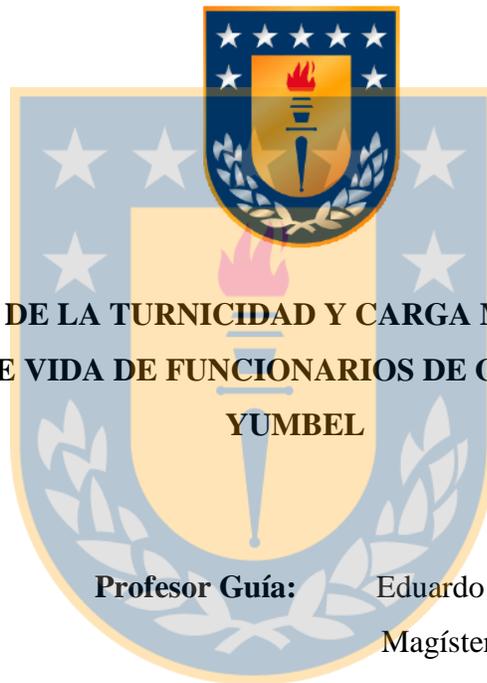


**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN  
CAMPUS LOS ÁNGELES  
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**EFEECTO DE LA TURNICIDAD Y CARGA MENTAL EN LA  
CALIDAD DE VIDA DE FUNCIONARIOS DE GENDARMERÍA DE  
YUMBEL**

**Profesor Guía:** Eduardo Navarrete Espinoza  
Magíster en Ciencias Forestales

**Profesor Co-guía:** Gabriela Bahamondes Valenzuela  
Psicóloga Organizacional

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO  
EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

**GABRIELA ESTEFANÍA CUEVAS CABEZAS**

**Los Ángeles - Chile**

**2017**

**EFEECTO DE LA TURNICIDAD Y CARGA MENTAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE FUNCIONARIOS DE GENDARMERÍA DE YUMBEL**

Profesor Guía

---

Eduardo Navarrete Espinoza  
Profesor Asistente  
Ingeniero de Ejecución Forestal  
Magíster en Ciencias Forestales

Profesor Co-Guía

---

Gabriela Bahamondes Valenzuela  
Psicóloga Organizacional  
Magíster en Desarrollo Organizacional

Jefe de Carrera

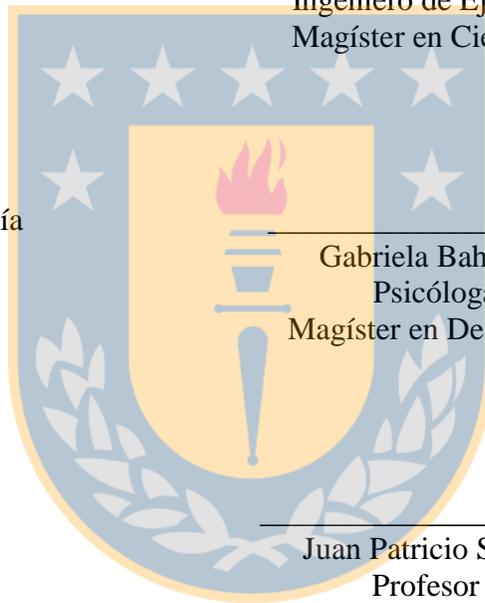
---

Juan Patricio Sandoval Urrea  
Profesor Asistente  
Ingeniero de Ejecución Forestal  
Magíster en Ergonomía

Director de Departamento

---

Pablo Novoa Barra  
Profesor Asistente  
Ingeniero de Ejecución Forestal  
Magíster en Ciencias Forestales  
Magíster en Ergonomía



## AGRADECIMIENTOS

Antes que todo, agradecer a Dios por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia durante estos 5 años, a mi familia por ser el pilar fundamental, a mi madre Myriam y abuelita Juani por los valores entregados, por confiar en mí y en mis capacidades, por no dejarme decaer a pesar de la dificultad de los obstáculos e inculcarme desde pequeña que en la vida nada es fácil, pero el que quiere siempre puede.

A mis amigos con quienes compartí mi etapa universitaria. Simplemente encontré el mejor equipo de trabajo, por nuestras tardes de estudio, alegrías y apoyo cada vez que alguno no entendía algo. A mi patner Luis Seguel, mi complemento, compañero y gran amigo.

A Leandro por ser mi amigo, guía y cómplice, quien siempre tuvo las palabras adecuadas cuando creía todo perdido y caía en desesperación, por la confianza y lealtad. Simplemente gracias por ser el mejor.

A mis amigas, por el apoyo constante, por estar conmigo cada vez que lo necesitaba. A Elena por su eterna amistad, ayudarme con el estudio y contestar a cada interrogante. A Jessica y Claudia por su amabilidad, generosidad y paciencia.

A mi profesor guía Eduardo Navarrete, por creer en este proyecto, por impulsarme a seguir a pesar de lo difícil que se veía el camino. Por la dedicación, amabilidad, y humor que lo caracteriza. Gracias por sus consejos y por ser el guía incondicional que cualquier alumno quisiera tener. Pero por sobre todo por su inconmensurable paciencia y honestidad.

A mi profesora Co-Guia Gabriela Bahamondes, por aceptar trabajar junto a mí, por los consejos y disponibilidad a cada duda que surgía. A la profesora Paula Ceballos, por su gran amabilidad, sin conocerme me

presto su ayuda y colaboración frente a cada interrogante, gracias por responder a cada una de mis eternas llamadas.

Agradecer a la Dirección Regional, CDP Yumbel y su capitán Cesar Acuña por abrirme las puertas y disponer de todo lo necesario para el desarrollo de esta investigación. Y por último y no menos importante a cada funcionario, por su amabilidad, disposición a recibirme cada día, y responder a cada una de mis preguntas, sin duda sin ellos esto no hubiese tenido el resultado esperado.

**“La única lucha que se pierde es la que se abandona”**

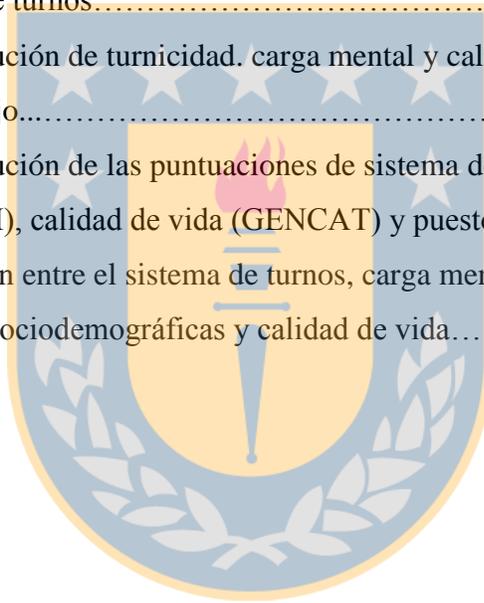


## ÍNDICE GENERAL

|  | Pág |
|--|-----|
| <b>I. RESUMEN</b> .....  | 1   |
| <b>II. INTRODUCCIÓN</b> .....  | 2   |
| <b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....   | 6   |
| 3.1 Muestra .....  | 6   |
| 3.2 Variables de estudio e instrumentos de medición.....   | 8   |
| 3.3 Análisis estadístico.....  | 9   |
| <b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....  | 11  |
| 4.1 Caracterización sociodemográfica y laboral.....  | 11  |
| 4.2 Efecto de la turnicidad, carga mental, calidad de vida general y sistema de turno. ....            | 15  |
| 4.3 Efecto de la turnicidad, carga mental y calidad de vida según puesto de trabajo desempeñado.....   | 18  |
| 4.4 Relación entre variables sociolaborales y sociodemográficas con respecto a la calidad de vida..... | 24  |
| 4.5 Recomendaciones .....  | 26  |
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....   | 28  |
| <b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....  | 29  |
| <b>VII. ANEXOS</b> .....   | 35  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | <b>Pág</b> |
|--|------------|
| Tabla 1. Distribución de la edad, género, estado civil, número de hijos y nivel educacional.....   | 12         |
| Tabla 2. Distribución de la antigüedad en el cargo desempeñado grado institucional adquirido y puesto de trabajo.....                            | 13         |
| Tabla 3. Características de la muestra según tipo de turno.....  | 14         |
| Tabla 4. Distribución de la turnicidad, carga mental y calidad de vida general según sistema de turnos.....                                      | 16         |
| Tabla 5. Distribución de turnicidad, carga mental y calidad de vida según puestos de trabajo.....  | 20         |
| Tabla 6. Distribución de las puntuaciones de sistema de turno (BESIAK), carga mental (ESCAM), calidad de vida (GENCAT) y puestos de trabajo..... | 23         |
| Tabla 7. Relación entre el sistema de turnos, carga mental, variables sociolaborales, sociodemográficas y calidad de vida.....                   | 25         |



## ÍNDICE DE ANEXOS

|  | <b>Pág</b> |
|--|------------|
| Anexo 1. Consentimiento informado.....                                 | 35         |
| Anexo 2. Encuesta de variables sociodemográficas y sociolaborales..... | 36         |
| Anexo 3. Método Besiak.....  | 38         |
| Anexo 4. Carga mental.....   | 41         |
| Anexo 5. Calidad de vida.....  | 44         |



## **I. RESUMEN**

En los últimos años el mundo laboral ha experimentado una serie transformaciones, cada día es más común ver tiendas y servicios que funcionan las 24 horas del día, lo que puede incidir en la salud y calidad de vida de sus trabajadores, dado el sistema de turnos que desarrollan para cubrir las necesidades de la organización, además del incremento en la carga mental de acuerdo a las actividades que deban ejecutar. En Chile, cerca del 25% de la población laboral trabaja en algún sistema de turno. Una de las instituciones sometidas a este sistema es Gendarmería de Chile, institución penitenciaria donde el funcionario está expuesto a diversos factores, debido a la necesidad de vigilancia continua durante las 24 horas del día. Se realizó un estudio no experimental, de tipo transversal y correlacional. La población de estudio correspondió a funcionarios de Gendarmería que se desempeñaban bajo sistema de turnos. El objetivo del estudio fue determinar el efecto de la turnicidad y carga mental en la calidad de vida en diversos cargos del Centro de Detención Penitenciaria de Yumbel, a través de las encuestas BESIAK, ESCAM y GENCAT. Los resultados determinaron que aproximadamente el 20% de la población manifestó un nivel alto de afectación por sistema de turnos. En relación a la carga mental, los funcionarios que se desempeñaban en la Guardia interna presentaron alta carga mental. Respecto a la calidad de vida, en el turno nocturno existe una percepción desfavorable de calidad de vida. No se manifestaron asociaciones significativas entre turnicidad, carga mental, variables sociodemográficas y sociolaborales con calidad de vida.

**Palabras clave:** Turnicidad, carga mental, calidad de vida, Gendarmería.

## II. INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, una gran parte del tiempo diario se invierte en el trabajo, actividad considerada necesaria para el ser humano (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000), ya que constituye una parte importante de la propia identidad y un medio para satisfacer múltiples necesidades, no sólo de subsistencia, sino que además, de tipo social y responsabilidad personal, generando un vínculo directo entre el proceso laboral y los patrones de desgaste, tanto físicos como mentales en el trabajador (Yanez, 2003). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) asocia a la actividad laboral como una de las principales condicionantes de la salud y bienestar. La investigación en el ámbito de la psicología laboral, se centra actualmente en el estudio del bienestar subjetivo de los trabajadores con su entorno laboral, como medida de éxito de los objetivos productivos definidos por las organizaciones (Gómez y Moreno, 2010). En este contexto, la medición de la calidad de vida laboral, definida como la experiencia personal de los empleados respecto a su implicación en el ejercicio de una ocupación, cobra fuerte relevancia, debido a su naturaleza multidimensional, que concilia los objetivos de la organización y la experiencia psicológica de los trabajadores, asociándose fuertemente a ciertas variables organizacionales, tales como turnicidad y carga mental (Segurado y Argulló, 2002). El trabajo a turnos se define como aquel que se realiza en horarios alternados de la jornada, o bien en forma permanente en horarios inusuales en el día (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2010); en tanto, la carga mental, se define como el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. La carga mental de trabajo es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización (García y Del Hoyo, 2002).

Son diversos los autores quienes han descrito cómo el trabajo a turnos puede llegar a afectar la salud física y mental, además de la vida familiar, social y laboral, creando alteraciones del sueño y disminuyendo la calidad de vida, tanto laboral como extralaboral (Guevara, 2011). Cabe destacar, que estar expuesto a condiciones de carga mental en el trabajo puede producir importantes problemas de salud en los trabajadores, siendo la consecuencia más directa el estrés laboral. El protocolo de Riesgos Psicosociales define estrés como: “el sistema de alerta del ser humano que se activa con respuesta de índole psicofisiológica derivado de la percepción de desequilibrio entre el estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento” (Departamento de Salud Ocupacional y Ministerio de Salud, 2013). En Chile, cerca del 25% de la población laboral dependiente trabaja en algún sistema de turnos (Campos y Pinto, 2014), en donde el personal debe cubrir todos los requerimientos de la organización, estando expuesto a diversas condiciones de trabajo, lo que impacta de una u otra manera, la salud física y mental de los trabajadores (Sánchez, Simões, y Brito, 2008).

Numerosos estudios indican que los trabajadores de organismos de fuerza del Estado presentan elevados indicadores de estrés en el trabajo, lo que se traduce en un progresivo deterioro físico y mental (Güilgüiruca y Herrera-Bascur, 2014). Una de las Instituciones del Estado de Chile con sistema de turnos es Gendarmería de Chile (GENCHI), institución encargada del orden, seguridad, reinserción social y cumplimiento de condenas en las prisiones, cuya misión es contribuir a una sociedad más segura, garantizando el cumplimiento eficaz de la detención preventiva y de las condenas que los Tribunales determinen, proporcionando a los afectados un trato digno, acorde a su calidad de persona humana y desarrollando programas de reinserción social que tiendan a disminuir las probabilidades de reincidencia delictual (Ministerio de Justicia, 2011). Los funcionarios de Gendarmería son los encargados de la seguridad interior de los centros penitenciarios, de mantener el orden y ejercer un control sobre los reclusos, destinado a conseguir una adecuada convivencia, donde

puedan tener lugar las actividades de tratamiento penitenciario, las garantías de retención y custodia, y el efectivo desarrollo de los derechos que no estén limitados por la propia condena (Armenta y Rodríguez, 1999). No obstante, la vida penitenciaria es muy compleja, y habitualmente, el clima donde estos trabajadores desarrollan sus funciones es considerablemente hostil, presentándose problemas de indisciplina y desobediencia, comportamientos exigentes o conductas amenazantes, agresivas y violentas (Hernández, Fernández, Ramos & Contador, 2005). De acuerdo a lo expuesto, el funcionario penitenciario trabaja día a día en un ambiente de alta complejidad, inherentemente estresante, y que implica un desgaste físico, emocional y social, entorno propicio para poner a prueba todos sus recursos personales frente al estrés laboral y manejo de relaciones humanas. Cabe mencionar que dichos funcionarios están en un constante proceso de adaptación, ya que tanto las instituciones, organizaciones y personas permanecen en continuo cambio, por lo tanto, una postura personal rígida, inmodificable o estática, afectaría severamente el proceso de adaptación permanente, y por ende, la salud mental de un individuo (Pizarro, s/f). En el ámbito penitenciario, este aspecto se ve agudizado constantemente, dado que los cambios suelen ser inesperados, y a su vez violentos, considerando que la población carcelaria cambia día a día, lo cual modifica el ambiente intrapenitenciario (Bravo y Jiménez, 2011). Los funcionarios de Gendarmería, además, deben estar sujetos a cambios de turnos y horarios, destinaciones a distintas unidades penales o traslados, y modificaciones en las jefaturas y altos mandos. Estas variaciones hacen indispensable un perfil de personalidad flexible del funcionario, que permita asimilar y acomodarse a las continuas transformaciones del ambiente laboral (Pizarro, s/f). Las condiciones actuales de los recintos carcelarios chilenos se traducen en condiciones precarias, hacinamiento, turnos maratónicos, entre otras; que determinan un ambiente hostil y potencialmente desfavorable, no sólo para quienes se encuentran privados de libertad, sino que también para los funcionarios penitenciarios, ya que deben hacerse cargo de un complejo grupo

de personas, con muchas carencias y cuyos niveles de violencia se multiplican en un contexto de encierro permanente (Cárdenas, 2012). Esta situación exige de parte del funcionario penitenciario, el mantener y velar por un equilibrio emocional, impidiendo que lo afecte a él y a su entorno (Zúñiga, 2010). La problemática del estrés en trabajadores penitenciarios afecta su empleo, salud física y mental, a los equipos de trabajo, sus familias, los reclusos, la organización y la sociedad (Lambert, Hogan & Allen, 2006). El ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante a causa de la atención simultánea a varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los internos, el vínculo de los internos entre sí, la relación con la jerarquía superior y con la familia, entre otros (Pizarro, s/f). En síntesis, son varias las condicionantes a las que se ven enfrentados los funcionarios penitenciarios, producto de las complejas funciones que deben realizar, sin excluir los turnos que desempeñan, la carga mental a la que están expuestos, y que a largo plazo, podría traer como consecuencia efectos en la calidad de vida, con repercusiones tanto a nivel familiar como laboral.

El presente estudio tuvo como objetivo general, determinar el efecto de la turnicidad y carga mental en la calidad de vida de los funcionarios de Gendarmería de la comuna de Yumbel. Como objetivos específicos se propusieron: i) determinar el nivel de afectación de la turnicidad y carga mental en los funcionarios de Gendarmería; ii) comparar el efecto de la turnicidad, carga mental y calidad de vida según el turno y puesto de trabajo desempeñado por los funcionarios; iii) establecer la relación entre el trabajo a turnos, variables sociodemográficas, sociolaborales, carga mental, y sus repercusiones sobre la calidad de vida de los funcionarios de Gendarmería; y finalmente, iv) elaborar recomendaciones de acuerdo a las variables evaluadas, en relación a los resultados obtenidos.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se basó en un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional. La población de estudio correspondió a funcionarios de Gendarmería que se desempeñaban bajo sistema de turnos.

#### 3.1 Muestra

La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores voluntarios, los cuales se desempeñan como funcionarios en el Centro de Detención Penitenciaria (C.D.P.) Yumbel, Región del Biobío, Chile.

Como criterio de inclusión, dichos trabajadores debían desarrollar labores como funcionarios penitenciarios, estar sometidos a sistemas de turnos, desempeñarse en el cargo al menos un año y haber firmado el consentimiento informado. Como criterio de exclusión, se consideró aquellos trabajadores que realizaran labores en el área técnica y que no fueran funcionarios penitenciarios (trabajadores civiles).

En relación a los puestos de trabajo evaluados en esta investigación, se realizará una breve descripción del sistema de turno de los participantes. Los cargos de Guardia interna (nocturnos), Sub oficial de guardia, Comandante de guardia, Conductor de servicio, Sala de armas y Brigada de emergencia contra incendios (B.E.C.I) poseen un turno de 24 horas de trabajo por 48 horas de descanso. Los funcionarios que se desarrollan en el puesto de trabajo Circuito cerrado de televisión (C.C.T.V) trabajan en un sistema de turno de 12 horas de trabajo por 36 de descanso. Los funcionarios que se desempeñan como centinelas trabajan en un sistema de turno de 48 horas de trabajo por 48 de descanso, en donde las 48 horas de trabajo están distribuidas de tal forma que están activos 4 horas en la garita y luego descansan 4 horas dentro del establecimiento. En el caso de los funcionarios que son administrativos, trabajan de lunes a viernes de 8 am a 17:30 pm, al igual que los funcionarios diurnos de guardia interna, con la diferencia que ellos trabajan 2 días y descansan 1.

A continuación se describen brevemente las actividades asociadas a cada puesto de trabajo:

Guardia interna: son los encargados del cuidado directo de los internos, de contarlos en las mañanas, medio día y tarde, realizan rondas observando constantemente el comportamiento de los reclusos, así como también que éstos realicen sus labores, tales como aseo, trabajos en madera, casino, entre otras.

Centinelas: observan el área perimetral, custodian desde el muro de circunvalación, no tan solo vigilan a los reclusos, sino que también el área exterior en caso de se intente arrojar algún objeto. El vigilar desde la garita permite observar si hay algún altercado o cualquier eventualidad que pudiese afectar la seguridad del establecimiento.

Sub oficial de guardia: en este puesto de trabajo se registra en el libro de novedades, lo que sucede dentro de la unidad, los controles de las personas que ingresan, las salidas de los internos, ya sea a tribunales, hospital, audiencias, entre otras.

Comandante de guardia: trabaja en conjunto con el sub-oficial de guardia en la realización de sus tareas; además, trabaja directamente con los centinelas, siendo el jefe de relevo de éstos y cubriendo puestos momentáneamente.

Conductor de servicio: es el funcionario encargado de realizar todas las salidas que el recluso requiera fuera de la unidad, pudiendo ser a tribunales, hospitales, traslados a otras unidades, entre otras.

Sala de armas: es el encargado de cuidar y distribuir el armamento a los funcionarios, realizan el aseo correspondiente, cuentan las municiones, están a cargo de cascos y escudos.

B.E.C.I: Brigada Especial Contra Incendios. Es el funcionario bombero capacitado ante la presencia de un incendio, debe verificar constantemente las redes húmedas de la unidad, mantener los equipos necesarios para combatir el principio de un incendio si la unidad lo requiriese.

C.C.T.V: Circuito Cerrado de TV. Son los encargados del control tanto externo como interno de la unidad, monitorean constantemente la unidad penitenciaria, así como también la conducta de los reclusos dentro del establecimiento.

Administrativos: Realizan distintas tareas, dependiendo de la oficina en la que se desempeñen, pudiendo desarrollarse en temas financieros, estadísticos, de recursos humanos, entre otras, dentro a la unidad.

### **3.2 Variables de estudio e instrumentos de medición**

Para la evaluación de las diferentes variables de estudio se aplicaron los siguientes instrumentos, con la finalidad de evaluar el sistema de turnos, carga mental y calidad de vida.

#### *Variables sociodemográficas y sociolaborales*

Se utilizó una encuesta de elaboración propia, en la cual se abordaron los siguientes aspectos: género, edad, nivel educacional, estado civil, número de hijos, puesto de trabajo, grado institucional adquirido, antigüedad en el cargo, y si presentó licencia médica en los últimos 12 meses por motivos psicológicos.

#### *Sistema de turnos*

Para la evaluación del sistema de turnos se utilizó la metodología BESIAK. Esta metodología es empleada para la evaluación del impacto de un esquema horario en los trabajadores, el que se verifica en dos ámbitos principales: salud y vida social. Consta de 14 indicadores relacionados con distintas variables estructurales de los sistemas de turnos, que permite obtener el puntaje total, que se encuentran en un rango de 0 a 1000 puntos. La puntuación de referencia establece los siguientes rangos: a) riesgo bajo: menor a 300 puntos; b) Riesgo medio: mayor a 300 y menor o igual a 600 y c) riesgo alto: mayor a 600 puntos (Gissel & Knauth, 1998). Un riesgo alto genera un nivel alto de afectación por sistema de turnos, pudiendo ocasionar consecuencias a nivel físico, social, psicológico, productivo y familiar (García y Pérez, 2013).

### *Carga mental*

Para la estimación de carga mental se utilizó la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM), la cual es una escala multidimensional de valoración de la carga mental de trabajo a partir de la percepción de los trabajadores (Díaz, Hernández y Rolo, 2009). Consta de 20 ítems, los que se agrupan en 5 factores: Demandas cognitivas y complejidad de la tarea, Características de la tarea, Organización temporal, Ritmo de trabajo y Consecuencias para la salud. Las respuestas son de tipo Likert, con un puntaje mínimo de 1 y un máximo de 5. Se obtiene un puntaje total y por cada dimensión, donde las puntuaciones bajas indican menor percepción de carga mental de trabajo, y las altas corresponden a mayor percepción de ésta (Ceballos, Paravic, Burgos y Barriga, 2014).

### *Calidad de vida*

Para la evaluación de calidad de vida se utilizó la Escala GENCAT, la cual es una escala multidimensional diseñada para obtener el perfil de calidad de vida de un individuo. La calidad de vida es evaluada a través de 69 ítems, los que son distribuidos en ocho subescalas, las cuales se encuentran basadas en el modelo teórico de calidad de vida de Schalock & Verdugo (2003). Las dimensiones son: i) Bienestar emocional, ii) Relaciones interpersonales, iii) Bienestar material, iv) Desarrollo personal, v) Bienestar físico, vi) Autodeterminación, vii) Inclusión social y viii) Derechos (Verdugo, Arias, Gómez & Schalock, 2008).

### **3.3 Análisis estadístico**

Se realizó un análisis descriptivo de la población bajo estudio, así como también se verificó el supuesto de normalidad para cada variable, a través del test de Shapiro- Wilks (Álvarez, 2007). Para la comparación según el turno diurno o nocturno de trabajo, se aplicó una prueba paramétrica t-Student; respecto a los puesto de trabajo, se utilizó un análisis de varianza paramétrica

(Prueba F ANOVA). Para la variable Carga mental, dado que no se cumplió el supuesto de normalidad, se utilizó un ANOVA no paramétrica (Test de Kruskal Wallis), identificándose las diferencias entre los puestos de trabajo a través del test de Dunn. Se determinó la relación de dependencia o independencia de las variables cualitativas a través de la prueba paramétrica  $X^2$  de Pearson mediante las tablas de contingencia (Taucher, 1997). La relación entre las variables cuantitativas (puntajes de turnicidad, carga mental y calidad de vida) se evaluó a través de los coeficientes de correlación de Spearman (Fernández y Díaz, 1997). Los datos fueron analizados en el software Statistica 10.0, utilizando un nivel de significancia de 0,05.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Caracterización sociodemográfica y laboral

La muestra estuvo conformada por 48 funcionarios voluntarios del centro de detención preventiva (CDP) pertenecientes a la ciudad de Yumbel, quienes desempeñaban sus labores bajo diferentes sistemas de turnos. La edad de los trabajadores evaluados fluctuó entre los 18 y 55 años, siendo el rango etario de mayor frecuencia 36-45 años, representado por un 43,7% de los casos, lo que se contradice con un estudio realizado por Bravo & Jiménez (2011), quienes determinaron que el rango de edad más frecuente de los funcionarios en la institución de la VI y VII región era de 26 a 34 años. En relación al género de los trabajadores, se observó que predomina el masculino, con un 81,3 %, lo cual coincide con la investigación realizada por Bringas, Fernández, Álvarez, Martínez & Rodríguez (2015), quienes mencionan que la mayoría de los funcionarios penitenciarios en Chile son hombres. Respecto al estado civil, el 66,6% de los funcionarios se encuentra casado y un 29,2% presenta una condición de soltero. En cuanto a la distribución del número de hijos, el mayor porcentaje de los funcionarios indicó tener entre 1 a 2 hijos (62,5% de los casos), mientras que el 14,5% manifestó no poseer. En relación al nivel educacional, el 39,6% de los funcionarios indicó tener estudios universitarios o técnicos completos (Tabla 1).

En relación a la antigüedad en el cargo desempeñado, la mayor frecuencia se concentró en el rango de 6-10 años (27,1%), lo que concuerda con el estudio realizado por Bravo & Jiménez (2011), donde se indica que el mayor porcentaje de los funcionarios de Gendarmería presentaba una antigüedad similar al presente estudio. Respecto al grado adquirido en la institución, predomina Cabo y Gendarme 1º, con un 16,7% respectivamente, mientras que el grado de sub oficial mayor es minoritario, representado sólo por un 2,0% (Tabla 2).

Tabla 1. Distribución de la edad, género, estado civil, número de hijos y nivel educacional.

| Distribución de la edad (años)     |    |      |
|------------------------------------|----|------|
|                                    | N  | %    |
| 18-25                              | 6  | 12,5 |
| 26-35                              | 19 | 39,6 |
| 36-45                              | 21 | 43,7 |
| 46-55                              | 2  | 4,2  |
| Total                              | 48 | 100  |
| Distribución de género             |    |      |
| Femenino                           | 9  | 18,7 |
| Masculino                          | 39 | 81,3 |
| Total                              | 48 | 100  |
| Distribución estado civil          |    |      |
| Casado- conviviente                | 32 | 66,6 |
| Separado                           | 1  | 2,1  |
| Soltero                            | 14 | 29,2 |
| Viudo                              | 1  | 2,1  |
| Total                              | 48 | 100  |
| Distribución del número de hijos   |    |      |
| 0                                  | 7  | 14,5 |
| 1-2                                | 30 | 62,5 |
| 3-4                                | 11 | 23,0 |
| ≥ 5                                | 0  | 0,0  |
| Total                              | 48 | 100  |
| Nivel Educacional                  |    |      |
| Media incompleta                   | 1  | 2,2  |
| Media completa                     | 14 | 29,1 |
| Universitaria o Técnica incompleta | 14 | 29,1 |
| Universitaria o Técnica completa   | 19 | 39,6 |
| Total                              | 48 | 100  |

Tabla 2. Distribución de la antigüedad en el cargo desempeñado, grado institucional adquirido y puesto de trabajo.

| Antigüedad en el cargo (años) |           |            |
|-------------------------------|-----------|------------|
|                               | N         | %          |
| 0-5                           | 8         | 16,7       |
| 6-10                          | 13        | 27,1       |
| 11-15                         | 9         | 18,7       |
| 16-20                         | 11        | 23,0       |
| ≥ 21                          | 7         | 14,5       |
| <b>Total</b>                  | <b>48</b> | <b>100</b> |
| Grado institucional adquirido |           |            |
| Gendarme                      | 6         | 12,5       |
| Gendarme 2°                   | 2         | 4,2        |
| Gendarme 1°                   | 8         | 16,7       |
| Cabo                          | 8         | 16,7       |
| Cabo 2°                       | 7         | 14,6       |
| Cabo 1°                       | 7         | 14,6       |
| Sargento 2°                   | 5         | 10,4       |
| Sargento 1°                   | 4         | 8,3        |
| Sub oficial Mayor             | 1         | 2,0        |
| <b>Total</b>                  | <b>48</b> | <b>100</b> |
| Puesto de trabajo             |           |            |
| Guardia interna               | 9         | 18,8       |
| Centinelas                    | 8         | 16,7       |
| Sub- Oficial de guardia       | 3         | 6,3        |
| Comandante de Guardia         | 3         | 6,3        |
| Conductor de servicio         | 3         | 6,3        |
| Sala de armas                 | 3         | 6,3        |
| B.E.C.I.                      | 3         | 6,3        |
| C.C.T.V                       | 4         | 8,3        |
| Administrativo                | 12        | 25,0       |
| <b>Total</b>                  | <b>48</b> | <b>100</b> |

B.E.C.I: Brigada de emergencia contra incendio; C.C.T.V: Circuito cerrado de televisión.

La mayoría de los funcionarios realiza sus labores bajo un sistema de turnos, cuya duración es de 24 horas (diurno y nocturno), seguido por quienes laboran sólo en régimen diurno (Tabla 3). Según la OIT, los sistemas de trabajo por turnos pueden adoptar un número de formas prácticamente infinito, sin embargo, principalmente se dividen en dos categorías básicas: sistemas de turnos fijos, en donde un determinado grupo de trabajadores labora siempre en el mismo turno, y un sistema de turnos rotantes, en los cuales los trabajadores se asignan por turnos de trabajo que varían regularmente a lo largo del tiempo y “rotan” las 24 horas. Respecto al sistema de turnos que desarrollan los funcionarios penitenciarios, es necesario mencionar que existen tres variantes: aquellos que solo realizan trabajos en horario diurno, los nocturnos (que trabajan 12 horas continuas), y finalmente los que se desempeñan en ambos horarios, es decir, 24 horas seguidas. Cabe señalar que existen puestos de trabajo en los que se requiere que los turnos se prolonguen por 48 horas continuas, donde los funcionarios trabajan 4 horas y descansan 4 horas, terminando su jornada al completar las 48 horas de trabajo, este es el caso de los funcionarios que se desempeñan como centinelas. Zúñiga (2010) menciona quienes que tienen función de vigilantes pueden tener una distribución de 4 horas trabajadas por 4 horas libres. Castro (s/f) hace referencia que esto no se cumple a cabalidad en todos los recintos penitenciarios, ya que algunos funcionarios indican tener 3 días de turno y solo 6 horas reales de descanso. En la mayoría de los casos, los vigilantes pasan las horas de descanso en los mismos recintos con el riesgo de sufrir, al igual que los internos, un efecto de prisionización.

Tabla 3. Características de la muestra según tipo de turno.

|       | Turno Diurno |      | Turno Nocturno |     | Ambos |      | Total |     |
|-------|--------------|------|----------------|-----|-------|------|-------|-----|
|       | N            | %    | N              | %   | N     | %    | N     | %   |
| Casos | 19           | 39,6 | 2              | 4,2 | 27    | 56,2 | 48    | 100 |

#### **4.2 Efecto de la turnicidad, carga mental, calidad de vida general y sistema de turno.**

El nivel de afectación general por sistema de turnos en el CDP Yumbel resultó mayoritariamente de nivel medio (52,1% de los casos), registrándose un 16,6% de los funcionarios con un nivel alto (Tabla 4). Feo (2007) y Calera (s/f) señalan que el trabajo a turnos tiene importantes efectos perjudiciales en términos de salud, calidad de vida y deterioro social, lo que provoca un triple desajuste entre el tiempo del trabajo, tiempo biológico y el tiempo social. De igual modo, Finn (2000) menciona que los funcionarios correccionales trabajan frecuentemente por turnos, lo que propicia estragos en su vida familiar y debilita su desempeño laboral debido a la fatiga e irritabilidad.

En relación al nivel de carga mental general percibida por los funcionarios, predomina el nivel medio (medio bajo y medio alto), representado por un 52,1% de los casos; el 25,0% de los trabajadores resultó con carga mental elevada, indicando presencia de sobrecarga mental, y un 22,9% percibe un nivel bajo de carga mental, lo que es considerado infracarga mental (Tabla 4). Ceballos (2014) señala que cuando el trabajador/a maneja un alto número de datos, atiende múltiples fuentes de información, debe tomar decisiones entre variadas opciones, estar atento/a de no cometer errores relevantes, entre otros, requiere un grado importante de activación de algunos procesos mentales, lo que puede derivar en la manifestación de sobrecarga mental. Esto significa que el trabajador percibe que debe realizar un gran esfuerzo a nivel cognitivo para desempeñar su puesto, exigencias elevadas de memorización, concentración, toma de decisiones, entre otras (Rolo, Díaz & Hernández, 2009).

La mayor parte de los funcionarios tiene, en general, una percepción favorable de calidad de vida (72,9%) (Tabla 4). Atalaya (1999) determinó que aquellas personas que se sienten satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente, por lo que su percepción en cuanto a calidad de vida tiende a incrementar. Los resultados de la siguiente investigación se contradicen con lo determinado por Bravo y Jiménez (2011), quienes indican que debido al gran

número de internos en los penales del país y la elevada carga laboral, los funcionarios penitenciarios presentan altos niveles de estrés y mala calidad de vida. En definitiva, el ambiente penitenciario es definido como un conjunto particular de estresores ambientales que generan un efecto negativo en las personas que viven y trabajan allí (Hernández, Fernández, Ramos & Contador, 2006).

Tabla 4. Distribución de la turnicidad, carga mental y calidad de vida general según sistema de turnos.

|                         | N             | %    | N               | %     | N            | %    | N              | %    |
|-------------------------|---------------|------|-----------------|-------|--------------|------|----------------|------|
| <b>Turnicidad</b>       |               |      |                 |       |              |      |                |      |
|                         | <b>Diurno</b> |      | <b>Nocturno</b> |       | <b>Ambos</b> |      | <b>General</b> |      |
| Bajo                    | 15            | 78,9 | 0               | 0,0   | 0            | 0,0  | 15             | 31,3 |
| Medio                   | 4             | 21,1 | 2               | 100,0 | 19           | 70,4 | 25             | 52,1 |
| Alto                    | 0             | 0,0  | 0               | 0,0   | 8            | 29,6 | 8              | 16,6 |
| <b>Carga mental</b>     |               |      |                 |       |              |      |                |      |
| Baja                    | 6             | 31,6 | 0               | 0,0   | 5            | 18,5 | 11             | 22,9 |
| Media Baja              | 3             | 15,8 | 2               | 100,0 | 6            | 22,2 | 13             | 27,1 |
| Media Alta              | 3             | 15,8 | 0               | 0,0   | 11           | 40,7 | 12             | 25,0 |
| Alta                    | 7             | 36,8 | 0               | 0,0   | 5            | 18,5 | 12             | 25,0 |
| <b>Calidad de Vida</b>  |               |      |                 |       |              |      |                |      |
| Percepción Favorable    | 16            | 84,2 | 1               | 50,0  | 18           | 66,7 | 35             | 72,9 |
| Percepción Desfavorable | 3             | 15,8 | 1               | 50,0  | 9            | 33,3 | 13             | 27,1 |

El mayor nivel de afectación por sistema de turnos se manifestó en aquellos funcionarios que se desempeñaban en ambos turnos (29,6%), en comparación con quienes trabajan en horario diurno, en cuyo caso, el 78,9% de la totalidad de los trabajadores presentó un nivel bajo de afectación. Los funcionarios que desempeñan sus labores bajo turno nocturno, manifestaron en su totalidad un nivel medio de afectación (Tabla 4). Miró, Cano-Lozano y Buela-Casal (2005) señalan que el trabajo a turnos tiene importantes efectos perjudiciales en términos de calidad de vida, salud, deterioro social y del sueño, en especial en

quienes trabajan en turnos nocturnos, siendo las alteraciones del sueño, uno de los principales problemas de este tipo de trabajadores. La tasa de problemas de sueño varía entre el 5% en los trabajadores con turno de día, y hasta el 90% en los que tienen turno de noche (Knauth, 1993).

En relación a la carga mental de trabajo, un 52,6% y 59,2% de los funcionarios de los turnos diurnos y ambos respectivamente, manifestaron una carga mental media alta y alta; en cambio, el 100% de los funcionarios que se desempeñaban en el puesto de trabajo C.C.T.V con turno nocturno, manifestó un nivel medio bajo para esta variable (Tabla 4). Tales resultados concuerdan con el estudio realizado por Rubio, Díaz y Martín (2008), quienes concluyeron que los vigilantes de seguridad sienten niveles de carga mental medio-altos. El trabajar en un sistema de ambos turnos implica mayores riesgos de sufrir problemas serios de salud relacionados con el trabajo, esto sumado a que el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante, debido a que se enfrentan a varios frentes de potencial conflicto: la relación con cada uno de los internos, la relación de los internos entre sí, la relación con la jerarquía superior y la relación con la familia, entre otros (Kalinsky, 2008).

En relación a la percepción de calidad de vida en los turnos evaluados, tanto en el turno diurno como ambos, indicaron tener una percepción favorable, en cambio, la mitad de los funcionarios de turno nocturno manifestó una percepción desfavorable (Tabla 4). El Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2010) señala que el trabajo a turnos, especialmente el turno de noche, dificulta las relaciones sociales, dada la falta de coincidencia con los demás, lo que pudiese explicar la percepción desfavorable de calidad de vida de algunos funcionarios que se desempeñan en el turno noche, ya que se desestabilizan las relaciones familiares, puesto que no comparten las vivencias cotidianas y las experiencias habituales que se desarrollan usualmente en el día, debido a que la persona debe invertir su ciclo normal de actividades y descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Respecto a las relaciones conyugales y al sistema de turnos desarrollado por los funcionarios,

inicialmente se asume y se acepta sin mayores problemas la situación laboral del compañero/a, sin embargo, las relaciones personales tienden a enfriarse, habiendo incluso un distanciamiento emocional excesivo y un riesgo elevado de separación o divorcio (White y Keith, 1990). A pesar de los sistemas de turnos desarrollados por los funcionarios, los que incluso pueden abarcar hasta las 48 horas de trabajo, solo el 2,1% de la población evaluada en el CDP de Yumbel presentaba la condición de separado(a) (Tabla 1).

#### **4.3 Efecto de la turnicidad, carga mental y calidad de vida según puesto de trabajo desempeñado.**

En relación a los diferentes puestos de trabajo desempeñados por los funcionarios, el cargo de centinela fue el único que presentó un nivel de afectación alto debido al sistema de turnos (100% de los funcionarios), a diferencia del resto de los puestos, donde casi la totalidad de los participantes manifestó un nivel de afectación medio, exceptuando el puesto administrativo, donde el 100% presentó un bajo nivel para esta variable, esto debido a que el puesto de trabajo de administrativo solo se desempeña en horario diurno (Tabla 5). El resultado obtenido en la evaluación del impacto de los turnos en los centinelas, quienes representan el 16,7% de la población penitenciaria (Tabla 2), puede explicarse debido a que éstos trabajan 48 horas en forma consecutiva, traducándose en largas jornadas de trabajo expuestos a riesgos inherentes a sus funciones de vigilancia, sumado a las deficientes condiciones de trabajo y una compleja carrera funcionaria (Asociación Nacional de Suboficiales y Gendarmes de Chile, 2016).

Los puestos de trabajo con mayor carga mental (media alta y alta) correspondieron a Guardia interna (G.I), Comandante de Guardia (C.G) y Centinela (CENT), manifestándose en más del 60% de los funcionarios algunos de estos niveles (Tabla 5). Esto podría explicarse debido al contacto que mantienen con los internos, principalmente los funcionarios de Guardia interna, quienes están durante el día compartiendo el mismo espacio con los reclusos.

Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Hernández, Fernández, Ramos y Contador (2005), quienes determinaron que el trabajo de vigilancia en contacto directo con los reclusos, ya sea en los módulos, patios o aislamiento, presentan un elevado cansancio emocional, debido a que estos trabajadores tienen una labor muchas veces de enfrentamiento con los internos, en la que deben conservar su autoridad, experimentando una fuerte tensión emocional. Esto podría ser la causa de manifestaciones de estrés laboral y fatiga mental, además de una consecuencia directa de la carga mental (Rubio, Díaz, Marín y Luceño, 2011). Cabe mencionar que los participantes que se desarrollan en los puestos de trabajo de conductor de servicio (66,7%), B.E.C.I (66,7%) y administrativos (33,3%) perciben infracarga mental (Tabla 5), es decir, situaciones en las que el trabajador se enfrenta a tareas con escasas demandas cognitivas o tareas demasiado sencillas y con tiempo suficiente para realizarlas, lo que puede resultar monótono y aburrido (Rodríguez, 2016).

En general, los funcionarios de la mayoría de los puestos de trabajo tienen una percepción favorable en cuanto a calidad de vida, exceptuando quienes desarrollan su labor en la sala de armas (66,7% de los casos) (Tabla 5), esto debido a que las condiciones laborales repercuten sobre la percepción de calidad de vida en general. Las condiciones ambientales en las cuales desarrollan sus labores los funcionarios de sala de armas fueron evaluadas como intermedias, dado el poco espacio y deficiente iluminación con que cuentan. Esto concuerda con la investigación realizada por Yáñez y Jiménez (2011), donde señalan las inadecuadas condiciones medioambientales, tanto de higiene, iluminación y espacios a la que se ven sometidos los funcionarios penitenciarios para desarrollar su trabajo, lo que provoca una mayor insatisfacción y malestar.

Tabla 5. Distribución de turnicidad, carga mental y calidad de vida, según puestos de trabajo

| Turnicidad              |     |      |      |       |       |       |     |       |     |       |     |       |          |       |         |      |     |       |
|-------------------------|-----|------|------|-------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|----------|-------|---------|------|-----|-------|
|                         | N   | %    | N    | %     | N     | %     | N   | %     | N   | %     | N   | %     | N        | %     | N       | %    | N   | %     |
|                         | G.I |      | CENT |       | S.O.G |       | C.G |       | C.S |       | S.A |       | B.E.C.I. |       | C.C.T.V |      | ADM |       |
| Bajo                    | 1   | 11,1 | 0    | 0,0   | 0     | 0,0   | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 0        | 0,0   | 2       | 50,0 | 12  | 100,0 |
| Medio                   | 8   | 88,9 | 0    | 0,0   | 3     | 100,0 | 3   | 100,0 | 3   | 100,0 | 3   | 100,0 | 3        | 100,0 | 2       | 50,0 | 0   | 0,0   |
| Alto                    | 0   | 0,0  | 8    | 100,0 | 0     | 0,0   | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 0        | 0,0   | 0       | 0,0  | 0   | 0,0   |
| Carga mental            |     |      |      |       |       |       |     |       |     |       |     |       |          |       |         |      |     |       |
| Baja                    | 1   | 11,1 | 1    | 12,5  | 0     | 0,0   | 0   | 0,0   | 2   | 66,7  | 1   | 33,3  | 2        | 66,7  | 1       | 25,0 | 4   | 33,3  |
| Media Baja              | 1   | 11,1 | 2    | 25,0  | 2     | 66,7  | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 1        | 33,3  | 2       | 50,0 | 2   | 16,7  |
| Media Alta              | 3   | 33,3 | 3    | 37,5  | 0     | 0,0   | 2   | 66,7  | 1   | 33,3  | 2   | 66,7  | 0        | 0,0   | 0       | 0,0  | 3   | 25,0  |
| Alta                    | 4   | 44,4 | 2    | 25,0  | 1     | 33,3  | 1   | 33,3  | 0   | 0,0   | 0   | 0,0   | 0        | 0,0   | 1       | 25,0 | 3   | 25,0  |
| Calidad de Vida         |     |      |      |       |       |       |     |       |     |       |     |       |          |       |         |      |     |       |
| Percepción Favorable    | 7   | 77,8 | 6    | 75,0  | 3     | 100,0 | 3   | 100,0 | 2   | 66,7  | 1   | 33,3  | 1        | 66,7  | 3       | 75,0 | 9   | 75,0  |
| Percepción Desfavorable | 2   | 22,2 | 2    | 25,0  | 0     | 0,0   | 0   | 0,0   | 1   | 33,3  | 2   | 66,7  | 2        | 33,3  | 1       | 25,0 | 3   | 25,0  |

G.I: Guardia Interna;CENT: Centinela; S.O.G: Sub- oficial de Guardia; C.G: Comandante de Guardia;C.S: Conductor de Servicio; S.A: Sala de Armas; B.E.C.I: Brigada de emergencia contra incendio; C.C.T.V: Circuito cerrado de televisión; ADM: Administrativo.

Para determinar el efecto del puesto de trabajo sobre las diferentes variables evaluadas, se realizaron comparaciones dentro de cada turno en el cual los funcionarios desarrollaban sus actividades. Es así, como para el turno diurno, el personal de guardia interna presentó el mayor nivel de afectación por concepto de turnicidad (296,9 puntos), significativamente superior al de C.C.T.V (229,6) y administrativos (151,1), no manifestándose diferencias estadísticas en carga mental ni calidad de vida para dichos cargos (Tabla 6).

Aquellos puestos de trabajo en los cuales sus funcionarios realizaban turnos de 24 horas (ambos), se presentaron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de afectación por el sistema de turnos en el puesto de centinela (puesto mayormente afectado) con respecto a todos los demás. Respecto a la carga mental, los funcionarios de Comandante de guardia (C.G) manifestaron el mayor nivel para esta variable, siendo significativamente superior al presentado por conductor de servicio y B.E.C.I respectivamente. Esto puede deberse a que el C.G debe cubrir ciertos puestos de trabajo cuando alguno de los centinelas debe ausentarse, debido a su condición de jefe de relevo. En cuanto a la percepción de calidad de vida, los trabajadores del puesto Sub-Oficial de guardia presentaron el mayor valor para esta variable, siendo estadísticamente diferente a los puestos de Guardia interna, B.E.C.I, conductor de servicio y sala de armas respectivamente (Tabla 6).

De los puestos evaluados, solo en dos de ellos las labores se realizan bajo diferentes sistemas de turnos: Guardia interna, con funciones tanto de turno diurno, como así también en ambos (diurno y nocturno); y C.C.T.V, con funciones de turno diurno y nocturno. Para el caso del puesto de trabajo Guardia interna, los funcionarios que desempeñan sus labores en ambos turnos (24 horas consecutivas), presentan un nivel de afectación por sistema de turnos significativamente mayor ( $p < 0,01$ ) que aquellos que solo realizan turno diurno; lo cual se traduce que dichos funcionarios manifiestan además, una percepción de calidad de vida significativamente menor ( $p = 0,04$ ). El sistema de turnos también afectó significativamente a los funcionarios del puesto de

C.C.T.V ( $p < 0,01$ ), manifestándose un mayor nivel de afectación en el turno nocturno; sin embargo, no se presentaron diferencias significativas en los niveles de carga mental, ni en la percepción de calidad de vida entre funcionarios de dichos turnos (Tabla 6).



Tabla 6. Distribución de puntuaciones de sistema de turnos (BESIAK), carga mental (ESCAM), calidad de vida (GENCAT) y puestos de trabajo

| Puesto de Trabajo     | BESIAK             |      |          |     |                    |      | ESCAM            |     |          |     |                   |     | GENCAT            |      |          |      |                    |      |
|-----------------------|--------------------|------|----------|-----|--------------------|------|------------------|-----|----------|-----|-------------------|-----|-------------------|------|----------|------|--------------------|------|
|                       | Diurno             |      | Nocturno |     | Ambos              |      | Diurno           |     | Nocturno |     | Ambos             |     | Diurno            |      | Nocturno |      | Ambos              |      |
|                       | Prom               | D.E  | Prom     | D.E | Prom               | D.E  | Prom             | D.E | Prom     | D.E | Prom*             | D.E | Prom              | D.E  | Prom     | D.E  | Prom               | D.E  |
| Guardia interna       | 296,9 <sup>a</sup> | 15,1 | -        | -   | 426,2 <sup>b</sup> | 36,1 | 3,7 <sup>a</sup> | 0,4 | -        | -   | 3,8 <sup>ab</sup> | 0,3 | 75,2 <sup>a</sup> | 12,4 | -        | -    | 48,5 <sup>b</sup>  | 19,1 |
| Centinelas            | -                  | -    | -        | -   | 641,0 <sup>a</sup> | 43,6 | -                | -   | -        | -   | 3,7 <sup>ab</sup> | 0,5 | -                 | -    | -        | -    | 69,9 <sup>ab</sup> | 24,2 |
| Sub- Oficial de G.    | -                  | -    | -        | -   | 342,1 <sup>c</sup> | 10,0 | -                | -   | -        | -   | 3,8 <sup>ab</sup> | 0,6 | -                 | -    | -        | -    | 94,3 <sup>a</sup>  | 2,1  |
| Comandante de Guardi: | -                  | -    | -        | -   | 352,5 <sup>c</sup> | 21,5 | -                | -   | -        | -   | 4,2 <sup>a</sup>  | 0,7 | -                 | -    | -        | -    | 65,7 <sup>ab</sup> | 11,4 |
| Conductor de servicio | -                  | -    | -        | -   | 349,6 <sup>c</sup> | 16,8 | -                | -   | -        | -   | 3,1 <sup>b</sup>  | 0,5 | -                 | -    | -        | -    | 57,3 <sup>b</sup>  | 17,5 |
| Sala de armas         | -                  | -    | -        | -   | 363,4 <sup>c</sup> | 1,3  | -                | -   | -        | -   | 3,5 <sup>ab</sup> | 0,1 | -                 | -    | -        | -    | 58,3 <sup>b</sup>  | 32,2 |
| B.E.C.I.              | -                  | -    | -        | -   | 405,5 <sup>c</sup> | 37,3 | -                | -   | -        | -   | 3,2 <sup>b</sup>  | 0,3 | -                 | -    | -        | -    | 52,7 <sup>b</sup>  | 6,4  |
| C.C.T.V               | 229,6 <sup>b</sup> | 0,0  | 330,4    | 9,4 | -                  | -    | 3,6 <sup>a</sup> | 0,5 | 3,5      | 0,1 | -                 | -   | 54,0 <sup>a</sup> | 1,4  | 52,0     | 32,5 | -                  | -    |
| Administrativo        | 151,1 <sup>c</sup> | 0,0  | -        | -   | -                  | -    | 3,6 <sup>a</sup> | 0,4 | -        | -   | -                 | -   | 65,3 <sup>a</sup> | 30,4 | -        | -    | -                  | -    |

En columnas, letras iguales no difieren estadísticamente (Test de Duncan,  $p > 0,05$ ).

En columnas, letras iguales no difieren estadísticamente (Test de Dunn,  $p > 0,05$ ).

B.E.C.I: Brigada de emergencia contra incendio; C.C.T.V: Circuito cerrado de televisión; D.E: Desviación Estándar.

Con Besiak: 0-300 Riesgo bajo; 301 -600 Riesgo medio > 601 Riesgo alto.

Con Carga mental: 0-3,32 Bajo; 3,33- 3,55 Media baja; 3,56-3,75 Media alta; 3,76-5,0 Alta. Con Calidad de vida: 0-50 Percepción desfavorable de calidad de vida; 51-99: Percepción favorable de calidad de vida.

#### **4.4 Relación entre variables sociolaborales y sociodemográficas con respecto a la calidad de vida.**

Respecto a las variables sociolaborales, no se manifestaron asociaciones significativas con la calidad de vida de los funcionarios evaluados ( $p > 0,05$ ) (Tabla 7). Miró, Cano-Lozano y Buela-Casal (2005) señalan al respecto, que la mayoría de los trabajadores considera que las características del trabajo nocturno no sólo alteran su sueño, sino que también crean dificultades en su vida familiar, restringen su vida social, reducen sus actividades de ocio y afectan adversamente a su salud.

En relación a la carga mental de trabajo, no se observó una asociación significativa con respecto a calidad de vida, lo que se contradice con el estudio realizado por Morales y Valderrama (2012), quienes determinaron que el trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligroso, debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer. El estrés laboral produce problemas físicos y mentales que están altamente relacionados con la discapacidad en el trabajo, relacionándose esta última con una menor calidad de vida. La inexistente relación entre las variables sociolaborales y la calidad de vida, puede deberse a que la población de funcionarios de gendarmería de Yumbel está en un CDP con menor cantidad de reclusos en comparación a cárceles de mayor tamaño, como Colina II que alberga a más de 2000 reos, y en donde solo 2 funcionarios custodian a 200 reclusos (Águila, 2014). La mayoría de los funcionarios ha trabajado, en promedio, en 3 diferentes unidades penitenciarias, con realidades totalmente distintas a la Unidad de Yumbel, no tan solo por el número de reclusos, sino también en infraestructura, hacinamiento, peligrosidad de los internos, entre otras. Un claro ejemplo de esto es la unidad de Colina II, en la cual se reciben a los reos más refractarios, es decir, que no respetan las normas intrapenitenciarias ni a los gendarmes. Además, la mayoría no quiere rehabilitarse, y siempre están involucrados en

riñas e intentos de fuga; esto, sumado a la gran cantidad de armas blancas artesanales que fabrican los reclusos y con las cuales protagonizan las trifulcas, alcanzando la tasa más alta del país (Águila, 2014). Otro aspecto importante es que gran parte de los funcionarios vive en la ciudad de Yumbel o en sus alrededores, posibilitándoles estar en familia continuamente, lo que constituye un factor importante dentro de la calidad de vida, lo que no concuerda con la situación que viven otros funcionarios de otros CDP del país, quienes trabajan lejos de sus hogares y deben esperar incluso hasta un año para ver a sus familias, puesto que ni siquiera se le otorga un día administrativo. En el caso de los centinelas de estas instituciones, los turnos de trabajo son más extensos, en los que se puede llegar a trabajar hasta 20 días de corrido y luego tener un día de descanso, como es el caso de la unidad de La Serena (Guerrero, 2018), situación contraria al CDP Yumbel, donde los centinelas trabajan dos días y posteriormente descansan 2. Cabe destacar que este nuevo sistema de turnos se instauró el pasado 2017 en la región del Biobío, ya que antes tenían un sistema de turno de 3 días trabajados por uno de descanso.

Tabla 7. Relación entre el sistema de turnos, carga mental, variables sociolaborales, sociodemográficas y calidad de vida.

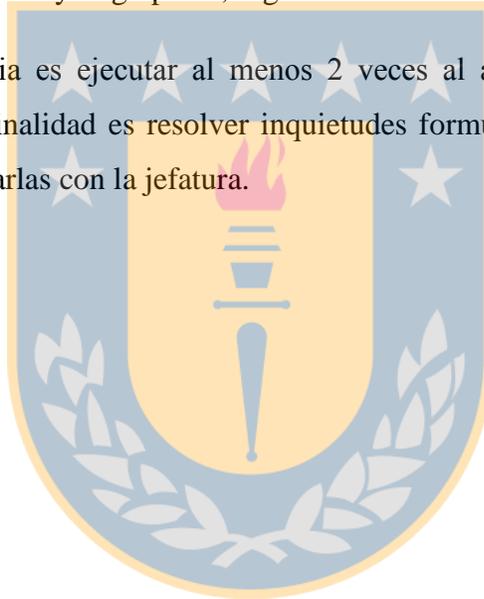
| Calidad de vida               |          |      |
|-------------------------------|----------|------|
| Variables sociolaborales      | $\chi^2$ | P    |
| Sistema de turnos             | 9,97     | 0,76 |
| Carga mental                  | 0,64     | 0,99 |
| Antigüedad en el cargo        | 1,17     | 0,99 |
| Grado Institucional adquirido | 7,09     | 0,99 |
| Puesto de trabajo             | 7,57     | 0,97 |
| Horario laboral               | 2,29     | 0,80 |
| Licencia médica               | 1,81     | 0,61 |
| Variables sociodemográficas   |          |      |
| Edad                          | 8,34     | 0,30 |
| Género                        | 1,44     | 0,69 |
| Estado civil                  | 3,31     | 0,85 |
| Número de hijos               | 1,31     | 0,93 |
| Nivel educacional             | 2,34     | 0,93 |

No se manifestaron asociaciones significativas entre las diferentes variables sociodemográficas con la calidad de vida de los participantes evaluados. Estos resultados no coinciden con el estudio realizado por Yáñez y Jiménez (2011), en el cual se encontró asociación entre la variable género y la satisfacción siendo las mujeres quienes juzgan su trabajo más favorablemente, por lo que presentan mayor satisfacción en el trabajo y se sienten mejor psicológicamente. Respecto a las licencias médicas presentadas por los funcionarios, no se encontró una asociación significativa con la calidad de vida; sin embargo, Zúñiga (2010), señala que la mayor cantidad de licencias se concentran en “enfermedad o accidente común”, lo que podría implicar estrés laboral. Se consideran accidentes comunes, aquellas lesiones en situaciones de violencia carcelaria, donde deben intervenir los vigilantes, lo que implica consecuencias en la calidad de vida, ya que interrumpe el curso normal de ésta.

#### **4.5 Recomendaciones**

- Como medidas correctivas para los funcionarios que presentaron baja y alta carga mental, se sugiere que la institución les otorgue mayor autonomía en sus decisiones, respecto a las labores que deban realizar, es decir, tener la capacidad de priorizar por importancia y por urgencia.
- Uno de los factores que afecta la carga mental de las personas es la cantidad y complejidad de la tarea, es por esto que se sugiere realizar un estudio para determinar la cantidad de carga laboral que tiene cada puesto de trabajo, con el objetivo de conocer si el número de funcionarios que ejecuta la labor es la adecuada.
- Prestar especial atención a aquellos puestos que, por el tipo de labor que ejecuta, tienen mayor probabilidad de cometer errores y, especialmente, cuando las consecuencias de éstos son graves.

- Otra estrategia para los funcionarios que presentan elevada carga mental, es que la institución ofrezca cursos de relajación y control de estrés, participar en actividades de risoterapia, yoga, o talleres de football, donde al funcionario se le enseñen nuevas técnicas de juego.
- Además, se sugiere la contratación de un profesional del área de psicología para reforzar la salud mental de los funcionarios, quién deberá desarrollar un programa de trabajo personal con cada uno de ellos, diseñando objetivos y actividades a corto y largo plazo, según las necesidades determinadas.
- Otra sugerencia es ejecutar al menos 2 veces al año, la modalidad “open space”, cuya finalidad es resolver inquietudes formuladas durante la jornada para luego tratarlas con la jefatura.



## V. CONCLUSIONES

- La evaluación por sistema de turno realizada a los funcionarios del CDP Yumbel, determinó la presencia de un nivel de afectación mayoritariamente medio, no obstante, casi el 20% de la población manifestó un nivel alto, correspondiendo a aquellos funcionarios que desempeñaban el puesto de trabajo de centinelas y asociado al desarrollo de sus funciones en ambos turnos.
- En relación a la carga mental, el turno “ambos” es el que presentó el mayor porcentaje de funcionarios (59,2 %) con una carga mental alta (media alta y alta), respecto al puesto de trabajo donde predomina esta condición es en quienes se desempeñan como Guardia interna (77,7%).
- Respecto a la percepción de calidad de vida, en el turno “nocturno” y “ambos”, existe un porcentaje significativo de funcionarios (50%) que tienen una percepción desfavorable de calidad de vida, presentándose mayormente en los funcionarios que se desempeñan en Sala de armas.
- No se manifestaron asociaciones significativas entre el trabajo a turnos, variables sociodemográficas y carga mental con calidad de vida en los funcionarios de Gendarmería.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Águila, F. (2014). Así se vive en Colina II, la cárcel más peligrosa del país. *Emol. Nacional*. Recuperado de: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/10/17/685592/los-peligros-que-vive-un-gendarme-en-colina-ii-la-carcel-mas-peligrosa-del-pais-fin-de-semana.html>.
2. Álvarez, R. (2007). Estadística aplicada a las ciencias de la Salud. España: Editorial Días de Santo, 777-782.
3. Armenta, F. & Rodríguez, V. (1999). Reglamento penitenciario comentado: análisis sistemático y recopilación de legislación. Sevilla: MAD. Recuperado de: [https://books.google.cl/books?id=myxmSih14YC&pg=PA57&lpg=PA57&dq=\).+Reglamento+penitenciario+comentado&source=bl&ots=LD4qBtmYEd&sig=dbetfnlJa2Plfd4Am4Is9Gv6l8&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjCsPeYj5HRAhXFGpAKHQiqCsUQ6AEIJDAC#v=onepage&q=\).%20Reglamento%20penitenciario%20comentado&f=false](https://books.google.cl/books?id=myxmSih14YC&pg=PA57&lpg=PA57&dq=).+Reglamento+penitenciario+comentado&source=bl&ots=LD4qBtmYEd&sig=dbetfnlJa2Plfd4Am4Is9Gv6l8&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjCsPeYj5HRAhXFGpAKHQiqCsUQ6AEIJDAC#v=onepage&q=).%20Reglamento%20penitenciario%20comentado&f=false)
4. Asociación Nacional de Suboficiales y Gendarmes de Chile (2016). Recopilación y antecedentes que argumentan el derecho a las pensiones de gendarmes según ley 19200 de enero de 1993, e ingreso a dipreca. Recuperado de: <http://www.ansog.cl/recopilacion-y-antecedentes-que-argumentan-el-derecho-a-las-pensiones-de-gendarmes-segun-ley-19200-de-enero-de-1993-e-ingreso-a-dipreca/>
5. Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*. 3(5):6-46. Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
6. Bravo, C. & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 13(3): 91-99.

7. Bringas, C., Fernández, A., Álvarez, E., Martínez, A. & Rodríguez, F. (2015). Influencia del síndrome de Burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17(3):7-46.
8. Calera, A. (s/f). Tiempos y ritmo de trabajo. Incidencia en la salud. Área de Salud Laboral. ISTAS. Recuperado de: <http://www.istas.net/portada/tiempos.pdf>
9. Campos, D. & Pinto, R. (2014). El trabajo nocturno como riesgo psicosocial. *Revista HSEC*. Recuperado de: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=888&srch=el%20trabajo%20nocturno&act=4&tip=7>
10. Cárdenas, P. (2012). Estrés laboral: Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en funcionarios de Gendarmería del centro de detención preventiva (CPD), Santiago sur. Recuperado de [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/457/Tesis\\_Paulina+Cardenas+Villar.pdf;jsessionid=7093E3552B0DE979FC7F3A76A5EE6005?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/457/Tesis_Paulina+Cardenas+Villar.pdf;jsessionid=7093E3552B0DE979FC7F3A76A5EE6005?sequence=1)
11. Castro, A. (s/f). El impacto de los derechos fundamentales de los gendarmes en los derechos fundamentales de los reclusos. Recuperado de: [www.cejamericas.org/doc/documentos/condicioneslaboralesyderechoshumanos2.pdf](http://www.cejamericas.org/doc/documentos/condicioneslaboralesyderechoshumanos2.pdf).
12. Ceballos, P. (2014). Percepción de riesgos psicosociales y carga mental de los trabajadores/as del equipo de salud de unidades de pacientes críticos. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1784/Tesis%20Doctoral%20Percepcion%20de%20Riesgos%20psicosociales%20y%20Carga%20mental%20de%20trabajo%20en%20UPC%2C%202014.Image.Marked.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Ceballos, P., Paravic, T., Burgos, M. & Barriga, O. (2014). Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios/as universitarios. *Revista Ciencia y enfermería*, 20(2): 73-82.

14. Díaz, D., Hernández, E. & Rolo, G. (2009). Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo. Recuperado de [http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/trabajo/icasel/documentos/manualcarga\\_mental.pdf](http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/trabajo/icasel/documentos/manualcarga_mental.pdf).
15. Fernández, D. y Díaz, S. (1997). Relación entre variables cuantitativas. *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística*, 4: 141-144.
16. Fernández-Montalvo, J. & Piñol, E. (2000). Horario laboral y Salud: Consecuencias Psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3): 207-222.
17. Feo, J. (2007). Influencia del trabajo por turnos en la vida cotidiana. Trabajo de grado para optar al título de especialista en Salud ocupacional, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, 7-117.
18. Finn, P. (2000). *Addressing correctional officer stress: Programs and strategies*. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
19. García, O. & Del Hoyo, M. (2002). La carga mental de trabajo. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>.
20. García, L. & Pérez, A. (2013). Los horarios laborales y su influencia en la percepción del equilibrio trabajo-familia. Tesis para optar al grado de psicólogo, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia, 2-77.
21. Guerrero, D. (2018). Desde la garita: la difícil vida de un centinela de gendarmería. *Diario El día*. Recuperado de: <http://www.diarioeldia.cl/region/serena/desde-garita-dificil-vida-centinela-gendarmeria>.

22. Gissel, A. & Knauth, P. (1998). Assesmente of shif in German industry and service sector: a computer application of the Besiak procedure. *Int J IrdErgon*, 21: 233-42.
23. Gómez, V. & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2): 393 - 407.
24. Guevara, A. (2011). Turnicidad laboral y salud mental en trabajadores de una empresa petroquímica Barcelona Venezuela. Tesis de grado, Universidad Nacional Experimental de Guayana, Puerto Ordaz, Venezuela. Recuperado de <http://docplayer.es/21798569-Turnicidad-laboral-y-salud-mental-entrabajadores-de-una-empresa-petroquimica-barcelona-venezuela.html>.
25. Güilgüiruca, M. & Herrera-Bascur, J. (2014). Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos Humanos. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17(1): 12-19.
26. Hernández, L., Fernández B., Ramos, F. & Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *Revista International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3): 599-611.
27. Kalinsky, B. (2008). El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral. *Revista Runa*, 28(28): 43-57.
28. Knauth, P. (1993). The design of shift systems. *Ergonomics*, 26: 15-28.
29. Lambert, E., Hogan, N. & Allen, R. (2006). Correlates of correctional of officer job stress: The impact of organizational structure. *American Journal of Criminal Justice*, 30(2): 227-246.
30. Ministerio de Justicia. Gendarmería de Chile. (2011). Balance de Gestión Integral 2011. Recuperado de [http://www.dipres.gob.cl/574/articulos-88121\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/574/articulos-88121_doc_pdf.pdf).
31. Ministerio de Salud y Departamento de Salud Ocupacional. (2013). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Gobierno de Chile. p. 19.

32. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2010). Guía Técnica para la Evaluación de Trabajo Pesado. Recuperado de: [http://www.safp.cl/portal/institucional/578/articles-8418\\_guia\\_tecnica.pdf](http://www.safp.cl/portal/institucional/578/articles-8418_guia_tecnica.pdf).
33. Miró, E., Cano-Lozano, M. & Buela-Casal, G. (2005). Sueño y calidad de vida. *Revista Colombiana de Psicología* 14: 11-27.
34. Morales, C. & Valderrama J. (2012). Calidad de vida en policías: avances y propuestas. *Papeles de Psicólogo*, 33(1): 60-67.
- 35 Pizarro, A. (s/f). Estrés en funcionarios penitenciarios. Recuperado de: <https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/reinsercion/Revista17/Articulo22.pdf>
36. Rodríguez, C. (2016). La carga mental y sus relaciones con el estrés conductual y la satisfacción laboral. Trabajo fin de grado de Psicología. Universidad de la Laguna. España.
37. Rolo, G., Díaz, D. y Hernández, E. (2009). Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM). *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 25(1): 29-37.
38. Rubio, S., Díaz, E., Martín, J. & Luceño, L. (2011). Carga mental como factor de riesgo psicosocial diferencias por baja laboral. Consejo general de la psicología de España. Recuperado de: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=3271](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=3271).
39. Rubio, S., Díaz. E. & Martín J. (2008). Carga Mental en vigilantes de seguridad. Diferencias por sexo y capacidad atencional. *Revista de psicología y educación* 7(2): 213-230.
40. Sánchez, L., Simões, M. & Brito, J. (2008). Trabajo y salud mental. Caso supervisores de una locación petrolera. *Revista Salud de los trabajadores*, 16 (1): 29-42.
41. Schalock, R. & Verdugo, M. (2002/2003). Quality of life for human service practitioners. Washington, DC: American Association on Mental Retardation (traducido al castellano por M. A. Verdugo y C. Jenaro. Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza)

42. Segurado, A. & Argulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Revista Psicothema*, 14(4): 828-836.
43. Taucher, E. (1997). *Bioestadística* (2da Ed). Santiago de Chile: Universitaria, S.A.
44. Verdugo, M., Arias, B., Gómez, L. & Schalock, R. (2008). Escala GENCAT. Manual de aplicación de la escala GENCAT de calidad de vida.
45. White, L. y Keith, B. (1990). The effect of shift work on the quality and stability of marital relations. *Revista Journal of Marriage and the Family*, 52 (2): 453-463.
46. Yanez, L. (2003). El trabajo como determinante de la salud. *Revista Salud de los trabajadores*. 11(1): 21-42.
47. Yáñez, C & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española Sanidad Penitenciaria* 13(3): 91-99.
48. Zúñiga, L. (2010). La cárcel enferma: consecuencias para reclusos y vigilantes. *Serie de documentos electrónicos N° 4 programa seguridad y ciudadanía*. Recuperado de: <http://www.flacsochile.org/wpcontent/uploads/2015/05/La-carcel-enferma.-Consecuencias-para-reclusos-y-vigilantes.pdf>.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Consentimiento informado.

#### **Consentimiento Informado**

El propósito de este consentimiento es explicarle de manera breve, en que consiste la investigación que pretendo desarrollar. Si usted accede participar en este estudio, se le pedirá responder cuatro cuestionarios: Un cuestionario sociodemográfico, uno de sistema de turnos (BESIAK), carga mental (ESCAM) y calidad de vida (GENCAT). Esto tomará algunos minutos de su tiempo. Cabe destacar que lo que usted conteste en estos cuestionarios es completamente anónimo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información recabada será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. La presente investigación es dirigida por Gabriela Cuevas alumna de la Universidad de Concepción. El objetivo de este estudio es determinar el efecto de la turnicidad y carga mental en la calidad de vida de los funcionarios de Gendarmería de la comuna de Yumbel. Desde ya se agradece su participación. Acepto participar voluntariamente de esta investigación, así como también reconozco que la información que yo provea en el transcurso de este estudio es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro objetivo fuera de los de esta investigación sin mi consentimiento. He sido informado que debo responder cuatro cuestionarios, los cuales me tomarán al menos 30 minutos de mi tiempo. Me han comunicado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puedo contactar a Gabriela Cuevas a su correo electrónico [gacuevas@udec.cl](mailto:gacuevas@udec.cl).

Yo.....acepto participar en la investigación descrita

Fecha: ...../...../.....

Firma.....

Anexo 2. Encuesta de variables sociodemográficas y sociolaborales

**Encuesta de variables sociodemográficas y sociolaborales**

Marque con una cruz la alternativa que corresponde de acuerdo a sus características personales

1. Género

|           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Masculino | <input type="checkbox"/> |
| Femenino  | <input type="checkbox"/> |

5. Horario laboral

|                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Turno diurno   | <input type="checkbox"/> |
| Turno nocturno | <input type="checkbox"/> |
| Ambos          | <input type="checkbox"/> |

2. Edad (años)

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| 18-25    | <input type="checkbox"/> |
| 26-35    | <input type="checkbox"/> |
| 36-45    | <input type="checkbox"/> |
| 46-55    | <input type="checkbox"/> |
| 56 ó más | <input type="checkbox"/> |

6. Estado civil

|             |                          |
|-------------|--------------------------|
| Casado/a    | <input type="checkbox"/> |
| Conviviente | <input type="checkbox"/> |
| Separado    | <input type="checkbox"/> |
| Soltero     | <input type="checkbox"/> |
| Viudo       | <input type="checkbox"/> |

3. Antigüedad en el cargo (años)

|       |                          |
|-------|--------------------------|
| 0-5   | <input type="checkbox"/> |
| 6-10  | <input type="checkbox"/> |
| 11-15 | <input type="checkbox"/> |
| 16-20 | <input type="checkbox"/> |
| ≥ 21  | <input type="checkbox"/> |

7. Grado Institucional adquirido

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Gendarme          | <input type="checkbox"/> |
| Gendarme 2°       | <input type="checkbox"/> |
| Gendarme 1°       | <input type="checkbox"/> |
| Cabo              | <input type="checkbox"/> |
| Cabo 2°           | <input type="checkbox"/> |
| Cabo 1°           | <input type="checkbox"/> |
| Sargento 2°       | <input type="checkbox"/> |
| Sargento 1°       | <input type="checkbox"/> |
| Sub oficial       | <input type="checkbox"/> |
| Sub oficial mayor | <input type="checkbox"/> |

4. Número de hijos

|     |                          |
|-----|--------------------------|
| 0   | <input type="checkbox"/> |
| 1-2 | <input type="checkbox"/> |
| 3-4 | <input type="checkbox"/> |
| ≥ 5 | <input type="checkbox"/> |

8. Nivel educacional

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Media incompleta                   |  |
| Media completa                     |  |
| Universitaria o Técnica incompleta |  |
| Universitaria o Técnica completa   |  |

10. Puesto de trabajo en el que se desarrolla

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Guardia interna               |  |
| B.E.C.I.                      |  |
| Guardia Comandante de Guardia |  |
| Jefe Relevó                   |  |
| Conductor de servicio         |  |
| Sala de armas                 |  |
| Centinelas                    |  |
| C.C.T.V                       |  |
| Sub- Oficial de guardia       |  |
| Administrativo                |  |
| Otro                          |  |

9. ¿Ha presentado licencia médica en los últimos 12 meses, por motivos psicológicos?

|    |  |
|----|--|
| Sí |  |
| No |  |



### Anexo 3.Método Besiak

#### Método BESIAK

Seleccione una opción por cada pregunta marcando con una "X" la respuesta correspondiente.

1. ¿Cuántas noches seguidas (consecutivas) trabajó en el último ciclo de turnos?  
Para el caso de no realizar turnos nocturnos, se considera 0 como respuesta

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

2. ¿Cuántos días trabaja de noche en el ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

¿Cuál es el total de días en el ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

3. ¿Cuántos días trabaja consecutivamente (sin descanso), en cualquiera de estos turnos? (en turno matutino, turno de tarde o turno nocturno)?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

4. ¿Cuántas semanas trabaja más de 45 horas en el ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

¿Cuántas semanas consecutivas (seguidas) posee ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

5. Cuántas secuencias prohibidas o desfavorables realiza en el ciclo de turnos?  
Ejemplo de secuencias desfavorables: trabajar en turno de mañana y luego turno de tarde.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

6. ¿Cuántas rotaciones hacia adelante tiene en un ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

¿Cuántas rotaciones hacia atrás tiene en un ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

7. ¿Cuál es el horario de inicio del turno de mañana?

|                         |                       |                       |                       |                       |                        |                       |                           |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Antes<br>de las<br>5:01 | Entre<br>5:01<br>5:30 | Entre<br>5:31<br>6:00 | Entre<br>6:01<br>6:30 | Entre<br>6:30<br>7:00 | Entre<br>7:01-<br>7:30 | Entre<br>7:31<br>8:00 | Después<br>de las<br>8:00 |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|

8. Normalmente ¿Cuántas semanas del ciclo de turnos NO tiene ni sábados ni domingos libres?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

¿Cuántas semanas del ciclo de turnos TIENE sábados o domingos libres?

|   |   |   |   |   |   |   |         |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---------|

9. ¿Cuánto es el máximo de turnos adicionales que trabaja más allá de los acordados inicialmente?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

¿Cuántos días libre tiene luego de un ciclo de turnos de trabajo normalmente?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

10. ¿Cuántas semanas trabaja sin tiempo libre normalmente?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

11. ¿Cuántas semanas posee el ciclo de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |          |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 ó más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|

12. ¿Cuántos cambios realiza en el sistema de turnos?

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

13. ¿Cuántos tipos de turnos diferentes realiza?

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

14. ¿Cuántas horas trabaja antes del descanso?

|   |   |   |   |          |
|---|---|---|---|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Más de 4 |
|---|---|---|---|----------|

¿Cuántas son las horas en los descanso?

|   |   |   |   |          |
|---|---|---|---|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Más de 4 |
|---|---|---|---|----------|



Anexo 4. Carga mental

**Escala subjetiva de carga mental de trabajo**

**ESCAM**

A continuación encontrará algunas cuestiones relativas a las condiciones y características de su trabajo. Conteste a cada una de ellas con la máxima atención y sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, cualquier respuesta es buena en la medida en que Ud. responda lo que realmente piensa.

Es importante que conteste a todos los aspectos planteados encerrando con un círculo el número según corresponda.

**Condiciones ambientales de trabajo**

|  |                      |                      |                    |                   |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|-------------------|
| 1) La temperatura en su puesto de trabajo es:  |                      |                      |                    |                   |
| Muy inadecuada<br>1-----   | Inadecuada<br>2----- | Intermedia<br>3----- | Adecuada<br>4----- | Muy adecuada<br>5 |
| 2) La iluminación en su puesto de trabajo es:  |                      |                      |                    |                   |
| Muy inadecuada<br>1-----   | Inadecuada<br>2----- | Intermedia<br>3----- | Adecuada<br>4----- | Muy adecuada<br>5 |
| 3) El ruido en su puesto de trabajo es:  |                      |                      |                    |                   |
| Muy inadecuada<br>1-----   | Inadecuada<br>2----- | Intermedia<br>3----- | Adecuada<br>4----- | Muy adecuada<br>5 |
| 4) El espacio de trabajo en su puesto de trabajo es:   |                      |                      |                    |                   |
| Muy inadecuada<br>1-----   | Inadecuada<br>2----- | Intermedia<br>3----- | Adecuada<br>4----- | Muy adecuada<br>5 |
| 5) Las condiciones higiénicas (ej: olores, contaminantes, polvos) en su puesto de trabajo son: |                      |                      |                    |                   |
| Muy inadecuada<br>1-----   | Inadecuada<br>2----- | Intermedia<br>3----- | Adecuada<br>4----- | Muy adecuada<br>5 |

|  |                |                 |                |               |
|--|----------------|-----------------|----------------|---------------|
| 1) El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:     |                |                 |                |               |
| Muy bajo<br>1-----   | Bajo<br>2----- | Medio<br>3----- | Alto<br>4----- | Muy alto<br>5 |
| 2) La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es: |                |                 |                |               |
| Muy bajo<br>1-----   | Bajo<br>2----- | Medio<br>3----- | Alto<br>4----- | Muy alto<br>5 |

|   |                 |             |                 |               |
|---|-----------------|-------------|-----------------|---------------|
| 3) El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:  |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 4) Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:   |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 5) El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:   |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 6) El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es: |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 7) La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informativos es:                               |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 8) El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar errores en mi trabajo es:  |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 9) El cansancio que me produce mi trabajo es:   |                 |             |                 |               |
| Muy bajo  | Bajo            | Medio       | Alto            | Muy alto      |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 10) Las tareas que realizo en mi trabajo requiere una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo                                   |                 |             |                 |               |
| Total desacuerdo  | Algo desacuerdo | Indiferente | Algo de acuerdo | Total acuerdo |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 11) Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección:   |                 |             |                 |               |
| Total desacuerdo  | Algo desacuerdo | Indiferente | Algo de acuerdo | Total acuerdo |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 12) Además de las pausas reglamentarias, el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito:   |                 |             |                 |               |
| Total desacuerdo  | Algo desacuerdo | Indiferente | Algo de acuerdo | Total acuerdo |
| 1-----  | 2-----          | 3-----      | 4-----          | 5             |
| 13) En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez:   |                 |             |                 |               |

|  |                              |                       |                              |                       |
|--|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|
| Total<br>desacuerdo<br>1-----  | Algo<br>desacuerdo<br>2----- | Indiferente<br>3----- | Algo de<br>acuerdo<br>4----- | Total<br>acuerdo<br>5 |
| 14) En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo: |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>desacuerdo<br>1-----  | Algo<br>desacuerdo<br>2----- | Indiferente<br>3----- | Algo de<br>acuerdo<br>4----- | Total<br>acuerdo<br>5 |
| 15) Al final de la jornada de trabajo me siento agotado:   |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>desacuerdo<br>1-----  | Algo<br>desacuerdo<br>2----- | Indiferente<br>3----- | Algo de<br>acuerdo<br>4----- | Total<br>acuerdo<br>5 |
| 16) Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo:           |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>desacuerdo<br>1-----  | Algo<br>desacuerdo<br>2----- | Indiferente<br>3----- | Algo de<br>acuerdo<br>4----- | Total<br>acuerdo<br>5 |
| 17) Tengo dificultades para relajarme después del trabajo:   |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>desacuerdo<br>1-----  | Algo<br>desacuerdo<br>2----- | Indiferente<br>3----- | Algo de<br>acuerdo<br>4----- | Total<br>acuerdo<br>5 |
| 18) El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es:                           |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>Insuficiente<br>1-----  | Insuficiente<br>2-----       | Preciso<br>3-----     | Suficiente<br>4-----         | Muy suficiente<br>5   |
| 19) El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es:                           |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>Insuficiente<br>1-----  | Insuficiente<br>2-----       | Preciso<br>3-----     | Suficiente<br>4-----         | Muy suficiente<br>5   |
| 20) El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es:  |                              |                       |                              |                       |
| Total<br>Insuficiente<br>1-----  | Insuficiente<br>2-----       | Preciso<br>3-----     | Suficiente<br>4-----         | Muy suficiente<br>5   |

Anexo 5. Calidad de vida

**Escala de Calidad de Vida  
GENCAT**

**Instrucciones**

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relativas a la calidad de vida. Por favor, encierre en un círculo la opción de respuesta que MEJOR describa y no deje ninguna cuestión en blanco.

|   | <b><i>Bienestar Emocional</i></b>                                  | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|---|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 1 | Se muestra satisfecho con su vida presente.                        | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 2 | Presenta síntomas de depresión.                                    | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 3 | Está alegre y de buen humor.                                       | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 4 | Muestra sentimientos de incapacidad o inseguridad.                 | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 5 | Presenta síntomas de ansiedad.                                     | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 6 | Se muestra satisfecho consigo mismo.                               | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 7 | Tiene problemas de comportamiento.                                 | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 8 | Se muestra motivado a la hora de realizar algún tipo de actividad. | 4                      | 3              | 2             | 1                  |

|    | <b><i>Relaciones Interpersonales</i></b>              | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|----|---|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 9  | Realiza actividades que le gustan con otras personas. | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 10 | Mantiene con su familia la relación que desea.        | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 11 | Se queja por la falta de amigos estables.             | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 12 | Valora negativamente sus relaciones de amistad.       | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 13 | Manifiesta sentirse infravalorado por su familia.     | 1                      | 2              | 3             | 4                  |

|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 14 | Tiene dificultades para iniciar una relación de pareja.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.                                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | Manifiesta sentirse querido por las personas importantes.                                 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | La mayoría de las personas con las que interactúa tienen una condición similar a la suya. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Tiene una vida sexual satisfactoria.  | 4 | 3 | 2 | 1 |

| <b><i>Bienestar Material</i></b> |  | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|----------------------------------|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 19                               | El lugar donde vive le impide llevar un estilo de vida saludable (ruidos, humos, olores, oscuridad, escasa ventilación, desperfectos, inaccesibilidad...). | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 20                               | El lugar donde trabaja cumple con las normas de seguridad.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 21                               | Dispone de los bienes materiales que necesita.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 22                               | Se muestra descontento con el lugar donde vive.  | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 23                               | El lugar donde vive está limpio  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 24                               | Dispone de los recursos económicos necesarios para cubrir sus necesidades básicas.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 25                               | Sus ingresos son insuficientes para permitirle acceder a caprichos.  | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 26                               | El lugar donde vive está adaptado a sus necesidades.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |

| <b><i>Desarrollo Personal</i></b> |  | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|-----------------------------------|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 27                                | Muestra dificultad para adaptarse a las situaciones que se le presentan. | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 28                                | Tiene acceso a nuevas tecnologías (Internet, teléfono móvil, etc.).      | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 29                                | El trabajo que desempeña le  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |

|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
|    | permite el aprendizaje de nuevas habilidades.  |   |   |   |   |
| 30 | Muestra dificultades para resolver con eficacia los problemas que se le plantean.                          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31 | Desarrolla su trabajo de manera competente y responsable.  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | El servicio al que acude toma en consideración su desarrollo personal y aprendizaje de habilidades nuevas. | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 33 | Participa en la elaboración de su programa individual.   | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 34 | Se muestra desmotivado en su trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 |

| <b><i>Bienestar Físico</i></b> |  | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|--------------------------------|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 35                             | Tiene problemas de sueño.  | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 36                             | Dispone de ayudas técnicas si las necesita.  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 37                             | Sus hábitos de alimentación son saludables.  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 38                             | Su estado de salud le permite llevar una actividad normal.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 39                             | Tiene un buen aseo personal.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 40                             | En el servicio al que acude se supervisa la medicación que toma.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 41                             | Sus problemas de salud le producen dolor y malestar.   | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 42                             | Tiene dificultades de acceso a recursos de atención sanitaria (atención preventiva, general, a domicilio, hospitalaria, etc.). | 1                      | 2              | 3             | 4                  |

| <b><i>Autodeterminación</i></b> |  | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|---------------------------------|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 43                              | Tiene metas, objetivos e intereses personales.                 | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 44                              | Elige cómo pasar su tiempo libre.                              | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 45                              | En el servicio al que acude tienen en cuenta sus preferencias. | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 46                              | Defiende sus ideas y opiniones                                 | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 47                              | Otras personas deciden sobre su vida personal.                 | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 48                              | Otras personas deciden cómo gastar su dinero.                  | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 49                              | Otras personas deciden la hora a la que se acuesta.            | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 50                              | Organiza su propia vida.                                       | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 51                              | Elige con quién vivir.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |

| <b><i>Inclusión Social</i></b> |  | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|--------------------------------|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 52                             | Utiliza entornos comunitarios (piscinas públicas, cines, teatros, museos, bibliotecas...). | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 53                             | Su familia le apoya cuando lo necesita.  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 54                             | Existen barreras físicas, culturales o sociales que dificultan su inclusión social.        | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 55                             | Carece de los apoyos necesarios para participar activamente en la vida de su comunidad.    | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 56                             | Sus amigos le apoyan cuando lo necesita.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 57                             | El servicio al que acude fomenta su participación en diversas actividades en la comunidad. | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 58                             | Sus amigos se limitan a los que asisten al mismo servicio.                                 | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 59                             | Es rechazado o discriminado por los demás.   | 1                      | 2              | 3             | 4                  |

|    | <b><i>Derechos</i></b>   | Siempre o casi siempre | Frecuentemente | Algunas veces | Nunca o casi nunca |
|----|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| 60 | Su familia vulnera su intimidad (lee su correspondencia, entra sin llamar la puerta)   | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 61 | En su entorno es tratado con respeto.  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 62 | Dispone de información sobre sus derechos fundamentales como ciudadano.  | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 63 | Muestra dificultades para defender sus derechos cuando éstos son violados.   | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 64 | En el servicio al que acude se respeta su intimidad.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 65 | En el servicio al que acude se respetan sus posesiones y derecho a la propiedad.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 66 | Tiene limitado algún derecho legal (ciudadanía, voto, procesos legales, respeto a sus creencias valores)                             | 1                      | 2              | 3             | 4                  |
| 67 | En el servicio al que acude se respetan y defienden sus derechos (confidencialidad, información sobre sus derechos como usuario...). | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 68 | El servicio respeta la privacidad de la información.   | 4                      | 3              | 2             | 1                  |
| 69 | Sufre situaciones de explotación, violencia o abusos   | 1                      | 2              | 3             | 4                  |