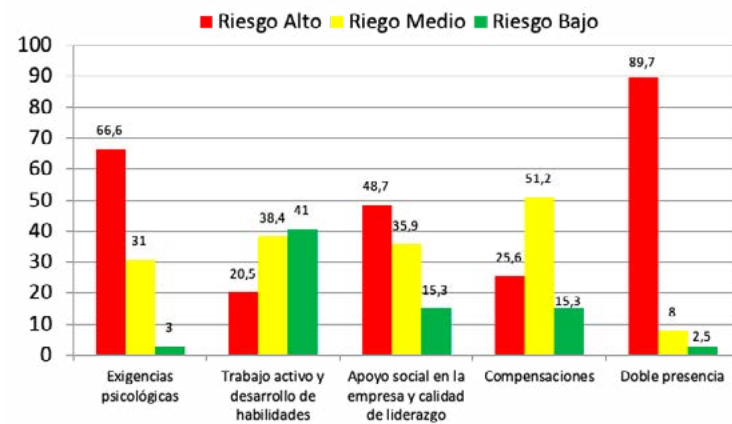


Figura 9. BIRO Occidente.

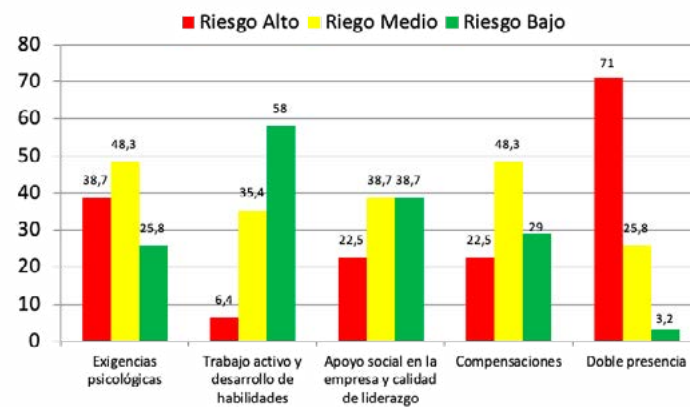


Figura 10. BIRO Sur Oriente.

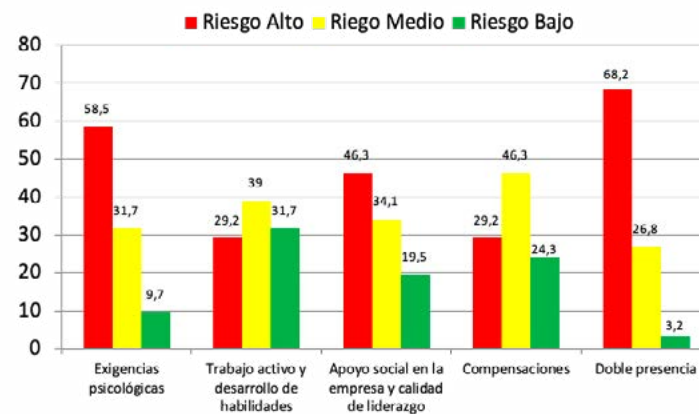


Figura 11. BIRO Oriente.

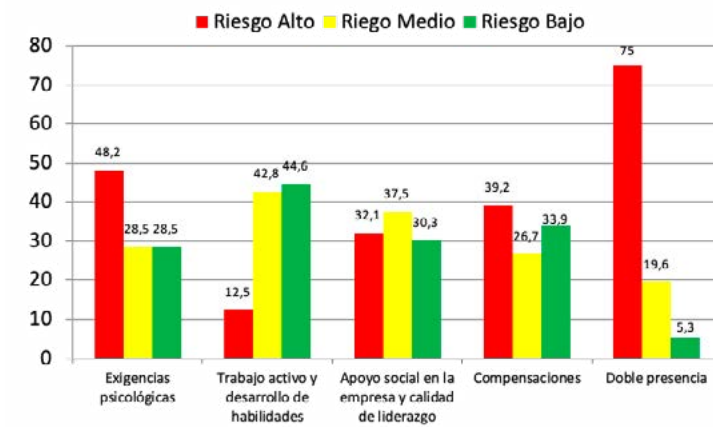


Figura 12. BIRO Centro Norte.

Al realizar un análisis por cada dimensión en vista de los resultados obtenidos, en primera instancia, será referido a lo observado en la dimensión «doble presencia», ya que visiblemente es la más preocupante, presentando todas las Unidades Dependientes un «riesgo alto», teniendo porcentajes superiores al 60%, conforme a las propias respuestas de los funcionarios. La unidad que presenta mayor porcentaje de riesgo es la BIROINCRI y BIRO Occidente, que llegan casi a un 90% de riesgo alto, mientras que las otras unidades presentan menor porcentaje, pero de igual manera elevado. Esto expone la existencia de una tensión importante al momento de desempeñar las labores diarias en las Unidades Dependientes, y lo que también «deberían» o «podrían» estar haciendo en su vida privada; los factores detonantes de esta tensión podrían relacionarse con los otros factores: la forma de organización del trabajo en cada una de las unidades y/o la distribución de la carga laboral para cada colaborador; el sistema de turnos y servicios para cada funcionario; los estilos de liderazgo de cada jefatura de unidad; la forma de resolver conflictos cotidianos, etcétera. Así también, se presentan dificultades para compatibilizar de buena manera estos ámbitos de la vida del trabajador, mezclando problemas laborales con los domésticos y viceversa; igualmente, es posible que el «tipo de delito» que se investiga en estas unidades, haga la dinámica laboral más compleja. En esa misma línea, puede existir una presión constante por parte de la jefatura para mantener los decretos al día, además de una disposición negativa hacia el trabajo por parte de los colaboradores.

Otro factor importante es el de las exigencias psicológicas, donde se presentan elevados porcentajes de riesgo, teniendo el mayor porcentaje la BIRO Sur, bordeando el 70%, mientras que las otras unidades presentan resultados cercanos al 50%, lo que cataloga esta dimensión como riesgosa para los funcionarios. El menor índice lo presenta la BIRO Suroriente con un 30%, no obstante, es un factor que afecta en gran proporción la labor de los funcionarios, lo cual se debe a posibles exigencias tanto laborales como emocionales.

Para la Dimensión compensaciones, los resultados obtenidos en todas las Unidades Dependientes, se encuentran bajo el 50%, siendo la BIROINCRI, la única Unidad que supera el 40%, sin llegar a pertenecer al rango de «riesgo alto». Lo que aquí se refleja, es que no existe riesgo alguno por parte de los colaboradores de esta Jefatura, respecto de factores que pudieran influir en la estabilidad laboral, entendiendo, por una parte, que la mayoría son



funcionarios de planta y que la posibilidad de ser despedido se ve lejana. Esto, asumiendo que una de las pocas opciones de ser desvinculado dice relación con temas de probidad o conductas desviadas de la norma institucional. Sin embargo, algunos de los resultados que se disparan de la media, pueden estar vinculados al factor esfuerzo/recompensa.

Así, es posible inferir que existe una importante valoración por parte de los colaboradores con respecto al reconocimiento social-institucional vinculado a su trabajo y a su buen desempeño laboral. Esto va más allá de estímulos no monetarios que se han establecido en la institución, como por ejemplo, premiar a los funcionarios más destacados, proporcionándoles fines de semana en centros vacacionales de la institución o la posibilidad de ejecutar comisiones de servicio en el extranjero.

Lo que se requiere, es un reconocimiento tangible a la labor y al buen desempeño laboral de los funcionarios que se destacan permanentemente, resaltando, por ejemplo, las diligencias de las agrupaciones en una lista del personal, o entregar uno o dos días libres por una diligencia con resultado.

En cuanto al «trabajo activo y desarrollo de habilidades», este se ve como factor protector dentro de las dimensiones evaluadas, apreciando que tanto en la BIRO Occidente como en la BIRO Sur Oriente, se presenta un porcentaje sobre el 50% de riesgo bajo. En las otras unidades, pese a tener un porcentaje más bajo, también es uno de los más elevados, por lo que enfocar trabajos e intervenciones en esta área, puede crear buenos resultados generales, ya que es uno de los factores a potenciar en el bienestar de los funcionarios.

Esta dimensión hace que el funcionario sienta que puede desarrollarse como persona, teniendo autonomía de su labor, lo cual puede estar asociado a que cada agrupación trabaja sus decretos judiciales, y a que son conscientes del beneficio de las capacitaciones y los nuevos aprendizajes.

Los porcentajes del apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo se encuentran bajos en algunas unidades, sobre todo en la BIROINCRI, superando el 50%; mientras que en las otras brigadas el porcentaje es alto, pero no mayor. Es por esto que es necesario potenciar a los líderes de agrupación y entregar nuevas herramientas a los jefes de unidad, para que de esta forma se logre fomentar un liderazgo consciente y directivo, tanto para el bienestar de los funcionarios como el de la institución. El porcentaje de riesgo bajo más alto lo presenta la BIRO Suroriente, por lo que posiblemente se podría inferir que tanto la administración como el liderazgo, se están ejerciendo de forma más eficiente, lo cual podría estudiarse para replicar los aspectos positivos en las otras brigadas.

## Conclusiones

La presente investigación tiene por objeto conocer y medir los Factores de Riesgos Psicosociales que afectan a los funcionarios de la Jenacrof, en el ejercicio de las funciones propias de la labor policial y en la relación familiar de los colaboradores.

El presente estudio se desarrolló bajo la utilización de un enfoque cuantitativo, lo que facilitó el desarrollo de los objetivos a partir de la cuantificación de los índices y factores medidos que corresponden a «exigencias psicológicas», «trabajo activo y desarrollo de habilidades», «apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo», «compensaciones» y «doble presencia».

Con conformidad a lo anterior, las temáticas señaladas fueron abordadas en el marco teórico, donde también se hicieron referencias a las funciones de la Policía de Investigaciones, la Ley Orgánica Institucional 2.460, y cómo se desarrolla la carrera funcionaria dentro de un marco legal y gubernamental.

Con respecto a los resultados obtenidos, se aprecia que los funcionarios evaluados se encuentra en un nivel de «riesgo medio», lo cual significa que en general, las acciones recomendadas para este nivel corresponden a medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto, según protocolo de Vigilancia del Ministerio de Salud.

Referente a los mismos resultados, se aprecia una tendencia a que los funcionarios puedan padecer estrés físico y emocional conforme a los índices altos en los factores de «exigencias psicológicas» y «doble presencia», repercutiendo su percepción en el círculo laboral, personal y familiar.

En cuanto a la repercusión en el nivel laboral que presentan los colaboradores, «son causadas principalmente por factores relacionados directamente con el ámbito profesional, pudiendo llegar a anular a la persona para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo, las cuales ha desempeñado durante años satisfactoriamente» (Miralles Muñoz 2012). Es por esto que, al mantener personal con síntomas asociados a un estrés laboral, estos padecen síntomas tanto físicos como psicológicos, expresando diversos malestares como agotamiento, irritabilidad, trastornos del sueño, entre otros; lo que se podría traducir en ausentismo laboral, que según la Organización Mundial de la Salud corresponde a, «la inasistencia por causas justificadas o injustificadas al trabajo de un empleado. Igualmente, se considera que existe ausentismo laboral, cuando el empleado asiste al trabajo, pero realiza actividades no relacionadas con el mismo» (Berón, 2020). Sumado a lo anterior, se pueden ver conductas asociadas al presentismo laboral, lo que, para los efectos del presente estudio,

Implica dos conductas diferentes del trabajador, por un lado, significa cumplir jornadas extensas de trabajo como una expresión perversa de compromiso o una forma de abordar la continua inseguridad laboral. Y por otro, describe a los empleados que van a trabajar enfermos o lesionados, pero que, a causa de sus condiciones médicas, no son productivos (Flores-Sandí, 2006).

De esta forma, son fenómenos que posiblemente se vean visibles dentro de los funcionarios que pueden derivar en rasgos ansiosos y/o depresivos, los cuales, para ser abordados, deben ser evaluados por un especialista.

Los objetivos planteados en el presente estudio fueron alcanzados mediante la aplicación del instrumento de medición SUSESO-ISTAS 21, donde se presentaron los resultados precedentes, ligados a los factores de riesgo psicosociales, apreciando como estos factores son capaces de afectar a los funcionarios, postergando su vida de pareja y parentalidad. Es así como los índices altos en la dimensión «doble presencia», podrían desencadenar una dualidad en cuanto a los roles y no lograr cumplir con las competencias requeridas en la familia. De esta forma, se comprende que el estrés laboral no solo afecta al trabajo, sino que al entorno completo de la persona que lo padece.

Conforme a los antecedentes planteados previamente, fueron importantes los hallazgos obtenidos para conocer el grado de riesgo psicosocial laboral de los funcionarios

Jenacrof. De esta forma, al graficar las encuestas, estas demostraron que gran porcentaje de los participantes poseía un riesgo alto y medio, siendo un mínimo porcentaje que muestra riesgo bajo. Esto deja de manifiesto que los funcionarios policiales se desarrollan bajo un ambiente estresante y que necesitan actividades para reconocer el estrés, sus causas y efectos. Por último, se plantean formas con las cuales pueden gestionar estrategias individuales, colectivas y familiares para reducir los índices.

También se aprecia que dentro del ambiente laboral se crea un factor protector muy importante, el cual corresponde a «trabajo activo y desarrollo de habilidades». De esta forma, se genera una instancia de bienestar en los colaboradores, el cual puede ser potenciado en instancias posteriores. Este factor protector se desarrolla al mantener la posibilidad de ejercer la labor con ciertos grados de autonomía y las posibilidades de generar nuevos aprendizajes, y asimismo, los funcionarios de esta jefatura pueden mantener las competencias adquiridas en el área. Este factor es el que puede generar instancias positivas dentro de las unidades dependientes, desarrollándose la motivación y la capacidad de adquirir nuevos aprendizajes.

Junto con los antecedentes antes señalados y los hallazgos obtenidos, se hace presente que esta investigación deja una brecha importante para estudios posteriores enfocados en los factores de riesgos psicosociales en el trabajo. De esta forma, los datos obtenidos mantienen una sustentabilidad para poder complementarlos posteriormente, entendiendo que esta investigación es una primera aproximación al fenómeno estudiado y que, desde la perspectiva de la salud mental, en tanto preventiva, se debe procurar trabajar en estrategias para reducir los índices elevados que arrojó como resultado la aplicación de la encuesta.

### Referencias bibliográficas

- Berón, E. A., Mejía, D. y Castrillón, O. (2021). «Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos». *Información Tecnológica*, 32(2): 11-18.
- Candia, M. (Ed.). (2020). *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21: Versiones completa y breve*. Santiago: Superintendencia de Seguridad Social.
- Departamento de Psicología de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2016). *Manual de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*, Mutual de Seguridad.
- Flores-Sandí, G. (2006). «“Presentismo”: Potencialidad en accidentes de salud». *Acta Médica Costarricense*, 48(1): 30-34.
- García, T. (2015). *Revista Seguridad y Salud en el Trabajo*, número 84, España.
- Miralles Fernando (2012). *Estrés Laboral*. (Archivo PDF) <https://www.fernandomiralles.es/LECTURAS/estreslaboral.pdf>
- Minsal. (2022). «Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo», Subsecretaría de Salud Pública, Chile.
- Moreno-Jiménez, B. (2011). «Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales». *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57: 1-19.
- Neffa J. (2015). «Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Metodología para la Investigación Cuantitativa»,
- Newstrom J. (2011). «Comportamiento Humano en el Trabajo». Editorial Mcgraw-Hill Interamericana, Mexico.
- Policía de Investigaciones de Chile, (2021) *Gestión y Liderazgo para las Personas*, Revista del Detective N° 181. [https://www.pdichile.cl/docs/default-source/default-document-library/revista-07\\_07\\_2021\\_14\\_29\\_web.pdf?sfvrsn=62692390\\_0](https://www.pdichile.cl/docs/default-source/default-document-library/revista-07_07_2021_14_29_web.pdf?sfvrsn=62692390_0)
- Policía de Investigaciones de Chile, (2016). *Las primeras señales de la Policía Civil en Chile*, se remontan al año 1864 cuando la Municipalidad de Valparaíso decidió crear

la Policía Secreta. <https://www.pdichile.cl/instituci%3bn/nosotros/historia>  
Superintendencia de Seguridad Social (2021), Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador... <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>  
Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional; Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. México D. F: Editorial Manual Moderno.

### Sobre los autores

Cristian A. Silva Acuña, Subcomisario de la Policía de Investigaciones de Chile. Psicólogo. Actualmente se desempeña como dotación de la Brigada Investigadora de Delitos Contra los Derechos Humanos. Su correo electrónico es [csilvaa@investigaciones.cl](mailto:csilvaa@investigaciones.cl).

Lorena Almonacid Llaiquel, Comisaria de la Policía de Investigaciones de Chile. Trabajadora Social. Actualmente se desempeña como dotación de la Brigada de Ubicación de Personas. Su correo electrónico es [lalmonacidl@investigaciones.cl](mailto:lalmonacidl@investigaciones.cl).

María C. Sandoval Ovando, Subprefecta de la Policía de Investigaciones de Chile. Actualmente se desempeña como Jefa de la Brigada de Investigación Criminal La Pintana. Su correo electrónico es [msandovalo@investigaciones.cl](mailto:msandovalo@investigaciones.cl).