



LA UNIVERSIDAD DE LAS COMUNICACIONES

Universidad de Artes Ciencias y Comunicación
Facultad de Administración
Carrera de Administración Pública

**PROPUESTA DE MITIGACIÓN DEL DESGASTE EMOCIONAL EN FUNCIONARIOS
DE TRIBUNALES DE FAMILIA DE SANTIAGO**

Profesor guía: Pamela González Llanos

Estudiante: Marcela Videla Ortega

Santiago de Chile, enero 2019

DEDICATORIA

A mi hijo, que es el comienzo y el fin.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque sin él nada se puede.

A mi familia que me apoyó en las dificultades y me otorgó el tiempo necesario para poder sacar adelante este proyecto.

A mis compañeros de trabajo y jefaturas por darme la oportunidad, los permisos, los espacios, por participar de este estudio en forma activa respondiendo las encuestas, facilitando datos estadísticos y aclarando las dudas que fueron surgiendo; sin ellos este proyecto no habría sido posible.

A María Paz y Carolina, que estuvieron a mi lado durante toda la carrera, por todo el apoyo, los consejos, la motivación, los conocimientos compartidos, el ánimo, el tiempo, por ser incondicionales y únicas en las buenas y en las malas.

“Nada es permanente, salvo el cambio”.

Heráclito

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
MARCO REFERENCIAL	15
Poder judicial	15
Estructura de los tribunales de familia en el ámbito administrativo	20
Juzgados de Familia de Santiago	25
Unidades administrativas	25
Marco teórico	30
Objetivos	30
Objetivo general	30
Objetivos específicos.....	30
Fundamentación	31
Metodología de trabajo	32
1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	33
1.1 Planteamiento del problema e hipótesis	33
1.2 Hipótesis a comprobar	36
1.3 Justificación del problema.....	37
2. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	38
2.1 Nivel de investigación	38
2.2 Diseño de la investigación	38
2.3 Población y muestra.....	38
2.4 Estimación de la muestra.....	39
2.5 Técnicas de instrumentos de recolección de datos	40

2.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	40
3. CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1 Resultados encuesta sobre ausentismo laboral en tribunales de familia de Santiago.....	41
3.2 Resultados encuesta sobre riesgo psicosocial en tribunales de familia de Santiago.....	53
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
5. CONCLUSIÓN.....	68
6. RECOMENDACIONES.....	71
6.1 Destinatarios.....	72
7. BIBLIOGRAFÍA.....	74
8. ANEXOS.....	77

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Gráfico estructural sobre Poder Judicial.....	17
<i>Figura 2.</i> Organigrama, Juzgados de familia de Santiago.....	26
<i>Figura 3.</i>	35
<i>Figura 4.</i>	41
<i>Figura 5.</i>	42
<i>Figura 6.</i>	43
<i>Figura 7.</i>	44
<i>Figura 8.</i>	46
<i>Figura 9.</i>	46
<i>Figura 10.</i>	47
<i>Figura 11.</i>	48
<i>Figura 12.</i>	49
<i>Figura 13.</i>	50
<i>Figura 14.</i>	51
<i>Figura 15.</i>	52
<i>Figura 16.</i>	54
<i>Figura 17.</i>	55
<i>Figura 18.</i>	56
<i>Figura 19.</i>	56
<i>Figura 20.</i>	58
<i>Figura 21.</i>	58
<i>Figura 22.</i>	59
<i>Figura 23.</i>	60
<i>Figura 24.</i>	61
<i>Figura 25.</i>	62
<i>Figura 26.</i>	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Causas bajo dos escenarios</i>	27
Tabla 2. <i>Dotación Tribunales de Familia</i>	27
Tabla 3. <i>Dotación actual de Tribunales de Familia en Chile</i>	27
Tabla 4. <i>Dotación de planta por Ley 19968</i>	28
Tabla 5. <i>Dotación contrata para Unidades de Apoyo y Centro de Medidas Cautelares en Santiago</i>	28
Tabla 6. <i>Ingreso mensual de causas: Juzgados de Familia, octubre 2005/marzo 2006</i>	29
Tabla 7. <i>Causas ingresadas en 2018</i>	29
Tabla 8.....	41
Tabla 9.....	42
Tabla 10.....	43
Tabla 11.....	44
Tabla 12.....	45
Tabla 13.....	47
Tabla 14.....	48
Tabla 15.....	50
Tabla 16.....	51
Tabla 17.....	52
Tabla 18.....	53
Tabla 19.....	54
Tabla 20.....	55
Tabla 21.....	57
Tabla 22.....	59
Tabla 23.....	60
Tabla 24.....	61
Tabla 25.....	62
Tabla 26.....	63

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista.....	77
Anexo 2. Encuesta sobre ausentismo laboral.....	80
Anexo 3. Encuesta sobre riesgo psicosocial.....	81

RESUMEN

El objetivo de esta tesis es elaborar una propuesta de mitigación del desgaste emocional en funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago, teniendo en cuenta la alta carga laboral y el peso emocional que esto conlleva por ser resolución de conflictos graves de niños y de familia. Para determinarlo se utiliza, por un lado, el método de investigación cuantitativo que determina el universo de personas al cual se aplica el estudio, y recuentos de ausentismo laboral, identificando los grupos relevantes y destinatarios específicos de este estudio; por otro lado, el método de investigación cualitativo, aplicando encuestas y entrevistas personales a funcionarios objeto del análisis. Asimismo, examinados los antecedentes obtenidos, por medio de estadística, se obtuvo como resultado que el ausentismo es de un 60 %, más alto que el nivel nacional que es de un 53 %, pero no mayor al promedio de ausentismo del Poder Judicial en general. En cuanto al desgaste emocional, el 69 % considera que tiene un desgaste emocional, a su vez, el 51 % de esta población considera que no puede manejarlo por sí mismo y un 75 % del total de los encuestados afirma que este desgaste disminuiría con un apoyo institucional que otorgue herramientas de manejo, para lo que se recomiendan protocolos de aplicación institucional.

Palabras clave: Poder Judicial; Tribunales de Familia; trabajadores; ausentismo laboral; riesgos psicosociales.

INTRODUCCIÓN

En Chile, el Estado es la estructura que crea las condiciones para procurar crecimiento e igualdad de oportunidades para que todas las personas que integran la nación alcancen el mejor nivel de bienestar posible. Este Estado y todos sus poderes han evolucionado en el “Proceso de Modernización del Estado”, que ha incorporado principalmente nuevas tecnologías y que ha implicado un acercamiento a la ciudadanía y una mayor transparencia del quehacer estatal.

En el Poder Judicial, que es uno de los tres grandes poderes del Estado, esta modernización ha implicado un gran cambio organizacional, modernización de procedimientos con grandes reformas procesal penal y de familia, y avanzando actualmente hacia una reforma civil que acelere los procedimientos hacia principios procesales modernos y tiempos adecuados a la aceleración tecnológica que se vive. Se ha estado abierto a grandes cambios e inserción de nuevas tecnologías y sistemas computacionales que permitan un acceso simple para el usuario, una tramitación ágil y transparente, tanto desde fuera como desde dentro del sistema, haciendo la justicia más cercana y oportuna e igualitaria.

Ahora bien, enfocándose sobre todo en temas de Familia, que es hacia donde se orienta esta tesis, se ha facilitado el acceso a asistencia jurídica gratuita e incluso en algunos temas sin asesoría letrada, y de resoluciones con principio de inmediatez y oralidad que protege, especialmente el interés superior del niño. De igual forma, se ha perfeccionado la atención al usuario, dando rapidez, pudiendo pedir hora de atención *on-line*, con múltiples módulos de atención de público que cuentan con una mayor privacidad que antes y mayor profesionalismo en la atención, además de la visibilización de las causas desde internet con acceso por clave única del registro civil.

No obstante, si bien ha habido una renovación de la tecnología, respecto a los funcionarios que atienden todos los requerimientos de estos usuarios del sistema de familia, esto ha implicado un cambio en la cultura organizacional al que ha habido que adaptarse de manera forzosa, sin entrenamientos en sistemas computacionales de los

se ha aprendido bajo el sistema de ensayo y error, modificando y completando el sistema computacional solo a medida que van apareciendo falencias y nuevas solicitudes de funcionarios.

Vale destacar que los Tribunales de Familia se crearon con un gran lanzamiento de la Ley número 19968 en noviembre del año 2004, pero debido a estos y otros problemas tuvo que ser rápidamente reformada por la Ley 20286, en septiembre de 2008, debido a que los procedimientos estaban mal establecidos y había falencias como permitir que la gente asistiera sin abogados que eran impracticables en la realidad y hacían insostenible tanto la aplicación de la ley, como la vida de los funcionarios al interior de los Tribunales de Familia.

Es de mencionar que los funcionarios judiciales siguen rigiéndose por el Código Orgánico de Tribunales que fue promulgado en Julio de 1943, y en subsidio por el estatuto administrativo, por tanto no se les aplican las leyes laborales ni el Código del Trabajo, que sí han sido modernizados y que han ido flexibilizando sus principios.

Por un lado, en la empresa privada, el país va avanzando hacia una mejora en el trato a los trabajadores, permitiendo variaciones en la jornada laboral, trabajo a distancia, y varios incentivos que ayudan a la estabilidad emocional del trabajador, entre los que se incluyen celebraciones, cenas, paseos, viajes, atenciones y premios diversos. Por otro lado, con fecha 06 de diciembre de 2018 el Tribunal Constitucional declaró, por sentencia, inaplicable a los funcionarios públicos la tutela laboral que otorga el Código del Trabajo (Tribunal Constitucional de Chile, 2017).

En el Poder Judicial, si bien es sabido por quienes ahí trabajan, que siendo un servicio Público no existen recursos económicos para realizar este tipo de incentivos, tampoco se ha analizado la situación de los funcionarios, su estabilidad emocional, la consecuencia en ausentismo de este posible agotamiento, ni se ha trabajado en estudiar posibles medidas que mejoren la sensación de pertenencia y fidelidad hacia el empleador, que puedan llevar a una mejor gestión, a un nivel superior de atención al

usuario al tener funcionarios que se sienten bien consigo mismos, más templados y con mayor apoyo emocional en su labor diaria.

En concordancia con lo anterior, en esta tesis se pretende demostrar por medio de elementos de medición científicos que efectivamente, en Tribunales de Familia de Santiago, que son los Tribunales más grandes de Familia del país y con mayor cantidad de funcionarios que trabajan en estas instalaciones, hay una gran cantidad de ausentismo, mayor al del área privada en Chile, que además existe una sensación de desgaste emocional que no es factible de superar por cada funcionario sin una ayuda institucional organizada y que es debido a los temas emocionales que se tratan y a la falta de herramientas con que se cuenta para atender a un usuario conflictuado que llega a diario; entendiendo por tal a todo aquel usuario que concurre a Tribunal de Familia que llega con un problema familiar que no ha podido solucionar por sí mismo, que está en un estado emocional generalmente grave y que llega en estado de crisis donde solicita una solución de un tercero que espera que sea inmediata. En ese sentido, para efectos de esta tesis es relevante señalar que se tienen en cuenta funcionarios pertenecientes al escalafón de empleados desde el grado IX al XIX -Jefes de Unidad a Auxiliares- (Poder Judicial de Chile, 2011).

De esa manera, se considera que el Poder Judicial debería tomar la iniciativa de crear una política institucional que permita realizar mejoras y modernizar los Tribunales de Familia desde dentro, partiendo por invertir tiempo y recursos en los funcionarios, que no solo ayudarán a mejorar la calidad de vida de cada funcionario y de sus familias, sino que también es una inversión en la gestión de cada Tribunal, en mejoramiento de metas institucionales, en lograr acortar tiempo y dar respuesta de calidad a los requerimientos; y que además, es un gasto necesario que permitiría prevenir el ausentismo laboral de larga data, sobre todo por enfermedades de salud mental, que permitiría por el contrario, ahorrar grandes cantidades de recursos monetarios que actualmente se pierden en pagos de licencias médicas y de suplencias por ausentismo.

Para ello, en primer lugar, se establece el marco referencial donde se da una breve reseña a la institución a la cual se hace referencia y su marco histórico, acotando el objeto de estudio. Luego se señala el marco teórico con el objetivo general y los objetivos específicos de este estudio, indicando el fundamento de elección de este público objetivo para el presente análisis y la metodología de trabajo que se utiliza, para así pasar al planteamiento del problema e intentar comprobar las hipótesis que se plantean.

Seguidamente, se muestra el desarrollo de la investigación como tal, el análisis de sus resultados, finalmente en las conclusiones se indaga en estos resultados obtenidos y se entregan recomendaciones conforme a lo observado. El fin último de la presente tesis es presentar un estudio de la realidad actual de los funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago, en cuanto a su ausentismo y desgaste emocional y frente a esta, realizar propuestas concretas para mitigar tanto el desgaste emocional como el ausentismo laboral.

MARCO REFERENCIAL

Poder judicial

En Chile, como país republicano y democrático, los poderes del Estado se encuentran divididos a fin de garantizar su independencia y evitar arbitrariedades, siendo estos el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y el Poder Judicial.

El Poder Judicial es un poder del Estado encargado de administrar la justicia en una sociedad, mediante la aplicación de las normas jurídicas en la resolución de conflictos, debiendo conocer, resolver y hacer ejecutar lo juzgado, conforme lo señala el artículo 76 de la Constitución al establecer que "la facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado, pertenece exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley" (República de Chile, 2012, Art.76).

De igual forma, "tiene por misión esencial administrar justicia, estableciendo lo que es justo para cada caso particular del cual le toca conocer y fallar, dentro del ámbito de su competencia y de acuerdo con los preceptos legales vigentes" (Icarito, 2009, párr.5). Esta potestad de la que están dotados los tribunales de justicia es lo que se llama jurisdicción y consiste en el conocimiento, resolución y ejecución de lo juzgado.

Lo anterior, para practicar los actos de instrucción que decreten y para hacer ejecutar lo juzgado, lo que se denomina facultad de imperio de los jueces, según el artículo 76, inciso 3° de la Constitución, el cual señala que "los tribunales ordinarios de justicia y los especiales que integran el Poder Judicial, podrán impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes de que dispusieren". La Constitución afirma que "la autoridad requerida deberá cumplir sin más trámite el mandato judicial y no podrá calificar su fundamento u oportunidad, ni la justicia o legalidad de la resolución que se trata de ejecutar" (El Mostrador, 2002, párr.3).

En Chile el poder judicial está constituido por los tribunales, autónomos e independientes, establecidos por la ley, a los cuales les corresponde la función jurisdiccional, es decir, el conocimiento de todos los asuntos que sea su naturaleza

o calidad de las personas que en ellos intervengan (sin perjuicio de las excepciones constitucionales o legales). (Wikipedia, s.f., párr.1)

A la cabeza del Poder Judicial se encuentra la Corte Suprema y bajo ella se sitúan 17 Cortes de Apelaciones, ubicadas en las distintas regiones del país. De estas últimas dependen 465 tribunales de primera instancia, distribuidos en todo el territorio nacional. (Chacón, 2014, párr.1)

“Los Presidentes y Ministros de Corte, los Juzgados de Letras, los Juzgados de Garantía y los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal” (Wikipedia, s.f., párr.3). “Asimismo, forman parte de él, como tribunales especiales, *los Juzgados de Familia*, los Juzgados de Letras del Trabajo, los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, y los Tribunales Militares en tiempo de paz” (Bustamante, 2016, párr.3).

Misión: es una organización de personas dedicadas a brindar un servicio de excelencia a los tribunales de justicia, contribuyendo a mejorar la calidad de la Justicia y facilitando el acceso de la comunidad a ella, administrando en forma eficiente y transparente los recursos del Poder Judicial.

Visión: es ser una organización técnica, conocida, validada y legitimada para el Poder Judicial y la comunidad, debido a la excelencia de los servicios que presta, que contribuyen a mejorar la calidad y el acceso a la justicia en el país. (Poder Judicial, 2016, p.41)

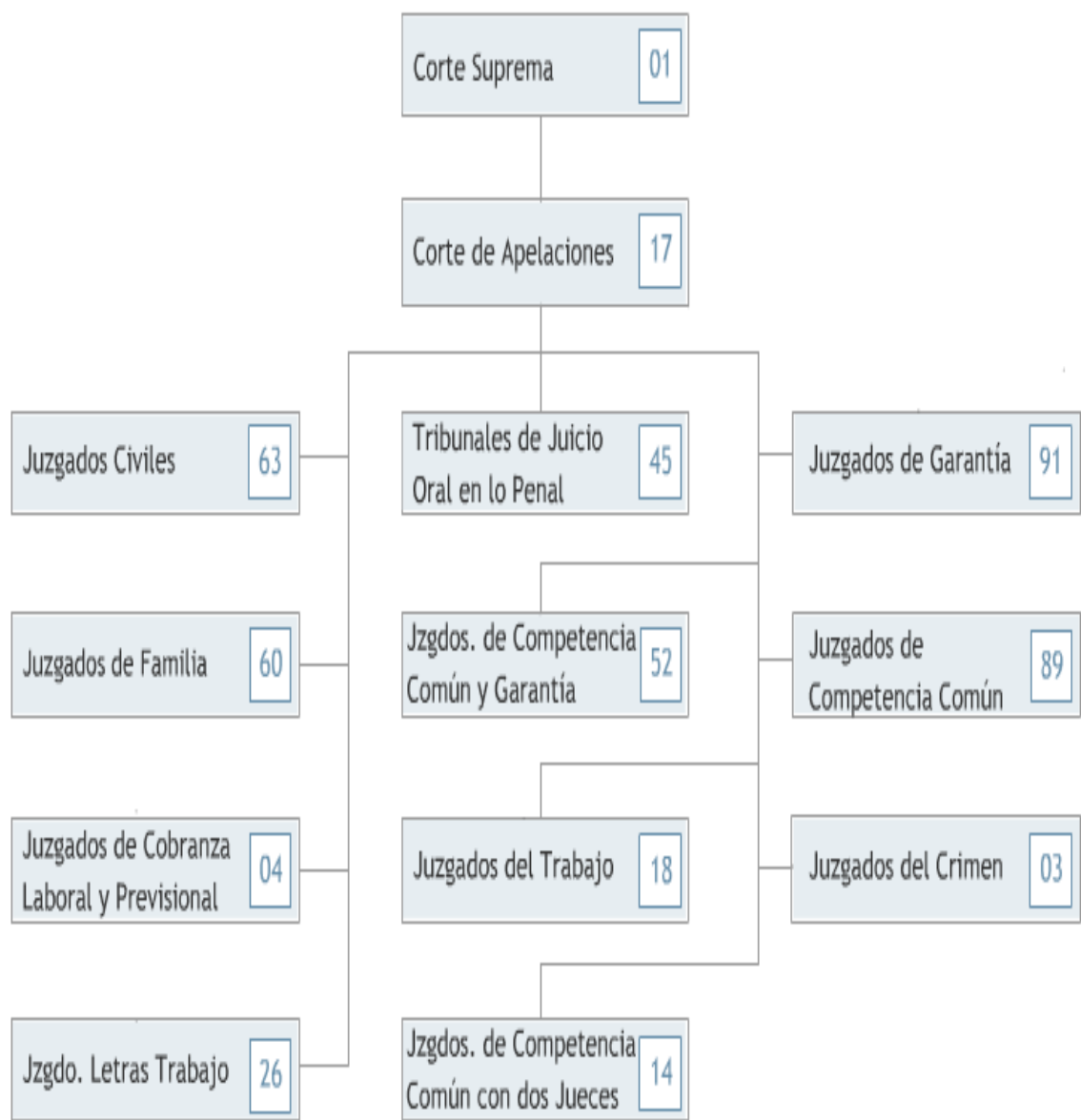


Figura 1. Gráfico estructural sobre Poder Judicial

Fuente: (Poder Judicial de Chile, s.f.)

Ahora bien, en materia de Familia, la modernización del Estado ha implicado un cambio estructural completo de procedimiento y organización de Tribunales que vinieron a reemplazar los antiguos “Tribunales de Menores” y cuyo funcionamiento data de los años 1928 con la Ley 4447, y modificados por la Ley 14550 del año 1961. Los Tribunales de menores eran Tribunales unipersonales cuyo procedimiento era escrito, y cuya competencia era sobre “cuidado personal, educación moral, intelectual y profesional de los menores, que en los casos contemplados por ley”(Ministerio de Justicia, 1928, Art.1); entendiéndose por menores a quienes tenían menos de 21 años de edad y restringiéndose con posterioridad la competencia, a materias de protección de menores

y normas comprendidas en la ley de abandono de familia y pensiones alimenticias (Congreso Nacional de Chile, 1961).

De tal modo, atendidos los estudios y cambios en el proceso judicial chileno, iniciados con la Reforma Procesal Penal, se analizó la modernización de los demás procesos, en especial el proceso de menores, creándose una modificación sustancial, con el propósito de que se crearan Tribunales de Familia que no solo vieran los temas relativos a menores, sino que además incluyeran materias concernientes a la familia, como el matrimonio, divorcio, violencia intrafamiliar que eran de conocimiento de Tribunales Civiles.

Cabe aclarar que la reforma de familia fue producto del trabajo de la Comisión Nacional de la Familia, creada en el año 1993, destinada a dar protección a la familia, los niños y niñas y adolescentes. Así se dio forma a la Ley 19968 de Tribunales de Familia, publicada en el Diario Oficial el 30 de agosto de 2004, y que comenzó a regir el 01 de octubre del año 2005, que da origen a Tribunales creados bajo el diseño de los Tribunales reformados.

Esta nueva ley establece el ámbito de acción o competencia de los Juzgados de Familia. Los Tribunales de Familia conocen las siguientes materias:

- Cuidado personal de los niños, niñas y adolescentes.
- Régimen comunicacional.
- Ejercicio, suspensión y pérdida de la patria potestad.
- Emancipación.
- Derecho de Alimentos.
- Disensos para contraer matrimonio.
- Guardas.

De igual manera, aquellos asuntos en los cuales estén involucrados niños, niñas o adolescentes y que se encuentren gravemente vulnerados o amenazados sus derechos.

- Acciones de filiación.

También, aquellos asuntos en los cuales se le imputen faltas a mayores de 14 años y menores de 16 años, y los cometidos por adolescentes mayores de 16 años y menores de 18 años de edad, que se encuentren contempladas en el inciso tercero del artículo 1 de la Ley 20084.

- Autorización a los adolescentes, niños y niñas para salir del país en conformidad a la ley.
- Causas relativas al maltrato de niños, niñas o adolescentes.
- Los procedimientos previos a la adopción de acuerdo a la Ley 19620, procedimientos de adopción.
- Asuntos entre los cónyuges relativos a sus asuntos patrimoniales y de bienes familiares; separación judicial de bienes; declaración, constitución de derechos y desafectación de bienes familiares.
- Acciones de separación, nulidad y divorcio. Actos de violencia intrafamiliar; aquellos que la ley encomiende a dichos tribunales.

De la misma forma, para toda actuación, en estos Tribunales se han establecido principios sobre los cuales deben actuar, entre los más importantes están los siguientes.

a) Procedimientos orales, concentrados y desformalizados (artículo 9, Ley 19968).

b) “Inmediación: las audiencias y las diligencias de prueba siempre se realizarán ante la presencia de un juez” (Artículo 12, Ley 19968).

c) Colaboración: siempre “se buscarán alternativas a disminuir la confrontación entre las partes” (Artículo 14, Ley 19968).

d) Protección de la Intimidad: se deberá velar por el derecho a la intimidad de las partes, especialmente de los niños, niñas y adolescentes (Artículo 15, Ley 19968).

e) Interés superior del niño: se garantizará los derechos y garantías de niños, niñas y adolescentes. Especialmente a ser oídos (Artículo 16, Ley 19968).

f) Comparecencia en juicio sin necesidad de abogado patrocinante (Artículo 18, Ley 19968).

Con posterioridad, y atendidos los problemas surgidos con la aplicación de la Ley 19968, esta fue modificada por medio de Ley 20.286 que comenzó a regir en todo el país el 15 de septiembre de 2008, por medio de la cual se introdujeron mejoras orgánicas y procedimentales a la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia.

En términos simples, la ley mejoró integralmente la Nueva Justicia de Familia, implantando modificaciones a la judicatura que está vigente en todo el país desde el 1 de octubre de 2005. Se aumentaron los filtros de ingreso (mediante un control de admisibilidad de las demandas) y se dio mayor celeridad a todo el proceso, mediante la celebración de audiencias continuas (principio de concentración).

Estructura de los tribunales de familia en el ámbito administrativo

En el marco de las funciones administrativas de los nuevos tribunales, la ley establece distintos niveles de decisión en materias, tales como designación de personal, evaluación de la gestión, calificación del personal, administración de recursos financieros, etc. El nivel superior de decisión estará a cargo de un Comité de Jueces, presidido por un Juez Presidente, a quien se le asignan funciones específicas de decisión y coordinación, además de relacionarse directamente con el Administrador del Tribunal.

I. Comité de jueces

“Es el nivel superior de decisión dentro del tribunal, integrado por un número variable de tres a cinco Jueces dependiendo de la dotación del tribunal o juzgado” (Biblioteca Cejamerica, 2015, p.16). El Art. 23 del Código Orgánico de Tribunales asigna al Comité de Jueces las siguientes funciones:

- a) Aprobar el procedimiento objetivo y general a que se refieren los artículos 15 y 17, en su caso;
- b) Designar, de la terna que le presente el juez presidente, al administrador del tribunal;
- c) Calificar anualmente al administrador del tribunal;

- d) Resolver acerca de la remoción del administrador;
- e) Designar al personal del juzgado o tribunal, a propuesta de terna del administrador;
- f) Conocer de la apelación que se interpusiere en contra de la resolución del administrador que remueva al subadministrador, a los jefes de unidades o a los empleados del juzgado o tribunal;
- g) Decidir el proyecto de plan presupuestario anual que le presente el juez presidente, para ser propuesto a la Corporación Administrativa, y
- h) Conocer de todas las demás materias que señale la ley.

De acuerdo con la ley, debe existir el Comité de Jueces en cada Tribunal Oral en los que sirvan tres o más jueces. El Comité se conformará de acuerdo a los siguientes criterios:

- “Tribunales o Juzgados compuestos por cinco jueces o menos, el Comité se conformará por todos ellos” (Ministerio de Justicia, 1943, párr.3).
- Tribunales o Juzgados compuestos por más de cinco jueces, “el Comité se compondrá por los cinco jueces que sean elegidos por la mayoría del tribunal, cada dos años” (Ministerio de Justicia, 1943, párr.3).

En los Juzgados en que se desempeñen uno o dos jueces, las atribuciones indicadas en las letras b), c), d) y f) corresponderán al Presidente de la Corte de Apelaciones respectiva. A su vez, las atribuciones definidas en las letras a), e), g) y h) quedarán radicadas en el juez que cumpla la función de Juez Presidente. (Ministerio de Justicia, 1943, Art.23)

“Los acuerdos del Comité de Jueces se adoptarán por mayoría de votos; en caso de empate decidirá el voto del Juez Presidente” (Ministerio de Justicia, 1943, párr.3).

II. Juez Presidente

“El objetivo general del cargo es velar por el adecuado funcionamiento del tribunal o juzgado” (Ministerio de Justicia, 1943, Art.24). El Art. 24 del Código Orgánico de

Tribunales establece que en el cumplimiento de su función el Juez Presidente tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Presidir el Comité de Jueces.
- b) Relacionarse con la Corporación Administrativa del Poder Judicial en todas las materias relativas a la competencia de esta;
- c) Proponer al Comité de Jueces el procedimiento objetivo y general a que se refieren los artículos 15 y 17;
- d) Elaborar anualmente una cuenta de la gestión jurisdiccional del juzgado;
- e) Aprobar los criterios de gestión administrativa que le proponga el Administrador del Tribunal y supervisar su ejecución;
- f) Aprobar la distribución del personal que le presente el Administrador del Tribunal;
- g) Calificar al personal, teniendo a la vista la evaluación que le presente el Administrador del Tribunal;
- h) Presentar al Comité de Jueces una terna para la designación del Administrador del Tribunal;
- i) Evaluar anualmente la gestión del Administrador, y
- j) Proponer al Comité de Jueces la remoción del Administrador del Tribunal.

Además, el Juez Presidente es elegido de entre los miembros del Comité de Jueces, se establece dos años en el cargo, pudiendo ser reelegido hasta por un nuevo período. En aquellos tribunales que no cuenten con Comité de Jueces se aplicarán los siguientes criterios:

- Juzgados en que se desempeñe solo un Juez, este tendrá las atribuciones de Juez Presidente, con excepción de las contempladas en las letras a) y c). Las atribuciones de las letras h) y j) las ejercerá el Juez ante el Presidente de la Corte de Apelaciones respectiva. (Ministerio de Justicia, 1943, párr.4)

- “Juzgados conformados por dos Jueces, las atribuciones de Juez Presidente, con las mismas excepciones del caso anterior, se radicarán anualmente en uno de ellos empezando por el más antiguo” (Ministerio de Justicia, 1943, párr.4).

En ambos casos, el Juez Presidente deberá ejercer, además de las señaladas en el Art. 23 del Código Orgánico de Tribunales, las siguientes atribuciones (asignadas al Comité de Jueces):

- a. Aprobar el procedimiento objetivo y general a que se refieren los artículos 15 y 17, en su caso;
- b. Designar al personal del juzgado o tribunal, a propuesta de terna del administrador;
- c. Decidir el proyecto de plan presupuestario anual que le presente el juez presidente, para ser propuesto a la Corporación Administrativa, y
- d. Conocer de todas las demás materias que señale la ley. (Ministerio de Justicia, Art.23)

III. Administrador de tribunal

“Son funcionarios auxiliares de la administración de justicia encargados de organizar y controlar la gestión administrativa de los tribunales orales en lo penal y de los juzgados de garantía” (Castro, 2018, párr.7). El objetivo general de este cargo es ser responsable por organizar y controlar la gestión administrativa del Tribunal, administrando eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros asignados a su Tribunal. El Art. 389 A del Código Orgánico de Tribunales otorga al Administrador de Tribunal, sin perjuicio de las demás funciones que la ley le asigne, las siguientes:

- a. Dirigir las labores administrativas propias del funcionamiento del tribunal o juzgado, bajo la supervisión del Juez Presidente del Comité de Jueces.
- b. Proponer al Comité de Jueces la designación del subadministrador, de los jefes de unidades y de los empleados del tribunal.
- c. Proponer al Juez Presidente la distribución del personal.

- d. Evaluar al personal a su cargo.
- e. Distribuir las causas a las salas del respectivo tribunal, conforme a un procedimiento objetivo y general aprobado.
- f. Remover al subadministrador, a los jefes de unidades y al personal de empleados, de conformidad al artículo 389.
- g. Llevar la contabilidad y administrar la cuenta corriente del tribunal, de acuerdo con las instrucciones del Juez Presidente.
- h. Dar cuenta al Juez Presidente acerca de la gestión administrativa del tribunal.
- i. Elaborar el presupuesto anual, que deberá ser presentado al Juez Presidente a más tardar en el mes de mayo del año anterior al ejercicio correspondiente. El presupuesto deberá contener una propuesta detallada de la inversión de los recursos que requerirá el tribunal en el ejercicio siguiente.
- j. Adquirir y abastecer de material de trabajo al tribunal, en conformidad con el plan presupuestario aprobado para el año respectivo.
- k. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por el Comité de Jueces o el Juez Presidente o que determinen las leyes.

Es de mencionar que el mismo artículo establece lo siguiente:

Para el cumplimiento de sus funciones, el administrador de tribunal se atenderá a las políticas generales de selección de personal, de evaluación, de administración de recursos materiales y de personal, de diseño y análisis de la información estadística y demás que dicte el Consejo de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en el ejercicio de sus atribuciones propias. (Ministerio de Justicia, 1943, Art. 389 B)

De acuerdo con el diseño organizacional, en cada Tribunal de Familia, sin importar su tamaño, existirá un Administrador de Tribunal encargado de realizar las funciones antes señaladas.

Juzgados de Familia de Santiago

En la comuna de Santiago existen cuatro Tribunales de Familia que se encuentran físicamente ubicados en General Mackenna 1477 de la misma comuna, competentes para conocer las causas de las comunas de Huechuraba, Lo Barnechea, Renca, Conchalí, Vitacura, Independencia, Recoleta, Las Condes, Providencia, Estación Central, Santiago, Ñuñoa, La Reina, Maipú, Cerrillos, Macul, Peñalolén y La Florida. Además, cuentan con número variable de jueces que oscila entre 1 y 13 magistrados, un Comité de Jueces, presidido por un Juez Presidente, un administrador y una planta de empleados u oficiales de secretaría que se organizan en diversas unidades administrativas para el cumplimiento eficaz y eficiente de sus funciones, y con sistemas y medidas de gestión, organización y asignación de personal para dar mejor respuesta al usuario. Además, la ley contempla una institución nueva en el marco de la administración de justicia: el Consejo Técnico.

Unidades administrativas

- A. *Unidad de Sala*: que consistirá en la organización y asistencia a la realización de las audiencias.
- B. *Unidad de Atención de Público*: destinada a otorgar una adecuada atención, orientación e información al público que concurra al juzgado, especialmente a los niños, niñas y adolescentes, a manejar la correspondencia del tribunal y a desarrollar las gestiones necesarias para la adecuada y cabal ejecución de las acciones de información y derivación a mediación.
- C. *Unidad de Servicios*: que reunirá las labores de soporte técnico de la red computacional del juzgado, de contabilidad y de apoyo a la actividad administrativa, y la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para la realización de las audiencias.
- D. *Unidad de Administración de Causas*: que consistirá en desarrollar toda la labor relativa al manejo de causas y registros de los procesos en el juzgado, incluidas las relativas a las notificaciones; al manejo de las fechas y salas para las

audiencias; al archivo judicial básico, al ingreso y al número de rol de las causas nuevas; a la actualización diaria de la base de datos que contenga las causas del juzgado, y a las estadísticas básicas del mismo.

E. *Unidad de Cumplimiento*: que, dada la particular naturaleza de los procedimientos establecidos en la Ley N°. 19.968, desarrollará las gestiones necesarias para la adecuada y cabal ejecución de las resoluciones judiciales en el ámbito familiar, particularmente de aquellas que requieren de cumplimiento sostenido en el tiempo. (Biblioteca del Congreso Nacional, 2008, pp.1-2)

Existe además el *Centro de Medidas Cautelares* creado por medio del auto acordado 135-2010 de la Excelentísima Corte Suprema y las *Sub Unidades De Apoyo En La Gestión* creadas por el Consejo Superior de la Corporación Administrativa del Poder Judicial que están conformadas por el Centro de Atención de Asuntos de la Familia (CAAF), y el Centro de Ingresos de Demandas y Escritos (CIDE).

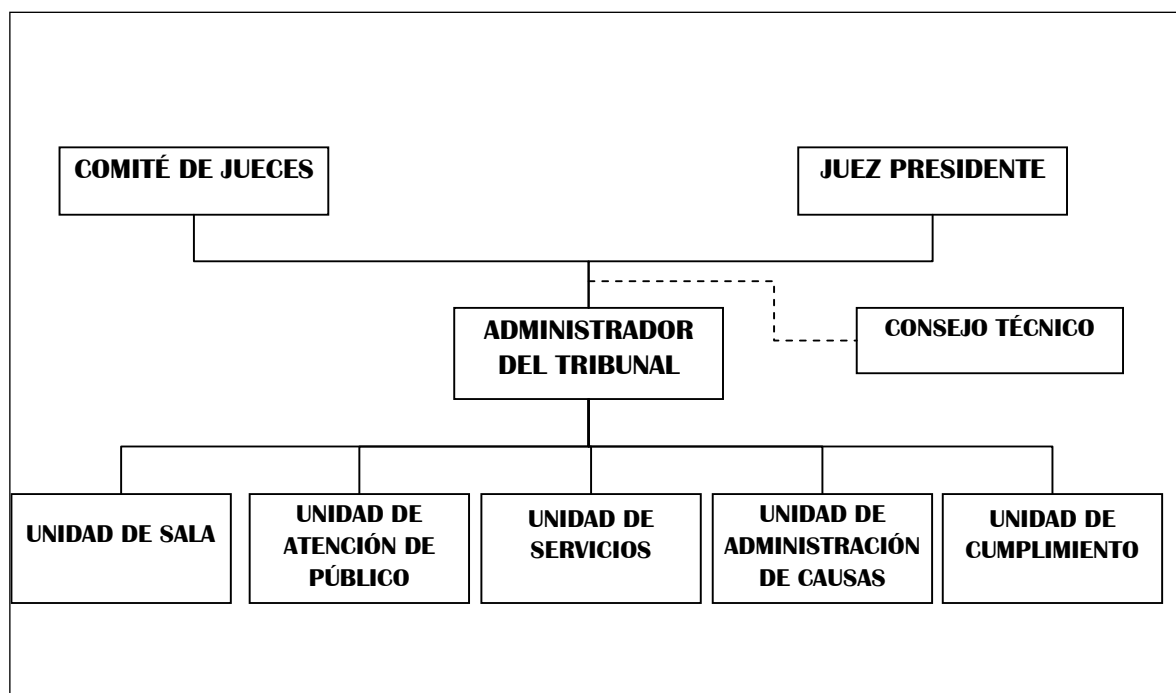


Figura 2. Organigrama, Juzgados de familia de Santiago

Fuente: elaboración propia

En sus inicios se proyectaba un ingreso de causas bajo dos escenarios: uno que establecía un mínimo de 154.310 de ingreso de causas al año y otro máximo de 168.805 causas al año.

Tabla 1. *Causas bajo dos escenarios*

Mes	N°. Causas	Var %
Oct-05	32.757	
Nov-05	36.204	10,52 %
Dic-05	31.923	-11,82 %
Ene-06	35.275	10,50 %
Feb-06	29.458	-16,49 %
Mar-06	35.886	21,82 %

Fuente: (Comisión de Familia de la Cámara de Diputados, 2006)

Según los informes estadísticos de Poder Judicial del año 2016 (Instituto Nacional de Estadísticas (INE), 2016), el total de causas ingresadas a ese año fue de 706.437, una cifra altamente superior a la proyectada al momento de la creación de los presentes Tribunales. La Planta de los funcionarios de los Tribunales de Familia que iniciaron su funcionamiento el 1ro de octubre de 2005, en todas las regiones del país, se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Dotación Tribunales de Familia*

Funcionarios	N°.
Jueces especializados	258
Consejeros Técnicos	265
Administradores de tribunal	60
Empleados Administrativos de tribunales	742
Total de funcionarios Tribunales de Familia	1402

Fuente: (Poder Judicial - Memoria año 2006)

Tabla 3. *Dotación actual de Tribunales de Familia en Chile*

Funcionarios	N°.
Jueces especializados	359
Consejeros Técnicos	363
Administradores de tribunal	64
Empleados Administrativos de tribunales	1333
Total de funcionarios Tribunales de Familia	2119

Fuente: (Corporación Administrativa Del Poder Judicial, s.f.)

Al día de hoy, solo en los Juzgados de Familia de Santiago, la dotación de funcionarios consta de lo siguiente:

Tabla 4. *Dotación de planta por Ley 19968*

Funcionarios	N°.
Jueces especializados	52
Consejeros Técnicos	50
Administradores de tribunal	5
Empleados Administrativos de tribunales	152
Total de funcionarios Tribunales de Familia Santiago	259

Tabla 5. *Dotación contrata para Unidades de Apoyo y Centro de Medidas Cautelares en Santiago*

Funcionarios	N°.
Consejeros Técnicos	6
Empleados Administrativos de tribunales	129
Total de funcionarios Contrata en Centros de Apoyo de Tribunales de Familia de Santiago	135

Por tanto, en Tribunales de Familia de Santiago trabajan un total de 394 personas, funcionarios judiciales, de los cuales 281 pertenecen al escalafón de empleados, y que no necesariamente cuentan con algún tipo de estudio o preparación previa, que los haya preparado para enfrentarse a la emocionalidad de los distintos temas de conflicto familiar que se tratan dentro de estos tribunales.

La cantidad de Jueces para la reforma de Familia se contabilizó para el estudio realizado por la Universidad Católica de Valparaíso, en 1999, titulado “Estimación del Número Óptimo de Jueces y Jurisdicción de los Tribunales de Familia del País”¹, y fue en este estimado que se proyectó la cantidad de 588 causas que correspondería atender a cada uno de los jueces distribuidos a lo largo del país.

En cuanto al ingreso de causas, de acuerdo con el mismo estudio señalado, se proyectó un ingreso de causas bajo dos escenarios: uno que establecía un mínimo de

¹ De los autores Juan Vrsalovic y Matilde Castillo V. Documento original no es posible encontrarlo dado que fue borrado o eliminado de todas las ubicaciones virtuales, sin embargo, se puede encontrar parte de él en (Congreso Nacional, 2004).

154.310 de ingreso de causas al año y otro máximo de 168.805 causas al año a nivel país.

En la realidad, a los 6 meses de apertura de los Tribunales de Familia la estadística mostraba un incremento en un 142 %, es decir, más que el máximo de los dos escenarios proyectados, así la cantidad de ingresos en un año, a nivel nacional, llegaría a la cantidad de 409.319, lo siguiente:

Tabla 6. *Ingreso mensual de causas: Juzgados de Familia, octubre 2005/marzo 2006*

Mes	Nº. causas	Var %
Oct-05	32.757	
Nov-05	36.204	10,52 %
Dic-05	31.923	-11,82 %
Ene-06	35.275	10,50 %
Feb-06	29.458	-16,49 %
Mar-06	35.886	21,82 %

Fuente: (Comisión de Familia de la Cámara de Diputados, 2006)

Es importante señalar que, al mes de noviembre de 2018, en los Tribunales de Familia de Santiago existen una Unidad especial de atención de Público con 34 módulos de atención del CAAF, más tres de CIDE que apoyan reciben abogados y además atienden público general, y que reciben un promedio de 900 atenciones diarias con lo cual, al año, calculando que el año 2018 tendrá una cantidad de 248 días hábiles laborales, se atiende a 223.200 usuarios.

Asimismo, hasta la primera quincena del mes de noviembre 2018, la cantidad de causas ingresadas durante el año, audiencias realizadas y escritos recibidos son:

Tabla 7. *Causas ingresadas en 2018*

TRIBUNAL	INGRESOS CAUSAS	AUDIENCIAS	ESCRITOS	RESOLUCIONES
1 JFS	18.234	9.499	112.335	120.264
2 JFS	18.944	10.125	115.710	120.248
3 JFS	18.935	7.586	103.069	118.642
4 JFS	18.881	10.670	119.962	122.330
CMC	35258	10630	0	180000
UCC	0	0	0	250000
TOTAL	110.252	48.510	451.076	609.838

Marco teórico

Objetivos

Objetivo general

Plantear mecanismos de mitigación de posible desgaste emocional en funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago atendido el tipo de carga laboral y posibles soluciones para el problema, que permitan un mayor bienestar psicolaboral mejorando la calidad del trabajo, el clima laboral y disminuyendo el ausentismo.

Objetivos específicos

- Analizar si el ausentismo de los funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago es mayor a los niveles generales obtenidos por el Poder Judicial en estudio previo.
- Determinar la percepción de funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago en cuanto al desgaste emocional por su trabajo y nivel de este y la necesidad de intervención institucional en apoyo para mitigar este posible desgaste.
- Plantear políticas institucionales que atenúen las tasas de ausentismo y de riesgo psicosocial tanto de forma preventiva como mecanismos de aplicación permanente, mejorando el clima laboral.

Fundamentación

La modernización del sistema judicial en Chile ha implicado nuevas formas de trabajo y rápidas adaptaciones a esta nueva cultura organizacional, por parte de los funcionarios que hacen posible la efectividad de la aplicación de los nuevos sistemas, y a esto además se agrega en materias de Justicia de Familia la especial dificultad en el ámbito personal para los funcionarios, de las materias que en esta se enjuicia, que conlleva en muchos casos a graves problemas emocionales en la estructura de la familia chilena y en especial de las niñas, niños ya adolescentes del país; los cuales, si bien no son resueltos por los funcionarios, sí se asume la carga emotiva del trabajo diario con su problemática, no existiendo una preparación ni mitigación que permita sobrellevar de mejor manera esta problemática laboral, sin que sea una recarga psicolaboral para cada funcionario que pueda afectar su vida personal más allá del trabajo.

La modernización del sistema judicial además ha implicado una nueva imagen del poder judicial y una proyección externa de modernización que no ha sido llevada de la misma forma en el tratamiento del personal y flexibilizaciones de las formas de trabajo, sino solo en el equipamiento y tecnologías.

Aunque existen muchos Tribunales en Chile que abordan de forma especializada las distintas materias, hay una posibilidad en materia civil, laboral, penal de abstraerse de la problemática y mirarla de forma objetiva por no ser algo que afecte personalmente al funcionario; sin embargo, en las materias de familia la abstracción es mucho más compleja atendido que cada persona que ahí trabaja tiene un vínculo familiar de padres, hermanos, cónyuges, parejas y/o hijos y es inevitable involucrarse en los temas de forma más personal, por lo cual se hace necesario crear herramientas de apoyo.

En este estudio se hace una revisión y análisis de estas problemáticas, con el fin de identificar el nivel de riesgo psicosocial y de capacidad de manejo de este riesgo por parte de los funcionarios de Tribunales de Familia y realizar una propuesta de desarrollo de políticas laborales que permitan adoptar acciones concretas y definir un plan de acción para mitigar el efecto adverso en el ámbito emocional que trae consigo la extenuante

labor de los funcionarios de Tribunales de Familia, para mejorar la forma de enfrentar la labor diaria y su carga emocional negativa y así aumentar la calidad de la gestión y la atención al usuario, obtener mejoría en el clima laboral, optimizar la adaptación a los cambios en la cultura organizacional y optimizar el rendimiento diario.

Metodología de trabajo

Este proyecto consta de distintas etapas, siendo la primera etapa la que da un contexto a la temática para verificar su importancia y ubicación espacio temporal en la administración pública nacional antecedentes históricos-culturales en que se desarrolla.

- Para esto se hace recopilación de material referente al poder judicial y Tribunales de menores y su cambio a Tribunales Familia Reformados.

En la segunda etapa se recopilan antecedentes a fin de focalizar e identificar los problemas y analizar la coyuntura utilizando los siguientes métodos.

- Método de investigación cuantitativo: bajo el propósito de determinar el universo de personas al cual se aplica este estudio, y estadísticas en cuanto a ausentismo laboral y al riesgo psicosocial, identificando los grupos relevantes y destinatarios específicos de este estudio.
- Método de investigación cualitativo: Aplicando encuestas y entrevistas personales a personal afectado para determinar factores específicos.
- Posteriormente se efectúa una evaluación y análisis de los antecedentes recopilados desde ambos ámbitos de investigación de manera de identificar los factores de riesgos.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos se establece un plan que busca establecer herramientas que se otorguen a los funcionarios para poder manejar los factores estresores del trabajo, enfrentar la labor con mejores instrumentos para el autocuidado y proponer diversos planes de acción y políticas laborales que permitan vías de apoyo permanente al bienestar físico y estabilidad psicológica.

1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema e hipótesis

Para plantear la problemática a analizar, por un lado, existe dilema del ausentismo laboral y por otro, el riesgo psicosocial en Tribunales de Familia de Santiago. La Organización Internacional del Trabajo, (OIT) como se citó en Cuevas, García, & Villa, (2011):

Define al ausentismo laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales, las huelgas y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal.(p.9)

Igualmente, estudios realizados por distintas instituciones a nivel nacional e internacional, definen a Chile como uno de los países con mayor tasa de ausentismo laboral. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)², revela que el índice de ausentismo laboral chileno es un 53% más alto que el promedio de los países del grupo. Esta misma organización (OCDE) recomienda que para Chile un nivel adecuado de ausentismo debería estar entre un 1,8 % y 2 % anual, y afirma que Chile es el país con mayor ausentismo por enfermedad en sus funcionarios públicos con un promedio anual de 15,7 días por trabajador.

² La [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos \(OCDE\)](#) nació con la misión de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas y de los países.

Sus trabajos se centran fundamentalmente en las siguientes áreas:

Ayudar a mejorar la regulación y el gobierno más eficaz en todos los niveles políticos, sociales, económicos y de los negocios.

- Para ello, los gobiernos necesitan reestructurar la confianza en sus mercados, en sus instituciones y en sus empresas que los hacen funcionar y progresar. También deben sanear y restablecer sus finanzas públicas como base para el futuro de un desarrollo económico sostenible.
- Paralelamente, hay que buscar nuevos métodos que fomenten y apoyen nuevas fuentes de crecimiento a través de la innovación y de la tecnología, de las estrategias sostenibles con el medio ambiente como el "crecimiento verde" y teniendo en cuenta el desarrollo de las economías de los países emergentes.
- Finalmente, y para sostener la innovación y el crecimiento, es necesario asegurarse que la población pueda desarrollar habilidades para trabajar productiva y satisfactoriamente en los empleos del mañana. (Gobierno de España, s.f., párr.1)

Según la estadística anual que entregó la SUSESO el año 2017, los porcentajes respecto del total de denuncias por enfermedades de salud mental han aumentado de un 12 % en 2015 a un 33 % en 2017 (Superintendencia de Seguridad Social (Chile), 2018).

No ajeno a esta problemática se encuentra el Poder Judicial que es una de las instituciones públicas con mayor tasa de ausentismo, conforme a lo señalado por Consultora Inmune, en estudio encargado por el Poder Judicial, específicamente por el creciente aumento de licencias médicas que sigue la tendencia de lo expresado por el Ministro de Salud.

En los últimos años, el gasto por licencias médicas, tanto en el sistema previsional privado como público, ha aumentado en un 71 %, lo cual equivale a un 11 % de aumento anual en la emisión de licencias médicas en los últimos años en estudios existentes hasta el año 2015, por ende, el ausentismo laboral por concepto de licencias médicas es una de las causas que genera mayor gasto público en salud (Isapres, 2017).

En ese sentido, es importante señalar que el ausentismo laboral es entendido como un fenómeno de carácter complejo, puesto que son muchos los aspectos que se deben tener en cuenta al momento de analizarlo, tales como el momento histórico, las diferencias individuales, aspectos sociales y económicos etc., siendo el propio Poder Judicial quien ordena un primer análisis sobre el ausentismo laboral al interior de los tribunales, contratando los servicios de la Consultora Inmune (Inmune, s.f.), para conocer los índices, la naturaleza de las licencias médicas que presentaron los funcionarios durante el período 2015 los funcionarios, las unidades que concentraron la mayor cantidad de permisos y una revisión especial para conocer la vulnerabilidad de las licencias médicas fraudulentas (Cabello, 2016).

En concordancia con el informe realizado por la Consultora KPI Estudios, el cual fue entregado al máximo tribunal el total de números de días de ausencias por trabajador del Poder Judicial, diferenciado según se deba a permisos, feriados o licencias médicas, a saber:

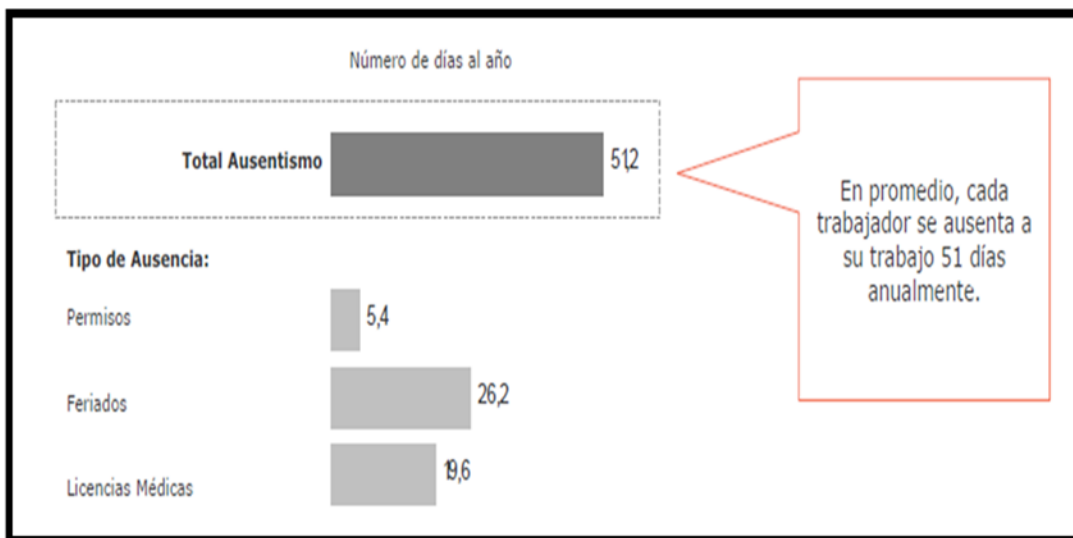


Figura 3.

Fuente:

Respecto al informe de la Consultora Inmune, quienes concluyeron conforme al diagnóstico y al índice de vulnerabilidad que tiene el Poder Judicial, que atendido a una leve tendencia a la baja que se puede apreciar en las licencias médicas durante el periodo 2015, existen varios factores que demuestran que no todas estas serían correctas, teniendo como factores más destacados que entre los 21 y 30 años, se concentraría el ausentismo de los funcionarios. Detectando que 200 médicos emiten licencias médicas a personas que pertenecen a la institución con una alta cantidad de licencias médicas cortas (1 a 3 días), lo cual coincide con el beneficio que tienen en relación al pago íntegro de la licencia presentada, subsidio que no existe en el ámbito privado y que incentiva de mala forma a los trabajadores hacer uso de licencias médicas. Además, detectaron un grupo de personas que durante el año 2015 presentan muchas licencias cortas que superan el rango de normalidad detectado por la Superintendencia de Seguridad Social que señala que un chileno en promedio falta 14 días a trabajar por este motivo.

Por otra parte, se halla el problema respecto al riesgo psicosocial que se encuentra definido por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) de la siguiente manera:

Todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (ACHS, 2013, párr.1).

1.2 Hipótesis a comprobar

En esta tesis se pretende establecer si las licencias del personal, solo a nivel de funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago, son mayores o iguales en cuanto nivel de licencias nacionales que se encuentran establecidas para el Poder Judicial en estudio realizado por Consultora Inmune.

Atendido el tipo de materias que se tratan en los Tribunales de Familia se plantea como hipótesis que el riesgo psicosocial y que afecta la emocionalidad de los trabajadores de esta área, incluso más que en otras áreas que se abordan en materias judiciales, dado que son temas que afectan directamente las emociones personales y los ámbitos familiares de cada uno de los cuales no es posible abstraerse.

Vale señalar que el riesgo psicosocial es una problemática que puede afectar la disminución de la calidad del servicio entregado a los usuarios y aumentado los costos para equilibrar esta menor calidad y en este sentido se considera importante para la visión y misión del Poder Judicial y para el cumplimiento de las gestiones particulares de Tribunales de Familia, en cuanto al cumplimiento del servicio de forma óptima.

1.3 Justificación del problema

El Poder Judicial define su propósito fundamental en su Misión, expresada en el Plan Estratégico 2015-2020 como “solucionar los asuntos de su competencia de manera clara, oportuna y efectiva, con plena vigencia de todos los derechos de las personas, contribuyendo así a la paz social y fortalecimiento de la democracia” (Notiproyecto, 2014, párr.2). Esto implica responder de la mejor manera al requerimiento de la ciudadanía en materia judicial, lo que conlleva a contar con todos los medios humanos, materiales y tecnológicos disponibles.

Asimismo, el Poder Judicial declara la importancia del Recurso Humano en la labor que este debe realizar, lo que se reafirma con la generación de un programa en el Plan Estratégico 2015-2020 dedicado al Recurso Humano, “Plan maestro de desarrollo de los funcionarios del PJUD en todo el ciclo laboral”.

Por consiguiente, tanto la ausencia de un funcionario en su puesto de trabajo como el riesgo alto en desgaste emocional producto del trabajo son síntomas que implican posibilidades de riesgo psicosocial que lleva al ausentismo por enfermedades mentales, y puede ser vista como la consecuencia de elementos organizacionales que pudiesen estar contribuyendo a que el funcionario no asista a su trabajo con regularidad.

Bajo esa lógica es posible señalar que siendo una de las manifestaciones que pudiese tener el ausentismo laboral, el factor emocional fundamentalmente hace referencia a la presencia de un comportamiento desmotivado del trabajador en su puesto de trabajo, relacionando esto con bajos niveles de productividad, bajos niveles de compromiso, baja calidad de atención al usuario y en consecuencia, con un bajo rendimiento laboral y que se relaciona directamente con el riesgo psicosocial.

2. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Nivel de investigación

En primera etapa se realiza una investigación exploratoria con la finalidad de identificar las distintas causas de Ausentismo Laboral, describir la información cualitativa que interviene, con el objetivo de verificar si es una variable que pueda ser mejorada por medio de gestión de riesgos psicolaborales.

En una segunda etapa se realiza investigación exploratoria para identificar si los trabajadores se sienten emocionalmente agobiados por su trabajo y si consideran que esto podría cambiar por medio de una intervención institucional en los riesgos psicolaborales específicos de la carga emocional que se da en Tribunales de Familia, atendida la problemática de los casos que llegan a estos.

2.2 Diseño de la investigación

Se aboca un diseño documental y otro de campo.

- **Investigación documental:** se basa en los resultados obtenidos de los servicios entregados por la consultora INMUNE.
- **Investigación de campo:** con base en la recolección de datos directa de acuerdo con encuestas realizadas en los Tribunales de Familia de Santiago y sus Centros de Apoyo.

2.3 Población y muestra

Cálculo de la muestra poblacional:

El tamaño de la muestra se determina mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Nomenclatura:

n= Número de elementos de la muestra

N= Número de elementos de la población o universo

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de rechazo

Z²= Nivel de confianza

d= Margen de error permitido (determinado por el responsable del estudio)

2.4 Estimación de la muestra

De acuerdo con la información obtenida de la base de datos del Departamento de personal de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, la dotación autorizada de funcionarios en los Juzgados de Familia de Santiago y sus Centros de Apoyo, pertenecientes al escalafón de empleados, lo que deja fuera de esta contabilización a los Jueces, Administradores y Consejeros Técnicos, corresponde a una población total de 281 funcionarios; se considera un margen de error del 5 % y un nivel de confianza de un 95 %.

Datos:

n= ?

N= 281

p= 0,5

q= 0,5

Z²= 1,96 (para un nivel de confianza al 95 %)

d= 5%

Se reemplaza en la fórmula:

$$n = \frac{1,96^2 * 281 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (281 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

Luego de los cálculos, n= 162,53457 funcionarios, quedando por tanto en 163.

Teniendo en cuenta que el total objetivo de la muestra es de 281 personas y se realizaron 170 encuestas, la muestra abarca el 60.49 %.

2.5 Técnicas de instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se basa en los resultados obtenidos de los servicios entregados por la consultora INMUNE. Asimismo, en la recolección de datos en base a encuestas realizadas en los Tribunales de Familia de Santiago y sus Centros de Apoyo.

2.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Siendo las encuestas realizadas, dos de ellas, es necesario señalar que las primeras dos preguntas son iguales, por lo cual solo se detalla el resultado de las mismas en el detalle de la primera encuesta.

3. CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Resultados encuesta sobre ausentismo laboral en tribunales de familia de Santiago

Pregunta 1. Indique su sexo

Del total del universo de los encuestados 104 personas declararon ser del sexo femenino, lo que equivale al 61 %; en el caso del sexo masculino, este fue de 66 personas, lo que equivale al 39 % de la población encuestada.

Tabla 8.

Etiquetas de fila	Cuenta de ID	Porcentaje
Femenino	104	61 %
Masculino	66	39 %
Total general	170	100 %

Fuente: elaboración propia

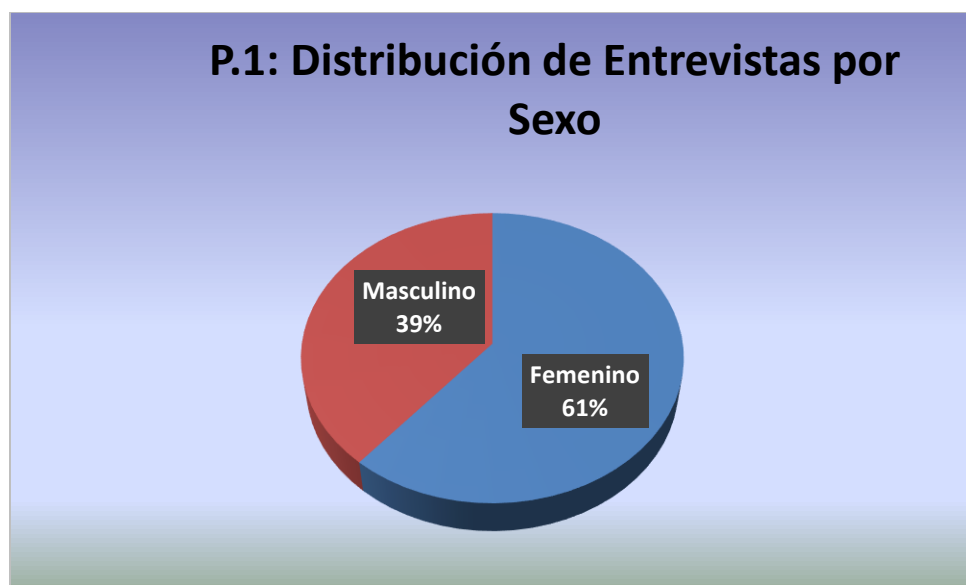


Figura 4.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 2. Indique su edad

Del total del universo de los encuestados, se determina que los funcionarios entre 21 y 29 años son 12 en total que corresponden a un 7 %, siendo ocho mujeres y cuatro hombres; entre 30 y 35 años son 48 que corresponden a un 28 %, siendo 34 mujeres y 14 hombres; entre 36 y 43 años son 56 en total que corresponden a un 33 %, siendo 31 mujeres y 22 hombres; y finalmente desde 44 años y más son un total de 53 funcionarios, siendo 31 mujeres y 22 hombres que corresponden a un 31 %. Un encuestado no contestó esta pregunta, correspondiendo a un 1 %.

Tabla 9.

Cuenta de ID	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	Femenino	Masculino	Total general	Porcentaje
21-29	8	4	12	7 %
30-35	34	14	48	28 %
36-43	31	25	56	33 %
44 o más (en blanco)	31	22	53	31 %
Total general	104	66	170	%

Fuente: elaboración propia

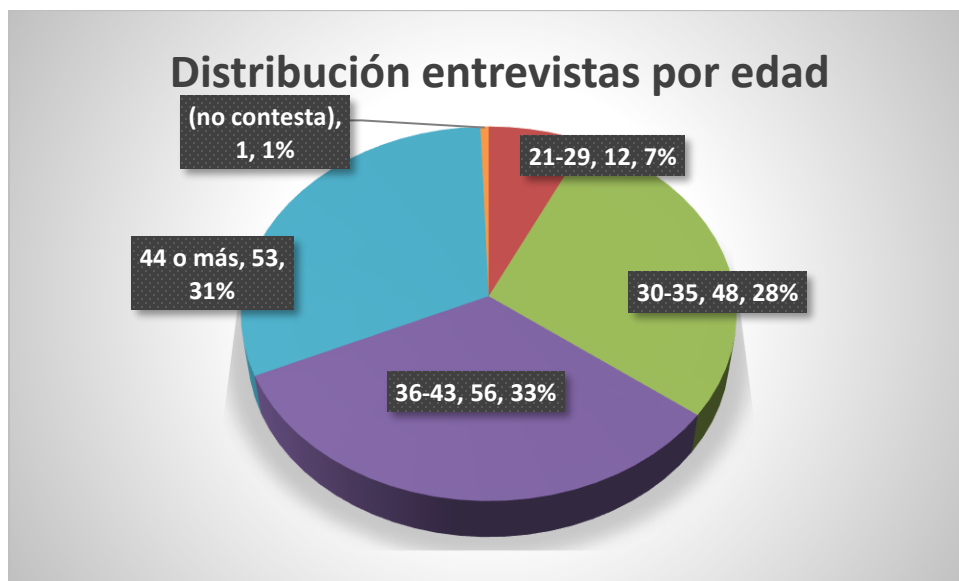


Figura 5.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 3. En los últimos 6 meses ¿Ud. se ha ausentado de su lugar de trabajo?

Del total de la población encuestada, 146 funcionarios indicaron que sí se han ausentado de su lugar de trabajo en los últimos 6 meses, lo que equivale al 86 %; en contraposición, solo 24 encuestados indicaron que no se han ausentado, lo que representa al 14 %.

Tabla 10.

Cuenta de ID	Femenino	Masculino	Total general	Porcentaje
NO	14	10	24	14 %
SI	90	56	146	86 %
Total general	104	66	170	100 %

Fuente: elaboración propia

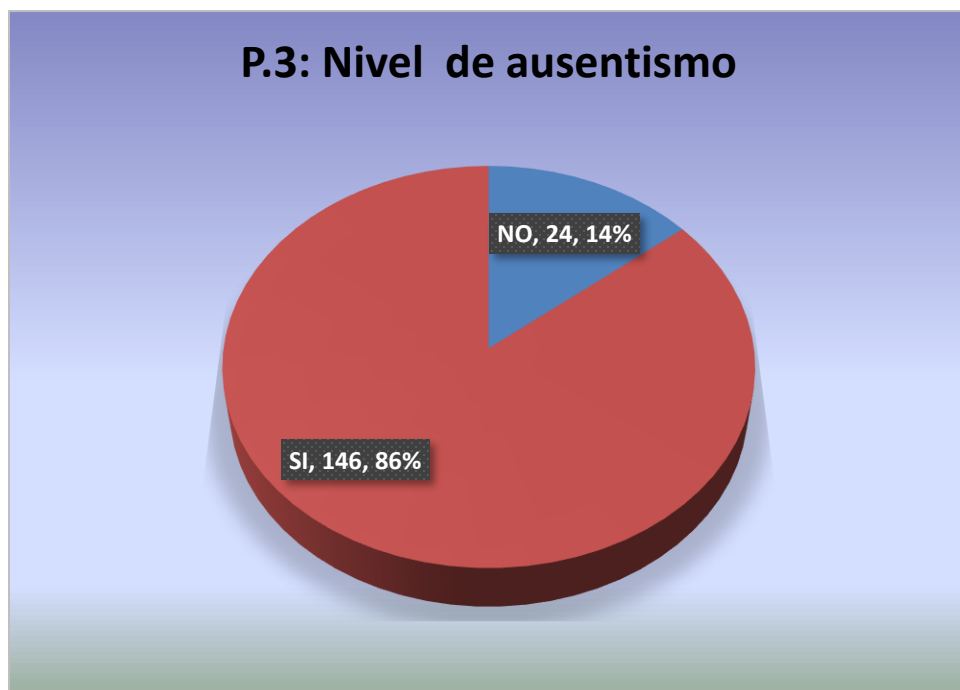


Figura 6.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 4. ¿Cuál fue la causa de su ausentismo?

De los 146 funcionarios que contestaron que sí se habían ausentado a su lugar de trabajo en los últimos 6 meses, 88 indicaron que el motivo de ausentismo a su lugar de trabajo fue por licencia médica, lo que representa al 60 %; mientras que 37 funcionarios contestaron que su motivo fue por feriado anual, lo que representa el 25 %. Los funcionarios que solicitaron permiso en los últimos 6 meses fueron 19, lo que equivale al 13 %; por último, solo un funcionario indicó que fue otra causa el motivo de su ausencia lo que representa al 1% y uno no responde correspondiendo a un 1%.

Tabla 11.

Cuenta de ID	21-29	30-35	36-43	44 o más	No contesta	Total general	Porcentaje
Feriado Anual	3	12	15	7		37	25 %
Licencia Médica	4	17	32	35		88	60 %
Otros				1		1	1 %
Permisos	1	10	3	4	1	19	13 %
(No contesta)			1			1	1 %
Total general	8	39	51	47	1	146	100 %

Fuente: elaboración propia

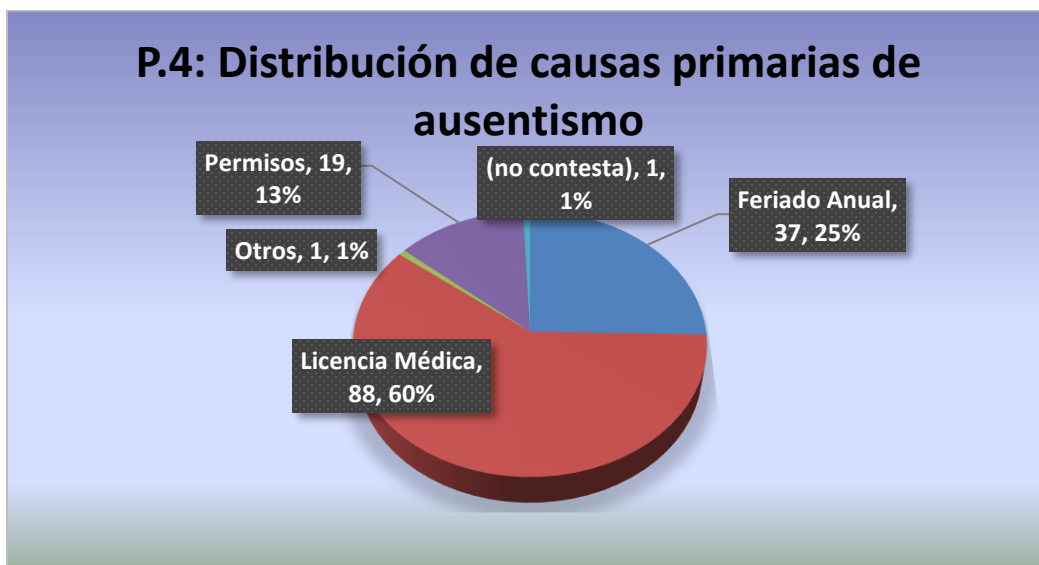


Figura 7.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 5. Tipo de licencia médica

Del universo de funcionarios entrevistados, 88 afirmaron haberse ausentado de su lugar de trabajo por licencia médica, 54 indicaron que fue por enfermedad o accidente común de carácter físico, lo que representa un 61 %; mientras que por enfermedad o accidente común de carácter psicológico, 27 funcionarios indicaron esta causal, lo que representa un 31 %. Por licencia de carácter maternal, tres funcionarios indicaron esta causal, lo que representa un 4 %. Otras causales están representadas por dos funcionarios, lo que equivale a un 2 %; por último, enfermedad grave por hijo menor de 1 año fueron dos funcionarias que representan un 2 %.

Tabla 12.

CUAL FUE LA CAUSA DE AUSENTISMO	Licencia Médica				Total general	Porcentaje
	21-29	30-35	36-43	44 o más		
Cuenta de ID						
Licencia maternal pre y post natal	1	1	1		3	4 %
Licencia por enfermedad grave hijo menor de 1 año		2			2	2 %
Licencia por enfermedades o accidente común (física)	2	10	18	24	54	61 %
Licencia por enfermedades o accidente común (psicológica)	1	4	13	9	27	31 %
Otra				2	2	2 %
Total general	4	17	32	35	88	100 %

Fuente: elaboración propia

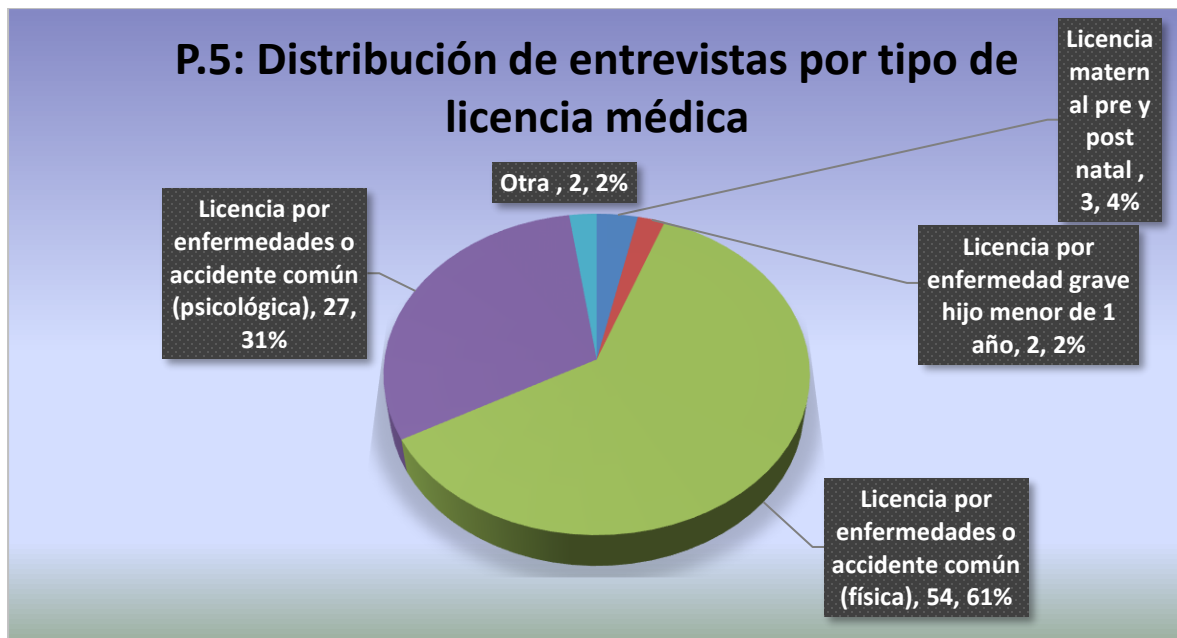


Figura 8.

Fuente: elaboración propia

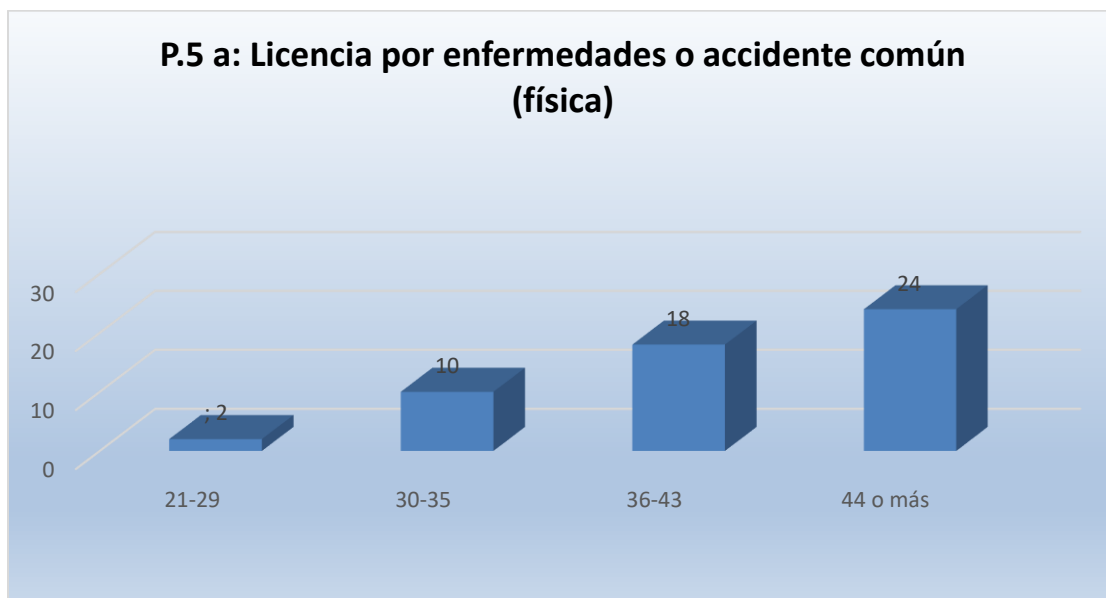


Figura 9.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 6. Tipo de enfermedad de carácter físico.

De los 54 funcionarios que afirmaron haber tenido licencia médica por enfermedad o accidente común de carácter físico, tres indicaron que la licencia presentada fue por lumbago, lo que equivale al 6 %; por otro lado, tres funcionarios indicaron que su licencia fue por tendinitis, lo que representa un 6 %. Por su parte, 17 funcionarios indicaron haber tenido licencia médica por un resfrío, lo que representa un 31%; mientras que 31 funcionarios indicaron otras causales, lo que representa un 57 %.

Tabla 13.

de ID	Cuenta	21-29	21-35	30-43	36-43	36-o más	44 general	Total	Porcentaje
Lumbago				1	1	1		3	6 %
Otros		2		3	11	15		31	57 %
Resfrío				6	5	6		17	31 %
Tendinitis					1	2		3	6 %
Total general		2		10	18	24		54	100 %

Fuente: elaboración propia

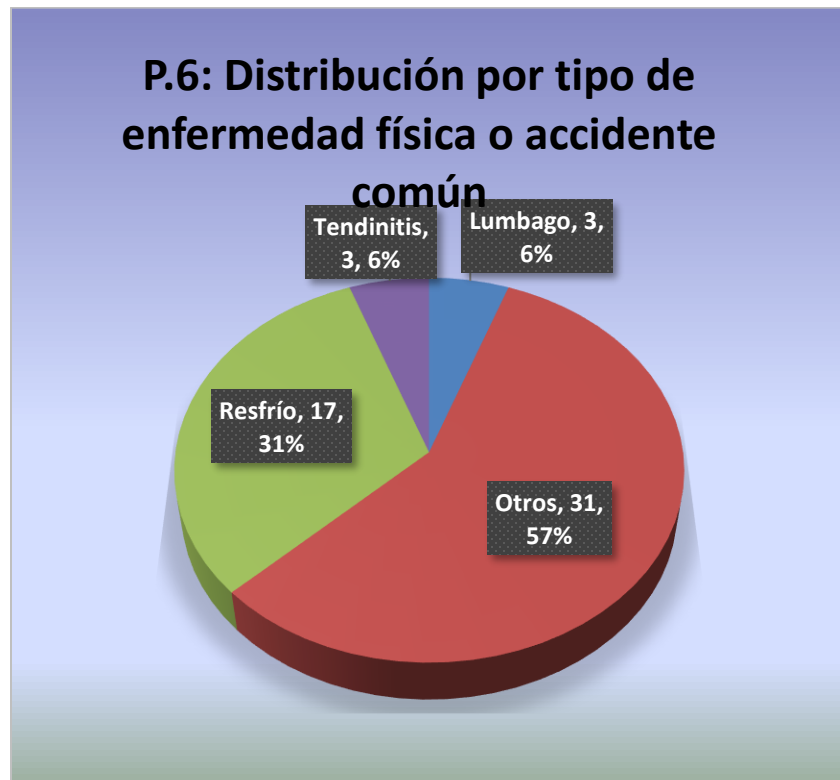


Figura 10.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 7. Tipo de enfermedad de carácter psicológica

De los 27 funcionarios que afirmaron haber tenido licencia médica por enfermedad, accidente común o licencia de carácter psicológica, tres señalaron que la licencia presentada fue por maltrato de su superior, lo que equivale al 11 %; de otro lado, 16 funcionarios indicaron que su licencia fue por exceso de carga laboral, lo que representa un 59%.

Ahora bien, por otras causales, ocho funcionarios indicaron esta opción, lo que representa un 30 %; ningún funcionario indicó haber tenido conflicto con los pares, por lo que esta alternativa representa un 0,00 % y no se encuentra representada en la estadística graficada.

Tabla 14.

Cuenta de ID	21-29	30-35	36-43	44 o más	Total general	Porcentaje
Exceso de carga laboral	1	3	7	5	16	59 %
Maltrato de superior			1	2	3	11 %
Otros (especifique)		1	5	2	8	30 %
Total general	1	4	13	9	27	100 %

Fuente: elaboración propia

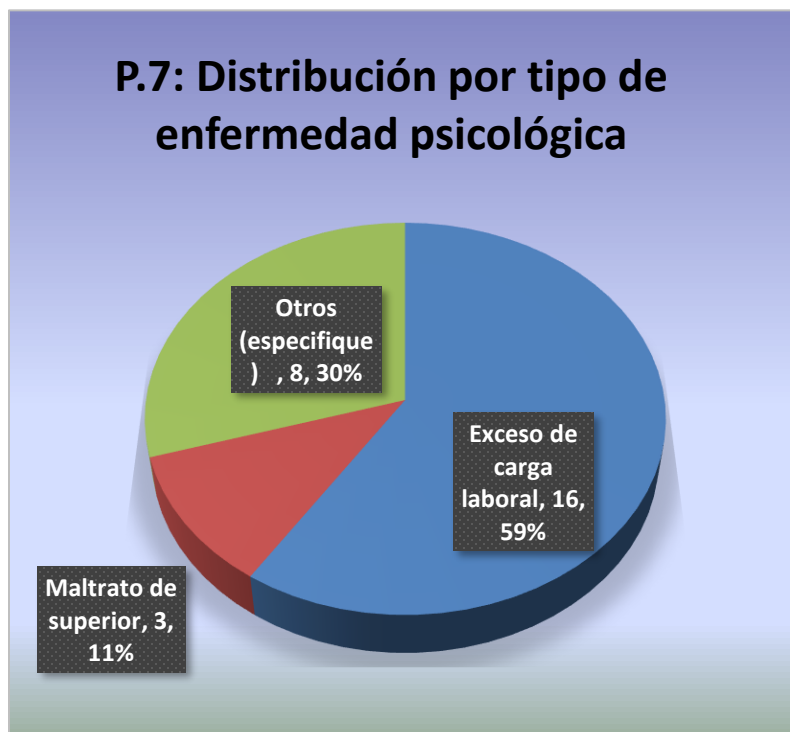


Figura 11. Fuente: elaboración propia

De la tabla de resultados del universo de encuestados, además, se puede concluir que en cuanto al exceso de carga laboral es pareja la percepción, siendo equitativo entre hombres y mujeres, y en otras causales, se obtuvo el mismo resultado de igualdad; no obstante, el 100 % de quienes declaran que su licencia psicológica se debió a maltrato laboral son mujeres.

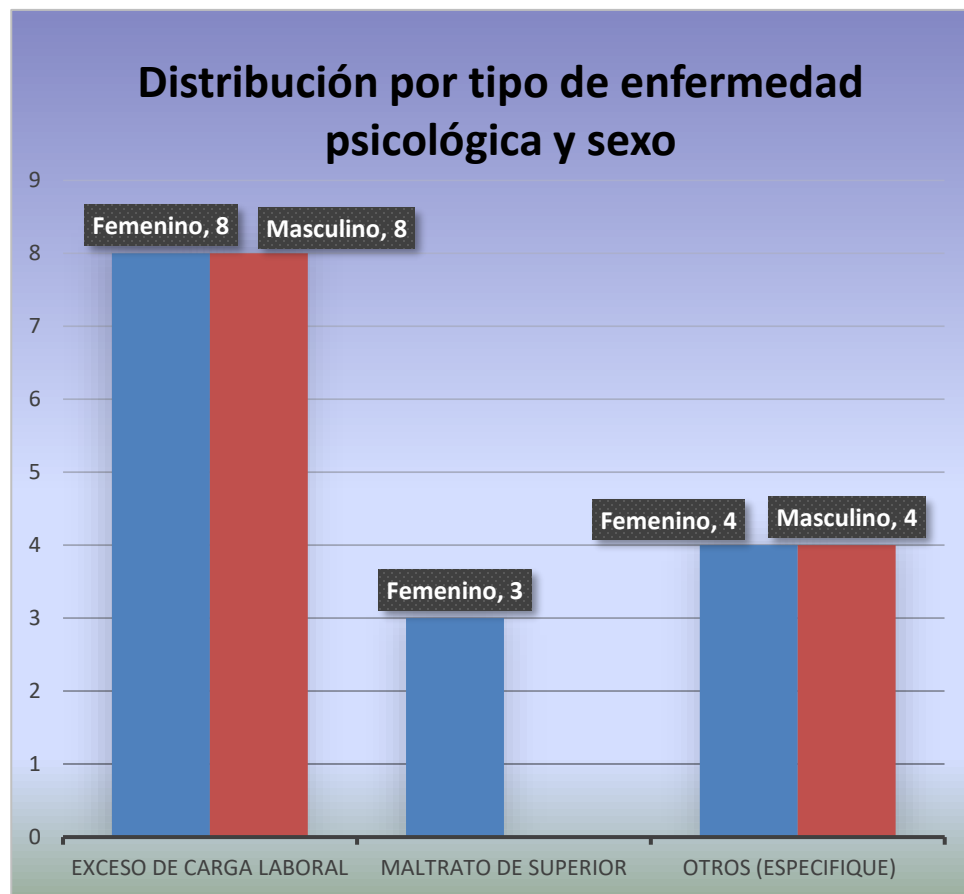


Figura 12.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 8. Días de ausentismo

De los 88 funcionarios que indicaron haberse ausentado en los últimos 6 meses de su lugar de trabajo, 36 indicaron haber faltado entre 1 y 3 días, lo que representa un 41 %; 18 funcionarios afirmaron que su ausentismo fue entre 4 y 7 días, lo que equivale a un 20 %. Así mismo, 14 funcionarios indicaron que su ausentismo fue entre 8 y 11 días, lo que está representado por un 16 %; y por último, 20 funcionarios indicaron que el período de ausentismo fue de 12 o más días, lo que equivale a un 23 %.

Tabla 15.

Etiquetas de fila	Cuenta de se ausentó durante los últimos 6 meses	Porcentaje
Entre 1 y 3 días	36	41 %
Entre 4 y 7 días	18	20 %
Entre 8 y 11 días	14	16 %
12 o más días	20	23 %
Total general	88	100 %

Fuente: elaboración propia

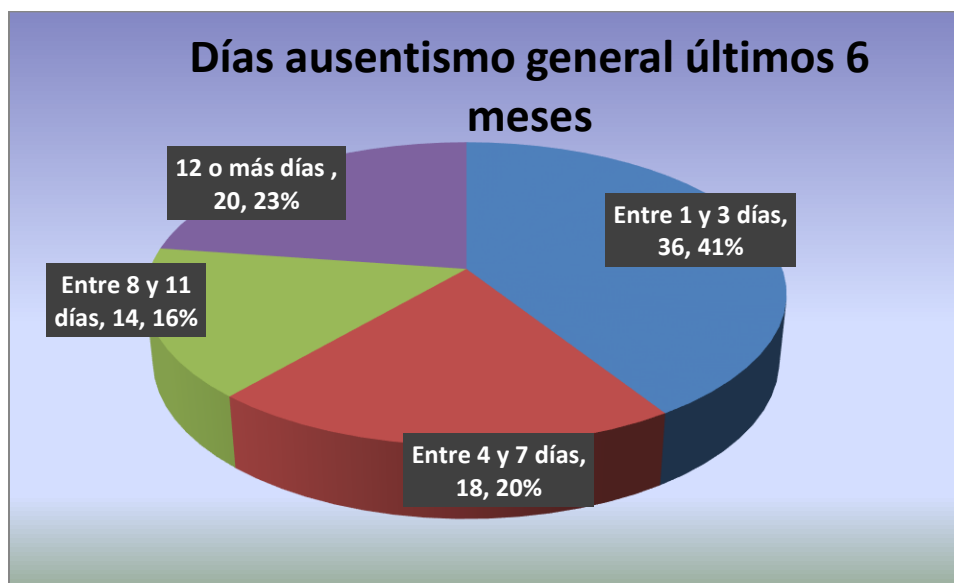


Figura 13.

Fuente: elaboración propia

8. a. Si se analiza el universo de encuestados, de entre aquellos que presentan ausentismo, en cantidad de días y comparación por sexo, entre 1 y 3 días, 19 de estos son mujeres y 17 son hombres; entre 4 y 7 días, 12 son mujeres mientras que seis son hombres; entre 8 y 11 días, nueve son mujeres y cinco son hombres; y 12 o más días, 13 son mujeres y siete son hombres.

Tabla 16.

Etiquetas de fila	Femenino	Masculino	Total general
Entre 1 y 3 días	19	17	36
Entre 4 y 7 días	12	6	18
Entre 8 y 11 días	9	5	14
12 o más días	13	7	20
Total general	53	35	88

Fuente: elaboración propia

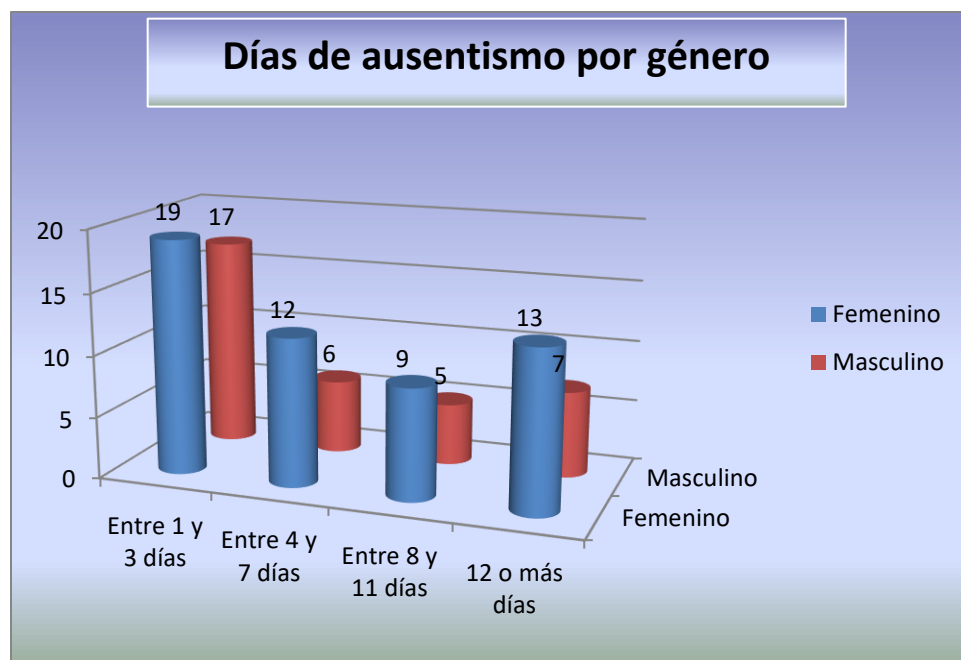


Figura 14.

Fuente: elaboración propia

8.b. En cuanto al ausentismo analizado del universo de encuestados por rango etario, se puede evidenciar que el nivel de ausentismo aumenta conforme aumenta el rango de edad del funcionario.

Tabla 17.

Días de ausentismo por edad	21-29 años	30-35 años	36-43 años	44 o más años	Total general
Entre 1 y 3 días	1	9	10	16	36
Entre 4 y 7 días	0	2	10	6	18
Entre 8 y 11 días	1	2	7	4	14
12 o más días	2	4	5	9	20
Total general	4	17	32	35	88

Fuente: elaboración propia

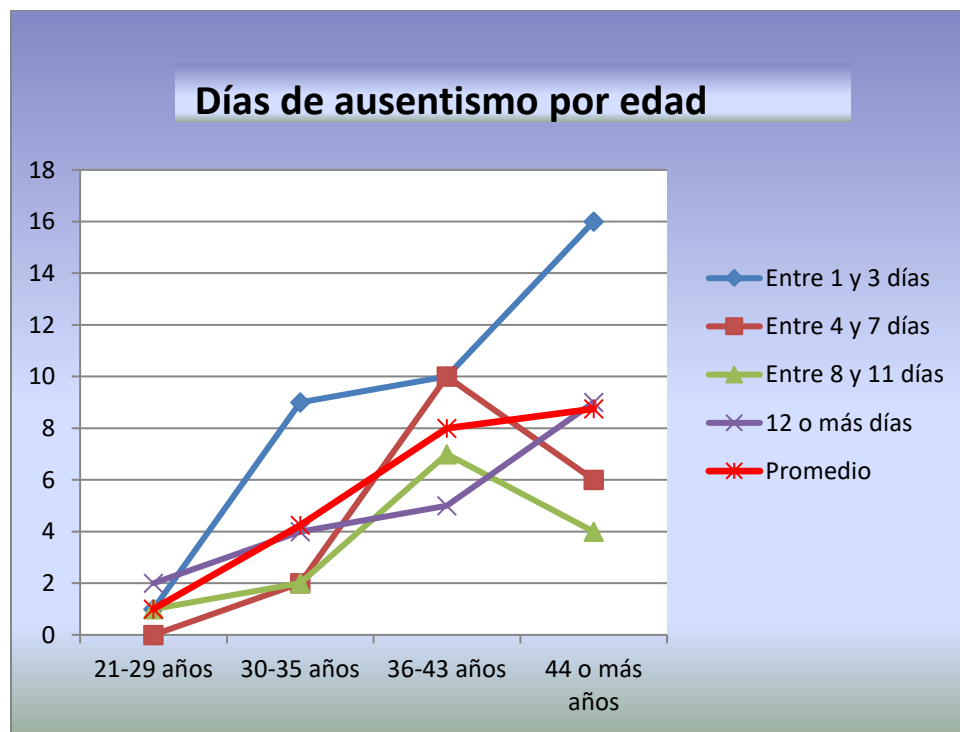


Figura 15.

Fuente: elaboración propia

3.2 Resultados encuesta sobre riesgo psicosocial en tribunales de familia de Santiago

En cuanto a los resultados de las preguntas 1 y 2, siendo el mismo universo de encuestados y las mismas preguntas, sus resultados se encuentran plasmados junto a la encuesta anterior.

Pregunta 3. Indique su unidad de trabajo

De los 170 funcionarios que contestaron, 38 de ellos pertenece a la Unidad de Atención de Público, lo que representa al 22 %; por otro lado, 59 funcionarios pertenecen a la Unidad de Causas, lo que equivale al 35 %. Igualmente, 46 funcionarios pertenecen a la Unidad de Salas, lo que está representado por un 27 %; por último, 27 funcionarios pertenecen a la Unidad de Servicios que representan el 16 %.

Tabla 18.

Cuentas de ID	Atención Público	Unidad de Causas	Unidad de Salas	Unidad de Servicios	Total general
21-29	5	1	3	3	12
30-35	10	20	13	5	48
36-43	9	21	17	9	56
44 o más	14	17	13	9	53
No contesta				1	1
Total general	38	59	46	27	170
Porcentaje	22 %	35 %	27 %	16 %	100 %

Fuente: elaboración propia

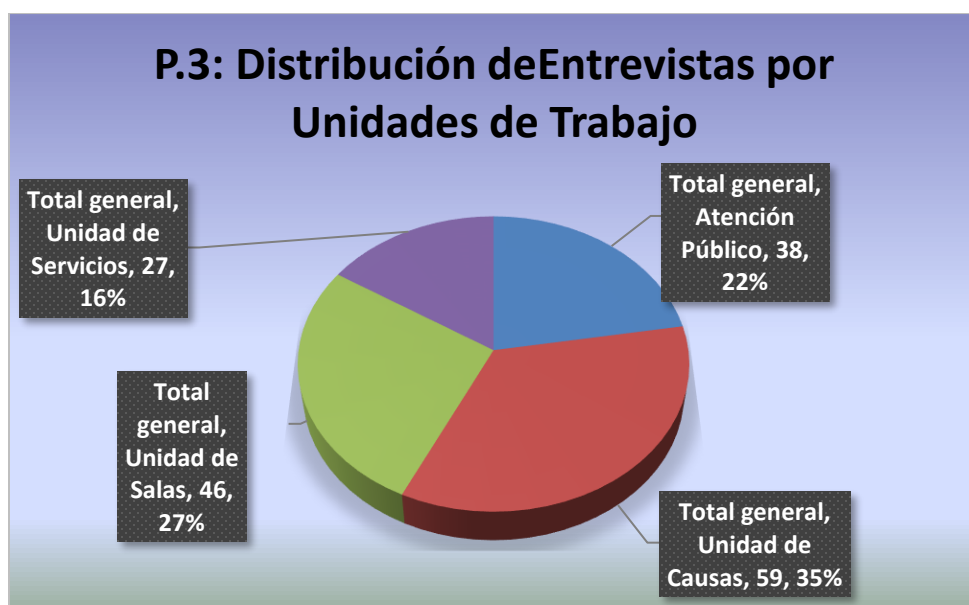


Figura 16.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 4. ¿Considera que su trabajo le provoca desgaste emocional?

Del total de la población encuestada, 53 funcionarios indicaron que no consideran que su trabajo les provoque un desgaste emocional, lo que representa un 31 %; mientras que 117 funcionarios consideran que sí tienen un desgaste emocional producto del trabajo, lo que equivale al 69 %.

Tabla 19.

Cuenta ID	NO	SÍ	Total general
Atención Público	11	27	38
Unidad de Causas	19	40	59
Unidad de Salas	7	39	46
Unidad de Servicios	16	11	27
Total general	53	117	170
Porcentaje	31%	69%	100%

Fuente: elaboración propia



Figura 17.

Fuente: elaboración propia

En cuanto a un segundo análisis de los datos obtenidos en esta pregunta, del total de la población encuestada, considerando las respuestas en porcentajes, los que consideran que no tiene desgaste son 20,75 % de Unidad de Atención de Público; 35,85 % de Unidad de Causas; 13,21 % de Unidad de Salas y 30,19 % de Unidad de Servicios. Por otra parte, quienes consideran que sí tienen un desgaste emocional producto del trabajo corresponden a 23,08 % de Unidad de Atención de Público; 34,19 % de Unidad de Causas; 33,33 % de Unidad de Salas y 9,4 % de Unidad de Servicios.

Tabla 20.

Cuenta ID	NO	SÍ	Total general
Atención Público	20,75 %	23,08 %	22,35 %
Unidad de Causas	35,85 %	34,19 %	34,71 %
Unidad de Salas	13,21 %	33,33 %	27,06 %
Unidad de Servicios	30,19 %	9,40 %	15,88 %
Total general	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Fuente: elaboración propia

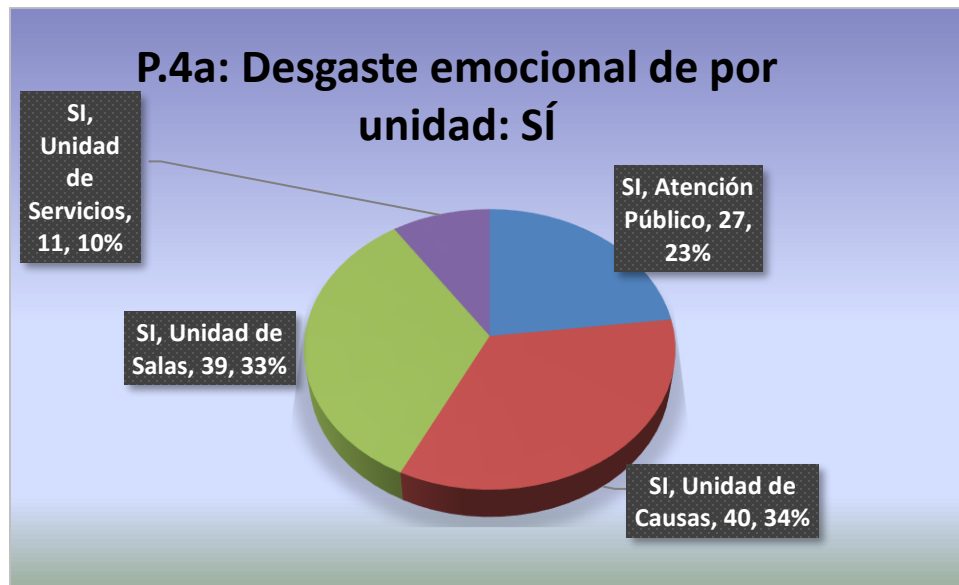


Figura 18.

Fuente: elaboración propia

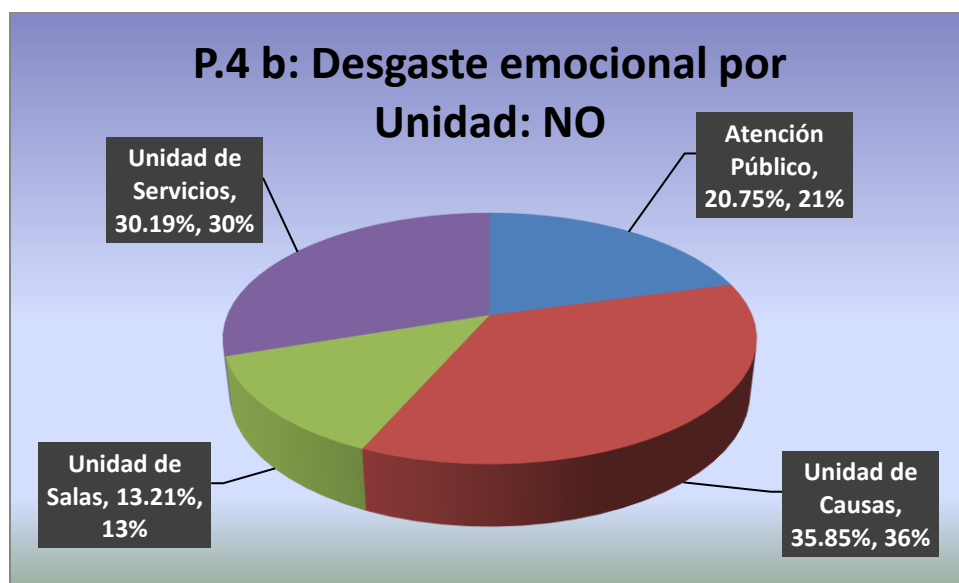


Figura 19.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 5. Nivel de desgaste emocional o estrés

Del universo de funcionarios entrevistados, de los 117 que señalaron que sí consideran que tienen un desgaste emocional, 47 afirmaron que consideran este nivel de desgaste como alto, lo que corresponde a un 40%; 10 de ellos indicaron que su nivel de desgaste es bajo, lo que representa un 9 %; mientras que 60 funcionarios indicaron tener un nivel medio de desgaste emocional producto del trabajo, lo que representa un 51 %.

SEXO	(Todas)
EDAD	(Todas)
Considera que su trabajo de provoca desgaste emocional	SI

Cuenta de ID	Etiquetas de columna			Total general	
	Alto	Bajo	Medio		
Atención Público		12	2	13	27
Unidad de Causas		13	2	25	40
Unidad de Salas		19	2	18	39
Unidad de Servicios		3	4	4	11
Total general		47	10	60	117

Tabla 21.

Cuenta de ID	Alto	Bajo	Medio	Total general
Atención Público	12	2	13	27
Unidad de Causas	13	2	25	40
Unidad de Salas	19	2	18	39
Unidad de Servicios	3	4	4	11
Total general	47	10	60	117
Porcentaje	40 %	9 %	51 %	100 %

Fuente: elaboración propia



Figura 20.

Fuente: elaboración propia

De los datos obtenidos se puede, además, afirmar que en cuanto al nivel de desgaste informado y analizado conforme a las distintas unidades de trabajo de los Tribunales de Familia de Santiago, los funcionarios consideran equitativamente estos niveles, indicando los entrevistados que este es de nivel alto o medio, siendo el menor índice el que considera su desgaste emocional como bajo, indistintamente de la unidad en que realiza sus funciones diarias.

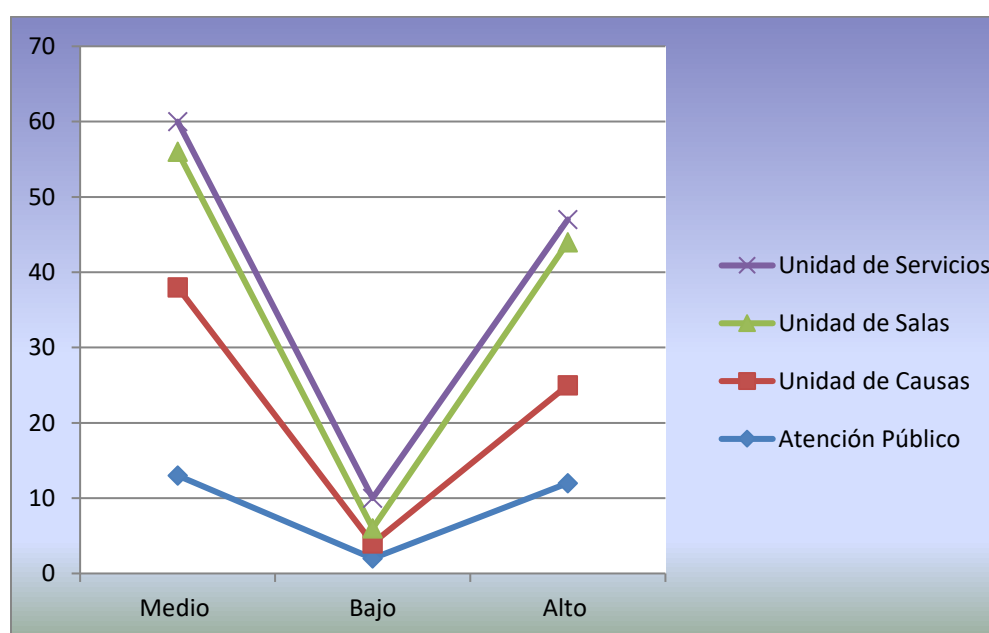


Figura 21.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 6. Capacidad de manejo individual del desgaste emocional

De los 117 funcionarios que forman el universo de personas que consideran que tienen un desgaste emocional producto de su trabajo, 57 de ellos señalan que pueden manejar su desgaste emocional por sí mismos, constituyendo esto un 49 % del total; mientras que 60 indican que no tienen capacidad para manejar este nivel de desgaste de forma individual, lo que representa un 51 %.

Tabla 22.

Etiquetas de fila	NO	SÍ	Total general
Atención	18	9	27
Público			
Unidad de	16	24	40
Causas			
Unidad de Salas	21	18	39
Unidad de	5	6	11
Servicios			
Total general	60	57	117
Porcentaje	51%	49%	100%

Fuente: elaboración propia



Figura 22.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 7. Debería existir apoyo institucional para manejar este desgaste emocional.

Del total del universo encuestado de 170 funcionarios, 13 de ellos consideran que no es necesario un apoyo de parte de la institución para el manejo del desgaste emocional producto del trabajo, lo que corresponde a un 8 %; por otra parte, 123 funcionarios entrevistados consideran que sí debería existir un apoyo institucional para el manejo del desgaste emocional, lo que abarca al 72 % del total. Finalmente, es importante mencionar que de este total de 170 entrevistados, 34 de ellos no contestaron esta pregunta, siendo un total del 20 % del universo de encuestados.

Tabla 23

Etiquetas de fila	NO	SÍ	(no contesta)	Total general
Atención Público	3	29	6	38
Unidad de Causas	7	35	17	59
Unidad de Salas	1	37	8	46
Unidad de Servicios	2	22	3	27
Total general	13	123	34	170
Porcentaje	8 %	72 %	20 %	100 %

Fuente: elaboración propia

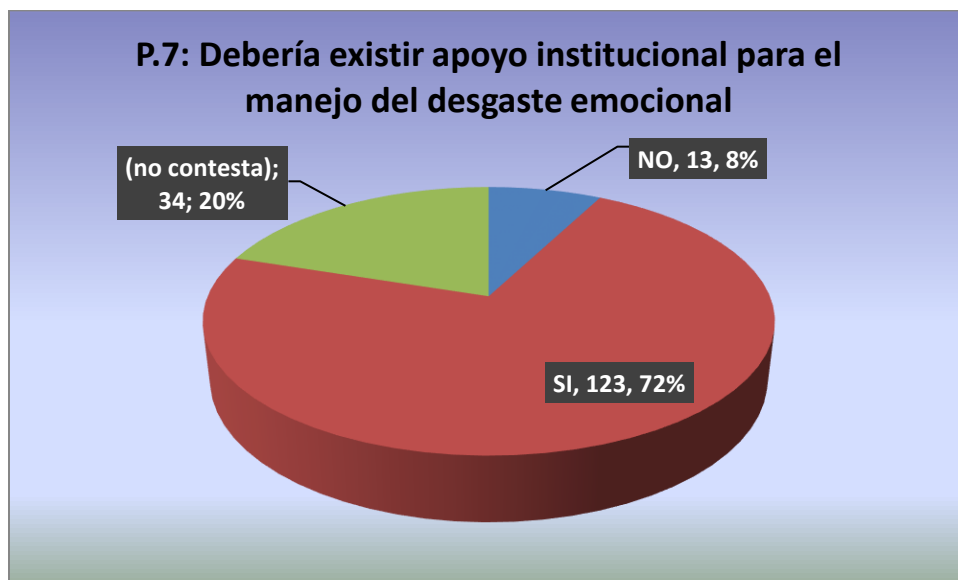


Figura 23.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 8. Disminuiría el nivel de estrés el apoyo institucional en temas de manejo de desgaste emocional.

En cuanto a esta pregunta, del total encuestado de 170 funcionarios, 23 de ellos consideraron que su nivel de desgaste emocional no disminuiría aunque hubiera un apoyo institucional, lo que corresponde a un 13 %; de otro lado, 127 funcionarios entrevistados consideran que sí disminuiría su nivel de desgaste emocional si hubiera un apoyo institucional en el manejo de este desgaste, lo que abarca al 75 % del total. Por último, es importante señalar que de este total de 170 entrevistados, 20 de ellos no contestaron esta pregunta, siendo un total del 12 % del universo de encuestados.

Tabla 24.

Cuentas de ID	NO	SÍ	(No contesta)	Total general
Atención Pública	8	29	1	38
Unidad de Causas	9	39	11	59
Unidad de Salas	5	36	5	46
Unidad de Servicios	1	23	3	27
Total general	23	127	20	170
Porcentaje	13%	75%	12%	100%

Fuente: elaboración propia

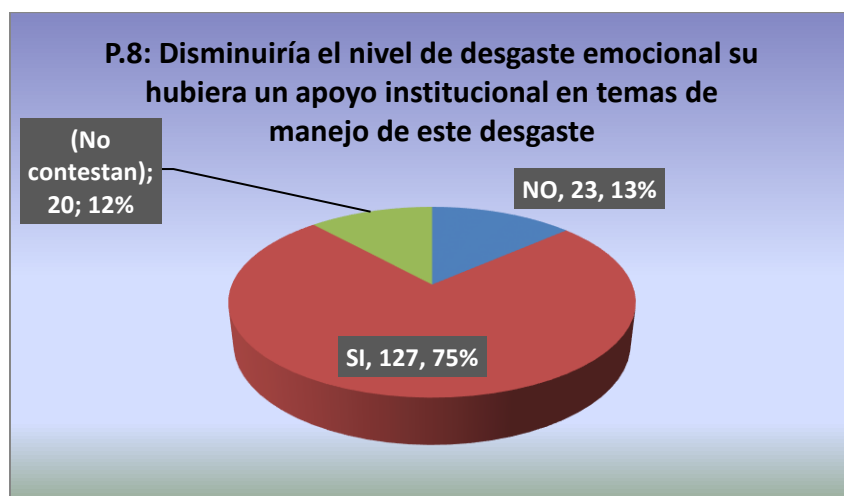


Figura 24.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 9. Considera que su esfuerzo diario es reconocido.

Ahora bien, del total de la población encuestada, 125 funcionarios indicaron que su consideran que su esfuerzo diario no es reconocido, lo que equivale al 73 %; en contraste, 42 encuestados indicaron que consideran que su esfuerzo diario sí es reconocido, lo que representa al 25%. De los 170 funcionarios, tres de ellos no contestaron, esto corresponde al 2 % del total.

Tabla 25.

Cuenta de ID	NO	SÍ	No contestan	Total general
Atención Pública	27	11		38
Unidad de Causas	43	14	2	59
Unidad de Salas	33	12	1	46
Unidad de Servicios	22	5		27
Total general	125	42	3	170
Porcentaje	73	25	2	100
	%	%	%	%

Fuente: elaboración propia

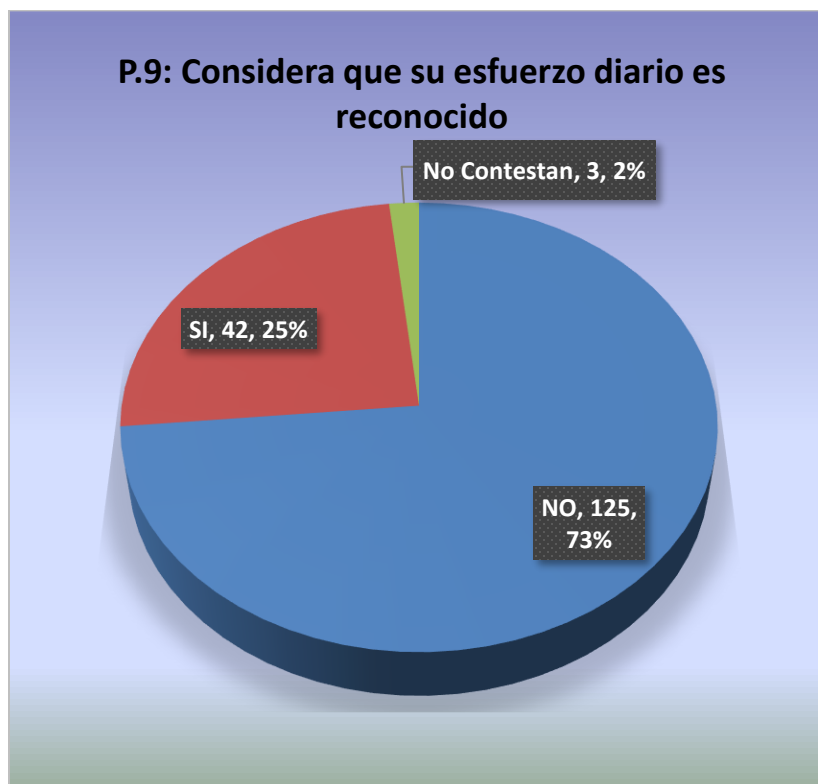


Figura 25.

Fuente: elaboración propia

Pregunta 10. Cree que este reconocimiento disminuiría su nivel de desgaste emocional o estrés.

De los 170 funcionarios que constituyen el total del universo de los entrevistados, hay 38 que consideran que si existiera este reconocimiento a su labor diaria, esto no afectaría su nivel de desgaste emocional, lo que representa al 22 %; mientras que 121 funcionarios contestaron que si existiera este reconocimiento a su labor diaria, esto disminuiría su nivel de desgaste emocional, lo que corresponde al 71 %. Por último, queda indicar que 11 funcionarios no responden esta pregunta, correspondiendo a un 7 %.

Tabla 26.

Etiquetas de fila	NO	SÍ	No contestan	Total general
Atención Pública	14	23	1	38
Unidad de Causas	14	39	6	59
Unidad de Salas	7	36	3	46
Unidad de Servicios	3	23	1	27
Total general	38	121	11	170
Porcentaje	22%	71%	7%	100%

Fuente: elaboración propia

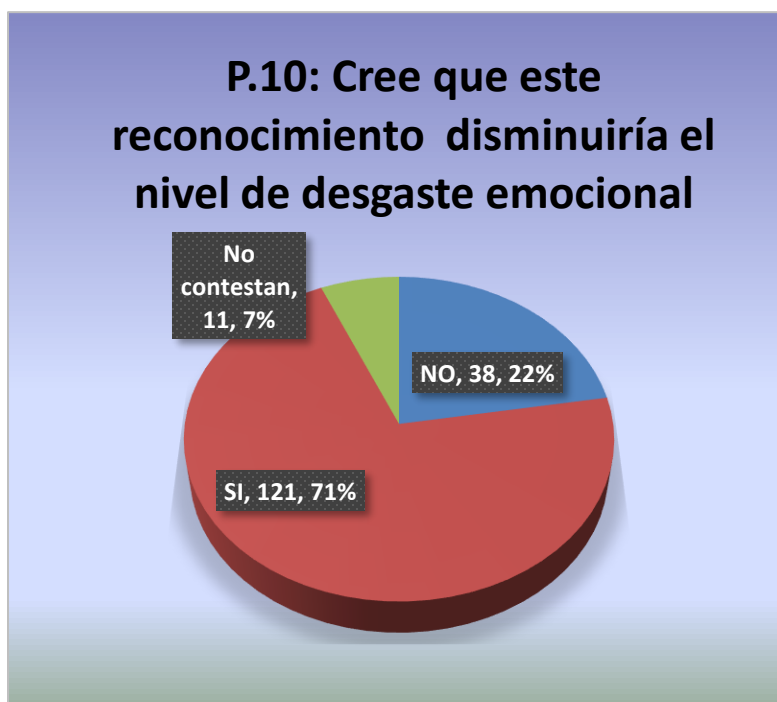


Figura 26. Fuente: elaboración propia

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis de resultados sobre encuesta de ausentismo laboral en Tribunales de Familia de Santiago.

En primer lugar, se debe destacar que la población objetiva de este estudio era de 281 personas, y al realizarse 170 encuestas se abarcó el 60,49% de la población total y que además se requería para un nivel de confianza estadístico del 95% que se encuestara conforme al total de la población objetiva, a un total de 163 personas, habiéndose encuestado a una cantidad mayor que ese total.

Los resultados de la investigación realizada dieron cuenta que el porcentaje de mujeres encuestadas era mayor al de hombres bastante equivalente desde los 30 años en adelante, habiendo solo un porcentaje muy menor entre 21 y 29 años.

En cuanto al ausentismo el 86% de la población encuestada se ha ausentado durante los últimos 6 meses y de esa población, el 60% fue por licencia médica.

De estas licencias médicas es importante diferenciar que 61% de ellas fue por enfermedad física o accidente común, aumentando notoriamente la cantidad conforme al rango etario, de las cuales 57% fueron otras causales distintas a lumbago, resfrío o tendinitis.

Del 31% de licencias que fueron por enfermedades o accidentes comunes psicológicas, un 59% indica que es por exceso de carga laboral mientras que un 30% indica otras causales. Es destacable el 11% que señala que su licencia es debido al maltrato de un superior, debido a que todos quienes indicaron esto fueron funcionarios de sexo femenino.

Como se desprende de los resultados obtenidos, la mayor causa de ausentismo es por enfermedad o accidente común de carácter físico, en donde la mayor causa de

licencias médicas de este tipo es otras causales que representan un 57%, seguidas de resfrío que alcanza un 31% igualando las licencias psicológicas.

En cuanto a los días de ausentismo el mayor porcentaje se ausentó entre 1 y 3 días (41%), siguiéndolo entre 12 y más días con un 23%. Nos encontramos que el porcentaje de ausencias entre 1 y 3 días entre hombres y mujeres la cantidad es muy similar, sin embargo, a medida que aumentan la cantidad de días esta brecha se hace mayor siendo siempre la cantidad ausentismo femenino mucho mayor al de ausentismo masculino, sin embargo, si se tiene en cuenta que del total de funcionarios encuestados el 86% era femenino, es bastante consistente que sea mayor el ausentismo femenino pues son mayor en cantidad de público encuestado.

Referente a los rangos etarios, en relación a las diferentes Unidades, se muestra una equitatividad en cuanto a la distribución de funciones sin discriminaciones por edad, y el ausentismo claramente aumenta conforme aumenta el rango etario.

4.2 Análisis de resultados sobre encuesta de riesgo psicolaboral en Tribunales de Familia de Santiago

En cuanto a la división por unidades de funcionarios encuestados, el porcentaje mayoritario fue de funcionarios de unidades de causas y el minoritario de funcionarios de unidades de servicios, siendo más parejo el porcentaje entre unidades de sala y unidades de atención de público. Esto se debe a la facilidad de acceso a estos funcionarios y a su ubicación física y también a las funciones que realizan. Los funcionarios de unidades de servicio muchas veces cumplen funciones fuera del recinto de Tribunales y los funcionarios de sala se encuentran aislados, cada uno en una sala independiente, muchas veces cerrada, sin que se sepa si se encuentran o no en audiencias. Se accedió a este grupo de funcionarios por medio de sus jefaturas quienes canalizaron la encuesta, y es importante señalar que de los 4 Tribunales de Santiago hubo 1, en que el administrador negó el permiso para que el jefe de Unidad de Causas entregara la

encuesta a los funcionarios de Unidad de Sala, señalando que ya tenían demasiadas cosas en que pensar atendido el mal clima laboral en que se encontraban, y no quería que hubiera más cosas, lo que influye en la disminución del porcentaje de funcionarios de dicha unidad de sala que pudieron contestar en cuanto a su riesgo psicosocial, pero que por otra parte es bastante decididor en cuanto a que, el riesgo en el que están, y la presión y control bajo la que trabajan, es bastante alta.

Del total de 170 encuestados un 69% considera que su trabajo le provoca un desgaste emocional.

Interesante es la separación por Unidades entre quienes consideran que sí tienen desgaste emocional y quienes no tienen desgaste emocional, ya que la mayor diferencia entre quienes consideran que no tiene desgaste emocional y los que sí tienen desgaste emocional, está en las unidades de servicio donde un 30,19% considera que no tiene desgaste emocional, contra un 9,4% que considera que sí lo tiene, y la unidad de salas donde la diferencia es al contrario, siendo un 33,33% de los funcionarios quienes consideran que sí tienen desgaste emocional mientras que solo un 13,21% considera que no tiene este desgaste.

En las otras 2 unidades de los Tribunales de Familia de Santiago los porcentajes se muestran parejos ya que la unidad de atención de público considera el 20,75% que no tiene desgaste mientras que el 23,08% que, sí tiene desgaste, y en Unidad de Causas el 35,85% considera que no tiene desgaste emocional producto de su trabajo, mientras que 34,19% considera que sí lo tiene.

De entre aquellos funcionarios que sí consideran que tienen un desgaste emocional debido a su trabajo, el mayor porcentaje, 51%, considera que tiene un desgaste de nivel medio, luego un 40% considera que su desgaste es de nivel alto, y finalmente un 9% considera que es un desgaste de nivel bajo siendo estos niveles equitativos al momento de analizarlos conforme a sus distintas unidades de trabajo.

Consultados aquellos funcionarios con desgaste emocional, respecto a si consideran que pueden manejar solos, de forma individual, este nivel de desgaste

emocional que el trabajo les produce el 51% de los encuestados contestó que no considera que tenga esta capacidad.

Del total del universo de 170 encuestados, consultados sobre si consideran que debería existir un apoyo institucional que ayude al manejo de este desgaste emocional existente, el 72% contestó que sí considera que debe existir un apoyo institucional, el 8% contestó que no lo considera necesario y un 20% no contestó esta pregunta.

Respecto a la pregunta de si disminuiría el nivel de estrés, el apoyo institucional en temas de manejo de desgaste emocional el 75% del total del universo de los encuestados considera que sí disminuiría el nivel de estrés este apoyo, el 13% considera que no lo disminuiría y el 12% no contesta esta pregunta.

Consultados sobre si consideran que su esfuerzo diario es reconocido el 73% de los encuestados consideran que su esfuerzo diario no es reconocido, un 25% se considera reconocido en su esfuerzo y un 2% no contesta.

Finalmente, al consultárseles si creen que de tener este reconocimiento a su labor diaria, esto disminuiría su nivel de desgaste emocional, un 71% del total de los funcionarios encuestados contestó que sí disminuiría su nivel de desgaste emocional el tener un reconocimiento de su esfuerzo diario mientras que un 22% considera que esto no disminuiría su nivel de desgaste emocional y un 7% no contesta.

5. CONCLUSIÓN

En cuanto al ausentismo laboral, se puede concluir que sus motivos son difíciles de determinar, por ser de factores multicausales; todo esto con base en los resultados arrojados por la encuesta realizada en los Tribunales de Familia de Santiago, obteniendo evidencia empírica que indica que las licencias médicas de tipo física son el factor que predomina más; sin perjuicio de destacar que hay un 31 % de licencias de carácter psicológica, de las cuales un 59 % serían indicadas por exceso de carga laboral.

Sin embargo, no es posible, conforme al estudio realizado, confirmar la hipótesis de que en Tribunales de Familia se da una mayor cantidad de días de licencia que en el resto del poder judicial, puesto que según el estudio inicial de Consultora Inmune, el promedio de días de licencias médicas de los funcionarios judiciales es de 19.1 días, y en este estudio solo 23 % de los funcionarios, que corresponde a 20 personas de entre 88 que tuvieron ausentismo, indicaron tener más de 12 días de licencia durante los últimos 6 meses.

Respecto al riesgo psicosocial, la hipótesis resulta confirmada, teniendo en cuenta que una gran mayoría de los encuestados considera que su trabajo le provoca un desgaste emocional, siendo mayor esta percepción de desgaste emocional entre aquellos funcionarios que trabajan directamente viendo el desarrollo del juicio y del conflicto familiar en la sala de audiencias, sin que esto desmerezca que al menos la mitad de los funcionarios de las unidades de causas, que ven el conflicto emocional y familiar en escritos, y de atención de público, que ven el problema en directo y trabajan constantemente en un choque confrontacional con el usuario conflictuado, sienten que su trabajo sí les provoca un desgaste emocional.

Asimismo, el nivel de desgaste varía mayoritariamente entre medio y alto, llegando entre ambos a un 91 %, considerando además que más de la mitad no son capaces de manejar este nivel de desgaste emocional por sí mismos, y directamente el 72 % de total del universo de los encuestados cree que debe existir un apoyo institucional que ayude a dar un manejo a este desgaste emocional que provoca directamente el

trabajo ejercido. Un 75 % considera que esto ayudaría a disminuir los niveles de desgaste, dentro de lo cual además contribuiría a que hubiese un adecuado reconocimiento a la labor diaria que se realiza, la cual es percibida como no reconocida por una amplia suma de encuestados.

Es necesario que la institución, como tal, intervenga estableciendo políticas institucionales, de forma tanto preventiva, creando mecanismos que permitan atenuar de forma permanente el desgaste emocional que produce la carga laboral en los funcionarios, ya sea realizando directamente intervenciones en talleres de preparación, charlas informativas, cursos de entrenamiento, como en la flexibilización de la normativa existente que permita a cada tribunal autorregular medidas de incentivo hacia el personal que mejoren la sensación de reconocimiento de las labores y esfuerzos realizados a diario, y que mitiguen el desgaste habitual, permitiendo salir de la cotidianidad.

Cabe señalar que uno de los tres grandes poderes del Estado comenzó a modernizarse y sigue haciéndolo, con una mejora de la imagen de un Poder Judicial integrado al futuro, con tecnología de punta, página web de fácil acceso, con transparencia, con misión y visión orientados a eficiencia y calidad, donde el principal objetivo es la satisfacción del usuario y donde se cuidan las metas de gestión institucionales.

Pero toda esta modernización no estará completa sin un recurso humano sano, presente y motivado, para lo cual se deben crear políticas claras que incentiven la calidad de vida de los trabajadores, con una mejora que incluya el preocuparse del bienestar psicolaboral y de la mejora del clima laboral de cada Tribunal, avanzando junto con el país en cuanto a los temas de flexibilidad laboral, con la aplicación de normativas que involucren el bienestar de sus funcionarios.

Igualmente, debe haber profesionales idóneos que preparen emocionalmente a los funcionarios, otorgando herramientas para enfrentar el conflicto diario que se vive en Tribunales de Familia, disminuyendo de esta manera el ausentismo, mejorando el trato y la calidad de la respuesta a los problemas de los usuarios, permitiendo una mejor

preparación y adaptación de la gestión, a la calidad de vida de quienes hacen posible que el Poder Judicial sea una institución que cumple con la ciudadanía, estableciendo metas de gestión que incluyan una mejora en la forma de realización diaria de las tareas de los funcionarios y que influya directamente en un incremento de la calidad del trabajo realizado y de la sensación de satisfacción de los funcionarios por el trabajo realizado, lo que genera un compromiso mayor hacia la labor que cumplen a diario. De tal modo, la prioridad del Poder Judicial fue modernizar las herramientas usadas para atender a la ciudadanía, ahora debe transformarse en una prioridad el cuidar su capital humano.

6. RECOMENDACIONES

Como recomendación se considera necesaria la creación de dos protocolos de acción: uno que aborde el manejo de contención emocional al funcionario, tema que se debe analizar puesto que son de importancia para la disminución del ausentismo laboral; y el otro orientado a la comunicación empática, y reforzamiento de habilidades blandas orientadas a la comunicación positiva, además de permitir de forma institucionalizada, flexibilizar la gestión interna de cada tribunal conducente a aprobar incentivos positivos orientados al reconocimiento de metas cumplidas.

El primer protocolo debe incluir un curso previo al ingreso a las funciones donde se enseñe el manejo de entrevistas al usuario, de situaciones de conflicto complejas y de la emocionalidad, el cual debe reforzarse con talleres anuales obligatorios y parte de las metas de gestión, al que asistan los funcionarios, que además contemple técnicas de autocuidado y de prevención del estrés.

De esa manera, es indispensable dentro de esta contención emocional que la institución invierta recursos concretos en contratar profesionales, psicólogos, que asistan por lo menos dos veces por semana, utilizando las instalaciones de Tribunales de Familia; esto con el propósito de atender las situaciones de urgencia que se hayan producido durante el transcurso de la labor diaria, ayudando a manejar la conmoción inmediata y otorgando herramientas para superarlas y continuar las labores, evitando que esto aumente hasta generar una enfermedad de salud mental que provoque el ausentismo de los funcionarios.

En el segundo protocolo se recomienda realizar charlas que motiven el desarrollo y uso de habilidades blandas, tanto en la entrevista con el usuario, de comunicación y asertividad, como en el encuentro con los pares que fomente el trabajo en equipo, el compromiso y la proactividad en la resolución de conflictos, mejorando el uso de la inteligencia emocional para una comunicación efectiva.

Finalmente, dentro de la flexibilización de las gestiones internas de cada Tribunal, se deben tomar medidas institucionales simples y claras, sugiriendo:

- Permitir salida previa al horario normal del funcionario que está o estuvo de cumpleaños recientemente.
- Incentivar la salida anticipada de aquellos funcionarios que mantienen su trabajo diario al día, reconociendo la labor cumplida, el esfuerzo diario, y que esto contribuye a que cada tribunal cumpla sus metas de gestión institucionales.
- Proporcionar permisos necesarios para que ingresen personas externas al edificio donde funciona la organización pública, de modo que los funcionarios, utilizando su horario de colación y sus recursos económicos personales, puedan realizar terapias de autocuidado físico como masaje express, sonoterapia, cuidado de manos, y otros que puedan proponerse de forma proactiva, y que contribuyan a dar alivio a la tensión acumulada de forma diaria.

En suma, se considera que estas medidas preventivas permitirían atenuar tanto el desgaste emocional diario, como adoptar una costumbre de reconocimiento de labores realizadas que motive a los funcionarios, y además mitigar en gran medida el ausentismo que se produce en los Tribunales de Familia, donde los funcionarios se ven más afectados por la carga emocional de las materias que tramitan, lo que conlleva a un mayor desgaste debido a no tener una oportuna contención ante estos hechos.

6.1 Destinatarios

Dentro de estas recomendaciones se pueden identificar tipos de actores o destinatarios que intervienen dentro de esta estructura, los de mayor relevancia son los siguientes.

Actores externos:

La Corporación Administrativa del Poder Judicial es un organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado con el objeto de administrar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, designados al funcionamiento de la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y demás juzgados del país; por lo tanto, no debe rendir cuentas a ningún superior jerárquico, sino que es objeto de auditorías anuales realizadas por el organismo que la Contraloría General de la República destine.

Actores internos:

Juez Presidente. El objetivo general del cargo es velar por el adecuado funcionamiento del tribunal o juzgado. El Art. 24 del Código Orgánico de Tribunales establece que en el cumplimiento de su función el Juez Presidente tendrá los siguientes deberes y atribuciones.

b) Relacionarse con la Corporación Administrativa del Poder Judicial en todas las materias relativas a la competencia de esta;

e) Aprobar los criterios de gestión administrativa que le proponga el Administrador del Tribunal y supervisar su ejecución.

Administrador del Tribunal. Son funcionarios auxiliares de la administración de justicia encargados de organizar y controlar la gestión administrativa de los tribunales orales en lo penal y de los juzgados de garantía.

Además, el objetivo general de este cargo es ser responsable de organizar y controlar la gestión administrativa del Tribunal, de modo que se administren eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros asignados a su Tribunal.

Población objetivo: son los funcionarios de Tribunales de Familia de Santiago, principales actores y beneficiarios del proyecto, entendiéndose por funcionarios para este efecto los pertenecientes al escalafón de empleados desde el grado IX al XIX (Jefes de Unidad a Auxiliares) (Poder Judicial de Chile, 2011).

La sociedad civil: respecto a la sociedad civil, quienes demandan un servicio eficiente y de calidad, es directamente la comunidad en general, sin distinguir clase social, estatus económico, situación laboral, familia, etc.; esta se verá beneficiada con la mejora en la atención por personal menos desgastado y con mejor ánimo, y menor ausentismo de personal que deriva en rapidez en la respuesta al usuario.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ACHS. (2013). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.W5fJMFVKjDc>
- Biblioteca Cejaméricas. (2015). *Diseño Organizacional de Tribunales Penales*. Obtenido de http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4903/msanchez_disenoroorganizacional_chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2008). *Crea los tribunales de familia*. Obtenido de <http://www.sename.cl/wsename/otros/proteccion/tribunalesdefamilia.pdf>
- Bustamante, F. (2016). *Transcripción de Poder judicial en Chile*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/qu_ufzpcyuvs/poder-judicial-en-chile/
- Cabello, N. (2016). *Estudio revela alza en el uso y duración de las licencias médicas de los funcionarios judiciales*. Obtenido de Economía y Negocios: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=223002>
- Castro, J. (2018). *Inoponible*. Obtenido de Auxiliares de la administración de justicia: <https://inoponible.cl/auxiliares-de-la-administracion-de-justicia/>
- Chacon, M. (2014). *Chile: Estado unitario democrático y presidencialista*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/4c4znn3bvsm/chile-estado-unitario-democratico-y-presidencialista/>
- Comisión de Familia de la Cámara de Diputados. (2006). *Informe de la Comisión de Familia sobre el mandato originado en el Proyecto de Acuerdo N°. 715, referido a investigar la situación de crisis de los tribunales de familia*. Santiago de Chile: Cámara de Diputados.
- Comisión de Familia de la Cámara de Diputados. (2006). *Ingreso mensual de causas: Juzgados de Familia, Octubre 2005 / Marzo 2006*. Santiago de Chile: s/e.
- Congreso Nacional. (2004). *Historia de la Ley N°. 19.968, Crea los Tribunales de Familia*. Santiago de Chile: Biblioteca Congreso Nacional.

Congreso Nacional de Chile. (1961). Ley 14550 de 3 de marzo de 1961. Diario Oficial 24.886. Santiago, Chile.

Corporación Administrativa Del Poder Judicial. (s.f.). *Qué es CAPJ*. Obtenido de <http://www.pjud.cl/capj>

Cuevas, Y., García, T., & Villa, M. (2011). *Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de i nivel* . Obtenido de Universidad del Rosario: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>

El Mostrador. (2002). *Al filo de la Ley*. Obtenido de <https://m.elmostrador.cl/noticias/opinion/2012/09/11/al-filo-de-la-ley/>

Gobierno de España. (s.f.). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. Obtenido de <http://www.ipyme.org/es-ES/UnionEuropea/OCDE/Paginas/OCDE.aspx>

icarito. (2009). *Los poderes del Estado*. Obtenido de <http://www.icarito.cl/2009/12/88-119-9-3-nacion-y-estado.shtml/>

Inmune. (s.f.). *Trabajador*. Obtenido de <https://inmune.cl/>

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2016). *Informe anual de Justicia año 2016*. Obtenido de www.ine.cl

Isapres. (2017). *Proyecto de Ley de Pensiones: Efectos del Aumento del Tope Imponible en Salud* . Obtenido de http://www.isapre.cl/PDF/Efecto_LM_Aumento_Tope_Imponible.pdf

Ministerio de Justicia. (1928). Ley 444 de 23 de octubre de 1928. Santiago, Colombia.

Ministerio de Justicia. (1943). Ley 7421 de 15 de junio de 1943. [Código Orgánico de Tribunales]. Santiago, Chile.

Ministerio de Justicia. (2004). Ley 19968 de 30 de agosto de 2004. Santiago, Chile.

Ministerio de Justicia. (2008). Ley 20286 de 15 de septiembre de 2008. Santiago, Chile.

Ministerio de Justicia. (2011). Ley 20084 13 de agosto de 2011. [Responsabilidad Penal Juvenil]. Santiago, Chile.

Ministerio de Justicia. (2018). Ley 19968 de 6 de septiembre de 2018. Santiago, Chile.

Notiproyecto. (2014). *Chile: Corte Suprema Actualiza Misión, Visión y Valores del Poder Judicial – Noticias del Poder Judicial – Poder Judicial*. Obtenido de <https://fundacionproyectob.wordpress.com/2014/06/19/chile-corte-suprema-actualiza-mision-vision-y-valores-del-poder-judicial-noticias-del-poder-judicial-poder-judicial/>

Poder Judicial. (2016). *Reporte de sustentabilidad*. Obtenido de <http://www.pulso.cl/wp-content/uploads/2016/01/2239753.pdf>

Poder Judicial de Chile. (2011). *Escalafón Personal de Empleados sin asignación profesional*. Obtenido de <http://www.pjud.cl/dotacion-escala-sueldos-portlet/PDF/dotacionEscSueldos/4-2012.pdf>

Poder Judicial de Chile. (s.f.). *Información Institucional. Estructura del Poder Judicial*. Santiago de Chile: Documento electrónico.

República de Chile. (2012). Capítulo VI: Poder Judicial. Santiago, Chile.

Superintendencia de Seguridad Social (Chile). (2018). *Informe anual 2017 estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de https://www.suseso.cl/607/articles-496701_archivo_01.pdf

Tribunal Constitucional de Chile. (2017). Rol 3853-17. Sala. Segunda Sala. Relator *Sebastián López Magnasco*. Santiago de Chile, Chile.

Wikipedia. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_del_Trabajo

Wikipedia. (s.f.). *Poder Judicial de Chile*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Poder_Judicial_de_Chile

8. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista

Señor Ministro de la Excelentísima Corte Suprema de Chile

Hugo Enrique Dolmestch Urra

Tema: Ausentismo Laboral en Poder Judicial, Desgaste Emocional en los Funcionarios de Familia de Santiago, y opinión sobre factibilidad de aplicar medidas propuestas.

Entrevista realizada en Santiago el día 29 de noviembre de 2018.

Se da a conocer el resultado de la investigación, mediante el cual se observa y analiza el alto índice de licencias médicas en el Poder Judicial, sobrepasando al sector privado y resultado que da cuenta de que los funcionarios de Tribunal de Familia de Santiago se sienten expuestos a un desgaste emocional; se hace necesario que exista un apoyo institucional.

Así pues, en esta investigación se plantean recomendaciones de protocolos, de apoyo psicológico, charlas, talleres de prevención, tratamientos al usuario y solicitud de permisos para dar espacio a autocuidado; todo con el fin de mejorar la calidad de la salud psicoemocional de los trabajadores de la institución pública mencionada.

Entrevista

¿Cuál es su análisis respecto al considerable aumento de las licencias médicas en Tribunal de Familia de Santiago?

Mi opinión de acuerdo con la experiencia es que lamentablemente esto de las licencias tiene un origen y una consecuencia, que son contradictorias. Siempre en Chile, a lo menos, se destaca lo malo.

En el Poder Judicial se pagaba el 100 % de las licencias médicas; entonces mucha gente comenzó a aprovecharse del sistema, quedando como una mancha que tapa todo aquello que es real.

La verdad es que muchos funcionarios se ven afectados, sobre todo en materia de familia, donde la gente que no tiene problemas de salud mental es solo porque Dios es grande, porque las presiones son muy fuertes.

La gente dice que las Juezas de Familia son tan fuertes, violentas y casi pesadas, pero lo que pasa es que ellas escuchan todo el día puros ¡dramas familiares!, y a su vez, esto trae como consecuencia el que dichos jueces y funcionarios de familia, a la larga, adquieran un nivel de poder que se den o no cuenta, lo usan (...). Me refiero a la facultad de quitarle los hijos a un hombre o una mujer; eso es una responsabilidad inconmensurable.

Entonces esta presión fuerte en el trabajo, en lo emocional, se compensa con aquello del poder, y se produce una situación que muchas veces tiene consecuencias injustas para la gente, pero el origen de ellas es precisamente las características de estas funciones tan elevadas, tan importantes en la vida.

Es como una pelea de gallos donde las personas vienen con agresividad a los tribunales y eso se compensa con el poder de que el funcionario pegue un grito y la persona termina llorando, porque cree que le van a quitar a sus hijos.

Aquellas personas que abusan de las licencias disfrazándolas, casos que conocí mientras fui Presidente de la Corte Suprema de personas, que estaban meses y hasta años con licencia médica, quitan piso a quienes realmente necesitan una licencia médica por enfermedad real.

Si el Poder Judicial tiene algo destacable es que cuando las licencias son verdaderas, nunca hace uso del Estatuto Administrativo, en cuanto a la facultad de los 6 meses que indica que el Presidente los puede echar. Por lo mismo nunca se ha despedido a alguien con una enfermedad real, pero no podemos negar que sí existen funcionarios que han abusado.

Debes considerar que trabajar en materias de Familia es una de las cosas más difícil que debe haber, el más tensional y muchas personas que ejercen la profesión le sacan el quite por su dificultad.

Las salidas que se plantean en la tesis son muy buenas, según mi opinión personal, y además de fácil aplicación. Deberían plantearse como posible consecuencia y ojalá hacerlo saber a la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Esas acciones debieran estar funcionando ya.³

³ Entrevista realizada a Hugo Enrique Dolmestch Urra Ministro de la Excelentísima Corte Suprema de Chile, Tema: Ausentismo Laboral en Poder Judicial, Desgaste Emocional en los Funcionarios de Familia de Santiago, y opinión sobre factibilidad de aplicar medidas propuestas. Santiago, 29 de noviembre de 2018.

Anexo 2. Encuesta sobre ausentismo laboral

Lugar de la encuesta _____

1. Indique su sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Indique su edad

- a) Entre 21 y 29 años
- b) Entre 30 y 35 años
- c) Entre 36 y 43 años
- d) Entre 44 y 55 años

3. En los últimos 6 meses Ud., ¿se ha ausentado de su lugar de trabajo?

- a) Sí
- b) No

Si su respuesta fue la opción SÍ, por favor continúe con la encuesta, de lo contrario no prosiga con esta.

4. ¿Cuál fue la causa de su ausentismo?

- a) Licencia médica
- b) Feriado anual
- c) Permisos
- d) Otros

5. Si su respuesta anterior fue Licencia médica, ¿Qué tipo de licencia médica fue?

- a) Licencia por enfermedades o accidente común (física)
- b) Licencia maternal pre y postnatal
- c) Licencia por enfermedades o accidente común (psicológica)
- d) Licencia por enfermedad grave hijo menor de 1 año
- e) Otra causal

6. En caso que su respuesta sea licencia por enfermedad o accidente común (física) responda: ¿Qué tipo de enfermedad fue?

- a) Lumbago
- b) Tendinitis
- c) Resfrío
- d) Otros

7. En caso que su respuesta sea licencia por enfermedad o accidente común (psicológica) responda: ¿Qué tipo de enfermedad fue?

- a) Maltrato de superior
- b) Conflicto con los pares
- c) Exceso de carga laboral
- e) Otros

8. Cuantos días total anual duró su ausentismo

- Entre 1 y 3 días
- Entre 4 y 7 días
- Entre 8 y 11 días
- 12 o más días

Anexo 3. Encuesta sobre riesgo psicosocial

Lugar de la encuesta _____

Teniendo presente que el riesgo psicolaboral se define como características del trabajo que pueden afectar negativamente el bienestar de los trabajadores y trabajadoras, responda:

9. Indique su sexo

- Masculino
- Femenino

10. Indique su edad

- Entre 21 y 29 años
- Entre 30 y 35 años
- Entre 36 y 43 años
- Entre 44 y más años

11. Indique su unidad de trabajo

- Atención de Público
- Unidad de Causas
- Unidad de Salas
- Unidad de Servicios

12. ¿Considera que **su trabajo** le provoca desgaste emocional?

- Sí
- No

13. Si su respuesta anterior fue Sí responda: este desgaste emocional es de nivel

- Alto
- Medio
- Bajo

14. ¿Cree que puede manejar este desgaste emocional sin ayuda institucional?

- Sí
- No

15. ¿Cree que deberían existir apoyos en su lugar de trabajo para manejar este desgaste emocional producto del trabajo?

- Sí
- No

16. ¿Cree que de existir este apoyo emocional disminuiría su nivel de desgaste emocional?

- Sí
- No

9. ¿Considera que su esfuerzo diario es reconocido?

- Sí
- No

10. ¿Cree que de existir este reconocimiento a su labor disminuiría su nivel de desgaste emocional?

- Sí
- No