Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Escuela de Ciencias Políticas, Gobierno y Gestión Pública
PET Administración Pública 2021: Seminario de Tesis

CONDICIONES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS DE OFICINAS DE ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Alumnas: María Angélica Núñez Rojas
Nicolle Marilyn Riveros Muñoz
Profesora: Hilda Carrera Gamonal

Trabajo de grado para optar al Título de Administradora Pública y al Grado de Licenciada en Gobierno y Gestión Pública

Santiago, 2021

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 7

2.1 Planteamiento del problema 7

2.2 Justificación 10

2.3 OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS 11

2.3.1 Objetivo general: 11

2.3.2 Objetivos específicos: 11

2.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN 12

3. ANTECEDENTES 12

3.1 FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS 12

3.2 Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI) 13

3.2.1 Misión 14

3.2.2 Visión 14

3.2.3 Valores Declarados por la Institución 14

3.2.4 Funciones 15

3.2.5 Recursos Humanos 15

3.2.6 Asociaciones SRCEI 17

3.2.7 Presupuesto 17

3.2.8 Modernización en el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI) 17

4. MARCO TEÓRICO 19

4.1 CONCEPTOS 19

4.1.1 Condiciones laborales 19

4.1.2 Estabilidad laboral 20

4.1.3 Felicidad organizacional 20

4.1.4 Reconocimiento laboral 21

4.1.5 Clima organizacional 21

4.1.6 Calidad de vida 22

4.2 Modernización del Estado 23

4.3 Modelos de administración pública 25

5. METODOLOGÍA 27

5.1 POBLACIÓN Y MUESTRA 30

5.2 FOCUS GROUP 31

6. ANÁLISIS 36

7. CONCLUSIONES 44

8. REFERENCIAS: 49

9. ANEXOS 52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. DOTACIÓN DE PERSONAL SRCEI 2021 16
Tabla 2. DOTACIÓN DEL PERSONAL AL 30 DE JUNIO DE 2021 16
Tabla 3. PERSONAL SRCEI 2021 30
Tabla 4. ANTIGUEDAD EN EL GRADO 39
Tabla 5. PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 40

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a nuestras respectivas familias por su cariño, apoyo y contención en estos años de trabajo y estudio, y la preparación de esta investigación. Compatibilizar el trabajo, el estudio y la familia siempre es complicado más aún cuando se desarrolla en plena pandemia; es una situación que esperamos no se mantenga en el tiempo, dado el desgaste físico y emocional junto a los diferentes grados de estrés que nos hemos visto expuestas.

Ambas, como funcionarias públicas sabemos y vivimos en distintas medidas la desprotección del Estado en cada uno de nuestros servicios y el poco o nulo reconocimiento al trabajo que realizan miles de personas en la función pública. Y por esto mismo, agradecemos cariñosamente a cada una de las personas que brindaron algunas horas de su tiempo en la participación del focus group, y esperamos que al conocer a colegas de otras oficinas y conversar sobre sus experiencias de cada lugar, sirva de alguna forma para convocar a otras y otros funcionarios de este servicio para unirse y exigir la mejora de sus condiciones de trabajo, no solo como parte de las asociaciones que existen en el SRCEI.

Y, por último, pero muy especialmente, le agradecemos a la profesora Hilda Carrera Gamonal por todo su trabajo a través de la tutoría, por su voluntad resolviendo dudas cada que lo solicitábamos, por su orientación y consejos para lograr la realización de esta investigación.

1. INTRODUCCIÓN

> *Dentro del transcurso de nuestras vidas, el trabajo es una faceta importante no solo por el tiempo que dedicamos a las actividades laborales sino porque es un medio para alcanzar compensaciones económicas, materiales y sociales y es a través de él que se logra desarrollar una identidad y un rol dentro de la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes materiales (Taylor, 1987; Peiró, 1993).*

Las y los funcionarios públicos, se enfrentan permanentemente a desafíos y exigencias, tanto demandas internas propias de la administración pública, como de las y los usuarios de los servicios.

Los compromisos de gestión exigidos constantemente a las y los trabajadores, y también las expectativas planteadas por los usuarios y usuarias de los servicios públicos, mantienen a los directores o directoras de estas instituciones en una constante alerta para lograr productividad y agregar valor público. Para que esto ocurra, las y los lideres de los servicios y jefes de departamentos deben trabajar con equipos de trabajo y con personas responsables de gran parte de la ejecución de acciones y procesos, lo que lleva al equilibrio y buenos resultados. Pero deben tener presente que para esto debe existir un compromiso de todos y todas las involucradas.

La gestión del personal en los servicios públicos no solo debe considerar el número de trabajadores y trabajadoras, y las brechas, sino también la calidad del trabajo que estos logran y las condiciones en que se desarrolla, con lo cual se aspira a mejorar el compromiso de cada trabajador con su labor y con su institución (Obreque, A. 2015)

El Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante SRCEI) es uno de los servicios públicos más conocidos, más utilizados y mejor evaluados por la ciudadanía (Diario Epicentro, 2018). También, es uno de los que más ha evolucionado en el último

tiempo, ya que, debido a la pandemia, muchos trámites frecuentes y esenciales se han debido modernizar u ordenar, como lo son la obtención de cédula de identidad o pasaporte, el registro de vehículos motorizados y los matrimonios, y para eso el Registro Civil se encuentra funcionando con agendamiento de horas (Diario La Región de Coquimbo, 2021).

Las funcionarias y los funcionarios del SRCEI llevan años reclamando a los distintos gobiernos por las deficientes condiciones laborales que les entrega el servicio, incluyendo el exceso de carga laboral por falta de personal, lenta promoción de contratas y plantas, y puestos de trabajo deficientes. Prueba de ello fue el gran paro del año 2015 (Arellano, A. Carvajal, V., 2015) y las movilizaciones en 2019 por el incumplimiento del gobierno a acuerdos suscritos para mejorar las condiciones laborales (ANEF, 2019).

Es por esto, que a través de esta investigación queremos evaluar y demostrar el estado y las perspectivas de las condiciones laborales en las que se encuentran las y los funcionarios que se desempeñan en la atención directa al público en las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación y, como estas influyen en su calidad de vida. Para ello revisaremos documentación referente a la función pública, al Servicio de Registro Civil e Identificación, y a su personal. De igual manera, nos reuniremos con algunas personas que trabajan en este servicio y realizaremos un focus group en el que trataremos diferentes temas; Condiciones laborales, Estabilidad laboral, Felicidad organizacional, Reconocimiento laboral, Clima organizacional, y Calidad de vida.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el pasar de los años y debido a los constantes procesos de modernización del Estado, muchos de los servicios públicos se han visto en la obligación de innovar en sus equipos, infraestructuras y prestaciones, adaptándose a los nuevos tiempos e incluyendo nuevas tecnologías con el fin de otorgar una atención oportuna y de calidad a la comunidad, satisfaciendo así sus necesidades.

Dentro del proceso modernizador, se ha abordado la nivelación de las condiciones de funcionamiento del sector público a través de las mejoras de remuneraciones del personal y el establecimiento de iniciativas para la mejora del desempeño institucional.

Si bien, el Servicio de Registro Civil e Identificación ha sido parte del proceso modernizador, sigue quedando al debe en cuanto a los distintos temas que han sido abordados a través de los años, puesto que aún persisten ciertas deficiencias y dificultades que afectan directamente al desempeño, satisfacción y motivación de las y los funcionarios de este servicio, lo que repercute al corazón mismo de las definiciones estratégicas de la organización que estima y promete un servicio cercano a la gente.

A raíz de la pandemia mundial por coronavirus (Covid-19), que llegó a Chile en marzo del año 2020, el SRCEI en su rol de organismo público que desarrolla funciones esenciales, se ha mantenido operativo todo el tiempo, y para esto adaptó nuevas formas de atención a la ciudadanía. Al respecto, se amplió la oferta de trámites no presenciales, promoviendo la utilización de servicios en línea, con el objetivo de proteger a las y los funcionarios, así como a los usuarios y usuarias. Pero, existen trámites que no pueden realizarse de forma digital, lo que obligó a mantener la atención presencial en todas las oficinas comunales abiertas al público de forma ininterrumpida Para ello se implementaron elementos de seguridad en los puestos de atención, señaléticas para el distanciamiento físico, y se determinaron aforos, entre otras medidas. Sin embargo, en marzo de este año, 2021, la Contraloría General de la

República ofició al servicio a través del informe final N°598 del año 2020 por las diversas irregularidades en las oficinas de atención al público, tales como la inexistencia de control de temperatura a usuarios y usuarias, como de los funcionarios y funcionarias al realizar el ingreso a las oficinas[1], falta de pediluvio, inexistencia sobre la información que entrega cada oficina, el horario de funcionamiento de atención al público, el aforo máximo permitido y las medidas para prevenir el contagio del virus, y falta de sanitización permanente de los puestos de trabajo, entre otros[2].

La crisis sanitaria forzó la implementación del trabajo a distancia, modalidad que era impensada para las instituciones públicas, lo que obligó a modificar algunos procedimientos, con el fin de que las y los funcionarios ejecuten sus tareas desde sus hogares y así dar continuidad al funcionamiento de los servicios públicos. El personal del SRCEI, también tuvo que adecuarse al trabajo a distancia, lo que causó una disminución en la dotación que atiende directamente al público, dado que, según protocolos institucionales, existió la autorización para que quienes tienen hijos menores de 12 años, están al cuidado de sus padres o presentan enfermedades crónicas, pudieran realizar las labores desde sus casas. También incorporaron a algunas de esas personas al programa CUR[3] (Clave Única Remota), programa que debe ser atendido por funcionarias y funcionarios a través de videollamada, atención que brindan desde sus casas. Esta situación provoca un aumento en la carga laboral para el personal que está cumpliendo sus funciones de forma presencial, sumando a esto que gran parte de las oficinas del SRCEI no tienen una infraestructura adecuada para la atención del público[4], algunas de estas son muy pequeñas para el tamaño y población de cada comuna.

Con el fin a las cuarentenas y los avances de cada fase, el SRCEI ha ido modificando los protocolos de trabajo y horario de atención de las oficinas, gran parte de las personas que trabajaban desde sus casas debieron volver a trabajar de forma presencial, incluyendo a personal con enfermedades crónicas, y madres y padres de

[1] Sucursales que se encuentran en cada comuna
[2] Informe final Registro Civil e Identificación, Contraloría General de la República pp.3
[3] Información entregada por las y los participantes.
[4] Comparación visual al visitar distintas oficinas de la Región Metropolitana

menores de 12 años, aunque la ley de retorno seguro[5] dejaba a estas personas exentas de volver a trabajar a las oficinas.

Debido a la poca capacidad del gobierno de anticiparse a las dificultades que provoca la pandemia, ha tomado decisiones en la marcha, por lo que este y otros servicios tuvieron que actuar de manera rápida, ocasionando inconvenientes para el correcto cumplimiento de las funciones del personal que trabaja a distancia. Ejemplo de ello, es que los mismos funcionarios y funcionarias, se han visto en la obligación de hacer frente al nuevo escenario que provoca la contingencia sanitaria, con sus propios medios, haciéndose cargo de los gastos de luz, internet, y en la mayoría de los casos utilizando sus computadores personales todo ello con el agravante de no contar con una capacitación previa para esta modalidad de trabajo.

El Servicio del Registro Civil e Identificación ha sido reconocido en varias oportunidades con el Premio Anual a la Excelencia Institucional, el que mide entre otras aristas la Calidad de Servicio, con una ponderación del 30% y que para su obtención considera la evaluación del avance en las iniciativas realizadas por las instituciones para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, la incorporación de la ciudadanía en ello y la satisfacción de los usuarios finales. No obstante, esta distinción no se refleja en el reconocimiento de las y los funcionarios de este servicio, puesto que en los últimos años no han existido promociones ni aumentos de grado para los funcionarios que se desempeñan en la atención de público.

Este dato nos hace pensar en el grado de desmotivación e infelicidad que puede afectar al personal del SRCEI, además de la inestabilidad laboral que viven año a año el personal a Contrata, principal estamento de los funcionarios de la administración pública, lo que lleva a incertidumbre laboral y desprotección en casos de despidos ya que no cuentan con indemnizaciones de ningún tipo.

Considerando estos aspectos, hemos querido revisar cómo afectan las condiciones laborales en la calidad de vida de las personas que se desempeñan cabalmente como servidores y servidoras públicas, es decir, las que están en contacto directo con la ciudadanía prestando servicios altamente demandados en estos tiempos. Para ello consideramos pertinente tomar para nuestro estudio, tres Oficinas del SRCEI

[5] LEY 21342

que se encuentran en distintos sectores de la Región Metropolitana y que para resguardar la identidad de quienes colaboraron con esta investigación no serán identificadas dentro de un plano geográfico.

2.2 JUSTIFICACIÓN

Considerando todo lo descrito anteriormente, esta investigación busca conocer las condiciones laborales en las que se desempeñan las y los funcionarios de algunas de las oficinas de atención al público del SRCEI, con el fin de entender si estas son las adecuadas para el personal y si influyen negativa o positivamente en su calidad de vida. Esto permitirá además establecer si se cumplen los lineamientos que entrega el Servicio Civil en materia de Buenas Prácticas Laborales.

En el año 2015, la ex Presidenta Michelle Bachelet, en su compromiso por avanzar en materias de modernización del empleo público, profundiza el primer Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en la Administración Civil del Estado, lanzado en el año 2006, anunciando el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, pues se entiende que una gestión pública de calidad impacta directamente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas, por lo que resulta fundamental que las funcionarias y funcionarios públicos trabajen en condiciones laborales dignas, revalorizando la función pública y permitiendo fortalecer a los servicios públicos como referentes de los mejores lugares para trabajar.

Este instructivo presidencial comprende tres ejes principales: Derechos Laborales, Condiciones Laborales y Ambientes Laborales.

A partir del año 2017 el Servicio Civil ha dictado normas explícitas en al ámbito de Calidad de Vida Laboral, lo que demuestra la absoluta concordancia con el desarrollo del presente trabajo de investigación, el cual busca conocer las condiciones laborales en las que se desempeñan las y los funcionarios de algunas de las oficinas de atención al público del SRCEI, con el fin de entender si estas son las adecuadas para el

personal y si influyen positiva o negativamente en su calidad de vida. Para alcanzar estos fines, pretendemos determinar:

- El nivel de satisfacción laboral
- Existencia de rotación del personal
- Cantidad de licencias médicas
- Nivel de motivación del personal

Los medios por los cuales se espera llegar a tales fines es constatando:

- Cargas de trabajo adecuados
- Dotación de personal acorde a las necesidades
- Adecuada infraestructura
- Igualdad de oportunidades entre los funcionarios del SRCEI
- Reconocimiento al trabajo de los funcionarios

2.3 OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.3.1 Objetivo general:

Evaluar cómo influyen las condiciones laborales en la calidad de vida de las y los funcionarios de oficinas de atención directa al público del SRCEI.

2.3.2 Objetivos específicos:

1. Identificar las condiciones laborales con las que cuentan las y los trabajadores de las oficinas para desarrollar sus funciones.
2. Identificar si existen factores extrínsecos que influyan en el desempeño laboral y que afecte la calidad de vida de las y los funcionarios.

3. Determinar qué factores consideran importantes las y los funcionarios de las oficinas para realizar de mejor manera sus funciones.
4. Conocer los niveles de satisfacción laboral de las y los trabajadores de las oficinas del SRCEI.

2.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo afectan las condiciones laborales de las y los funcionarios de atención directa al público de algunas oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación en su calidad de vida?

3. ANTECEDENTES

3.1 FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS

En la actualidad, existen tres tipos de relaciones contractuales entre las personas y el Estado: planta, contrata y honorarios[6].

Los trabajadores/as a contrata y a honorarios son la inmensa mayoría del personal, representando más del 70% del del Gobierno Central. La modalidad a contrata es un empleo transitorio que puede prorrogarse cada 31 de diciembre de cada año. Los funcionarios a honorarios son aquellos que prestan servicios a la Administración del Estado, en calidad de especialistas en determinadas materias, por periodos de tiempo establecidos en su contrato, y no formando parte de la dotación del organismo. Pese a ello, no tienen reglas claras para ingresar a la administración y pueden ser desvinculados sin derecho a indemnización (Ministerio de Hacienda, 2019).

[6] Ley 18.834: Estatuto Administrativo

3.2 SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN (SRCEI)[7]

En julio de 1884, bajo el gobierno del presidente Domingo Santa María, se publicó la Ley sobre Registro Civil. Con ella se creó el cargo de oficial de Registro Civil, a quien se le encomendó llevar por duplicado los Registros de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones. Con la evolución del rol del Estado en lo económico, social, político y cultural, el Servicio de Registro Civil debió asumir nuevas funciones de enorme relevancia para la sociedad. Un ejemplo de ello es la creación en 1925 del Registro General de Condenas, que surge vinculado a la identificación, para establecer con certeza y rigor la individualidad jurídica de las personas y consignar sus antecedentes. En 1943, el Servicio de Registro Civil absorbió las tareas del Servicio de Identificación que, hasta ese momento, estaba bajo la responsabilidad de la Policía de Investigaciones.

A partir de 1980 comenzó a introducirse el uso de equipos computacionales y luego, en la década de los ’90, se impulsó la incorporación de tecnología, el rediseño de procesos, la aceleración de trámites y, como consecuencia de ello, la disminución de los tiempos de tramitación en una clara orientación hacia la satisfacción de los usuarios.

Desde entonces y hasta hoy, la adopción de tecnologías de punta, el establecimiento de una amplia red computacional que enlaza a las oficinas y el desarrollo de modernos sistemas de atención, ha permitido que los avances del Servicio sean destacados como un ejemplo a seguir por instituciones similares en toda Latinoamérica.

El 15 de octubre de 1996 fue promulgada su Ley Orgánica Constitucional N° 19.477 y en Artículos 23 y 24, donde se establece la definición y carácter de lo que se entiende por Oficina del Registro Civil e Identificación, las que a nivel nacional alcanzan la cantidad de cuatrocientos setenta y cuatro Oficinas, es decir sedes que prestan servicios a una circunscripción determinada, a cargo de un funcionario o funcionaria, que previa investidura es nombrada Oficial Civil, cuyas obligaciones están definidas en el Art. 33 de la misma LOC.

---

[7] Información obtenida en página de internet del Servicio de Registro Civil e Identificación: www.registrocivil.cl

3.2.1 Misión

“Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente”.

3.2.2 Visión

“Ser una organización de personas orgullosas y comprometidas con nuestro Servicio y con el desarrollo de Chile, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de tecnologías de vanguardia”.

3.2.3 Valores Declarados por la Institución

Dentro de las definiciones estratégicas de la página institucional quedan consignados además la siguiente declaración: “La organización en su conjunto, luego de un proceso de reflexión, determinó que los valores institucionales que guían su quehacer son la Calidad, la Calidez y la Colaboración”.

3.2.4 Funciones

El SRCEI atiende a todos los ciudadanos y ciudadanas que habitan el país, estableciendo la identidad de cada una de las personas y otorgando los documentos que la acreditan. Además, registra y acredita una serie de hechos que en el transcurso de sus vidas afectan su estado civil y su patrimonio. Dentro de las funciones del SRCEI, están las que se realizan solo de forma presencial en las oficinas comunales, y son las siguientes:

- **Registro de Nacimiento**
- **Registro de Matrimonio**
- **Registro de Defunción**
- **Obtención Cédulas de Identidad y pasaportes**
- **Registro de Posesiones Efectivas de Herencias Intestadas**
- **Registro de Vehículos Motorizados**
- **Registro de Profesionales**
- **Registro Nacional de No Donantes**
- **Registro Nacional de Personas Jurídicas sin fines de lucro**
- **Otorgamiento de certificados y clave única**

3.2.5 Recursos Humanos

El Servicio del Registro Civil e Identificación, de acuerdo a información obtenida de página de la Dirección de Presupuesto (DIPRES) presenta la siguiente composición, a junio de 2021, en relación a la dotación de personal:

Tabla 1. DOTACIÓN DE PERSONAL SRCEI 2021

Estamentos	Planta	Contrata	Total
Jefe Superior de Servicio	1	0	1
Directivo	34	0	34
Profesional	7	391	398
Técnico	6	1.582	1.588
Administrativo	20	1.027	1.047
Auxiliar	1	0	1
Total Dotación Efectiva	**69**	**3.000**	**3.069**
Dotación Máxima Ley de Presupuestos 2021			**3.209**

Elaboración propia obtenida de la página de DIPRES

Sin embargo, en la Página de Transparencia se evidencia una información distinta que podría justificarse en parte, con el personal de Planta, que ocupa un cargo compatible en otro servicio, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 81 letra d) de la Ley N° 18.834.

Según el sitio web https://www.portaltransparencia.cl/, la dotación del SRCEI se compone como se indica a continuación:

Tabla 2. DOTACIÓN DEL PERSONAL AL 30 DE JUNIO DE 2021

Estamento	Contrata	Planta	Total general
Administrativo	1374	129	1503
Auxiliar		2	2
Directivo		44	44
Profesional	408	6	414
Técnico	1667	1	1668
Total general	**3449**	**182**	**3631**

Elaboración propia en base a información de la página de Transparencia Activa

Podemos observar que es un servicio donde el total de funcionarios y funcionarias, contratados bajo la calidad jurídica de personal a Contrata suman tres mil, sobrepasando significativamente al personal de Planta que sólo alcanzan sesenta y nueve y donde los estamentos Técnico y Administrativo son los predominantes.

3.2.6 Asociaciones SRCEI

El Servicio de Registro Civil e Identificación tiene actualmente dos asociaciones, la primera es ANERCICH, creada el año 1997 y a la fecha cuenta con un total aproximado de 1900 personas. Y la otra asociación es ANFURCICH, creada el año 2017 con aproximadamente 800 funcionarias y funcionarios.

3.2.7 Presupuesto

De acuerdo a la información que se observa en la página de la DIPRES, la institución cuenta con un presupuesto anual en moneda nacional de ciento sesenta mil millones aproximadamente para el año 2021.

3.2.8 Modernización en el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI)

Según la información que presenta el SRCEI, este va a la vanguardia en la implementación de tecnologías y procedimientos de modernización de los servicios que dependen del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, además de una serie de medidas para mejorar la calidad de vida de las y los usuarios, haciendo cada vez más amable el acceso a los servicios que se ofrecen, ya que existe una serie de trámites que pueden ser realizadas directamente a través de la página web del servicio, destacando que se estableció la gratuidad de 15 certificados altamente demandados por las y los usuarios, para que sólo se requiere contar con la “Clave Única”, que se

obtiene de modo presencial en las oficinas, video llamada y en los tótems de auto atención, incentivando así el uso de las tecnologías para trámites de baja complejidad.

Otro avance significativo ha sido el mejoramiento del sistema de solicitud de horas de atención a través de la página web y/o teléfono para obtener o renovar la cédula de identidad o pasaporte, para contraer matrimonios y unión civil, y para realizar el recientemente incorporado trámite de cambio de sexo registral. Además, a contar del 1° de febrero de este año, se duplicó la vigencia de los pasaportes de 5 a 10 años, estrategia que permite, en la práctica, abaratar su costo e incidir favorablemente en la economía de personas y familias que, por diversas razones, deciden viajar al extranjero. Sin embargo, y a pesar de todo el desarrollo tecnológico que la institución implementa, en los últimos años, han existido movilizaciones y manifestaciones de parte de sus funcionarios y funcionarias por incumplimiento de mejoras en las condiciones laborales. Solo meses antes del estallido de la pandemia, según consta en un artículo del diario Sindical.cl, desde la Asociación de Empleados del Registro Civil de Chile (ANERICH) señalaron que sólo el 27% del personal tiene estabilidad laboral (planta) el resto presenta precariedad en cuanto a su calidad contractual, quedando sujeto a la voluntad del gobierno de turno. La asociación ha manifestado en varias ocasiones que ha sostenido acuerdos y compromisos incumplidos desde 2018 en cuanto a mejoras y temas como la Nueva Ley de Planta de la institución.

A la fecha, según lo informado en la página de la DIPRES, se ha podido determinar que la dotación de la Planta corresponde a solo un 2,25% lo que significa que ha bajado sustancialmente en un veinticinco por ciento aproximadamente desde 2018.

4. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este trabajo investigativo abordaremos diferentes planteamientos sobre los conceptos asociados al tema en estudio y que tienen relación con la forma en que el personal del SRCEI ha incorporado las reformas que, desde la vuelta a la democracia, todos los gobiernos han impulsado con el fin de adecuar las instituciones públicas a las exigencias propias de un Estado de Derecho y a la vez dar respuesta a los requerimientos del desarrollo económico y social del país.

La modernización que se ha implementado en la administración pública en Chile ha pretendido mejorar los niveles de gestión, en lo relativo, entre otros, al desarrollo de las personas: la proscripción de la discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato y la necesidad de una mayor conciliación entre el trabajo y la vida familiar han sido los principios que se tomaron en consideración para el mejoramiento de las relaciones de trabajo.

Es por ello que conceptos como: condiciones laborales, reconocimiento laboral y felicidad organizacional se nos hacen presente al momento de vislumbrar el desarrollo del presente trabajo pensando en las y los funcionarios de atención al público del SRCEI y que a la vez algunas corresponden a definiciones insertas en las disposiciones del Servicio Civil como buenas prácticas laborales.

4.1 CONCEPTOS

4.1.1 Condiciones laborales

Dentro del transcurso de nuestras vidas, el trabajo es una faceta importante no solo por el tiempo que dedicamos a las actividades laborales sino porque es un medio para alcanzar compensaciones económicas, materiales y sociales y es a través de él que se logra desarrollar una identidad y un rol dentro de la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes materiales (Taylor, 1987; Peiró, 1993).

Cuando hablamos de condiciones laborales que influyen en la calidad de vida, se consideran variables como higiene y seguridad, aspectos ergonométricos, nuevas tecnologías, siniestralidad, descripción de cargos, características y contenidos de la función a desarrollar, variedad de las tareas y confort (González, Peiró y Cano, 2001).

4.1.2 Estabilidad laboral

Desde el punto de vista legal, la estabilidad laboral se entiende que el contrato de trabajo tiene vocación de permanencia, lo que otorga cierta seguridad y tranquilidad al trabajador desde el punto de vista económico y psicológico, y se relaciona con el concepto de estabilidad, esto es, la expectativa de conservar su empleo mientras cumpla adecuadamente con las obligaciones contractuales a su cargo (Grisolia, Julio Armando, 2002).

La estabilidad en el empleo ha sido definida como, el derecho a permanecer en el cargo asalariado, a no ser despedido sin causa justificada calificada por autoridad competente y, en caso de despido inmotivado, a ser reintegrado en el empleo (Escribar, H. 1967).

4.1.3 Felicidad organizacional

La felicidad dentro de una organización, según la definición de Ignacio Fernández (2015), consiste “la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir al desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo intangible difícilmente imitable”. “La organización coordina recursos y gestión para hacer una oferta de valor para los trabajadores que balancee la salud financiera de la compañía y el bienestar psicosocial de los trabajadores”.

4.1.4 Reconocimiento laboral

Existen diversas fuentes teóricas que han planteado la relación que existe entre las reformas de Modernización del Estado, los cambios en la organización del trabajo, y la calidad de vida laboral de las personas. Es bien sabido que el trabajo es un espacio que no sólo brinda la satisfacción de necesidades económicas para las personas sino también cumple otras funciones relevantes para las trabajadoras y trabajadores tales como: es fuente de identidad personal y colectiva, de estatus, proporciona contactos sociales y permite el desarrollo de habilidades personales y profesionales, brinda autonomía y satisfacción, provee sentido de autodeterminación y control, posibilita el desarrollo de proyectos personales, estructura el tiempo, permite el despliegue de capacidades y habilidades, entre otras múltiples funciones.

Para los trabajadores en general, la calidad de vida laboral es la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de reconocimiento, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales.

Nelson y Spitzer (2005) afirman que el reconocimiento laboral es dar el valor a alguien que ha realizado algunos hechos positivos en la organización. Es la conclusión de un importante acontecimiento realizado para la empresa, que puede ser desenlazado en una celebración.

4.1.5 Clima organizacional

Para Pérez Perea, Soler Cárdenas y Díaz Hernández (2009), el clima organizacional refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; comprende la organización, estructura y funcionamiento, donde el individuo realiza su trabajo, la actividad donde se relaciona con el objeto de trabajo, el resto de las personas, entre otros, las cuales constituyen un sistema interdependiente

altamente dinámico que influye en el rendimiento de los trabajadores. Para comprender la interacción que existe entre los elementos estructurales, funcionamiento y el clima organizacional generado en la institución, es necesario tener en cuenta que este último se refiere a las características del ambiente de trabajo y a la percepción directa o indirecta de los trabajadores, con repercusiones en el comportamiento laboral.

Se entiende que el clima organizacional, son todos los aspectos que de una u otra manera son parte inherente a la estructura interna y externa de una organización. El clima engloba todas aquellas actividades, actitudes, valores y relaciones que se establecen en una organización y que finalmente van a hacer que la estructura se mantenga. Contribuye en gran parte a la formación del personal de una empresa o institución que a través de ellos se difunde su imagen, su prestigio y de él depende la calidad de los productos y servicios que ofrece dicha estructura. Para el presente estudio se tomará este concepto de manera general, por la amplia gama de factores que comprende un estudio de clima. Se pretende recabar cómo es percibido este indicador y cómo influye de manera sistematizada en las tres Oficinas seleccionadas para nuestros fines.

4.1.6 Calidad de vida

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su grupo estudio de Calidad de Vida la ha definido como "la percepción de un individuo de su situación de vida, puesto que, en su contexto de su cultura y sistemas de valores, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones" (2019).

La calidad de vida laboral se refiere a “mantener un ambiente laboral propicio y satisfactorio para el desarrollo y bienestar de las personas que conforman una empresa, implementando estrategias para el mejoramiento de condiciones favorables, motivación y rendimiento laboral para el desarrollo de las actividades propias del trabajo, causando un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales en una empresa” (Suescún, Sarmiento, Álvarez y Lugo, 2016, p.14)

4.2 MODERNIZACIÓN DEL ESTADO[8]

Según Rivera (2018), las relaciones laborales del sector público tienen un carácter complejo, ya que el Estado cumple un doble rol: (1) es responsable de velar por las condiciones laborales mínimas de los trabajadores y (2) es al mismo tiempo el empleador (p. 435).

La recuperación de la democracia en 1990 nos mostraba que el marco normativo del aparato estatal estaba bajo un modelo burocrático de trabajo. La profesionalización del empleo público no era motivo de análisis y no había preocupación por la calidad de atención al usuario. El funcionamiento estaba centrado en los procesos y el estricto cumplimiento de las normas administrativas. Se requería urgentemente subsanar la precariedad laboral, así como también enfocar el servicio público como una prestación de calidad hacia los usuarios.

Un primer proceso modernizador comenzó en el periodo 1990-1994 donde se abordó la nivelación de las condiciones de funcionamiento del sector público a través de la mejora de remuneraciones del personal y el establecimiento de iniciativas para la mejora del desempeño institucional, donde se desarrolló, en 1993 el Plan Piloto de la Modernización de la Gestión Pública con la participación de instituciones como el Registro Civil, el servicio de Impuestos Internos, la Tesorería General de la República y el Fondo Nacional de Salud.

En 1994 se creó el Comité Interministerial de Modernización de Gestión Pública cuya misión era “coordinar a los distintos Ministerios dotados de competencias en el ámbito del perfeccionamiento, el desarrollo, la racionalización y la modernización de la función pública, con el fin de proponer a S.E. el presidente de la República las políticas generales sobre la materia y las acciones, proyectos e instrumentos necesarios para su implementación, seguimiento y evaluación

La transparencia aparece en la concepción de modernización de las instituciones y se profundiza la relación entre Estado y ciudadanía, para lo cual comienzan instancias de cambios que obliga a los servicios a disponer el acceso a la información pública,

[8] https://modernizacion.gob.cl/biblioteca/documentos-sobre-modernizacion

protegiendo datos personales, para entregar a los ciudadanos información relevante sobre cómo y en qué se están gastando los recursos del país.

Un primer paso en esta línea se produjo con la Ley N° 19.882 del Nuevo Trato Laboral donde se crea el Servicio Civil y con ello el Sistema de Alta Dirección Pública (SADP), que incluye un nuevo estatuto para los directivos superiores de la administración pública, en particular, los directivos de primer y segundo nivel jerárquico. Esta institución se ha dedicado también a la Formación de Liderazgo Público en el Estado, de los actuales y futuros directivos a través de la articulación, creación y realización de iniciativas que permitan tener mejores directivos y directivas y funcionarios y funcionarias en general a fin de fortalecer la gestión y calidad de los servicios que entregan las instituciones en general.

En enero de este año, 2021, La secretaría de Modernización del Ministerio de hacienda y el Servicio Civil encargaron a la Dirección de Estudios Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DESUC) la realización de un proceso participativo para medir la percepción de la ciudadanía sobre un anteproyecto de ley de Modernización al Empleo Público[9] en la que participaron más de 58 mil personas, de las cuales, el 58% correspondió a la participación de funcionarias y funcionarios públicos y el 42% a personas que no desempeñan funciones en la administración del Estado (ciudadanía y entrevistas con académicos y expertos)

En total, se recibieron 58.385 respuestas de las y los participantes, y 33.664 comentarios y aportes sobre las propuestas vía web. Uno de los principales resultados obtenidos en la consulta ciudadana es que una amplia mayoría –el 90 % de los participantes- declaró que es muy importante avanzar en una reforma para mejorar la calidad del empleo público. Asimismo, el 85% percibe que la mejora en la calidad del empleo público impactaría directamente en el servicio entregado por el Estado a la ciudadanía.

El Servicio de Registro Civil e Identificación es uno de los servicios públicos catalogados como esenciales[10], y su deber es atender a todos los ciudadanos y cuidadanas que habitan el país, establecer la identidad de cada una de las personas y

[9] Página web Servicio Civil: Un 90% de las personas cree que es necesario mejorar la calidad del empleo público.

[10] "Lineamientos para definir Servicios Esenciales: Pandemia COVID-19"

otorgar los documentos que la acreditan. También, registrar y acreditar una serie de hechos que en el transcurso de sus vidas afectan su estado civil y su patrimonio.

4.3 MODELOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En los años ochenta, el modelo dominante de administración pública era el tradicional (racional-weberiano) caracterizado por un servicio civil apolítico, donde los procesos de toma de decisiones estaban estrictamente regidos por leyes y procedimientos, características que la volvían lenta y burocrática, provocando un rechazo cada vez mayor por parte de la ciudadanía hacia fines de los años ochenta.

La Nueva Gestión Pública es el paradigma que ha inspirado las reformas de modernización del Estado a nivel mundial. El gobierno de Chile instauró en el año 1998 el uso de instrumentos de evaluación de desempeño vinculados a incentivos económicos, y en 2004 creó un sistema de selección de altos directivos públicos, que permitiría que los servicios públicos tuviesen en la jefatura a personas con las capacidades profesionales apropiadas para desempeñar sus cargos

Con el surgimiento de la Nueva Gestión Pública se asume que las organizaciones del sector público y privado "deben ser similares y que los gerentes del sector público deben tener suficiente discreción y libertad de acción en su trabajo para ser capaces de hacer un uso eficiente de los recursos" (Christensen y Laegreid, 2010:3). Combinando elementos del nuevo institucionalismo económico (NIE), la teoría de la elección pública, la teoría económica de la burocracia y el gerencialismo (Arellano, 2004; Dollery, 2009), que asume la gestión como una disciplina genérica, racional y científica con similares demandas y características tanto en el sector público como privado, la NGP señala que la reforma de modernización del Estado se debe basar en tres líneas de acción: desagregación, competencia e incentivos (Bhatta, 2003; Dunleavy et al., 2005).

Tras dos décadas de transformaciones y reformas a raíz de la implantación de la Nueva Gestión Pública, surge una segunda generación de reformas consistente en un nuevo enfoque conocido bajo el concepto de Post Nueva Gestión Pública, que toma las

asignaturas pendientes, como es el caso de la rendición de cuentas y el manejo de riesgos, así como la división de trabajo y su especialización. La nueva gobernanza es una forma de ejercer el gobierno en coordinación entre distintos actores públicos y privados para definir espacios comunes y metas permitiendo mejorar el control y la transparencia de la gestión pública.

Así pasamos de una Administración Pública jerarquizada y burocrática a un modelo que busca adaptarse a los nuevos tiempos, promoviendo la inmediatez en la solución de las demandas ciudadanas lo que no siempre se logra alcanzar, producto de todo el engranaje que sustenta el aparataje público, pero se avanza de manera firme con la convicción que es lo mejor que el Estado puede ofrecer.

5. METODOLOGÍA

Como se indicó anteriormente, el SRCEI cuenta con más tres mil funcionarios/as distribuidos en las dieciséis regiones del país, de los cuales mil seiscientos cuarenta y cuatro realizan funciones en la Región Metropolitana. Nuestro estudio se enfocará en la Región Metropolitana, tomando como muestra la opinión de los y las representantes del personal que se desempeñan en Oficinas de distintos sectores de la Región Metropolitana, que para estos efectos y para la confidencialidad y reserva de identidad de quienes nos colaboraron en este trabajo, las denominaremos por zonas, siendo las elegidas una del sector oriente, otra del sector sur y una última del sector norte, para no focalizarnos en una sola área.

Según datos obtenidos en virtud de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, en la Región Metropolitana existen sesenta y cinco Oficinas, en las cuales seiscientos veintidós personas ocupan el cargo de Atención de Público.

Cada Oficina cuenta, en promedio, con diez funcionarias y funcionarios quienes realizan sus funciones en calidad de Contratas en su gran mayoría, es decir los contratos vencen al 31 de diciembre de cada año y son renovados previo aviso de treinta días.

La investigación es de carácter cualitativo, la cual permitirá acercarse a la realidad, por medio de la descripción y observación de los hechos mediante el análisis de fuentes disponibles. Taylor & Bodgan (1986), señalan que la investigación cualitativa “identifica la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica. Su estrategia intenta conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no solo a través de la medición de algunos de sus elementos”.

Bajo esta concepción, el propósito de este trabajo es analizar en profundidad cómo percibe el personal de atención a publico de las oficnas del SRCEI, conceptos asociados a condiciones laborales, no tan solo dentro de un contexto de pandemia, donde se ha tomado en mayor consideración el vinculo o trato directo que se lleva a cabo con el usuario del servicio. Tambien es necesario vislumbrar si se percibe inestabilidad laboral, en periodos de ajuste económico y dónde se vislumbran recortes

presupuestarios en materia de personal; también si se ha observado el reconocimiento de la labor cumplida en una época predominada por la pandemia, dado que esta acción podría incidir en una percepción mas positiva durante un periodo tan extraordinario, ya que, repercutiría en el comportamiento laboral.

El nivel de investigación es exploratorio descriptivo. Exploratorio, porque el tema de estudio de este trabajo no ha sido abordado antes entre el personal de atención al público, menos en las circunstancias actuales que vive la humanidad, donde se requiere evitar el contacto con otras personas. De esta manera, los resultados que aquí se obtengan, constituirán una visión aproximada del tema, es decir, a un nivel superficial de conocimiento. Según Sellitz, Wrightdman y Cook (1980) los estudios exploratorios pueden ser: dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación o conducentes al planteamiento de una hipótesis. La función de una investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita, como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. En ese sentido se analizarán las opiniones vertidas por quienes se desempeñan en las oficinas antes mencionadas, en relación a cómo perciben las condiciones laborales y cómo influyen estas en su calidad de vida.

El nivel descriptivo consiste, como en este caso, en la caracterización de un grupo personas que desempeñan funciones en tres áreas distintas de la región Metropolitana, con el fin de establecer sus reacciones a los temas planteados, y como perciben, en general, el concepto de condiciones labores y calidad de vida.

El diseño de la investigación es de campo, pues se realizará a través de fuentes directas de información, dado que abordaremos el tema solamente con el personal que se desempeña en las Oficinas y cumplen funciones de atención ciudadana de un público que requiere servicios que solo pueden ser realizados de manera presencial, como la obtención de la cédula de identidad, pasaportes, entre otros.

Una vez analizado y conformado el tipo de información que queremos recoger, se optó por la técnica del focus group on line, dado que se acomoda más a los tiempos que estamos viviendo por la pandemia, y es también una técnica coherente para desarrollar los objetivos planteados.

El focus group o técnica de grupos focales consiste en reunión programada con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, donde se requiere que un grupo de personas, relaten o discutan desde su perspectiva personal un tema o realidad social que se constituye como el centro de la investigación.

Como Indica Zisis (2016), un focus group es un grupo de discusión en torno a idea, tema o fenómeno social, dirigido por un moderador. Busca conocer distintos puntos de vista y, en lo posible, llegar a un consenso entre los participantes en cuanto a ciertas temáticas

El focus group on line corresponde al mismo grupo de discusión o debate realizado presencialmente pero que se lleva a cabo de manera on line. Es la misma técnica de grupos focales, donde se hace uso de la tecnología para llevarlo a cabo de manera práctica en circunstancias como en las que nos encontramos.

Consideramos como un focus grupo efectivo es aquel conformado por seis a doce personas que representan a los funcionarios de que realizan la función de Atención de Público.

5.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

Como se indicó anteriormente, el SRCEI, según datos obtenidos mediante la solicitud de Acceso a Información Pública, cuenta con sesenta y cinco Oficinas en la Región Metropolitana y presenta la siguiente relación de personal:

Tabla 3. PERSONAL SRCEI 2021

Etiquetas de fila	Contrata	Planta	Total general
Administrativo	**239**	**17**	**256**
Hombres	76	4	80
Mujeres	163	13	176
Auxiliar		**1**	**1**
Hombres		1	1
Directivo		**1**	**1**
Mujeres		1	1
Profesional	**1**		**1**
Mujeres	1		1
Técnico	**363**		**363**
Hombres	97		97
Mujeres	266		266
Total general	**603**	**19**	**622**

Elaboración propia en base a datos de Transparencia Activa

Tal y como se observa, podemos señalar que en la institución cumplen funciones seiscientos veintidós personas en Atención al Público, repartidos en las distintas Oficinas de la región, de los cuales seiscientos tres pertenecen a la Contrata y diecinueve a la Planta y los estamentos Técnico y Administrativo continúan siendo los que prevalecen al igual que a nivel nacional. Si los distinguimos por sexo, podemos decir que ciento setenta y ocho son hombres y cuatrocientos cuarenta y cuatro son mujeres.

5.2 FOCUS GROUP

El personal de las Oficinas en estudio está conformado por veintinueve personas, de este universo, realizaremos un focus group con nueve funcionarios y funcionarias: seis mujeres y tres hombres.

La primera parte de este de este análisis se realizó con una invitación, vía mail para que participen de un focus group, asegurando la confiabilidad de las opiniones de quienes allí se expresaron. La actividad se realizaría mediante una reunión virtual, por la plataforma zoom con los representantes de cada oficina, debido a las condiciones que se presentan por la pandemia y en resguardo de la salud de cada uno de los participantes.

La reunión se realizó a través de la plataforma zoom el día sábado veintitrés de octubre del año en curso, comenzando a las veinte horas con una duración de ciento treinta y cinco minutos.

La investigación basada en focus group es entendida como "una forma de recolectar datos cualitativos, la cual, esencialmente, implica involucrar a un pequeño conjunto de personas en una (s) o más discusión (es) de grupo informal (es), enfocada hacia un tema o una serie de temas específicos"[11]

El grupo focal desarrollado con los participantes de esta investigación contó también con una moderadora, quien generó un espacio y tiempo para reflexionar sobre la percepción y nociones de los conceptos: Condiciones Laborales, Estabilidad Laboral, Felicidad Organizacional, Reconocimiento Laboral y Clima Organizacional, que pueden influir en la calidad de vida en los funcionarios y funcionarias del SRCEI que desarrollan funciones de Atención al Usuario.

Sobre las Condiciones Laborales, las funcionarias y funcionarios coinciden en que las instalaciones de las Oficinas tienen una buena infraestructura para la atención de usuarios/as, aunque, de acuerdo a sus experiencias podrían ser más grandes para habilitar un mayor número de puestos de trabajo, considerando por un lado, el vencimiento del plazo de un año dado por el gobierno para evitar aglomeraciones a

[11] Wilkinson, 2004, p. 177

raíz del Covid-19, para renovar las cédulas de identidad vencidas al 2020, de acuerdo al Decreto 32 de 2020.

Por otro lado, y dado el aumento exponencial que han tenido las solicitudes de residencia para extranjeros, con motivo de la regularización de la migración indicada por el gobierno, según Decreto 34 de 2020, que indica que los extranjeros con residencia deben contar con la cédula de identidad para poder ejercer actividades remuneradas.

El personal de las Oficinas puede ser trasladado a otras sedes de la Región Metropolitana, por lo que los funcionarios y funcionarias participantes del focus group tienen conocimiento del estado y dinámica de varias sedes, de las que mencionan como relevante la inexistencia de casilleros para guardar objetos personales y las dependencias destinadas a casino y áreas de descanso son “pequeñas e incómodas”.

En cuanto al inmobiliario: equipos, escritorios y sillas, indican que estos son incomodos “y muchos de ellos están en mal estado, especialmente las sillas”. Nos cuentan “que son pesadas y con respaldos endebles y la unidad de Operaciones[12] junto a IDEMIA[13] no hacen cambios de ellas”. También mencionan que las máquinas y escritorios a cargo de IDEMIA, son deficientes e incomodos tanto para los usuarios como para el personal. Esto ha provocado que tres de los participantes hayan manifestado problemas lumbares y articulares.

En este mismo sentido, indican que “los puestos de gabinete para la obtención de cédulas y pasaportes no son adecuados para los funcionarias y funcionarios y tampoco para el público.”

En cuanto a la Estabilidad Laboral, el personal participante del focus group concuerda que perciben como estables sus trabajos, no se sienten amenazados en sus trabajos, a pesar de la calidad contractual de sus contratos sin embargo perciben que no hay oportunidad de ascensos y promoción.

En relación al concepto de Felicidad Organizacional, el personal del SRCEI que colaboró con este trabajo, no se siente conforme con este tema, expresan que “el servicio no propicia todas las condiciones para la realización del trabajo, sobre todo en

[12] Las Oficinas del SRCEI dependen administrativamente de la División de Operaciones

[13] IDEMIA es la empresa encargada de proveer tecnología y equipamiento de los servicios de identificación

pandemia. Da poco espacio para la realización profesional y como funcionarios existen pocas capacitaciones". Este año ninguno de los participantes recibió capacitación, tampoco el anterior que podría haber existido para la realización del trabajo a distancia.

Dentro de este ámbito, expresaron que los "sueldos son insuficientes para la cantidad de trabajo y exigencias que conlleva la atención de público". Agregan, además, que notan que los sueldos de las y los funcionarios que se desempeñan en el Servicio de Registro Civil e Identificación, difieren de los sueldos que se perciben en otros ministerios o servicios públicos, indican que existen diferencias entre las funcionarias y funcionarios públicos en general, donde a pesar de cumplir funciones similares no hay una relación en las remuneraciones que perciben de acuerdo al mismo grado y estamento. Otro comentario recurrente fue que "el cargo de Oficial Civil u Oficial Adjunto, solo tienen más responsabilidades y carga laboral, no reciben un sueldo más alto o un bono por responsabilidad"… "solo pago por cada matrimonio anexo a la oficina".

Sobre el Reconocimiento Laboral admiten no sentirse reconocidos ni por sus jefaturas ni por el servicio. Del total de los nueve entrevistados y entrevistadas, al menos cinco señalan que no han tenido aumento de grado en los últimos ocho años, otros mencionan que sus remuneraciones se han mantenido igual los últimos seis años y otros continúan en el mismo grado los últimos cinco años. Dadas estas aseveraciones, se infiere que hay disconformidad en este ámbito.

En cuanto al Clima Organizacional, los participantes indican que valoran como funciona este tema en sus oficinas. De las tres oficinas, en dos tienen "buen ambiente laboral", trabajan en equipo, las indicaciones de las jefaturas -Oficiales Civiles- son claras e informan sobre cambios o actualizaciones en trámites al personal. Sin embargo, varias personas comentan que han trabajado en oficinas que trabajan de "forma desordenada", indicando a la jefatura como responsable de esto y del "mal ambiente laboral". Dentro de este concepto, los y las participantes, hacen mención de las jefaturas que tienen en sus respectivas Oficinas, mientras algunos reconocen liderazgos débiles, otros perciben "jefaturas de estilo rígido que no ayuda a alcanzar una felicidad organizacional."

Por lo menos cuatro de nueve participantes comentan que han sufrido acoso laboral de parte de el o la oficial civil a cargo de la oficina o por algún o alguna colega, situaciones que fueron informadas a la dirección quedando sin solución para las y los afectados.

La conversación sobre la pandemia fue un tema obligado dentro de la entrevista, las y los participantes nos cuentan lo estresante que es atender público, sobre todo en estos dos últimos años, nos dicen que muchas personas que asisten a las oficinas por atención reaccionan violentamente; con gritos, amenazas y ataques físicos a guardias y/o funcionarios/funcionarias cuando no consiguen realizar sus trámites porque no alcanzaron a agendar una hora en internet. Además, atribuyen el aumento de licencias médicas en sus oficinas, muchas de ellas por estrés, ansiedad o depresión[14] a esas situaciones y al miedo a contagiarse. Nos cuentan que con el pasar del tiempo, el servicio se ha ido despreocupando de la situación de las y los trabajadores, envían pocos implementos de protección (mascarillas y guantes), por ejemplo, dan diez mascarillas por persona semanalmente, o simplemente puede pasar un mes sin que llegue una caja de guantes. Además comentan que hicieron volver a madres de menores de 2 años y personas con enfermedad crónica, aun cuando la ley de retorno seguro expresa que deben hacer trabajo remoto. Mencionan también, que creen que la dirección del servicio, tanto regional como nacional, “están totalmente desconectadas de la realidad que se vive en las oficinas”, y que, el actual director nacional “es el más indolente y poco empático que ha tenido el SRCEI en los últimos años”.

Todas y todos los participantes han trabajado en a lo menos tres oficinas de la capital, debido a que ingresaron al SRCEI como reemplazo. Los enviaban a la oficina en la que se ausentara alguna persona por vacaciones o licencia médica. Debido a esto recorrieron distintas oficinas, muchas de ellas quedando muy lejos de sus domicilios, situación que se mantienen en varias y varios de los entrevistados. Dan de ejemplo que, una persona que vive en el poniente tiene que viajar casi una hora y media. Otra persona debe viajar del suroriente al norponiente, también cerca de una hora y media de viaje. Alguien cuenta que estuvo en una oficina en la que un colega vivía cerca de

[14] Información revelada por colegas de la misma oficina.

Alto Jahuel y tenía que viajar a una comuna del nororiente de la capital, esta persona viajaba cerca de las dos horas y debía utilizar dos micros urbanas, metro y un bus del transporte público. Comentan que, a pesar de que existe un jardín infantil en el servicio para hijas e hijos de las y los trabajadores, cuesta hacer uso de el, debido a que existe solo uno en la oficina central de la capital, por lo que llevar ahí a las niñas y niños es complicado (distancia entre oficinas y horarios).

Las y los colaboradores indican que las situaciones como escritorios y sillas en deficiente estado, atender público bajo presión, la alta carga laboral, los largos viajes a sus lugares de trabajo, y el poco reconocimiento a su trabajo y carrera funcionaria, entre otro, afectan su calidad laboral y personal.

6. ANÁLISIS

Queremos comenzar con nuestro análisis dando un recorrido a través de los años, para ir revisando aspectos que ya fueron abordados en la investigación pero que en esta oportunidad, se retoma para demostrar que con la vuelta a la democracia en los años noventa se buscó la manera de modernizar la administración pública por parte de Estado teniendo como prioridad la necesidad de contar con funcionarias y funcionarios preparados y capaces de asumir el compromiso para responder a las necesidades de una ciudadanía cada vez más demandante.

Estas exigencias se fueron incorporando lentamente, pero asociadas también con nuevas formas de incentivar al personal, ya no bastaba con mejorar los sueldos sino que era necesario mejorar los ambientes de trabajo y las condiciones en las que ellos y ellas realizaban su función. Atrás quedaban las sillas de madera, las luminarias deficientes, las máquinas de escribir mecánicas. Se dispusieron medidas para ocuparse de cómo se estaba realizando el trabajo en la administración pública y en qué entorno.

Así comienza, en el año 2003, con la promulgación de la Ley del Nuevo Trato Laboral, dando inicio a la creación de un nuevo servicio público, la Dirección Nacional del Servicio Civil, que se encargaría del desarrollo de la gestión estratégica de las personas en el Estado, marcando un hito en la legislación chilena, al ser el primer ente a cargo del mejoramiento de las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias de la administración pública.

Luego en el año 2006, durante el primer gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, se ahonda aún más en el perfeccionamiento de un Estado al servicio de los ciudadanos al mejorar las condiciones de quienes son las bases de las instituciones: los y las trabajadoras, al emitir el Primer Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en la Administración Civil del Estado.

Este instructivo presidencial indica que se debe dar cumplimiento a las normas que rigen el quehacer público, previendo y erradicando, todo tipo de discriminaciones pero muy especialmente pretende garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre hombre y mujeres y facilitar una mayor compatibilización de las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares.

Posteriormente se firma en el año 2008, el Acuerdo Tripartito Programa Nacional de Empleo Decente[15], entre el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la Central Única de Trabajadores (CUT) y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) con indicaciones de la Oficina Subregional de la OIT para el Cono Sur de América Latina, el que establece como "Trabajo Decente" el acceso a trabajos productivos y adecuadamente remunerados y socialmente protegidos.

También el gobierno del presidente Sebastián Piñera, en su primer mandato, se preocupó de estos aspectos y dictó un Instructivo Presidencial[16] (Servicio Civil, 2013) que impulsaba las Políticas Descentralizadas de Gestión de Personas en la Administración Central del Estado, el que buscaba reforzar y consolidar los avances realizados por varias instituciones a la vez que buscaba promover el mérito y la eficiencia del sector público para continuar prestando servicios de mayor calidad a los usuarios.

Siguiendo con la preocupación constante de los distintos gobiernos, en el año 2016, durante el segundo gobierno Michelle Bachelet, se entregan las Instrucciones Presidenciales sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas (Servicio Civil, 2016), donde los ejes principales decían relación con:

- Derechos Laborales,
- Condiciones Laborales
- Ambientes Laborales

En este instructivo, se señalaba que cada institución debía desarrollar su propia "política de Desarrollo de Personas" la que debía ser elaborada junto a la participación activa de las asociaciones de funcionarios de los diferentes servicios y evidenciada por el Servicio Civil.

Esto demuestra que, desde la vuelta a la democracia, siempre ha existido un interés constante de los gobiernos por re dignificar la función de las y los funcionarios de públicos, ya no solo desde una perspectiva económica sino desde un concepto global, tratando de mejorar algunos de los aspectos indicados en la presente investigación.

---

[15] Programa de Trabajo Decente Tripartito CHILE
[16] Instructivo Presidencial N°003, año 2013

Si revisamos lo expuesto en el focus group realizado con el personal de Atención al Público de algunas de las Oficinas del SRCEI, podemos observar que ellos consideran dentro de las condiciones laborales, aspectos relacionados con la infraestructura, donde no aprecian espacios óptimos para el desarrollo de sus funciones y tampoco disponen de espacios para el resguardo de sus implementos personales. De acuerdo a lo informado por la Unidad de Transparencia del SRCEI (UT), en promedio las Oficinas consideradas en este estudio, tienen un promedio de 318 metros cuadrados y las comunas que atienden, tienen una población promedio 279.907 habitantes según población proyectada al año 2020 en base al Censo 2017[17]. Es decir, un metro cuadrado para ochocientos ochenta posibles usuarios, algo que poco probable, pero en tiempos de tanta demanda de renovación de documentos debido a la expiración de plazos dados por el gobierno, si solo consideramos la mitad de la población igual consideramos que es excesivo.

Otro tanto ocurre con el inmobiliario, el que no cumpliría con las condiciones ergonométricas, lo que decanta en problemas lumbares y articulares. Cabe decir al respecto, que, de acuerdo a lo informado también por la UT del servicio, en los últimos tres años han existido cinco mil trecientos ochenta y seis licencias por parte del personal de atención al usuario de la Región Metropolitana, lo que da un promedio de 149,61 licencias por mes y si esto lo dividimos por las sesenta y cinco oficinas, veremos que al menos 2,3 funcionarios /as esta con licencia mensualmente. Un dato no menor si consideramos que, en promedio, trabajan diez personas por cada Oficina.

Al revisar el marco teórico, las condiciones laborales, incluyen conceptos como higiene y seguridad, retrotrayendo lo ocurrido con el SRCEI que en el año 2020, cuando la auditoría realizada por la Contraloría General de la República[18] entrega antecedentes de diversas irregularidades incurridas con motivo del Covid-19 en las Oficinas de Atención al público, que iban desde la falta de control de temperaturas, falta de pediluvio hasta la ausencia de sanitización de los puestos de trabajos, todas acciones que van en desmedro del cuidado tanto de los funcionarios y funcionarias como de usuarios y usuarias.

[17] https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales
[18] Informe final N° 598/2020 de la CGR

La dimensión constituida por la Estabilidad Laboral no parece afectar a quienes nos colaboraron con nuestro trabajo, no existe temor de perder sus fuentes de empleo, aunque todos los participantes son empleados y empleadas a Contrata. Sin embargo, también han manifestado falta de ascensos y promociones. La información entregada por la UT del servicio confirma esta información y detalla los años que en general los funcionarios y funcionarias del área de Atención al Público de toda la Región Metropolitana han permanecido en sus respectivos grados.

Tabla 4. ANTIGUEDAD EN EL GRADO

Antigüedad en el Grado	
N° de Funcionarios	N° Años en el Grado
37	0 Años
22	1 Año
78	2 Años
31	3 Años
17	4 Años
32	5 Años
108	6 Años
278	7 Años
13	8 Años
4	9 Años
1	10 Años
1	12 Años

Elaboración propia en base a información entregada por Transparencia

La teoría sobre este tema establece que la estabilidad en el trabajo se relaciona con la oportunidad de mantener el empleo mientras se cumpla de manera adecuada con las obligaciones contractuales del cargo por el que se es remunerado. Al respecto, se ha desarrollado un cambio de paradigma en los últimos años. Desde el requerimiento de un Estado garante de estabilidad laboral para los empleados públicos,

se han ido alineando necesidades más específicas relacionadas con el bienestar de los trabajadores. No basta con entregar garantías de estabilidad, sino que cobra mayor importancia la relación entre el personal y sus jefaturas, los climas organizacionales, las condiciones mismas de las contrataciones y la obligación de respetar los derechos laborales como Estado empleador, lo que implica cambiar el foco en la gestión de las personas dentro de la administración pública, y cuyos lineamientos han sido incorporados dentro de los instructivos presidenciales antes mencionados.

Con el concepto de la Felicidad Organizacional, nuestros colaboradores y colaboradoras denuncian que no existen las condiciones para realizar el trabajo sobre todo en pandemia. Aventuran que la institución no da espacio para la realización profesional y efectúa muy pocas capacitaciones. Los sueldos son insuficientes y no compensan la cantidad de trabajo y más que nada, se sienten discriminados respecto del personal de otros servicios. Los participantes del focus group tienen sueldos asociados a los grados 17° y 20°. Este antecedente es corroborado por la información proporcionada desde la UT del mismo servicio. Un número significativo de funcionarias y funcionarios se ubican en la parte baja de tabla, donde más de la mitad se ubican en los grados 18° y 20°, tal como se muestra en el siguiente resumen:

Tabla 5. PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Personal de Atención al Público	
Grado EUS	N° de Funcionarias y Funcionarios
Grado 7	1
Grado 9	1
Grado 10	11
Grado 11	29
Grado 12	32
Grado 13	39
Grado 14	35
Grado 15	24
Grado 16	41
Grado 17	37

Grado 18	101
Grado 20	223
Grado 22	48
Total General	622

Elaboración propia en base a información entregada por Transparencia

La teoría de la Felicidad Organizacional nos lleva a la siguiente definición según Ignacio Fernandez[19]: “la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales para conducir al desempeño hacia metas organizacionales y sustentables y sostenibles, construyendo un activo intangible difícilmente imitable” Según lo expresado por nuestros colaboradores, esto dista mucho de la realidad que ellos y ellas perciben.

En el ámbito relacionado con el Reconocimiento Laboral, indican que no se sienten reconocidos por sus superiores, pero, además, este concepto también se ve asociado, según los relatos expresados, a la renta percibida, la que se ve estancada por años.

De acuerdo a lo estudiado, el reconocimiento en el trabajo está relacionado con las iniciativas que puede desarrollar la empresa para valorar el trabajo de los empleados y empleadas a través de distintas herramientas: permisos, bonos, etc. Supone tener en cuenta el talento y premiarlo. En la Administración Pública, no es factible este tipo de reconocimientos, sin embargo, una herramienta utilizada es la anotación de mérito, acto administrativo que queda registrada en la hoja de vida, siendo esta una alternativa, cuando el presupuesto no alcanza para mejorar la renta.

El último concepto dice relación con el Clima organizacional, que, si bien es un ámbito enorme, lo hemos considerado solamente desde el punto de vista de las Relaciones: las que se fundamentan en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia dentro de un marco establecido sin que se vuelva excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros problemas asociados.

[19] Fernandez, Ignacio, p, 23, 2015 Felicidad Organizacional: cómo construir felicidad en el trabajo.

Aquí se observan opiniones contradictorias debido a que las funcionarias y funcionarios se manifiestan cómodos entre sus pares, ya que, describen un buen clima laboral y trabajo en equipo en algunas de las oficinas. La pandemia ha obligado al personal de las Administración Pública a estar activamente presente en servicios como el Registro Civil, declarado esencial por el rol que desempeña y los servicios que presta a la ciudadanía. El hecho de tener que seguir prestando servicios presencialmente, en tiempos en que se exigía el distanciamiento, solo se hace posible con un grupo comprometido y cohesionado, que logre sacar adelante las tareas encomendadas aun con un personal disminuido por las distintas situaciones que se fueron presentando: aforos reducidos, licencias médicas, autorización para el acompañamiento de adultos mayores y para el cuidado de los hijos. Sin embargo, estos logros se ven empequeñecidos cuando las jefaturas no funcionan de manera correcta. Un buen grupo de trabajo puede verse mermado cuando los liderazgos no son los adecuados y suelen repercutir de manera negativa en la conducta y rendimiento de sus subordinados. Si existe una mala percepción del o la jefa, esto influye de alguna manera en el personal que tiene a cargo, generando un ambiente enrarecido que afecta mental y físicamente a los trabajadores y trabajadoras.

Llama la atención que un servicio público que ha sido reconocido en varias oportunidades con el premio anual a la excelencia institucional sea tan despreocupado, a nuestro parecer, con sus funcionarias y funcionarios, cuando son las mismas trabajadoras y trabajadores que sacan adelante este servicio y logran cumplir las metas. Encontramos preocupante que, en la situación que vive Chile y el mundo debido a la pandemia, no se proporcionen los implementos de protección en las cantidades adecuadas según indica la OMS o los consejos que da la Seremi de salud; por ejemplo, cambiar la mascarilla cada 2 horas, preocupa más aún cuando son personas que atienden muchas horas de manera directa al público. Y no solo es preocupante por la salud y la integridad física de las y los funcionarios, si no también por la salud de las personas que asisten a cada oficina, puesto que, están todas y todos mas expuestos a ser contagiados y contagiadas.

Consideramos también, que a pesar de que los y las trabajadoras perciben desprotección y preocupación por parte de la dirección y el servicio en general, en

cuanto a la integridad física y mental de las y los funcionarios, al no priorizar mejorar oficinas, puestos de trabajo como escritorios y sillas, no disponer de lugares de descanso adecuados y el poco cuidado por protegerlos y protegerlas de los contagios, son personas responsables y comprometidas con el servicio y con la labor que realizan. Y dentro de sus posibilidades intentan entregar la mejor atención posible a la ciudadanía, haciendo así, honor a la misión y los valores que informa la institución

7. CONCLUSIONES

La motivación presentada para el desarrollo de nuestro trabajo siempre fue determinar cómo afectaban las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias de Atención directa al Público del SRCEI en su calidad de vida, para lo cual se requería identificar en qué condiciones realizaban sus funciones. Según lo revisado podemos inferir son bastante deficientes.

Desde la perspectiva económica se sienten muy desmotivados e incluso discriminados por sus bajos sueldos. Existen factores extrínsecos que afectan en el desarrollo de su rol de servidor público. Han denunciado la existencia de mobiliarios y equipos técnicos no aptos para la realización del trabajo de forma cómoda y adecuada, solicitando en reiteradas ocasiones el reemplazo de estos, dado que la utilización de los mismos repercute en la salud física de las y los funcionarios.

Nuestros colaboradores consideran que factores como el reconocimiento al trabajo realizado, sobre todo en tiempos que hemos debido aprender sobre la marcha a realizarlo con estrictas medidas de seguridad debido a la pandemia, la que promueve el distanciamiento, debiera ser mayor. Una mayor preocupación desde los niveles más altos, representaría para ellos un sentido de pertenencia a un Servicio que constantemente está presente en los medios de comunicación. También sería importante incorporar a funcionarios y funcionarias de esta área en actividades de capacitación relevantes para el desarrollo personal y profesional.

> *"Cómo anécdota, puedo indicar que ingresé a la Administración Pública en 1990 en calidad de Honorarios asimilado a Grado 17°. Esta condición, precaria en esa época, no impidió que me enviaran a un curso de capacitación impartido por la IBM[20] a los meses de ingresada. Luego por concurso público, ingresé a la Planta de la institución y seguí desarrollándome como funcionaria, quedando a cargo de una sección. Estudié Ingeniería en Gestión Pública en la Universidad Academia Humanismo Cristiano y estoy postulando hoy día, a un cargo de Jefe de*

[20] IBM Chile, empresa de procesamiento de datos y computación

Departamento en otro servicio público. Lo comento porque creo que ese primer gesto de reconocimiento, me brindo una oportunidad de descubrir una potencialidad en mí". María Angélica Núñez.

Como hemos dicho anteriormente, la modernización del Estado comenzó con la vuelta a la democracia, pero fue el gobierno de Eduardo Frei el que intenta cambiar la imagen de la Administración Pública, ya que, presentaba características obsoletas de la burocracia: la división funcional, las reglas formales y la especialización, que hacía que el servicio público fuera mal evaluado por los usuarios.

Este espíritu modernizador, inspirado en la Nueva Gestión Publica involucra instrumentos para la evaluación de desempeños los que comienzan a ser vinculados a incentivos económicos para mejorar la gestión del estado y otorgar un mejor servicio ya no a los usuarios: estos pasan a ser "clientes" que demandan una mejor atención, dándole una mayor relevancia a la OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias).

La Nueva Gestión Pública no solo evalúa servicios de Calidad, sino que también al personal que los ofrece. Considerando este punto, es que podríamos considerar como señal, que el personal de Atención al Público del SRCEI no es un funcionario o funcionaria de carrera (Planta), muy por el contrario, su calidad jurídica es principalmente la Contrata y aunque esta teoría incorpore la meritocracia, se tiene el errado concepto que, en los regímenes de carrera, el rendimiento del funcionario baja con los años.

Una situación que nos llamó la atención es que se observa que las personas que participaron con sus opiniones tienen un conocimiento vago o difuso de temas que se supone deben ser difundidos desde el área de Recursos Humanos, como son las aristas que supone las buenas condiciones laborales y un buen clima organizacional.

A continuación una esquematización de los ámbitos incluidos en el desarrollo de este trabajo, sus definiciones teóricas y la asociación que le da el funcionario y funcionaria del SRCEI:

Variables	Definición	Descripción del personal
Condiciones Laborales	…se consideran variables como higiene y seguridad, aspectos ergonométricos, nuevas tecnologías, siniestralidad, descripción de cargos, características y contenidos de la función a desarrollar, variedad de las tareas y confort	Concepto relacionado con la infraestructura y equipamiento técnico e inmobiliario
Estabilidad Laboral	el contrato de trabajo tiene vocación de permanencia, lo que otorga cierta seguridad y tranquilidad al trabajador desde el punto de vista económico… se relaciona con el concepto de estabilidad, esto es, la expectativa de conservar su empleo mientras cumpla adecuadamente con las obligaciones contractuales a su cargo	Trabajo seguro pero sin oportunidad de ascenso y/o promoción
Felicidad Organizacional	la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus trabajadores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir al desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo intangible difícilmente imitable	Inexistencias de capacitaciones y sueldos insuficientes
Reconocimiento Laboral	es la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de reconocimiento, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales	No se sienten reconocidos en sus trabajos. Manifiestan disconformidad
Clima Organizacional	El clima engloba todas aquellas actividades, actitudes, valores y relaciones que se establecen en una organización y que finalmente van a hacer que la estructura se mantenga. Contribuye en gran parte a la formación del personal de una empresa o institución que a través de ellos se difunde su imagen, su prestigio y de él depende la calidad de los productos y servicios que ofrece dicha estructura	En Oficinas ordenadas, buen ambiente laboral entre compañeros. En Oficinas con desorden laboral: mal clima, liderazgos débiles y situaciones de acoso.

La presente investigación se basó en el personal de Atención al Público del SRCEI, el que solo en la Región Metropolitana está conformado por seiscientos tres

funcionarios y funcionarias a Contrata y solo diecinueve cargos de Planta. Esta situación que, si bien no representa un problema para los participantes directos de este trabajo, tal vez sí los coarte para exigir condiciones laborales acordes a las funciones que están desarrollando.

Es importante señalar que para la realización de esta investigación se realizaron consultas a la Unidad de Transparencia del SRCEI, pero también se revisó la página de la DIPRES para revisar el presupuesto que maneja la institución y la dotación de personal autorizada para el año 2021. En esta revisión pudimos observar que, del total de funcionarios y funcionarias, tres mil cuatrocientos setenta y dos son empleados a Contrata y de estos, solo cuatrocientos doce pertenecen al Estamento Profesional. Esta situación valida en cierto modo, lo declarado por los participantes del focus group, quienes manifestaron pocos espacios para la realización profesional y no existe motivación para la auto capacitación.

Es un servicio eminentemente técnico, pero no profesionalizado. Tal vez un cambio en estas condiciones podría mejorar las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias y ayudar a un mejor servicio de atención ciudadana, la que de todas maneras siempre ha sido bien evaluada. La institución ha ganado en cuatro periodos el Premio Anual por Excelencia Institucional, la última vez en 2015, es decir hace seis años, que a su vez es la antigüedad promedio en el servicio de nuestros entrevistados. ¿Será que se requiere una reforma a la Gestión de Personas, uno de los criterios evaluados para ser merecedor del premio?

A nuestra consideración, los servicios públicos, especialmente los que están encargados de atender directamente o de manera presencial a la ciudadanía, deberían preocuparse y ocuparse de que las y los trabajadores tengan los adecuados implementos para trabajar; como sillas y escritorios, agregando los de protección por la pandemia que nos aqueja desde el año 2020, pero también de sus condiciones laborales en todas las dimensiones, deberían poder trabajar más cerca de sus hogares, tener un lugar adecuado en donde comer y descansar, y en donde guardar sus cosas personales.

Los servicios deberían poder garantizar que las personas que ahí trabajan se preparen a través de capacitaciones y cursos, no solo para su formación profesional o

por su carrera funcionaria, también para tener en las instituciones a mujeres y hombres mejor preparados para atender a la ciudadanía.

Cada persona debería ser reconocida por su institución por la labor que realiza, los años que lleva y los estudios que tiene. Y esto es posible si existieran más concursos para ello, situación que no sucede en el SRCEI.

Una última observación que queremos dejar presente tiene relación con la información dispuesta en el Portal de Transparencia. No se entiende que el servicio esté autorizado a una cierta dotación y ejecute una distinta. Como dijimos anteriormente, tal vez la explicación sea por aquellos funcionarios o funcionarias de Planta con desempeño de un cargo compatible en otro servicio. Aun así, la diferencia es excesiva y deja dudas de lo que está representando el SRCEI en esta página.

8. REFERENCIAS:

ANEF (2019). *Trabajadores del Registro Civil inician movilización ascendente por incumplimiento en acuerdos suscritos*. http://anef.cl/comunicaciones/trabajadores-del-registro-civil-inician-movilizacion-ascendente-por-incumplimiento-en-acuerdos-suscritos/

ANEF (2019). Trabajadores del Registro Civil inician movilización ascendente por incumplimiento en acuerdos suscritos. *ANEF*. http://anef.cl/comunicaciones/trabajadores-del-registro-civil-inician-movilizacion-ascendente-por-incumplimiento-en-acuerdos-suscritos/

ANERCICH (2017). *Funcionarios del Registro Civil realizan manifestación exigiendo mejores condiciones laborales*. https://www.anercich.cl/2017/11/28/funcionarios-del-registro-civil-realizan-manifestacion-exigiendo-mejores-condiciones-laborales/

Arellano, A. Carvajal, V. (2 de noviembre de 2015). *CIPER CHILE*. La crisis que corroe al Registro Civil https://www.ciperchile.cl/2015/11/02/la-crisis-que-corroe-al-registro-civil/

Bousquet, S. (28 de octubre de 2015). Paro del registro civil ¿Por qué apoyar el paro de los trabajadores del registro civil?. *La izquierda diario.* http://www.laizquierdadiario.cl/Por-que-apoyar-el-paro-de-los-trabajadores-del-registro-civil

Centro de Derechos Humanos UDP (2016). Informe anual sobre derechos humanos en chile 2016. [Archivo PDF]. https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/12/Varas_derechoslaboralesempleadospublicos-1.pdf

Centro de Sistemas públicos (2017). *Estudio para la Formulación de un Proyecto de Modernización del Servicio de Registro Civil e Identificación.* [Archivo PDF]. http://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2018/10/RegCivil-Informe-final.pdf

Diario La Región de Coquimbo (3 de diciembre, 2021). Registro Civil tiene plan especial por si se llegar a aprobar Ley de Matrimonio Igualitario. *Diario La Región de Coquimbo.* https://www.diariolaregion.cl/registro-civil-tiene-plan-especial-por-si-se-llegar-a-aprobar-ley-de-matrimonio-igualitario/Egaña, R. (2016) “Las relaciones laborales en el Estado: una mirada hacia el futuro”. Santiago, 14 de diciembre de 2016.

Escríbar Mandiola, Héctor. La estabilidad en el Empleo. *Revista de Derecho Privado*, Chile Año 2, N° 6 (abril-junio 1967)

Figueroa, N. (18 de marzo de 2020). Coronavirus: Las normas laborales que están obligados a cumplir los empleadores para garantizar la salud de sus trabajadores. *El Desconcierto.* https://www.eldesconcierto.cl/nacional/2020/03/18/coronavirus-las-normas-laborales-que-estan-obligados-a-cumplir-los-empleadores-para-garantizar-la-salud-de-sus-trabajadores.html

Flores, P. Fuentes, D. y Mujica Stephanie (2009). *Los beneficios de las buenas prácticas laborales en las empresas.* [Arc hivo PDF]. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144683/Seminario%20de%20Titulo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzalez, C. (18 junio de 2018). Cadem: Estas son las instituciones mejor y peor evaluadas de Chile. *Epicentro Chile*. https://www.epicentrochile.com/2018/06/18/cadem-estas-son-las-instituciones-mejor-y-peor-evaluadas-de-chile/

González, Peiró y Cano. (2001). Calidad de Vida Laboral. Capítulo 6. Tratado de psicología del trabajo. Copias en apartes y/o Fragmentos.

Grisolia, Julio Armando (2002) Trabajo y Seguridad Social (p. 287)

Obreque Huenchuan, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad.* [Tesis PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN SALUD PÚBLICA, Universidad de Chile. http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prensa Lavoz Santa María (20 de febrero de 2020). Registro civil como ejemplo de modernización del servicio público. *La voz de Santa María Informa.* http://lavozdesantamariainforma.cl/2020/02/20/registro-civil-como-ejemplo-de-modernizacion-del-servicio-publico/

Rivera, E. (2018). Relaciones laborales en el sector público: desarrollo histórico y propuestas regulatorias. En Y. Aninat y S. Razmilic (Ed.), *Un Estado para la ciudadanía. Estudios para su modernización* (p. 435). Centro de Estudios Públicos, CEP. https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20180307/asocfile/20180307093931/libro_un_estado_para_la_ciudadania_cep_2018.pdf

Servicio Civil (2018). *Orientaciones en Ambientes Laborales y Calidad de vida laboral*. [Archivo PDF]. https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/04/2018-Orientaciones-en-Ambientes-Laborales-y-Calidad-de-Vida-Laboral.pdf

Servicio Civil (2021). *Un 90% de las personas cree que es necesario mejorar la calidad del empleo público*. https://www.serviciocivil.cl/noticias/noticias/un-90-de-las-personas-cree-que-es-necesario-mejorar-la-calidad-del-empleo-publico/

Sindical (31 de julio de 2019). Trabajadores del Registro Civil acusan al gobierno de incumplimiento en mejoras laborales. *Sindical*. http://sindical.cl/trabajadores-del-registro-civil-protestan-por-incumplimiento-de-mejoras-laborales/

9. ANEXOS

ANEXO 1. Oficinas Servicio de Registro Civil e Identificación

Oficinas Servicio de Registro Civil e Identificación						
N°	**Región**	**Provincia**	**Comuna**	**Tipo Oficina (Suboficina, DR, Bodega, etc.)**	**Superficie construida oficina m^2**	**Observación**
1	Metropolitana	Chacabuco	Colina	Oficina	162,07	
2	Metropolitana	Chacabuco	Lampa	Oficina	329,90	
3	Metropolitana	Chacabuco	Til Til	Oficina	75,57	
4	Metropolitana	Cordillera	Pirque	Oficina	102,62	
5	Metropolitana	Cordillera	Puente Alto	Oficina	390,02	
6	Metropolitana	Cordillera	Puente Alto	Suboficina	41,28	
7	Metropolitana	Cordillera	Puente Alto	Suboficina	300,59	
8	Metropolitana	Cordillera	San José de Maipo	Oficina	123,25	
9	Metropolitana	Maipo	Buin	Oficina	167,80	
10	Metropolitana	Maipo	Calera de Tango	Oficina	122,97	
11	Metropolitana	Maipo	Peine	Oficina	139,71	
12	Metropolitana	Maipo	San Bernardo	Suboficina	223,91	
13	Metropolitana	Maipo	San Bernardo	Oficina	603,90	
14	Metropolitana	Melipilla	Alhué	Oficina	83,56	
15	Metropolitana	Melipilla	Curacaví	Oficina	154,66	
16	Metropolitana	Melipilla	María Pinto	Oficina	49,92	
17	Metropolitana	Melipilla	Melipilla	Oficina	364,63	
18	Metropolitana	Melipilla	San Pedro	Oficina	42,83	
19	Metropolitana	Santiago	Cerrillos	Oficina	134,10	
20	Metropolitana	Santiago	Cerro Navia	Oficina	79,13	
21	Metropolitana	Santiago	Cerro Navia	Suboficina	11,00	
22	Metropolitana	Santiago	Conchalí	Oficina	616,85	
23	Metropolitana	Santiago	El Bosque	Oficina	532,05	
24	Metropolitana	Santiago	Estación Central	Oficina	290,00	
25	Metropolitana	Santiago	Huechuraba	Oficina	159,53	
26	Metropolitana	Santiago	Independencia	Oficina	395,79	
27	Metropolitana	Santiago	Independencia	Suboficina	35,00	
28	Metropolitana	Santiago	Independencia	Suboficina	22,62	
29	Metropolitana	Santiago	Independencia	Suboficina	24,57	
30	Metropolitana	Santiago	La Cisterna	Oficina	584,24	
31	Metropolitana	Santiago	La Florida	Oficina	242,08	
32	Metropolitana	Santiago	La Florida	Suboficina	423,91	
33	Metropolitana	Santiago	La Granja	Oficina	432,88	
34	Metropolitana	Santiago	La Pintana	Oficina	462,50	
35	Metropolitana	Santiago	La Reina	Oficina	440,53	
36	Metropolitana	Santiago	Las Condes	Oficina	653,94	

37	Metropolitana	Santiago	Lo Barnechea	Oficina	272,81	
38	Metropolitana	Santiago	Lo Espejo	Oficina	509,00	
39	Metropolitana	Santiago	Lo Prado	Oficina	237,40	
40	Metropolitana	Santiago	Macul	Oficina	237,00	
41	Metropolitana	Santiago	Maipú	Suboficina	624,66	
42	Metropolitana	Santiago	Maipú	Oficina	531,96	
43	Metropolitana	Santiago	Ñuñoa	Oficina	247,41	
44	Metropolitana	Santiago	Pedro Aguirre Cerda	Oficina	481,24	
45	Metropolitana	Santiago	Peñalolén	Oficina	523,68	
46	Metropolitana	Santiago	Providencia	Oficina	892,60	
47	Metropolitana	Santiago	Pudahuel	Oficina	215,68	
48	Metropolitana	Santiago	Quilicura	Oficina	483,00	
49	Metropolitana	Santiago	Quinta Normal	Oficina	214, 74	
50	Metropolitana	Santiago	Recoleta	Oficina	435,79	
51	Metropolitana	Santiago	Renca	Oficina	244,78	
52	Metropolitana	Santiago	San Joaquín	Oficina	216,85	
53	Metropolitana	Santiago	San Miguel	Oficina	535,56	
54	Metropolitana	Santiago	San Ramón	Suboficina	11,31	
55	Metropolitana	Santiago	San Ramón	Oficina	472,00	
56	Metropolitana	Santiago	Santiago	DR y Oficina	6.743,66	En dependencias de Huérfanos N°1570 se encuentra Oficina Santiago, Alameda y Dirección Regional
57	Metropolitana	Santiago	Santiago	Oficina	815,62	
58	Metropolitana	Santiago	Santiago	Suboficina	18,79	
59	Metropolitana	Santiago	Santiago	Suboficina	42,11	
60	Metropolitana	Santiago	Vitacura	Oficina	623,76	
61	Metropolitana	Talagante	El Monte	Oficina	103,36	
62	Metropolitana	Talagante	Isla de Maipo	Oficina	89,98	
63	Metropolitana	Talagante	Padre Hurtado	Oficina	47,85	
64	Metropolitana	Talagante	Peñaflor	Oficina	99,92	
65	Metropolitana	Talagante	Talagante	Oficina	136,45	
				Promedio:	389,28	

ANEXO 2. CARTA DE RESPUESTA DEL SRCEI

CARTA UT Nº [redacted]

SANTIAGO, [redacted] de octubre de 2021

SEÑORA
[redacted]
PRESENTE

De nuestra consideración:

El Jefe de la Unidad de Transparencia y Sistema de Integridad del Servicio de Registro Civil e Identificación, "por orden del Director Nacional", de acuerdo a lo resuelto mediante Resolución Exenta N° 009, de 10 de enero de 2017, y en relación a su requerimiento de información número AK[redacted], de fecha [redacted] **septiembre de 2021**, realizado en virtud de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, mediante el cual señala: "*Solicito la cantidad de funcionarios que posee el registro civil dentro de la Región metropolitana, haciendo una distintos entre hombres y mujeres. Cuáles son los grados de los funcionarios/as que se dedican a la atención al público dentro de la misma región. La antigüedad en la institución de cada uno de ellos y cuánto tiempo lleva con el mismo grado de remuneraciones. Además de solicitar el número de licencias médicas que han sido presentadas en los últimos 3 años sin considerar licencias maternales o por accidentes de trabajo o de trayecto y el promedio de duración de las mismas. Y el número de oficinas que posee el Registro Civil dentro de la Región Metropolitana, así como los metros cuadrados de cada una de ellas*", informa a usted lo siguiente:

Conforme a su requerimiento, se adjuntan tablas donde encontrará la información solicitada, en relación con la dotación de funcionarios de la Región Metropolitana, la cantidad y el grado de funcionarios de la Región Metropolitana que atienden público en del Servicio Registro Civil e Identificación, la antigüedad en la institución de cada uno de ellos y cuánto tiempo lleva con el mismo grado de remuneraciones. Además, se adjunta tabla con información de las licencias médicas que han sido presentadas en los últimos 3 años.

Se hace presente que el Servicio de Registro Civil e Identificación elabora información en base a las actuaciones registradas en una fecha y hora determinada, las que son esencialmente variables incluso en lapso de segundos, no constituyendo, en consecuencia, una estadística oficial del Estado de Chile, materia que es de competencia del Instituto Nacional de Estadísticas

Dotación RM por género

REGIÓN METROPOLITANA	
Sexo	Total
Femenino	519
Masculino	222
Total general	741

Grados funcionarios atención de público

Jurisdicción	REGIÓN METROPOLITANA
Cargo	ATENCION DE PUBLICO

Grado	Total
GRADO 7	1
GRADO 9	1
GRADO 10	11
GRADO 11	26
GRADO 12	33
GRADO 13	36
GRADO 14	38
GRADO 15	24
GRADO 16	41
GRADO 17	37
GRADO 18	101
GRADO 20	333
GRADO 22	48
Total general	622

Licencias médicas últimos 3 años por enfermedad común.

REGIÓN METROPOLITANA	Nro. Licencia
Total general	8366

Antigüedad en el grado

Nº Funcionarios	Nº Años en el Grado
25	0 AÑOS
34	1 AÑO
16	2 AÑOS
31	3 AÑOS
12	4 AÑOS
16	5 AÑOS
108	6 AÑOS
276	7 AÑOS
13	8 AÑOS
4	9 AÑOS
1	10 AÑOS
1	12 AÑOS

Años de Antigüedad	Nº Funcionarios
0	6
1	22
2	31
3	33
4	16
5	16
6	31
7	41
8	26
9	14
10	26
11	11
12	14
13	16
14	21
15	31
16	14
17	11
18	12
19	11
20	22
21	6
22	6
23	13
24	16
25	6
26	6
27	6
28	16
29	16
30	14
31	6
32	3
33	6
34	11
35	1
36	6
37	3
38	3
39	6
40	1
41	3
42	1
43	1
44	1
47	1
Total general	622

Asimismo, en relación a la segunda parte de su requerimiento, respecto al número de oficinas que posee el Registro Civil dentro de la Región Metropolitana, así como los metros cuadrados de cada una de ellas, la información la encontrará anexada a esta carta respuesta, a través de un archivo adjunto, en formato excel, denominado "*Anexo Oficinas_SRCel_Region_Metropitrana*".

Finalmente, en cuanto a su requerimiento de un promedio de duración de las licencias médicas, señalamos que la Constitución

Esta comunicación se emite en el contexto de una respuesta a una solicitud de acceso a información conforme a la Ley de Transparencia, y no constituye el ejercicio de las funciones del Servicio dispuestas en el art. 4º de la Ley Nº19.477.

CALIDAD CALIDEZ COLABORACIÓN

Política de la República dispone en su artículo 8° inciso segundo que "*Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen (…)*".

En tal sentido, el Tribunal Constitucional al referirse a la citada norma constitucional se ha pronunciado señalando "*(…) en parte alguna de dicha disposición se obliga a la Administración a entregar información de una forma distinta de la prevista en el ordenamiento legal, debiendo realizar operaciones distintas tales como procesar, sistematizar, construir o elaborar un documento nuevo o distinto. Eso es algo que puede hacer el receptor de la información, toda vez que la ley no permite que se impongan condiciones de uso o restricciones a su empleo (artículo 19, Ley de Transparencia). Pero la obligación de la Administración se limita a publicar dichos actos o resoluciones o a "proporcionar" o "entregar" lo requerido (artículo 16, Ley de Transparencia) (aplica sentencia rol 8474-2020, entre otras)*".

Finalmente, se entrega la información requerida, salvo aquella que guarda relación con extraer de la información que posee este Servicio para realizar un promedio, por carecer de la competencia y atribuciones para ello, toda vez que la información debe proveerse en la forma prevista por el ordenamiento legal.

Se despide muy cordialmente,

Andres Ignacio Muñoz Osorio

ANDRÉS MUÑOZ OSORIO
Jefe Unidad de Transparencia y Sistema de Integridad
POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL

AMO/FVV
Distribución:
- La indicada.
- Archivo UTSI.

Esta comunicación se emite en el contexto de una respuesta a una solicitud de acceso a información conforme a la Ley de Transparencia, y no constituye el ejercicio de las funciones del Servicio dispuestas en el art. 4° de la Ley N°19.477.

CALIDAD CALIDEZ COLABORACIÓN

ANEXO 3. CARTA DE INVITACIÓN A FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS DEL SRCEI

Estimada/os funcionarios y funcionarias del Servicio Registro Civil e Identificación,

Nosotras, Nicolle Riveros y María Angélica Núñez, somos alumnas del Programa Especial de Titulación de la carrera de Administración Pública de la Universidad Academia Humanismo Cristiano y nuestra intención es tener su opinión, desde la perspectiva de sus cargos de Atención de Publico de distintas Oficinas del SRCEI sobre diferentes temas referidos a Condiciones laborales, calidad de vida y su experiencia en el SRCEI

Queremos indicarles que las opiniones que Uds. nos entreguen conformaran la base del estudio que estamos desarrollando, es decir, tiene sólo un fin académico donde ni sus nombres ni las sedes donde se desempeñan serán dadas a conocer, ya que se mostrará de forma abierta los resultados por lo que siéntanse libres compartir su sentir respecto de los temas a desarrollar

En este sentido, aclaramos que no hay respuestas buenas ni malas, sólo necesitamos sus opiniones lo más sinceras y claras posibles las que se serán catalogadas y unidas a otras para acercarlas a los ámbitos en estudio.

Para la realización de esta actividad, los invitamos a todos y todas a un focus group el día 23 de octubre a las 20 horas a través de la aplicación web Star Zoom.

Desde ya les, agradecemos nos permitan la realización de esto en un día y horario que es para compartir en familia, pero dadas las características en que vivimos aún en tiempos de pandemia y ante la imposibilidad de realizarlo en algún día en la semana y ante lo conversado con Nicolle, creemos es la mejor opción.

Para que la reunión sea más fluida, nos facilitaría mucho realizar una grabación de audio. Tomar notas a mano nos quitaría un tiempo valioso y cortaría el relato ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? Es solo para fines de análisis.

Saludos cordiales y contamos con ustedes,

Atte.,

Nicolle Riveros y María Angélica Núñez.