



centro de estudios de la mujer

**REFLEXIONES SOBRE SALUD MENTAL Y TRABAJO EN
CHILE: ANALISIS DE SIETE CASOS DESDE UNA
PERSPECTIVA DE GÉNERO¹**

**Ximena Díaz
Amalia Mauro**

Centro de Estudios de la Mujer

Santiago, enero de 2010

¹ Este informe es parte del proyecto “Research, policy and practice with regard to work-related mental health problems in Chile: a gender perspective”, que realizan el Centro de Estudios de la Mujer y la Universidad de Ottawa bajo la coordinación de Ximena Díaz y Katherine Lippel, gracias a una donación del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) a nombre de la Iniciativa de Investigación en Salud Mundial (GHRI).

I. PRESENTACIÓN

En Chile, como en muchos otros países, los problemas de salud mental representan una de las principales causas de morbilidad en la población adulta la cual tiende a acrecentarse en los últimos años. Si bien la información disponible sobre salud mental de trabajadores y trabajadoras es muy escasa en Chile, la tendencia señalada puede inferirse del incremento sostenido de licencias por trastornos emocionales y del comportamiento de la población asalariada, desde 2005 a la actualidad, ubicándose en el 2008 en el primer lugar de causas de licencias médicas curativas en el sistema ISAPRES y FONASA. El problema afecta especialmente a las mujeres trabajadoras. En el año 2008, las mujeres concentran el 67,7% del total de licencias curativas autorizadas por “trastornos emocionales y del comportamiento” en cotizantes del seguro público de salud, y el 52% del total de licencias autorizadas por esa misma causa en cotizantes del sistema ISAPRES.

Por otra parte, información de la encuesta nacional del Ministerio de Salud (2006), entrega también datos reveladores como por ejemplo que el 28% de los hombres y el 34% de las mujeres que trabajan para el mercado consideran su trabajo “desgastador emocionalmente”². Una encuesta anterior de la misma institución (2003) había revelado una alta prevalencia de depresión, más frecuente en las edades medias (25 a 65 años), es decir en el período de actividad económica de la población, y en las mujeres (31%) más que en los hombres (16%)³.

Aunque los problemas de salud mental representan una de las principales causas de morbilidad de la población trabajadora, sus vínculos con la forma cómo se trabaja no han sido suficientemente explorados ni reconocidos en nuestro país. En el año 2004 (última información disponible publicada) la Asociación Chile de Seguridad informó de 272 consultas de sus trabajadores afiliados por problemas relacionados con salud mental Sólo 86 de ellas fueron acogidas como de origen laboral⁴.

La hipótesis central de este estudio es que la fuerza con que emergen estas enfermedades en la población trabajadora se relaciona estrechamente con nuevos riesgos asociados a cambios en el mundo del trabajo. Estos riesgos dicen relación con nuevas formas de organización de la producción y de las relaciones laborales, con la revolución informática y la introducción masiva de nuevas tecnologías, que se han traducido en diversas formas de intensificación del trabajo –excesiva demanda física y mental-, en extensión de los campos de trabajo o polivalencia, en el debilitamiento de los colectivos laborales, y en la

² Gobierno de Chile, Ministerio de Salud. *II Encuesta de Calidad de Vida y Salud, Chile 2006. Informe de resultados, Total nacional*. Subsecretaría de Salud Pública, División de Planificación Sanitaria. Departamento de Epidemiología, Unidad de Estudios y Vigilancia de Enfermedades No transmisibles.

³ Ministerio de Salud. *Encuesta Nacional de Salud*, Ministerio de Salud de Chile. Santiago, Chile 2003.

⁴ Fuente: Asociación Chilena de Seguridad, año 2004

erosión de las fronteras entre trabajo y vida privada. Se puede esperar de estas condiciones un desgaste excesivo en la fuerza de trabajo, y cambios paulatinos en el organismo, que en el largo plazo pueden causar serios daños en la salud general y particularmente en la salud mental (Ministerio de Salud 2003; Superintendencia de Seguridad Social, 2005; Vézina et al, 2004).

Algunos procesos por los cuales el trabajo puede socavar la salud mental de los trabajadores afectan diferencialmente a mujeres y hombres. En Chile, como en otros países, la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado no ha sido acompañada de una reducción de su trabajo doméstico y de cuidado no remunerado ni de cambios en la segmentación del mercado de trabajo según el género. Esto ha creado particulares riesgos de sobre carga laboral para las mujeres lo cual sugiere la hipótesis que la mayor prevalencia de trastornos emocionales, entre ellas, puede vincularse a la doble carga de trabajo que han debido asumir y a condiciones específicas de trabajo asociadas a ocupaciones y tareas feminizadas en los distintos sectores económicos (Díaz & Medel, 2002; Díaz & Schlaen, 1992; Medel & Riquelme, 1994; Díaz, Medel & Mauro, 2006; SERNAM, 1998; Durán, 2003; SERNAM, INE, 2004).

A partir de los antecedentes señalados, el Centro de Estudios de la Mujer y la Facultad de Derecho de la Universidad de Ottawa iniciaron el 2007 un estudio con el propósito de iluminar las vinculaciones entre trabajo y problemas de salud mental, identificar los mecanismos por los cuales la salud mental de trabajadores y trabajadoras pueden ser socavados y contribuir a generar conocimiento, información, métodos y capacidades que pueden ser traducidas en políticas que promuevan trabajos saludables y sustentables.

El estudio se planteó en dos etapas.

1º Una etapa cualitativa en la que se realizaron entrevistas a informantes, discusiones de grupos y observaciones de lugares de trabajo⁵.

2º Una segunda etapa cuantitativa en la que se realizará una encuesta nacional que se realizará el año 2010.

El propósito de la fase cualitativa fue reunir información sobre un tema poco abordado en Chile, que nos permitiera tomar decisiones bien fundamentadas respecto a los sectores de ocupados/as en los cuales focalizar el estudio cuantitativo, y respecto a los problemas más sensibles necesarios de abordar mediante un instrumento cuantitativo a nivel nacional.

⁵ Las entrevistas y discusiones de grupos se aplicaron a los siguientes grupos de ocupaciones: docentes de educación básica, personal de salud no profesional: técnicos paramédicos, profesionales de la salud no médicos, profesionales jóvenes en cargos ejecutivos, obreros y obreras de la industria, contratados por la empresa mandante, subcontratados y suministrados, trabajadoras temporeras de la agricultura, empleados y empleadas no calificados de servicios: digitadoras, operadores de call centre, cajeras de supermercados, de banco, empleados/as sector público, empleadas calificadas: supervisoras, administradores/as, empresarias/os

A continuación presentamos los resultados más relevantes de las entrevistas y discusiones de grupos.

II. EJES DE ANÁLISIS

La salud mental y su relación con el trabajo es un problema que ha venido preocupando desde hace décadas a países que han alcanzado altos niveles de desarrollo, en los que se han realizado numerosos estudios que han permitido identificar algunas dimensiones relevantes capaces de explicar las relaciones entre malestar o bienestar mental de las personas y sus experiencias en el mundo del trabajo. Como resultado, se ha tendido a concordar que los factores de riesgo para la salud mental derivan de:

- condiciones del puesto y del ambiente de trabajo que aún manteniendo importancia, tienden a perder relevancia frente a los riesgos de tipo psicosocial que tienden a hacerse cada vez más determinantes en la salud de las personas,
- condiciones derivadas de la actividad misma como autonomía en el trabajo, monotonía, repetitividad, ritmo, intensidad del trabajo, carga emocional, y
- condiciones de la organización del trabajo que se refieren a sistemas contractuales, salariales, estabilidad en el empleo, sistema de interacciones sociales en el lugar de trabajo, mecanismos de vigilancia y control, entre los más relevantes.

Se ha puesto énfasis, sin embargo, en que esos factores no actúan independientemente sino que en forma combinada. De aquí que se han planteado “modelos de análisis” que se proponen explicar las relaciones entre esos factores, ya sea potenciándose entre sí o compensando unos los efectos de otros.

Para fines de nuestro análisis adoptamos el Modelo “demanda/control” de Karasek que sugiere que la salud mental en el trabajo depende estrechamente de la forma como se relacionan las dimensiones “demandas psicológicas” del trabajo y “autonomía decisional” de trabajadoras y trabajadores.

- i. Por demanda psicológica se entiende la sobre utilización del proceso mental cognitivo en la ejecución de tareas que se produce por una *sobrecarga cuantitativa*, referida a un número demasiado grande de tareas que cumplir en un tiempo muy restringido o con muy pocos recursos (intensidad del trabajo), y a una *sobre carga cualitativa*, referida a la complejidad y dificultad de las tareas en relación a las competencias, a exigencias de concentración por largos períodos, a demandas contradictorias, a interrupciones frecuentes, a la ambigüedad en la definición de roles, entre otras dimensiones. Normalmente la intensificación del trabajo se acompaña de la

densificación del tiempo de trabajo, es decir a la reducción de tiempos muertos como pausas o tiempos de intercambios informales.

- ii. La dimensión autonomía decisional comprende dos aspectos. Uno, se refiere al “control” que se tiene sobre el propio trabajo, es decir al margen de autonomía para tomar decisiones acerca de la forma de hacer el trabajo, el otro se refiere al “aprendizaje activo”, esto es a la posibilidad de desarrollar habilidades, aprender, poner en juego la creatividad individual y la iniciativa y realizar un trabajo variado. Se ha señalado que la libertad disponible para decidir cómo hacer el trabajo, para definir el orden de las tareas, los plazos, el ritmo de trabajo, la forma cómo hacerlo, y para tomar decisiones o solucionar problemas de forma autónoma es uno de los factores que más influye en el bienestar mental. Por el contrario, un trabajo monótono, aburrido y poco creativo, provoca sentimientos de inutilidad y baja autoestima.

Las combinaciones entre esas dos dimensiones dan lugar a cuatro casos extremos: alta demanda y alta autonomía –control y aprendizaje activo- que conlleva un bajo riesgo de tensión psicológica; alta demanda y baja autonomía –bajo control y escaso o nulo aprendizaje activo- que conlleva alto riesgo de tensión psicológica negativa; baja demanda y alta autonomía que se asocia a bajo riesgo de tensión psicológica; y baja demanda y baja autonomía, que se asocia a trabajos muy pasivos, de baja calificación y que conllevan alto riesgo de tensión psicológica negativa.

Investigaciones posteriores de Karasek y Theorell (1990)⁶ mostraron la incidencia de una tercera dimensión en la relación anterior referida al “soporte social” en el trabajo. Por otra, otro Modelo, el de equilibrio “esfuerzo reconocimiento” de Siegrist (1996), aportó estas nuevas dimensiones a los estudios sobre factores de riesgo psicosocial.

- iii. Se define como “soporte social el « conjunto de interacciones sociales utilitarias que están disponibles en el trabajo tanto por parte de los colegas como de los supervisores ». Alude por lo tanto a dos dimensiones. Al « apoyo de los compañeros » entendido como el grado de integración social, emocional e instrumental, disponibilidad a colaborar, al trabajo en equipo, apoyo en la realización de tareas, y lazos de asociatividad, entre sus rasgos más importantes, y al apoyo de los superiores que implica estar disponibles para resolver problemas, para dar consejos, confianza y crédito a los empleados/as, para formar equipos, y mantener una comunicación fluida con el personal con quién trabajan. Este es uno de los factores más determinantes del equilibrio emocional. Por el contrario, una de

⁶ Karasek, R; Theorell, T, 1990: “Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life”, New York. Basic Books.

las condiciones del trabajo más estresante y menos saludable es un ambiente social pobre. El acoso laboral –violencia sutil y silenciosa, ejercida de manera continua sobre una persona- y el acoso sexual y la violencia pueden producir alteraciones psicológicas profundas que se traducen en somatizaciones múltiples, depresión y estrés.

- iv. El modelo de Siegrist (1996) pone el énfasis en el desequilibrio entre esfuerzo invertido y recompensas recibidas. “El esfuerzo en el trabajo es parte de un contrato basado en la reciprocidad social donde las recompensas se proporcionan en términos de reconocimiento, salario y oportunidades en la carrera profesional. Las amenazas a la carrera profesional incluyen inestabilidad laboral, falta de perspectivas de promoción, cambios no deseados e inconsistencia de estatus (trabajar por debajo de la propia calificación). El modelo asume que los contratos de trabajo a menudo no proporcionan un intercambio simétrico con una compleja equivalencia entre el esfuerzo y las compensaciones” lo que provoca emociones negativas y reacciones sostenidas de estrés⁷.

III. RESULTADOS

Siguiendo el modelo planteado, y en base a la información recogida a través de entrevistas y grupos de discusión, siete de los casos estudiados fueron agrupados en tres grupos de trabajadores y trabajadoras según su nivel de riesgos: trabajadores/as con mayor riesgo; con riesgo intermedio; y con el menor nivel de riesgo.

⁷ Toro, J.Pablo; Ansoleaga, Elisa; 2007: “La organización del trabajo y su relación con la salud mental en trabajadores de la minería”. Propuesta de Investigación Facultades, Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.

1. Trabajadores y trabajadoras con mayor nivel de riesgo

Hemos seleccionado para el análisis de este grupo tres casos pertenecientes a distintas ocupaciones y de distintos sectores de la economía, pero que comparten condiciones de trabajo que se caracterizan por una alta demanda psicológica, baja autonomía, bajo soporte social y escaso reconocimiento en el trabajo, lo cual permite predecir un alto nivel de riesgo para su salud mental. Estos casos corresponden a mujeres asalariadas temporales de la agricultura, operadores telefónicos y trabajadoras de supermercados.

El sector de la agroexportación y el del comercio minorista (Retail) son altamente feminizados en términos de empleo. En el primero de estos, una gran parte del trabajo es de carácter temporal (al 2006, el 42% del trabajo es temporal) y de este, el 64% corresponde a empleo femenino.⁸ En cuanto al número de trabajos generados en el sector Comercio, tanto la Encuesta de Empleo del INE (2008) como la Encuesta CASEN (2006), arrojan un universo de un poco menos de 1,3 millones de ocupados, lo que representa entre 19,7% y 19,8% de los ocupados totales. Al menos la mitad de este universo está constituido por mujeres. Sin embargo, y más específicamente, en el empleo de vendedores y demostradores de tiendas y almacenes, las mujeres casi duplican al empleo masculino⁹. El sector de los supermercados ha vivido un grado de concentración importante durante los últimos años. Hoy existen dos grandes operadores que concentran más del 65% del mercado (ventas) y genera 110 mil empleos directos y otros 55 mil empleos indirectos¹⁰.

⁸ Gonzalo Durán, Marco Kremerman, Daniela Torres: Caracterización sector agroexportador chileno. Una Mirada General. Informe elaborado para el Proyecto Araucaria. Santiago, Chile. 2007

⁹ Observatorio Laboral. Más y Mejor Trabajo para las Mujeres en Chile. “Plan de Promoción del Empleo Femenino”. N° 30, octubre de 2008. Gobierno de Chile. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

¹⁰ Gonzalo Durán, Marco Kremerman: Caracterización del Sector Comercio al por menor – Retail. Una Mirada General. Informe elaborado para el Proyecto Araucaria. Santiago, Chile- 2007

DEMANDA PSICOLÓGICA

Los casos analizados en este grupo están sujetos en sus trabajos a una alta demanda psicológica porque trabajan con ritmos muy acelerados, acrecentado en algunos casos por la reducción de personal y el no reemplazo de los ausentes. Se les exige cumplimiento de niveles altos de metas, mucha concentración constante en las tareas, están sometidos a estrictos sistemas de vigilancia y reciben salarios variables determinados por producción.

Asalariadas agrícolas de temporada	Operadores/as telefónicos/as (Call centre)	Empleados/as de supermercados
<ul style="list-style-type: none"> - En el packing, el ritmo de trabajo debe ajustarse al ritmo de la cinta transportadora: mientras esta corre, las trabajadoras deben seleccionar la fruta, separar la de menor calidad, preparar la caja y empacar los productos seleccionados. - El ritmo de las tareas y el alto nivel de ruido producido por las cintas exigen concentración permanente. - Todo esto además bajo estrictos sistemas de vigilancia: <i>“uno siempre está bajo un mando”</i>. - Los salarios son variables de acuerdo a los kilos de fruta embalada o de los kilos de productos recogidos en el caso de 	<ul style="list-style-type: none"> - Exigencia de cumplimiento de metas: minutos que han logrado mantener a sus interlocutores en el teléfono o número de llamadas atendidas. <li style="padding-left: 20px;"><i>“No pueden ni ir al baño pues los presionan para que atiendan llamadas, les controlan el número de llamadas que atienden, y el tiempo que se demoran en cada una de ellas. Cuando se desconectan y pierden minutos no se les paga”</i> - Mucha concentración debido a que se trabaja en ambiente muy ruidoso, por precarias condiciones de aislamiento entre cabinas telefónicas. - Control permanente por parte de los supervisores. <li style="padding-left: 20px;"><i>“hay un supervisor que vigila</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Las cajeras trabajan bajo la presión de los clientes en las filas para pagar especialmente en horas de mayor frecuencia. - Trabajan con mucha concentración constante por la multiplicidad de tareas a atender: pasar los productos, sumar, dar el vuelto, responder a consultas de los clientes, entregar información adicional, etc.- Contar y entregar correctamente el dinero que se retira cada cierto tiempo. Un momento de distracción puede significar perder dinero. - Presión constante de los jefes para que se apuren y no

<p>las trabajadoras de huerto.</p> <p><i>“Trabajas a presión todo el día, y el único descanso es la media hora para echarse algo a la boca y seguir dándole y como nos ponen metas tan altas no te queda otra que trabajar hasta las tantas para cumplirlas”</i></p>	<p><i>permanentemente que no te alejes del aparato”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Salarios variables dependiendo de minutos conectados. - Carga emocional por conflictos con clientes: requieren soluciones inmediatas a sus problemas, se enojan, insultan. <p><i>“Yo lloro en línea, (...), sí he llorado y he llorado porque me han tratado mal (Mujer)</i></p>	<p>pierdan tiempo. Los momentos en que se desocupan deben destinarse a otras tareas o puestos. <i>“no hay tiempo para descansar, siempre deben que estar haciendo algo”.</i></p> <p><i>“...trabaja, trabaja, trabaja en silencio, la gente no conversa en sus lugares de trabajo. Almuerzan rápido y se van a su lugar de trabajo.” (dirigente de supermercado)</i></p>
--	---	---

NIVEL DE AUTONOMÍA

En los tres casos los niveles de autonomía son muy débiles. Los trabajos son monótonos y repetitivos, las rutinas están fijadas previamente, trabajadores y trabajadoras se limitan a cumplir las tareas o los protocolos establecidos, tampoco disponen de cierta autonomía para modificar sus horarios o hacer pausas fuera de las horas de colación. La única autonomía con que cuentan es la de cambiar de posición para evitar el cansancio físico. Trabajan bajo supervisión constante.

Asalariadas agrícolas de temporada	Operadores/as telefónicos/as (Call Centre)	Empleados/as de supermercados
<ul style="list-style-type: none"> - Monotonía y repetitividad: las trabajadoras de packing repiten sin parar -salvo la pausa para almorzar- infinitas veces las mismas operaciones cada vez más rápido. 	<ul style="list-style-type: none"> - La labor de los operadores telefónicos se limita a recibir llamadas en el orden que llegan y responde de acuerdo a protocolos establecidos que no pueden ser 	<ul style="list-style-type: none"> - Los vendedores y reponedores realizan trabajos simples, poco variados, que aceptan muy pocos cambios.

<p>Los controles tienen como propósito asegurar la repetición constante de un proceso acotado a tareas inmutables que deben realizarse en un período corto de tiempo para cumplir las metas establecidas. El orden comienza y termina siempre igual: desde la fruta que alimenta el empaque hasta los cajones de fruta embalada.</p> <p>- Las trabajadoras de huerto, no apremiadas por la cinta transportadora, disponen de una relativa mayor autonomía que sus compañeras de packing. Al menos, sentarse, descansar u organizar un precario equipo de apoyo con las compañeras. Los límites a la autonomía son las instrucciones precisas sobre cómo hacer el trabajo, la rutina de las tareas y las metas de producción establecidas.</p>	<p>alterados.</p> <p>- Las evaluaciones mediante grabaciones ocultas controlan que el proceso se realice sin alteraciones</p>	<p>- Las cajeras, apremiadas por una rutina invariable y enmarcada en tiempos escasos, no tienen ninguna opción de modificar sus tareas.</p>
---	---	--

La posibilidad de tomar decisiones en forma autónoma es muy valorada por las personas. En la discusión de grupo se destacó que es más importante que el sueldo, el hecho de sentirse bien tratado, poder realizar su trabajo con relativa autonomía, trabajar al ritmo de uno, poder retirarse cuando uno termina, sin sentirse perseguidos.

SOPORTE SOCIAL: RELACIONES CON LAS JEFATURAS

Los trabajadores y trabajadoras pertenecientes a los tres casos analizados, coinciden en señalar que la mayor fuente de malestar deriva de las presiones que deben soportar de los supervisores a los que denominan la cara visible de la empresa.

Asalariadas agrícolas de temporada	Operadores/as telefónicas (Call Centre)	Empleados/as de supermercados
<p>- Salvo casos excepcionales, las relaciones con los jefes están marcadas por el mal trato, hostigamiento, falta de comunicación, de información para realizar el trabajo, amenazas de despido ante reclamos.</p> <p><i>“(...) se supone que si es un jefe tiene que saber tratar a los trabajadores, en esta ocasión no fue así, nos trataba sumamente mal, y si uno se acercaba a él no era una persona que pudiéramos conversar con él y preguntarle nuestras dudas, simplemente: no, no tengo tiempo, no hay ninguna posibilidad y cosas así. A lo que voy, es que esas cosas emocionalmente a uno la afectan (...)”</i></p> <p>- En este sector, es fundamental la</p>	<p>- El mal trato de las jefaturas encarnadas en los supervisores es un tema recurrente en este sector. Destacan diversas formas de hostigamiento que incluye –entre muchas otras modalidades- persecución sindical y amenazas de despidos sin respeto al fuero.</p> <p><i>“... les ponen horarios molestos (sábados en la noche), “tratan de hostigar a la gente”, “te ponen en máquinas malas, de frente al sol, lejos del baño, no te toman en cuenta, te aíslan.”</i></p> <p>- El buen trato y el apoyo permiten trabajar mejor, más relajados, menos tensionados, menos estresados.</p>	<p>- Las relaciones con las jerarquías superiores más cercanas son muy autoritarias y prepotentes; hay ausencia de comunicación, de preocupación y de apoyo para los/as empleados/as.</p> <p><i>“ (...) su actitud es prepotente y autoritaria....esa es la queja de la mayoría de las compañeras”</i></p> <p><i>“no hay ayuda de ninguna índole, ni económica a la gente enferma, no hay ayuda emocional, no hay ayuda de ninguna forma, no hay preocupación por los trabajadores”,</i></p> <p><i>“los jefes de recursos humanos nunca van a conversar con los trabajadores, a conocer sus problemas...”</i></p>

¹¹ Fuente: Encuesta Laboral, ENCLA 2006, Dirección del Trabajo, Informe de Resultados, citados en : Gonzalo Durán, Marco Kremerman, Daniela Torres, Caracterización sector agroexportador chileno. Una Mirada General. Informe elaborado para el Proyecto Araucaria. Santiago, Chile. 2007.

<p>relación con los contratistas para obtener trabajo. Las trabajadoras la definen como una relación de poder. Los contratistas tienen los contactos con las empresas y saben dónde hay trabajo, mejor o peor trabajo. Cuando una mujer es despedida por hacer trabajo reivindicativo o sindical su única opción de conseguir empleo es a través de los “contratistas”.</p> <p>- En las empresas donde la relación con el supervisor es buena, hay muy ambiente de trabajo, escuchan la radio local, llaman a la radio, piden música, envían mensajes.</p> <p>Es necesario destacar que la “Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura” es la rama que tiene mayor proporción de trabajadores suministrados con relación a los trabajadores propios. El 47,1% de los trabajadores/as están bajo el régimen de suministro. Casi la totalidad de estos últimos son temporales.¹¹</p>	<p><i>“(…) porque si te llama un cliente complicado pero tu ambiente de trabajo es grato, y tus jefes te lo hacen grato va a ser grato y va a ser algo pasajero, por el momento lo vas a poder entender y manejar. Pero cuando estás en un ambiente que ya de por sí los clientes no llaman para darte felicitaciones, llaman por quejas, y aparte de eso tienes a los supervisores detrás tuyo, terminas estresado, terminas contestando mal, de malas ganas, y lo único que uno quiere es irse para la casa y no saber del mundo”</i></p> <p>- El temor al despido hace que muchos soporten malas condiciones de trabajo y maltrato del supervisor.</p> <p><i>“(…) Porque tenís un trabajo y dices estoy aquí tengo que aguantarme, tengo que seguir.”</i> (Hombre)</p>	<p>- El mal trato se expresa asimismo en despidos a los/las trabajadoras más caras heredados de empresas que se fusionaron.</p> <p>- Humillaciones cotidianas como acusaciones de robos, revisiones denigrantes, en algunos locales uso de pañales de las cajeras para que no abandonen sus puesto durante la jornada.</p> <p>- La situación de los empleados/as suministrados por empresas externas es peor: reciben peores tratos de las jerarquías y la desconfianza habitual hacia todos/as es mayor hacia ellos (se los acusa más frecuentemente de robos injustamente).</p> <p>- Las relaciones con la jerarquía superior varía entre empresas. Algunas jefaturas tienen estilos menos autoritarios y favorecen un ambiente de buena convivencia. Hay empresas en que se señala un mejor trato y un mayor respeto por los derechos laborales, además de mejores salarios.</p>
--	---	---

SOPORTE SOCIAL : RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS/AS

Las buenas relaciones con compañeros y compañeras son un factor que se reconoce como protector frente a condiciones negativas de trabajo, en particular frente al maltrato de las jefaturas. No obstante, no son fáciles de construir en medios de trabajo coercitivos y autoritarios. La existencia de una organización de trabajadores es percibida por todos y todas las trabajadoras como un espacio de apoyo, de soporte emocional y de aprendizaje, un espacio para compartir, y también de comprensión y enfrenamiento colectivo de los problemas laborales y personales. Sin embargo, esos sentimientos van acompañados de sensaciones de impotencia, temores, dificultades, porque no se logran cambiar las cosas, ni incidir para mejorar, lo que genera malestar, frustración y estrés.

<i>Asalariadas agrícolas de temporada</i>	<i>Operadores/as telefónicas (Call centre)</i>	<i>Empleados/as de supermercados</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Las relaciones con compañeras (entre mujeres especialmente) es muy valorada. El trabajo es un espacio de sociabilidad, de encuentro de amigas, de distensión de las preocupaciones domésticas. Forman grupos que tratan de moverse en los mismos trabajos. - Un obstáculo para la formación de colectivos amplios es el sistema de pago a trato que genera un trabajo más individualizado “yo quiero hacer lo mío, quiero mi bono y me voy”. Otro es la rotación por distintas empresas en la misma 	<ul style="list-style-type: none"> - En general es difícil generar lazos de sociabilidad entre compañeros y compañeras por varias razones: a) alta rotación laboral debido a que los contratos son a plazo, lo que facilita el despido y a que los/as operadores/as buscan empresas con mejores condiciones laborales; b) salarios variables y trabajo bajo estrictos sistemas de vigilancia; c) el trabajo se realiza en cabinas aisladas en ambientes de mucho ruido; d) se trabaja en sistema de turnos rotativos. Todas estas son razones que fragmenta el colectivo laboral y limitan las posibilidades de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se destaca el ambiente de amistad que existe entre compañeras/os. Las mujeres especialmente, se desahogan entre ellas de sus problemas domésticos, se cuentan sus penas, se escuchan, se orientan, se ayudan a superar las angustias. Hombres y mujeres proyectan la sociabilidad, en algunos casos, más allá de los lugares de trabajo. “(…) me encanta esto, me encanta todo el ambiente que uno tiene en estos locales, tenemos unión con los compañeros, conversamos, salimos, nos divertimos, vamos a servirnos alguna cosa, nos vamos a la playa juntos.” (hombre)

<p>temporada. Se separan, se vuelven a juntar. Los reencuentros son cortos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Han constituido, sin embargo organizaciones que les permiten reconocerse como parte de un colectivo y como soporte para enfrentar una diversidad de problemas personales y laborales. Se valora a la organización como espacio de convivencia, de soporte emocional, de aprendizaje, “se olvidan los dolores”, “estar en un encuentro me fortalece, me da vida”, “es enriquecedor”. - Se destaca negativamente las relaciones de acoso sexual de hombres hacia las trabajadoras mujeres: <p><i>“Aunque se te tiren al dulce, no dices nada para no quedar como conflictiva, los jefes no te apoyan y más encima siempre te echan la culpa de que eres tú la que anda provocando.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - En el packing, el rechazo a las conductas acosadoras de los compañeros puede implicar 		<ul style="list-style-type: none"> - Los lazos de compañerismo son un soporte esencial para tolerar malas relaciones con las jefaturas. <p><i>“(…) la idea es tener confianza entre nosotros mismos, buscamos la confianza entre nosotros mismos, si nosotros trabajáramos con el puro jefe yo creo que estaríamos todos en el manicomio, porque es verdad no conversan ellos con nosotros. (Hombre)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambientes de mal trato de las jefaturas no permiten generar lazos y convivencia entre compañeros/as. Los gritos, insultos se acumulan, producen tensión nerviosa y finalmente terminan por explotar y pelear entre compañeros/as. Una dirigente señala que en estos lugares sus compañeros/as “son callados, no conversan, almuerzan rápido” - Algunas/os dirigentes han logrado preservar y ampliar el trabajo sindical a pesar de las fusiones de grandes cadenas, de despidos masivos y de las hostilidades de las jefaturas.
--	--	---

<p>menos descarga de productos en las líneas en que trabajan las acosadas y con ello tener menos trabajo y por ende menos ingresos.</p> <p><i>“En el packing no faltan las que aguantan cosas para no caerle mal a los compañeros, así se aseguran de que le descarguen hartos cajones en su línea y los gallos se aprovechan de eso, y a las que paran el carro, les va muy mal.”</i></p>		
--	--	--

BALANCE ESFUERZOS/RETRIBUCIONES

Hombres y mujeres de los tres grupos analizados sienten que sus esfuerzos en el trabajo no son suficientemente retribuidos por la empresa. Estos sentimientos de baja retribución derivan fundamentalmente de su percepción, de tener empleos inestables, de recibir mal trato o de recibir salarios muy bajos.

Asalariadas agrícolas de temporada	Operadoras/es telefónicas (Call Centre)	Empleadas/os de supermercados
<p>- Estas trabajadoras consideran que, a pesar de que con sus manos comienza la agroexportación en Chile, sus trabajos son desvalorizados y muy mal pagados.</p>	<p>- Operadores y operadoras telefónicas señalan que muchos de sus compañeros/as son subcontratos o contratados por faenas, lo cual permite un fácil</p>	<p>- Los trabajadores de este sector destacan diversas situaciones que expresan ausencia de reconocimiento o retribuciones a los esfuerzos que realizan en sus</p>

¹² Fuente: Encuesta ESI 2005, citada en: Gonzalo Durán, Marco Kremerman, Daniela Torres: Caracterización sector agroexportador chileno. Una Mirada General. Informe elaborado para el Proyecto Araucaria. Santiago, Chile. 2007

<p>No compensan los esfuerzos que éste les exige. Reconocen diferencias entre predios o empleadores en esta materia.</p> <p><i>“Es mal pagado y mal valorizado este trabajo porque a uno le dicen que va a ganar 70 lucas en 5 días, pero uno empieza a sacar las cuentas de las horas que trabaja y al final no es plata, porque entra a las 8 y sale a las 8 de la tarde”.</i></p> <p>- En el grupo de discusión se destacó que los trabajos que realizan las mujeres son menos valorados y peor pagados que los que realizan los hombres en los mismos predios, aunque los que ellas hacen implican generalmente mayor complejidad, delicadeza, o prolijidad.</p> <p><i>“Lo más que te pasa en el trabajo es que a los hombres les pagan más que a la mujer, siempre ha pasado lo mismo”,</i></p> <p><i>”Hace poco en las guindas, a las mujeres les pagaban 150 y a los hombres 170, por los baldes (...)”.</i></p> <p>La rama “Agricultura, Caza y Pesca” es una de las que tiene el ingreso medio mensual más bajo entre los y las asalariadas, llegando a \$143.564.</p>	<p>despido; pocos tienen contratos indefinidos. Esta situación se traduce en temor permanente de perder el empleo, en inseguridad laboral y estrés, lo que lleva a soportar malas condiciones de trabajo y situaciones que consideran injustas para mantener el empleo.</p> <p><i>“La rotación en estos puestos de trabajo es muy alta, “esto estresa”, dice un operador, “la inestabilidad provoca inseguridad”, dice otra de las asistentes. “La incertidumbre te pone nerviosa”, arguye una tercera.</i></p>	<p>trabajos:</p> <p>a) La falta de respeto por las jornadas pactadas que son habitualmente sobrepasadas y no se pagan.</p> <p>b) Reciben tratos poco respetuosos de los superiores, quienes tampoco están disponibles en caso de necesitar apoyo para realizar el trabajo, o en el plano personal o emocional.</p> <p>c) No hay garantías de estabilidad laboral, se vive con permanente temor a la pérdida del empleo. Se advierte como un factor de injusticia entre las cajeras de supermercados:</p> <p><i>“...todos tenemos un trabajo bastante inestable, hay preocupación permanente, que la empresa va a despedir, va a pagar a la persona y se va si o si”. (Cajera supermercado)</i></p> <p>d) Los dirigentes señalan que los salarios no se condicen</p>
---	---	---

<p>Las mujeres tienen ingresos menores que los varones, especialmente en algunas regiones fuertemente agrícolas como la del Libertador y la región del Maule. Aquí las mujeres reciben casi un 30% menos. ¹²</p>		<p>con la excelente situación económica de los supermercados en los últimos años (primeros lugares en ranking de utilidades, inversiones, adquisiciones)</p> <p>Después de las fusiones entre empresas ha habido despidos de los trabajadores “más caros”, lo que se constata en la disminución del sueldo base promedio de la planilla sindical.</p> <p>e) Destacan además empresas en que se remunera con “sistema de fichas” que trabajadores/as pueden usar en los supermercados donde trabajan.</p> <p>f) Los gestos de buen trato de parte de supervisores son destacados y valorados como recompensa al esfuerzo que realizan.</p> <p><i>“Tu dices ¡qué rico que el jefe valore lo que hicimos entre todos ¡”. (Hombre)</i></p>
---	--	--

2. Grupo de trabajadores y trabajadoras con nivel de riesgo intermedio

Analizaremos, como parte de este grupo, dos casos: docentes de educación básica y trabajadoras/es no profesionales de la salud, que trabajan en el sector público o privado. Ambos sectores concentran empleo femenino. En relación a los docentes, se estima que de 171 mil docentes en el año 2006, el 70,8% son mujeres¹³. De estos, la mayoría -56,4%- trabaja en educación básica, y de estos, el 77,3% son mujeres. Respecto al personal de salud no profesional, datos del año 2007 indican que aproximadamente 110 mil personas estaban ocupadas en la Salud Pública¹⁴. El grupo que analizamos corresponde a Técnicos y profesionales de nivel medio de la Salud, el 85% de los cual son mujeres. Docentes de educación básica y personal de salud no profesional tienen en común el trabajar presionados por una alta demanda psicológica; disponer de una relativa mayor autonomía para realizar su trabajo que el grupo anterior, en el sentido de que sus actividades promueven un proceso de aprendizaje activo; exigen una atención constante en una variedad de tareas, desplegar creatividad e iniciativa para resolver problemas, asumir tareas imprevistas y cumplir funciones, a menudo no adscritas claramente a sus roles. En relación a la dimensión “soporte social”, sus testimonios dan cuenta de un débil soporte de los jefes pero uno bueno de los colegas, siendo en general grupos que han constituido sindicatos o gremios poderosos. Al igual que el grupo anterior tienen la percepción de que sus esfuerzos no son retribuidos por sus empleadores.

¹³ Valentina Doniez, Marco Kremerman: Caracterización del Sistema de Educación Chileno. Enfoque Laboral-Sindical e Institucional. Informe elaborado para el Proyecto Araucaria, Santiago, Chile. 2008.

¹⁴ Karina Narbona, Gonzalo Durán: Caracterización del Sistema de Salud Chileno. Enfoque Laboral, Sindical e Institucional. Informe elaborado para el proyecto Araucaria. Santiago, Chile. 2008.

DEMANDA PSICOLÓGICA

Los factores que estos grupos de trabajadores y trabajadoras asocian a una alta demanda psicológica son: gran número de tareas asociadas a sus funciones y tiempo insuficiente para cumplirlas, complejidad y diversidad de tareas, falta de personal necesario para realizarlas, ambigüedad en la definición de roles y carga emocional derivada del trato directo con personas.

Docentes de educación básica

- Los docentes deben hacerse cargo de una multiplicidad de tareas: preparar y dictar clases, ajustarse a las características de cada curso, diseñar metodologías apropiadas, corregir pruebas, atender a apoderados, asistir a reuniones del Consejo de Profesores u otra instancia del colegio, resolver problemas de cada alumno, reemplazar a profesores que faltan, etc. Además de las tareas docentes, deben acompañar a los alumnos en paseos y viajes de estudio, participar en las fiestas de fin de año, ferias científicas, etc.

“Todo el día el profesor está ahí. Tienen además que preparar clases, evaluar, corregir pruebas”

- El tiempo contratado no alcanza para todas las actividades. Algunos profesores señalan que están contratados casi el 100% del tiempo para dar clases y las otras actividades deben realizarlas fuera de horario.
- El trabajo de docente se ha hecho más complejo y requiere el desarrollo de muchas habilidades y competencias distintas y nuevas tales como aprender

Trabajadoras/es no profesionales de la salud

- Las/os trabajadoras/es no profesionales de la salud, tanto del sector público como privado, deben realizar una gran variedad de tareas a un ritmo muy acelerado por las presiones de los clientes y por las exigencias de rendimiento de los establecimientos de salud.
- Son tareas de mucha complejidad o que revisten riesgos para los pacientes, y para las cuales a menudo no disponen de recursos humanos, materiales ni formativos para enfrentarlas.
- Se puso especial énfasis en el incremento de la carga laboral por no reemplazo de personal ausente, de vacaciones o que deja el servicio.

“Hay un ahorro de personal brutal, en todas las especialidades y las trabajadoras de menor calificación deben asumir tareas que realizaba el personal de nivel jerárquico superior, señala una entrevistada”.

- Los horarios de trabajo son extensos con sistemas de turnos rotativos.

<p>nuevas tecnologías, motivar, saber implementar metodologías, manejar grupos, tener autoridad, manejar disciplina, innovar y otras, señala una de las personas entrevistadas.</p> <p>- Una de las mayores dificultades que enfrentan los docentes se refiere a la carga emocional derivada de la relación directa con alumnos, apoderados y con los niveles jerárquicos superiores del colegio. Atención a cursos muy numerosos, problemas de disciplina, niños con dificultades de aprendizaje, con déficit atencional. El problema se agrava en escuelas municipales y particulares subvencionadas por el tamaño de los cursos y por la condición de mayor vulnerabilidad social de sus alumnos.</p> <p><i>“tenía a mi cargo 45 niños, de hogares pobres, con muchos problemas, había que cuidarlos, era casi una cuidadora de niños en la sala de clases, me desgasté mucho, sentía que entraba en marzo a una juguera”.</i></p> <p><i>“Muchas exigencias constantes como tener mil ojos cuando una está en la sala de clase; atender a apoderados, papeles que llenar, pensando también que tiene reunión con apoderados y tiene que decirles tal y tal cosa, muchas responsabilidades, eso provoca que uno esté todo el tiempo pensando en el trabajo, genera estrés, mucho desgaste, y sensación de angustia porque no podía cumplir bien en todo lo que quisiera. Demasiadas variables que hay que manejar emocionalmente provocan irritabilidad, mal genio que repercute negativamente en los niños. “ (Profesora de escuela de la Corporación Municipal)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Debido a los bajos salarios muchas trabajadoras deben realizar horas extras. El tiempo para el descanso y la recuperación es escaso. - La presión por el rendimiento les afecta porque que no pueden destinar el tiempo necesario para hacer adecuadamente su trabajo, sienten que dan una mala atención, aspecto de suma importancia para ellas. - Se señala como carga adicional de trabajo la ambigüedad en la definición de roles. Les traspasan responsabilidades que corresponden a estamentos superiores y para las cuales no tienen los conocimientos adecuados, Son la parte de abajo del engranaje. - En el sector público se advierte una aceptación de la intensidad del trabajo por el hecho de estar al servicio de la población más pobre, lo que les toca la fibra emocional. La autoridad se impone no mediante sanciones sino por un discurso del deber moral de salvar las vidas. - Al igual que el sector docente, el trabajo en atención directa a pacientes implica una alta carga emocional, porque se involucran con problemas de la vida privada del paciente, con sus dolores y sufrimientos; deben resistir las quejas del público por las largas esperas o enfrentar a familiares y pacientes agresivos que las/los maltratan física y emocionalmente.
---	--

	- Se llevan a la casa los pacientes. No hay descanso. Describen su trabajo como mentalmente cansador.
--	---

NIVEL DE AUTONOMÍA

El trabajo de docentes y de trabajadores no profesionales de la salud se caracteriza por exigir un nivel de autonomía importante por parte de quienes lo realizan para tomar decisiones variadas frente a muy diversas situaciones. Si bien son trabajos que deben ajustarse a protocolos y reglamentos establecidos institucionalmente, en la práctica misma, particularmente al interior de las aulas, deben desplegar iniciativa y creatividad.

<i>Docentes de educación básica</i>	<i>Trabajadores/as no profesionales de la salud</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Una parte de las tareas que deben realizar los y las docentes de educación básica están definidas institucionalmente, pero otra gran parte no está pautada de antemano y debe ser resuelta por los propios maestros y maestras: motivar, saber implementar metodologías, manejar grupos, tener autoridad, manejar disciplina, innovar, adaptar contenidos y metodologías al tipo de estudiantes, etc. Todo ello implica un nivel alto de autonomía en los dos sentidos del concepto: tomar decisiones respecto a cómo hacer el trabajo y en el sentido del “aprendizaje activo” esto es desarrollo de habilidades, iniciativas y aprendizaje constante, y poner en juego la creatividad. - Las gratificaciones asociadas a un margen 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo no profesional de la salud plantea desafíos similares al de docentes. Por una parte, su trabajo consiste en la realización y coordinación de numerosas acciones, algunas adscritas a su rol, muchas otras no, a menudo imprevistas, exigen reacciones rápidas, iniciativa, trabajo en equipos, el despliegue de habilidades, todo lo cual se asocia a la dimensión de creatividad y aprendizaje activo asociada al concepto de autonomía decisional. En la discusión de grupo se describieron con satisfacción situaciones como estas: <i>“Fue un período de crecimiento personal, de desarrollo profesional y yo creo que también de innovación, porque era como ir en una búsqueda, para nosotros era: estamos haciéndolo mejor, estamos perfeccionando lo que estamos haciendo...”</i>

<p>relativamente amplio de autonomía están en muchos casos limitadas por la falta de recursos para el trabajo, de acuerdo a los testimonios recogidos.</p> <p>- Una limitación es la falta de preparación para el manejo de situaciones no relativas a sus roles pedagógicos. En los establecimientos que reciben grupos vulnerables: alumnos/as que llegan al colegio sin comer, niñas que han sido violadas, o expuestas a violencia intrafamiliar, etc.</p>	<p>- No obstante, el bienestar que debiera ir asociado a la disponibilidad de márgenes de autonomía como los señalados, aparece limitado debido a las restricciones de tiempo para realizar el trabajo, la insuficiencia de recursos disponibles y la falta de claridad en la definición de roles; dimensión esta última asociada a intensificación del trabajo, incertidumbre y estrés laboral.</p>
--	--

SOPORTE SOCIAL: RELACIONES CON COMPAÑEROS/AS

Las relaciones entre compañeros y compañeras de trabajo parecen ser los amortiguadores de las tensiones cotidianas en todos los grupos. Ya sean de apoyo para la realización del trabajo, de amistad y sociabilidad o de asociatividad. Las personas entrevistadas y que participaron en las discusiones de grupo coincidieron en señalar que las buenas relaciones entre compañeros/as constituyen un soporte emocional y un mecanismo eficaz de defensa de derechos laborales y humanos.

<i>Docentes de educación básica</i>	<i>Trabajadores/as no profesionales de la salud</i>
<p>- En un caso se señala que el apoyo de las compañeras ha sido central para soportar el primer año de trabajo en un colegio particular subvencionado. De ellas se recibió apoyo, estímulo, valoración de lo que estaba haciendo, aprobación. Se sostuvieron mutuamente entre ellas, esa fue una de las cosas que las contiene.</p>	<p>- Entre colegas se protegen mutuamente de las exigencias del trabajo, se apoyan para hacer más llevaderas las rutinas, para tener tiempo para el descanso. En algunos casos son muy unidas, trabajan como equipo, se respetan y valoran las cualidades que cada una tiene.</p>

<p><i>“(…) el desayuno y el almuerzo es reírse, olvidarse de la sala, yo creo que así nosotras hemos subsistido este año (…) yo creo que esa es una buena terapia que tenemos nosotros. Nos da la posibilidad de seguir con el segundo período (el de la tarde) después uno almuerza y te da el empuje para seguir en la tarde (…) en los desayunos y almuerzos nos decimos todas las cosas en la cara, y nos reímos unos de otros, de nosotros mismos, y eso relaja el ambiente y hace que no se creen tensiones”. (profesora)</i></p> <p><i>“(…) en mi área el 80% se mantuvo porque las relaciones ente nosotros era buena, éramos muy buenos amigos, buenos colegas, y nos apoyábamos unos a otros, pero porque alguien se preocupó de tener un ambiente cordial entre todos.” (profesora)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - En los establecimientos educacionales que formaron sindicatos, estos jugaron un papel significativo en el mejoramiento de condiciones de trabajo tales como devolución del tiempo que se destina a reuniones con apoderados, mayor disponibilidad de tiempo para preparación de clases, etc. - Se destaca, sin embargo, que los docentes tienen poco hábito de trabajo en equipo. Si bien deben hacer trabajo en grupos como Consejo de profesores, preparación de algunos materiales, la mayor parte del tiempo contratado es un trabajo solo del profesor frente al curso. Es un trabajo muy solitario. 	<p><i>“Si la mitad del turno entra en colación, se toma rápidamente su colación y descansa, descolgándose absolutamente de lo que está afuera, las que están afuera asumen todo lo que venga” (trabajadora no profesional de la salud)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se destaca que los malestares emocionales provocados por el trabajo son compensados por las buenas relaciones humanas que mantienen con colegas y con el personal de blanco (médicos, enfermeras), y con personal administrativo. - También en el sector de la salud la existencia de organizaciones fuertes permiten conquistar beneficios y mejoras para trabajadores y trabajadoras. Gracias a sus gestiones en el sector público han conseguido beneficios como salas cunas y jardines infantiles, club escolar para los hijos hasta los 12 o 13 años en la mayor parte de los hospitales de Chile, estos incluyen la alimentación, un porcentaje de la cual es pagada por la institución y otra, menor, por los padres. Este es considerado un factor de protección para la salud mental de las madres.
---	--

SOPORTE SOCIAL: RELACIONES CON LAS JEFATURAS

En los establecimientos educacionales y en los centros de salud donde trabajan las personas entrevistadas y que participaron en los grupos, las relaciones con las jefaturas son, en general, calificadas como distantes, autoritarias, discriminatorias o descalificadoras, pero reconociéndose diferencias entre establecimientos.

<i>Docentes de educación básica</i>	<i>Trabajadores/as no profesionales de la salud</i>
<p>Las relaciones con los superiores parecen ser relativamente distintas según se trate de colegios municipales, particulares subvencionados o particulares, y también son distintas entre establecimientos del mismo tipo. Nos remitimos aquí a la realidad que reflejan los testimonios recogidos.</p> <ul style="list-style-type: none">- En los colegios municipales, en general, la relación es más horizontal puesto que el o la directora no es propietario/a o sostenedor/a del colegio sino un funcionario municipal al igual que los docentes.- En los establecimientos particulares subvencionados y en los privados (sin subvención) las jefaturas ejercen mucha presión para mejorar el rendimiento o la calidad de la docencia. En los subvencionados el mayor rendimiento implica aumentar el número de alumnos por clases, reducir el número de docentes, aumentar el número de horas de clases por profesor y obtener mayores utilidades económicas. Hay una presión para retener a los alumnos aunque sean malos y repitan. Se espera que cada curso tenga 45 alumnos más 3 excedentes, que reemplacen a los que puedan irse.	<ul style="list-style-type: none">- En las instituciones de salud el poder se ejerce de manera muy autoritaria, y las relaciones con las jefaturas son muy verticales. Se distingue, sin embargo, entre las relaciones con los niveles intermedios – enfermeras- y las que se dan con los estamentos superiores, los médicos.- Con los médicos las relaciones son distantes, algunas trabajadoras hablan de maltrato y falta de respeto, particularmente hacia las mujeres a quienes se dirigen como: <i>“guachita, tráeme el suerito, o gatita tráigame tal cosa, perrita paletéate con esto... entonces yo le digo, doctor, yo tengo un nombre...”</i>. Tampoco falta el médico que las quiere invitar a salir a algún restaurante caro.- Con el estamento de enfermeras se producen tensiones derivadas de las ambigüedades en la definición de roles y las competencias de poder de unas y otras, que se traducen normalmente en una sobrecarga de trabajo para el personal no profesional de salud. En el sector público, se señaló un trato clasista discriminatorio hacia el estamento inferior que se expresa, por ejemplo, entre otras cosas, en que médicos y enfermeras tienen

<ul style="list-style-type: none"> - En los establecimientos privados, las jefaturas tienden a establecer relaciones muy autoritarias y los conflictos con los niveles jerárquicos se expresan de muy diversas formas: trato descalificador de las autoridades en relación al desempeño de los profesores. <p><i>“hay profesores que se han ido porque no han resistido, al mes”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Resistencia a la formación de sindicatos, y mal trato a sus dirigentes cuando los forman. 	<p>comedores distintos al de los trabajadores no profesionales de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los/as trabajadores/as de establecimientos privados reflexionan acerca de la pérdida de calidez y familiaridad en el trato entre estamentos como consecuencia de la ampliación de las Clínicas, la construcción de nuevos edificios, ampliación de personal, etc. De un ambiente de familia, donde todos se conocían, se saludaban, salían de paseo, sabían cuántos hijos tenían, entre otras, se pasó a un sistema de mayor competencia, de presión por rendimiento e inseguridad laboral. Como lo expresa uno de los asistentes: <i>“de repente dicen: si se va usted, hay diez trabajadores más que quieren trabajar en su lugar.”</i>
--	---

BALANCE ESFUERZO/RECONOCIMIENTO

Los sentimientos de injusticia y de déficit de retribuciones en relación a los esfuerzos que realizan en sus lugares de trabajo, son transversales en los docentes de educación básica y trabajadores y trabajadoras no profesionales de la salud: señalan bajas remuneraciones, malas condiciones materiales de trabajo, inestabilidad laboral y falta de reconocimientos verbales o informales.

Docentes educación básica

- En general, docentes del sector privado y público denotan malestar por sus bajos niveles de remuneraciones, porque perciben una incongruencia entre un discurso de las autoridades de buenas intenciones (mejorar los salarios) pero, por otro lado, no hacer nada en ese sentido.
- En establecimientos privados, en especial, se constata una fuerte percepción de injusticia por los altos ingresos que perciben las autoridades o dueños de los colegios versus los mermados salarios de los docentes¹⁵.
- En algunos establecimientos municipalizados o particulares subvencionados se señala que las malas condiciones de trabajo -como falta de casilleros, calefacción en los vestuarios, falta de un lugar de descanso- expresan el escaso reconocimiento a su

Trabajadoras/es no profesionales de la salud

- El personal no profesional de salud reconoce en su labor un fuerte compromiso emocional con sus pacientes y con sus trabajos, que no es retribuido ni en salarios ni mediante ninguna otra forma de reconocimiento; expresan sentimientos de injusticia, de mucho esfuerzo y escaso reconocimiento. Los bajos salarios no compensan las extensas jornadas, ni los turnos prolongados, ni los ritmos acelerados para atender al público y cumplir las metas de rendimiento, ni la escasez de recursos con que se trabaja, especialmente señalado en el sistema público de salud. Se agrega falta de reconocimientos verbales o en premios, que tienden a asignarse a personas jóvenes con menor trayectoria y experiencia pero que tienen más títulos.

¹⁵ El salario de un profesor chileno promedio después de 15 años de experiencia en la docencia es apenas un tercio del promedio de las naciones desarrolladas. En países como Alemania, Corea del Sur y Holanda, (en donde existe un gran porcentaje de escuelas privadas subvencionadas por el Estado, pero que no seleccionan ni lucran), los profesores obtienen remuneraciones entre 4 y 5 veces más altas que sus pares chilenos, en Valentina Doniez, Marco Kremerman: Caracterización del Sistema de Educación Chileno. Enfoque Laboral-Sindical e Institucional. Informe elaborado para el Proyecto Araucaria, Santiago, Chile. 2008.

<p>labor y esfuerzo. – Se reconoce que en colegios privados hay mejores condiciones de trabajo, más gratificantes: infraestructura y material adecuado y recursos de mejor calidad, como salas cómodas para que los profesores preparen sus clases o descansen entre clase y clase, los cursos que atienden son más pequeños y tienen remuneraciones más altas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La inestabilidad laboral es también un factor de malestar por cuanto la seguridad en el trabajo, las posibilidades de promoción y de desarrollo de carreras son dimensiones que hacen referencia al reconocimiento al desempeño laboral. Su ausencia, por el contrario, implica la no-valoración o falta de estima hacia las personas. Un entrevistado señala la tendencia en el sector es incorporar docentes que no hagan carrera dentro de la escuela. 	<p><i>“(…) hay gente que tiene toda una trayectoria, 20 años, que ha demostrado ser puntual, honesta, ha demostrado buena asistencia, sin embargo llega una persona nueva que es capaz de hacer un informe mejor y es elegida (para un premio o reconocimiento). Sin embargo no te toman en cuenta toda la trayectoria de otra persona que sí podría ser elegida, y eso como tú dices provoca conflictos.” (Mujer)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La situación contractual de estas trabajadoras y trabajadores no garantiza estabilidad en el empleo, lo cual es visualizado como ausencia de reconocimiento laboral. La proporción de mujeres sin contratos es mayor que la de los hombres, y es mayor también la proporción de mujeres con contratos a honorarios por prestación de servicios y no de trabajo propiamente tal.¹⁶ - En el grupo de discusión se señala que las jefaturas solo conversan con ellos cuando hacen algo mal, si no se les acercan dan por descontado que lo están haciendo bien. De todas formas, dice, <i>“es bueno para un ser humano de que a uno lo incentiven”</i>.
---	---

¹⁶ En el grupo de Técnicos y profesionales de nivel medio de la Salud, el 92,40% de los hombres, y el 86,10% de las mujeres tienen contratos de trabajo. La diferencia se da a través de los tipos de contratos: contratos de prestación de servicios y no contrato de trabajo propiamente tal. De los contratos de las mujeres un 18% es a plazo fijo, cifra levemente superior para los hombres, pero el porcentaje de ocupadas mujeres con contrato tipo “servicios transitorios” y “de aprendizaje” es mayor (Karina Narbona, Gonzalo Durán: Caracterización del Sistema de Salud Chileno. Enfoque Laboral, Sindical e Institucional. Informe elaborado para el proyecto Araucaria. Santiago, Chile. 2008).

3. Trabajadores/as con menor riesgo

El nivel más bajo de riesgo de los casos estudiados corresponde a aquellas personas cuyos trabajos se caracterizan por un alto nivel de exigencias y un elevado nivel de autonomía asociada a los cargos que ocupan y a sus niveles de formación. Autonomía referida fundamentalmente al desarrollo profesional, de capacidades, despliegue de iniciativas y creatividad. El trabajo es fuente de satisfacción. Entre compañeros y compañeras se desarrollan relaciones de apoyo instrumental y emocional, se conforman equipos de trabajo que se organizan con relativa autonomía. Las relaciones con las jefaturas se describen como autoritarias, a veces arbitrarias. Incluimos en este grupo a profesionales de la salud no médicos y un grupo de profesionales jóvenes de distintas disciplinas –psicología, arquitectura, ingeniería e ingeniería comercial- que desempeñan cargos directivos, es decir están a cargo de proyectos, programas o equipos de trabajo.

DEMANDA PSICOLÓGICA

Profesionales de la salud (no médicos) y profesionales jóvenes en cargos ejecutivos

Este grupo señala altos niveles de exigencias y responsabilidades porque deben realizar una multiplicidad de tareas simultáneas, por la complejidad de las mismas, por la atención y concentración continuas requeridas, por la necesidad de resolver situaciones imprevistas, por la coordinación y supervisión de equipos de trabajo.

- En particular las/los profesionales de la salud destacan la carga emocional asociada al contenido de sus trabajos y a la relación directa con pacientes, como por ejemplo la constante cercanía con el deterioro físico, cognitivo y con la muerte cuando se trabaja con adultos mayores; la atención en salud mental a víctimas de violencia, niños abusados, maltratados, jóvenes drogados, o el maltrato de parte de los pacientes o de sus parientes.

(...) a mi me toca ver a la enfermera muy de cerca y he visto una rotación de 7 enfermeras en estos 7 años, porque tienen que asumir la responsabilidad de todo, y la carga y la presión tanto de la jefatura como de los mismos clientes que en este caso son los familiares de nuestros adultos mayores, que llegan con toda su carga emocional y su frustración de tenerlos ahí, pseudo abandonados, y además frustrados porque no se recuperan, porque se deterioran porque ellos no logran asumir lo que les pasa a sus padres y llegan con toda esa carga, contra la responsable número 1 que es la enfermera, que la persiguen, que le gritan (...)”..

- Se destaca como rasgo distintivo de las mujeres, su mayor compromiso emocional frente al dolor y a la enfermedad de los pacientes, con consecuencias negativas para su salud mental. “(...) *toda la responsabilidad se la tiran a ella, a la enfermera, nunca a la dirección o a alguien más*”.

“Yo he visto gritos de gente sobre la enfermera, y la enfermera tiene que soportar esto, yo siento que ahí no hay un manejo ni un apoyo hacia este profesional...”

- Para los y las profesionales de la salud, un factor que se agrega a su carga emocional es la insatisfacción y frustración derivadas de la falta de tiempo para entregar atención personalizada y de calidad. Cuando a la administración sólo le importan los números, los profesionales sienten frustración. Disponer de tiempo suficiente para entregar a cada paciente una atención más personalizada les produce satisfacción y les alivia emocionalmente.

(...) “la atención que dimos en la última hora [de hoy] no fue la mejor, y eso a mí en el fondo me afecta, porque yo estoy acostumbrada a atender a los pacientes con tiempo. Yo creo que lo que más me afecta en el trabajo es eso: de no poder dar el tiempo que uno quiere, que uno quisiera (...)

- Los profesionales en cargos directivos destacan la carga derivada de las responsabilidades asociadas a sus cargos: gestión y dirección de proyectos, coordinación y supervisión de equipos, cumplir plazos, criterios de calidad, presupuestos, etc. No enfrentan situaciones de carga emocional aunque sus cargos implican ser la cara visible de la empresa ante otras empresas, clientes y trabajadores.
- Destacan además jornadas ilimitadas y falta de recursos humanos.
- Se enfatiza la presión constante que se ejerce sobre ellos/ellas, facilitadas por los nuevos sistemas de comunicación (celular, Internet). El trabajo invade el tiempo personal.
- Los plazos son irreales: se trabaja por objetivos, con libertad de horarios o con exigencia de cumplimiento de horarios, pero siempre “*los plazos son irreales...*”, se puede trabajar 10 o más horas diarias y si es necesario los fines de semana. La intensidad puede concentrarse en algunos períodos del mes, o en etapas cruciales de las empresas, por ejemplo, cuando hay fusiones o cambios organizaciones importantes.

“(...) esta cosa de la exigencia es que no se puede parar, que uno esté 5 minutos meditando, descansando, haciendo un poquito de ejercicio, está flojeando este gallo”.

“(...) usualmente son los profesionales los que tienen esa categoría de trabajar por objetivo, lo cuál no significa que sea menos estresante que la otra (por horario). Yo, si bien es cierto tenía la facilidad de que mi jefe me aguantaba que llegara tarde y me iba más temprano a veces, o tenía mucho trabajo yo decía se lo saco, pero sí de repente no te dabas cuenta y estabas trabajando 10 horas fácil”.

“Mi caso es que trabajo en una empresa que ha tenido bastante crecimiento en los últimos años, y aún así la empresa en mi área, no han contratado gente nueva, la gente es la que tiene que adsorber la carga del trabajo. Este crecimiento tan necesario que ha tenido la empresa, también se ha reflejado en cosas bastante inhumanas. Te estoy hablando de trabajar de lunes a domingo, como lo más normal del mundo y prácticamente si uno tiene que hacer algo, tiene que pedir permiso para irse temprano, irse temprano es irse a la hora, a la hora que uno firmó contrato”.

NIVEL DE AUTONOMÍA

Profesionales de la salud (no médicos). Profesionales jóvenes en cargos ejecutivos

Las personas que integran este grupo están sometidas a altas exigencias en su trabajo, como ya hemos señalado, pero a diferencia de los grupos anteriores, disponen de mayores márgenes de autonomía debido a su elevado nivel profesional y estatus ocupacional en sus lugares de trabajo.

- Se destaca como valor y herramienta que ayuda a regular la carga de trabajo el grado de autonomía del que disponen algunos profesionales de la salud en el manejo del tiempo. La posibilidad de algunos/as de combinar atención a pacientes y docencia universitaria, otros/as la combinan con deporte y gimnasia, les permite manejar de mejor modo la sobrecarga tensional y estrés; o bien, para otros la posibilidad de elegir y diseñar sus horarios y turnos de atención dejándose una tarde libre o terminando un día a la semana un poco más temprano, lo que permite compartir y equilibrar vida familiar y trabajo.

- Los márgenes de autonomía permiten también organizar con libertad el trabajo de los equipos: definir sus planes de trabajo, definir metas anuales y necesidades específicas de cada año, el número de horas para destinar a distintas actividades de equipo, por ejemplo: cuánto destinar a trabajo comunitario, a atención clínica, a discusión y resolución de problemas.

-

“... si bien la pega de salud mental era demandante, igual la regulábamos nosotros, él (el director) no estaba tan encima, pendiente”.

- Se señalan, sin embargo, límites a los márgenes de autonomía impuestos por normas institucionales y exigencias laborales, específicamente cumplimiento de objetivos, los que obligan a extender el tiempo de trabajo más allá de la jornada laboral acordada. Algunos profesionales se quejan de que cada día tienen más reglas debido a las acreditaciones de calidad en que están abocadas las clínicas privadas para competir.

“(...) acá se trabaja absolutamente por objetivos. Por ejemplo, mi jefe muchas veces llega a las 5 de la tarde pero se va a las 5 de la mañana, porque el día anterior tuvo que trabajar hasta las 12 de la noche, al día siguiente llega a trabajar a las 5 pero es normal allá. La cultura de nuestra empresa que es pequeña es que se cumplen objetivos y además se da un hito que son los primeros días hábiles del mes que tienes que cumplir con cierta entrega de reportes, que es donde generalmente se producen las mayores recargas de trabajo. Pero los otros días tú manejas tu tiempo, hay gente que llega a las 11 de la mañana, se retira un poco más tarde, si tú tienes trámites que hacer tú vas a hacer tus trámites, no hay problemas. Pero esta es la primera vez que me toca vivir algo así tan libre, ahora si sacando las cuentas yo creo que uno trabaja más que las 8 horas diarias, yo misma sacando las cuentas me di cuenta de que a pesar de que yo cumplía un horario más o menos normal estoy como 10 horas allá.

- La autonomía asociada al ejercicio laboral de estos/as profesionales se relaciona fundamentalmente con la dimensión de autonomía relativa al desarrollo profesional, a la satisfacción derivada del desempeño de su trabajo. Para algunas de las personas entrevistadas y que participaron en el grupo de discusión, el trabajo es un medio para vivir, pero lo disfrutaban y desarrollan su labor en forma profesional y con eficiencia. Para otras, la mayoría, su profesión les apasiona y es el centro de sus vidas. El trabajo es fuente de satisfacción. Algunas logran separar la jornada laboral de su vida personal, otros se declaran “trabajólicos”. Ambos, hombres y mujeres lo disfrutaban.

(H) “(...) para mi trabajo el trabajo, estoy allá de 8 de la mañana a las 8 de la noche, o de 8 de la noche a 8 de la mañana, trato de disfrutarlo, pero, dependiendo de la hora que salga, se acabó, no me llevo el trabajo a la casa, no me llevo los problemas a la casa, lo del trabajo se queda ahí...”

(H) “(...)creo que [ese] es el ideal de trabajo, ingresar a una jornada, terminarla y dejar lo demás para la vida privada, a mí me pasa lo contrario, yo trabajo de las 7 de la mañana, trabajo hasta las 3 de la tarde, a las 3 de la tarde me voy a mi consulta o a la universidad y de ahí continúo 8, 9 de la noche en reuniones, la verdad que llevo una vida trabajando de esa forma, y es por la satisfacción que me significa el trabajar en lo que yo hago,...”

- La autonomía, expresada en la libertad de ejercer un trabajo satisfactorio que implique aprendizajes y desafíos, es expresada también en la búsqueda permanente de empleos mejores o de nuevas oportunidades. Los jóvenes destacan que:

“somos nosotros mismos los jóvenes lo que no estamos dispuestos a estar mucho tiempo en el trabajo, la estabilidad ha cambiado pero tanto por parte de la empresa como de nosotros mismos, que estamos buscando nuevas cosas, que no nos conformamos solamente con estar en el trabajo haciendo todos los días lo mismo, vamos buscando más cosas. Ahora hay un montón de empresas y un montón de oportunidades, y uno mismo no quiere estar estable siempre en un trabajo (...). Por ejemplo, en mi caso yo me cambié después de dos años de trabajar estable en un lugar, que podría haber seguido ahí infinitamente, toda mi familia se me tiró encima porque ‘cómo te vas a cambiar si estás tan bien’, y no entendían que yo me iba porque había cumplido un ciclo, yo ya quería cambiarme, y si te tengo las posibilidades de cambiarme gracias a mi carrera, entonces como que eso la gente más adulta no lo entienden, pero yo creo que es un factor de movilidad (...)”

SOPORTE SOCIAL: RELACIONES CON JEFATURAS

Profesionales de la salud (no médicos), Profesionales jóvenes en cargos ejecutivos

Tensiones con las jefaturas particularmente en establecimientos privados con fines de lucro.

- El tema de los plazos y los tiempos de trabajo son un factor de tensión entre empleados/as y jefaturas.
- Entre los/las profesionales de la salud se producen tensiones que derivan de la contradicción entre exigencias de cantidad por parte de las gerencias versus las aspiraciones de calidad por parte de los y las profesionales. La condición de trabajar en un establecimiento privado marca una diferencia importante en el respeto de las jefaturas hacia el manejo del tiempo de los profesionales de la salud.
- Los profesionales jóvenes en cargos directivos destacan también las exigencias numéricas de las empresas, en este caso cumplimiento de objetivos en plazos irreales.

(...) el área de informática ha crecido mucho y la mayoría de las empresas exporta soporte en tecnología. Y como este es un rubro nuevo dentro de esta empresa, los plazos que están estableciendo los superiores son irrealistas, y cuando uno plantea los argumentos te acusan de rebelde porque no te quieres quedar trabajando hasta tarde”.

- Se habla también de la cultura del presentismo: los jefes exigen presencia

“(...) aunque si bien hoy en día está muy arraigada la cultura del presentismo, delante de los jefes y de los gerentes, necesitan verte ahí, sin que necesariamente tú estés produciendo, aún así lo más importante es cumplir el objetivo, pero insisto de que todavía está muy arraigado el hecho de que la jefatura se fijen a la hora que llegas y a la hora que te vas.

(...) de hecho el otro día me llamaron, yo me había ido a la hora, y me dice el jefe: oye, te llamé y te habías ido temprano, yo le dije, no, me fui a la hora. Es el tema de la cultura”

“Es cierto que es un tema de cultura corporativa, porque generalmente las empresas chilenas tienden a ser como muy autoritarios los jefes y tienden a tener a la gente ahí trabajando como enfermos hasta tarde”.

- Bonos de producción: al igual que en sectores de menores ingresos, las remuneraciones de algunos/as profesionales se incrementan mediante bonos de producción por cumplimiento de objetivos, produciéndose así una alianza perversa de intereses.

“ No es solamente el tema del jefe que te obliga, sino también tiene que ver con que tú tienes –por lo menos lo que nosotros veíamos- tú tienes bonos por productividad, la mayoría de la gente prefería tener mucha más productividad para hacer un sueldo mayor, entonces cuando te acostumbras a tener ese sueldo mayor tienes que seguir en la misma dinámica, el sistema es perverso”

- Los rasgos anteriores se perciben como predominantes pero hay empresas donde existe un ambiente de mayor respeto en las relaciones de trabajo lo cual es valorado de manera muy positiva.

“Sí, y por cultura de empresa, tenemos el ejemplo de IBM hace un tiempo atrás que tenía una cultura a las 6 y media se termina el turno y a las 6 y media se desconectaba todo el sistema y todos los trabajadores tenían que irse”

- Es importante destacar que más allá de la cultura de la empresa, los jefes intermedios tienen bastante autonomía para definir el tipo de relaciones que establecen con sus equipos de trabajo. Todos los casos analizados, desde los de mayor riesgo a estos, testimoniaron diferencias importantes en la calidad del trato, dependiendo de los jefes inmediatos con quienes trabajan.
- En este sentido, tanto los profesionales de la salud como los profesionales jóvenes en cargos directivos –ambos con equipos de trabajo a su cargo- asignan un gran valor al tiempo, la energía y esfuerzo que destinan a cultivar las relaciones con los compañeros de trabajo y con quienes están bajo su dirección: saber quienes son, reservar un tiempo durante la jornada de trabajo (pausas) para conversar con ellos, compartir más allá de lo estrictamente laboral. Asimismo, asignan importancia a hacer pausas durante la jornada que son necesarias para mantener un nivel de concentración y de productividad. Quienes se refieren a este tema son especialmente mujeres. Para ellas es claro que el tiempo que se invierte en cultivar estas relaciones es retribuido con creces por las personas en términos de compromiso, de productividad, de lealtad y eficiencia. Destacan en particular el hecho que manteniendo este tipo de relaciones se logran mejores resultados, se logra que el equipo de trabajo pueda responder ante eventualidades o emergencias de mejor modo. Aunque no se trata solo de mantener un buen ambiente por razones instrumentales (para ser más eficiente) sino de un interés genuino por las personas con quienes se trabaja.

SOPORTE SOCIAL: RELACIONES CON COMPAÑEROS/AS
Profesionales de la salud (no médicos). Profesionales jóvenes en cargos ejecutivos

Las buenas relaciones entre compañeros/as se consideran un asunto clave para desarrollar un buen trabajo, resistir la presión que significa atender a muchos pacientes, en el caso de las profesionales de la salud, y para estar bien emocionalmente. Al contrario, un ambiente tenso puede generar dificultades para el buen desempeño del trabajo y si a ello se agrega un bajo reconocimiento tanto por parte de los compañeros/as como de la jerarquía administrativa el ambiente laboral puede tornarse adverso para la salud mental.

- Del mismo modo como en los casos analizados anteriormente, este grupo considera que las buenas relaciones entre compañeros constituyen un factor de protección frente a situaciones adversas en el trabajo.

“Lo que tú dices, el grupo humano es fundamental. Estuve en un grupo humano que era como destruirse unas a otras, una escuchaba y veía unos dardazos que ni siquiera te afectaban porque uno pensaba cómo hay seres que se dediquen a destruirse a sí mismo, no tiene sentido. En el lugar donde estoy ahora la gente es de una calidad excelente, es un buen grupo humano, tendrá sus pifias como todos pero son personas muy cálidas y eso hace que todo fluya, la verdad es que hace todo mucho más agradable, entonces el grupo humano positivo genera un ambiente positivo y hace que tú lo pases bien en tu trabajo”.

Esta dimensión fue muy destacada por una profesional de un centro de salud mental de la red pública de salud, quien señaló que las reuniones de equipo funcionaban como factor protector. En ese espacio, que denominó “espacios de autocuidado”, podían exponer sus trabajos, discutirlos, apoyarse mutuamente, diseñar estrategias en conjunto para distintos tipos de pacientes, planificar las actividades de la unidad, definir ejes de trabajo, hasta organizar la rutina diaria, y hablar también de sus experiencias personales. Este trabajo de equipo se logró gracias al liderazgo de la entrevistada que desempeñaba la jefatura de la unidad, lo cual nuevamente alerta sobre la importancia de las jefaturas intermedias en la calidad de las relaciones humanas en los equipos de trabajo. Este aspecto fue destacado en el grupo de profesionales jóvenes con cargos directivos, descrito en la dimensión relativa a “relaciones con las jefaturas” y testimonios como el que sigue fueron entregados por ambos grupos de profesionales.

“Yo creo que la salud mental en el desarrollo de los diferentes trabajos por una parte está el desarrollo del trabajo y lo otro en las relaciones interpersonales, quizás es interesante aportar a es estudio mi experiencia. Yo llevo como 30 años trabajando, me han tocado diferentes escenarios. A raíz de lo que estamos conversando me acordé de mis 18 años de trabajo en un hospital

público, con una gran carga asistencial, con nada de recursos tanto desde el punto de vista humano como del punto de vista de recursos materiales y de infraestructura. La dinámica de trabajo era totalmente diferente a donde yo me voy posteriormente que es la Clínica XXXX (privada), donde están todos los recursos, donde la carga asistencial existe pero está controlada. La dinámica que yo tenía en el trabajo anterior era diferente, podíamos desarrollar el trabajo, podíamos discutir, pelear, había un respeto con respeto a la profesión, no existían la competencia desleal que se ve en muchas partes, y cuando pelaba o discutí y tenía problemas, se olvidaba, al otro día nos saludábamos igual que siempre y ya pasaba. Yo con esa dinámica y con ese esquema de trabajo llegué a esta Clínica. Aquí no ocurre lo mismo.”

BALANCE ESFUERZOS/RECOMPENSAS

Profesionales de la salud (no médicos). Profesionales jóvenes en cargos ejecutivos

Una de las cuestiones que destaca este grupo es que para las mujeres el trabajo es una experiencia mucho más difícil que para los hombres pues se les paga menos y reciben menos reconocimiento, aún cuando no existen entre hombres y mujeres diferencias en términos de formación ni capacidad.

- En este grupo, el trabajo en sí parece ser la fuente de la que emanan las más grandes retribuciones: la satisfacción por el ejercicio profesional mismo, la vocación, la pasión por lo que se hace.

“(…) A mi no es que no me afecte sino que me encanta involucrarme a concho con los pacientes, y una de mis pegas es a domicilio, con pacientes terminales con cuidados paliativos y geriátricos, yo encuentro que no vale la pena trabajar en eso si uno no se mete de cabeza en las vidas de esas personas, (…) lo único que te salva es la vocación, por eso lo estoy haciendo... Cuando trabajé en otro lugar, las cosas rápido, te deja una sensación de vacío súper fuerte, como que lo más gratificante de esta opción de enfermera es poder involucrarme en el trabajo, con las personas”.

“Yo creo que todo parte de si a uno le gusta o no le gusta lo que hace, (…) a mi me gusta el trabajo, podría tener problemas por la forma que me desempeño, no sólo me refiero en el lugar físico en el banco de sangre, sino que en lo profesional, pero sea lo que sea me gusta lo que hago, me encanta”.

- No obstante, se reconocen insatisfacciones que derivan de la percepción de injusticias. Injusticias por que los salarios no compensan las extensas jornadas de trabajo, a menudo más allá de las contratadas, ni las presiones laborales cotidianas, estas últimas acrecentadas por los sistemas modernos de comunicación –celular, internet- que los/las mantienen en alerta permanente, aún fuera del espacio laboral.

“(...) el costo es el sistema de trabajo que se ha impuesto en este país. La gente ya no tiene una jornada sino que tiene una jornada y media, se busca un trabajo y medio, porque el sistema desde el punto de vista económico, desde el punto de vista del pago, es un abuso”.

- Hubo consenso en ambos grupos respecto a que las mujeres ganan menos en sus trabajos y tienen menos opciones de carrera laboral, aunque reconocieron que no había diferencias en los niveles de formación y capacidades entre hombres y mujeres.

“La mujer gana menos y además que su crecimiento laboral se estanca en cierta edad, entonces si uno no crece hasta los 35 o menos, 33, 34 años, y si uno crece en una posición de liderazgo profesional, o de aprendizaje profesional, tú te estancas, ahí como que te estancas y después como que vuelve a resurgir la mujer profesional, después cuando los hijos están mayores, más grandes y ha pasado cierta etapa, entonces en ese sentido por lo menos a mi me preocupa mucho el hecho de crecer ahora, postergar mi maternidad hasta mayor, 35 años, pero en post de lograr una posición profesional como la que yo aspiro”. (testimonio de mujer)

“Por ejemplo a mi me pasó con un bono. Se supone que se reparte un bono por una cierta antigüedad, yo no cumplía esa antigüedad, y un compañero de trabajo hombre tampoco lo cumplía, de hecho habíamos llegado el mismo día, sin embargo no sé por qué a él le dieron el bono, me enteré por casualidad, fui a hablar con el jefe, me dijo; él lo negoció así, el negoció que ese bono que entregaban a los 6 meses, se lo dieran, porque él lo negoció así (...)” (testimonio de mujer)

- Los sentimientos de injusticia derivan también de la falta de respuestas a demandas de formación para enfrentar en forma saludable las presiones que experimentan en el trabajo. Esta percepción de injusticia fue planteada en términos muy similares por el sector de docentes y de personal no profesional de la salud. La no respuesta a estas necesidades es vista como una no-valoración por parte de las gerencias de los diversos esfuerzos que las personas realizan para cumplir con las exigencias del trabajo,

“(...) aquí yo creo que hay una baja valorización de lo que es el descanso, la prevención, por ejemplo yo en mi trabajo propuse unas clases de yoga para el personal, que a la empresa no le costaban nada, todavía estoy esperando a ver si me van a dar una

respuesta porque no lo valoran, no lo encuentran importante”.

“(…) he sentido un resentimiento en este último período porque estoy trabajando con adultos mayores que están en período cercano al deterioro máximo, por lo general los adultos mayores son de 80 para arriba, 80 pasan a ser jóvenes y estamos muy relacionados con el tema de la muerte, tenemos muchos de nuestros pacientes que al final fallecen, y eso nos va dejando una carga muy negativa y dentro de nuestra empresa no se hace ninguna preparación para manejar todo lo que eso significa, allá fallece alguien y se hace un ticket y se borra de las estadísticas y ese es todo el proceso, no hay más que eso”.

“(…)yo he visto gritos de gente sobre la enfermera, y la enfermera tener que soportar esto, yo siento que ahí no hay un manejo ni un apoyo hacia esta profesional, yo le decía a la enfermera con que trabajo ‘deberían enseñarte o prepararte o darte herramientas para tu manejar un energúmeno que viene descontrolado sobre ti, cómo llevarlo, como calmarlo, como enfrentarlo, como mantenerlo para poder hacerlo’ ... por lo menos que para que le bajes esa carga con que viene, no los preparan para nada, las tiran a los leones, por eso es que llevamos una enfermera por año”.

- Predomina en las empresas un estereotipo desvalorizado de los/las trabajadoras chilenas: el estereotipo de que son flojos/as.

“El estereotipo del chileno es que el chileno es flojo, que en la jornada ellos trabajan la mitad, y eso para mi impresión lo metieron los empresarios, no es que aquí hacemos una jornada de 8 horas pero trabajan 4, crearon el estereotipo de que los chilenos son flojos. Yo creo que el trabajador chileno es muy trabajador, es demasiado, él trabaja y responde”.

En síntesis podríamos señalar que los tres grupos y siete casos analizados tienen la percepción de que sus trabajos les exigen un alto nivel de demanda psicológica, ya sea por la imposición de niveles muy altos de rendimiento, por la multiplicidad de tareas que deben realizar (adscritas a la definición de sus roles o no), por la complejidad de las mismas, por la carga emocional que su trabajo involucra, u otras razones que se describieron en cada caso. Las diferencias entre los grupos radican en sus grados de autonomía que aumentan gradualmente desde el primer al tercer grupo, en la calidad de las relaciones con superiores y compañeros, y en su percepción de justicia respecto a las retribuciones que reciben a cambio de los esfuerzos que realizan. No obstante, son los dos casos clasificados como el grupo de menor riesgo, los que se distancian significativamente respecto a los otros dos grupos, en sus percepciones respecto a factores psicosociales del trabajo. A pesar de revelar un trabajo altamente demandante, disponen de un margen de autonomía importante en términos de decisiones respecto de cómo hacer su trabajo y de desarrollo profesional y creatividad, también. Expresan mucha satisfacción laboral, pero a la vez también insatisfacción derivada de tensiones con sus superiores relativos fundamentalmente a la contradicción entre los criterios de cantidad y calidad que las empresas imponen versus los que ellos y ellas mismas quisieran aplicar en sus trabajos. Manifiestan, por otra parte, una cierta insatisfacción derivado de un sentimiento de injusticia en el reconocimiento de sus esfuerzos en el trabajo. Todo esto, sin embargo, en un contexto de buenos niveles salariales, de cuotas altas de poder que les brindan sus altos niveles de calificación, las redes sociales y contactos que disponen, y de mayores oportunidades laborales que los grupos de riesgo intermedio y alto riesgo analizados.

IV. Trabajo remunerado y trabajo doméstico y de cuidado: la carga de las mujeres

Hasta aquí el análisis de las relaciones entre trabajo y salud mental se ha limitado exclusivamente al ámbito de las condiciones en que se realiza el trabajo productivo remunerado. Esta limitación es la gran debilidad de los modelos teóricos desarrollados en este campo.

Fuera de toda consideración ha quedado la tan sustantiva parte del trabajo destinado a la reproducción y que es realizado fundamentalmente por mujeres, así como las interacciones entre trabajo productivo y trabajo reproductivo (doméstico y de cuidado no remunerado) y sus consecuencias en términos de carga de trabajo, desgaste y salud para las mujeres.

A pesar de cambios culturales significativos ocurridos en los últimos tiempos y de una creciente integración de las mujeres al mercado de trabajo, ellas continúan siendo las depositarias de las responsabilidades relativas al trabajo doméstico y de cuidado de los miembros de la familia, y el mundo del trabajo

remunerado se sigue pensando en términos de un trabajador hombre con disponibilidad completa para el trabajo.

Esta distribución del trabajo social entre géneros, se ha expresado por una parte, en una segmentación del mercado de trabajo según el género y en desigualdades en detrimento para las mujeres. Por ejemplo: a igual número de años de estudio, las mujeres ganan menos que los varones, se concentran en empleos con alta carga emocional (docencia, salud), están más disponibles para trabajos precarios -temporales, suministrados y a jornada parcial- y sus carreras laborales son más cortas e interrumpidas por eventos familiares, lo que implica mayor desprotección social entre otras consecuencias. Así también, en sus trabajos están sometidas a condiciones laborales desiguales en virtud de su condición de género. Las mujeres de distintas ocupaciones entrevistadas y que participaron en los grupos de discusión señalaron que las mujeres, en general, reciben salarios inferiores a los hombres, aun teniendo iguales capacidades y competencias, e incluso estando a cargo de trabajos más complejos y de mayor dificultad, precisión o dedicación. Se refirieron también a diferencias de trato respecto a los hombres, tanto por parte de las jefaturas como de sus propios compañeros de trabajo. Así por ejemplo, las trabajadoras asalariadas agrícolas de temporada dedican parte importante de sus testimonios a denunciar actitudes de acoso sexual por parte de sus compañeros y de maltrato de parte de las jefaturas. También se refieren a tratos humillantes las trabajadoras de la salud profesionales y no profesionales, particularmente de quienes están en cargos inmediatamente superiores, por ejemplo, nombrarlas por apodos propios de relaciones de intimidad, invitaciones a salir, entre otras actuaciones, lo cual no les ocurre a sus compañeros varones.

Otra expresión fundamental de la desigual distribución del trabajo según el género, son los conflictos de conciliación que comienzan a producirse con la ruptura del modelo familiar salarial. En las últimas décadas, las nuevas formas flexibles de organización de la producción y de las relaciones laborales, y la revolución de los sistemas informáticos y de comunicación han producido una difuminación de las fronteras entre vida laboral y vida privada, creando nuevos problemas de conciliación entre trabajo remunerado y trabajo doméstico y de cuidado no remunerado.

El análisis del conflicto entre ambas esferas se ha abordado desde la perspectiva de conflicto entre roles, en el cual las presiones desde lo laboral y la familia son mutuamente incompatibles, es decir que la participación en el trabajo (remunerado) se hace más difícil a causa de la participación en el rol familiar. Greenhaus (1985¹⁷) ha sugerido tres dimensiones centrales en este

¹⁷ Greenhaus J, Beutell N. Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*. 1985;10(1):76-88

conflicto: a) conflicto basado en el tiempo, b) conflicto basado en la tensión, y c) conflicto basado en el comportamiento”¹⁸

1. **Conflictos basados en el tiempo:** se refieren a las presiones de tiempo asociadas a un rol que hacen físicamente imposible cumplir con las demandas provenientes del otro rol, o bien, es posible sólo (y parcialmente) mediante un tiempo de trabajo adicional al requerido por el trabajo remunerado. Hace refiere a sobrecarga laboral, inflexibilidad horaria, y en el hogar a la estructura de familia y distribución de responsabilidades¹⁹.

Es interesante destacar que en los casos examinados hubo consenso en considerar que la carga de trabajo doméstico y de cuidado recae mayoritariamente en las mujeres. Esta carga se intensifica cuando las retribuciones salariales son bajas y las jornadas extensas, siendo las mujeres más pobres las que viven con mayor fuerza este conflicto. Conciliar ambos mundos implica trabajar antes y después de las jornadas laborales en tareas domésticas y de cuidado con pocos recursos materiales para realizarlas; implica también comenzar cansada la jornada laboral y, después de esta, iniciar agotada la jornada de trabajo doméstico en el hogar.

Para incrementar sus salarios, las mujeres de menores recursos y particularmente las “jefas de hogar”, deben trabajar horas extraordinarias cada día y/o los días de descanso legal, lo cual implica más tiempo laboral, menos descanso e intensificación del trabajo doméstico y de cuidado.

“No queda tiempo para otra cosa que no sea trabajar. No hay tiempo para la familia, ni menos los fines de semana..”

La flexibilización de los horarios de trabajo ha generado dificultades adicionales: la imposición de sistemas de turnos atípicos con bloques de días de trabajo y descanso rotativos, la imprevisibilidad de turnos y horarios, la disponibilidad permanente de trabajadores y trabajadoras a través de Internet o celulares, todo lo cual impide programar la vida familiar. Este hecho fue destacado también por los hombres.

El embarazo representa, para las mujeres, un conflicto de tiempo porque implica que durante siete meses (relativos a licencias pre y post natales) el ejercicio de su rol materno es incompatible con su rol de trabajadora remunerada en cualquier lugar de trabajo. Esta incompatibilidad se expresa en discriminaciones como limitaciones para el desarrollo de las trayectorias laborales y ascensos, con efectos negativos sobre sus niveles salariales y sus cotizaciones provisionales de vejez respecto de sus compañeros hombres.

¹⁸ Pamela Eguiguren: Notas sobre las relaciones Trabajo/familia. Documento interno elaborado para el Proyecto Araucaria. CEM, Santiago, Chile, 2010.

¹⁹ Pamela Eguigure: op cit

La mayor disponibilidad de tiempo de los hombres para dedicarle al trabajo fue reconocido por mujeres profesionales como un factor clave para desarrollar carreras profesionales.

2. **Conflictos basados en la tensión:** En este caso los roles son incompatibles en la medida que la tensión generada por uno de ellos hace difícil cumplir con las demandas provenientes del otro rol.

Como se lee en los testimonios de trabajadoras de distintos grupos, hay una relación muy estrecha entre conflictos basados en el tiempo y aquellos basados en la tensión entre las demandas del trabajo remunerado y las demandas de la vida privada. La ausencia del hogar implica no sólo un problema de tiempo para poder hacer las tareas domésticas, sino también implica preocupaciones. La sobrecarga que provoca un compromiso excesivo de tiempo destinado al trabajo remunerado, puede producir directa o indirectamente mayor tensión. El conflicto aquí hace referencia a la doble presencia de las mujeres, expresado muy bien por el testimonio de una mujer que trabaja como asalariada agrícola de temporada.

Como dueñas de casa, como mamás, ir al campo a trabajar requiere un esfuerzo muy grande física y psicológicamente...

Las mujeres que forman parte de asociaciones fuertes se consideran afortunadas, porque gracias a gestiones de los sindicatos, pueden disponer de salas cuna y jardines infantiles lo cual contribuye a disminuir los conflictos de tiempo y de tensión, en tanto sus hijos están siendo atendidos por otras personas mientras ellas trabajan y además están cerca de ellos.

A la inversa, la tensión que genera este conflicto puede proyectarse desde el trabajo remunerado hacia el hogar.

La invasión de los problemas laborales en la vida privada es claramente expresada por las trabajadoras de la salud no profesionales. La relación directa con las personas a quienes deben atender en sus trabajos genera en ellas una carga emocional que provoca preocupaciones, angustias, malestares, que no pueden abandonar cuando llegan a sus hogares o a cualquier otro espacio no laboral. Señalan que se llevan a la casa a los pacientes, especialmente si son jóvenes y si están graves. De aquí que describen su trabajo como mentalmente muy cansador.

... y eso te sigue durante todo el turno, y en el turno siguiente, y a veces te llevas ese paciente para la casa. Te vas caminando con el paciente para la casa. (Trabajadora de la salud)

Las exigencias generan angustia (profesora de ed. Básica).

Aunque la tensión como base del conflicto está presente en todos los grupos, para los y las profesionales es más relevante que el tiempo como base del conflicto. El desgaste, cansancio o falta de descanso, relativo a la doble jornada de trabajo aparece debilitado como preocupación en personas de ambos sexos de este grupo respecto a los grupos anteriores. Priman sentimientos de culpa y de pérdida por una dedicación al trabajo sin límites que conlleva lejanía de los hijos y de los seres queridos.

Una profesional de 29 años, en un cargo ejecutivo, señala que pudo “conocer a su hijo” de dos años durante las vacaciones. Otra, señala que apenas se ven con su marido durante la semana. El conflicto de tensión nace fundamentalmente de la centralidad de sus proyectos profesionales y consecuentemente del trabajo remunerado en sus vidas: “*una vida dedicada a la casa...*” está fuera de todas sus aspiraciones.

Las trabajadoras de la salud (no profesionales) destacaron con énfasis, la dificultad de mantener relaciones de pareja estables debido a sus horarios de trabajo. Muchas atribuyen el haberse separado al hecho de hacer turnos. Las que están casadas no quieren hacer turnos nocturnos o dobles, aduciendo la presencia del marido en casa.²⁰ Es muy difícil, dice una entrevistada, que una pareja resista por mucho tiempo el hecho de hacer turnos.²¹

Esta presencia tan fuerte del trabajo en la vida de las personas lleva a cuestionar cosas que deberían ser incuestionables, como el tener hijos o no: “*Hoy la decisión de tener un hijo pasa por el trabajo*” e incluso, estando conscientes de las limitaciones a la maternidad que impone el trabajo remunerado, no están dispuestas a abandonarlo.

3. **Conflicto basado en el comportamiento.** Se trata de patrones de comportamiento estimulados en un ámbito que dificultan los comportamientos deseados en el otro ámbito.

En todos los grupos se destacó la influencia que tienen las experiencias que se viven en el espacio laboral, sobre los comportamientos que se despliegan en la vida privada. No se hicieron referencias en el sentido inverso, es decir, relativas a la influencia de la vida privada en los comportamientos en el espacio laboral, que es sin duda una temática que es necesario abordar.

²⁰ En un estudio de Avendaño y Román (2002), “Efectos de los roles múltiples en el bienestar psicológico en enfermeras chilenas”, se señala que las mujeres con convivencia estable realizaban menos turnos rotatorios que las mujeres solas, y las madres menos que las sin hijos. Asimismo, un 45 por ciento de las mujeres jefas de familia hacía turnos rotatorios, en comparación con el 25 por ciento de mujeres no cabeza de familia.

²¹ En un estudio sobre los efectos de los turnos, Barton y Folkard (1991), citados por Avendaño y Román (2002), encontraron que los niveles de estrés entre las enfermeras en turnos de día eran significativamente menores que entre enfermeras con turnos nocturnos y permanentes. Además, aquellas que tenían turnos rotativos de día y de noche presentaban menos bienestar que las asignadas solo a trabajo de día.

En general, predomina la percepción de que el trabajo remunerado es solo una parte de la vida, pero que se trata de un ámbito muy importante que irradia al resto de la vida. Es decir, que si a uno le va bien o mal en el trabajo, andará bien o mal en la vida en un sentido más general. Hombres y mujeres cuentan que al final de sus jornadas están tan agotados y absortos en las responsabilidades laborales, que tienen dificultades para conectarse con sus familias, amigos, con el descanso o la recreación.

Yo lo que hacía era llegar a mi casa, ir a encerrarme una hora a mi habitación, fumarme un cigarro, relajarme, ver las noticias y después salir para cortar el estrés... (Mujer).

Cuando se llega mal del trabajo, estresada, cuando se llega a la casa mal emocionalmente es difícil conversar y estar ... de ahí empiezan los problemas en la casa, de de ahí parte todo, incluida la violencia. Una no tiene tiempo de llegar a la casa y estar con sus hijos, regalinearlos, porque una llega tan mal que lo único que quiere es descansar (Mujer).

Estos primeros resultados van en la misma línea de reflexión de investigadoras que han señalado que “los problemas de salud ocupacional de mujeres y hombres merecen atención científica. Los investigadores necesitan considerar el efecto del género en cómo los temas de salud ocupacional son experimentados, expresados, definidos y comunicados. Una consideración más seria de los factores relativos al género ayudará a identificar factores de riesgos tanto para mujeres como para hombres”²².

No obstante, nos parece necesario señalar que los estudios de género en el campo de la salud ocupacional han tendido a poner el énfasis en los problemas derivados de las tensiones entre ámbito pagado y ámbito doméstico y en los conflictos de roles derivados de ellas.

Nos parece necesario abordar el estudio del trabajo doméstico y de cuidado desde igual perspectiva analítica que se aplica a los estudios del trabajo remunerado. Esto es que, más allá de las tensiones que se producen entre las exigencias de uno y otro ámbito, es necesario detenerse en las condiciones específicas en que se realiza el trabajo doméstico. Las entrevistas y las discusiones de grupos realizadas en el marco de este proyecto nos dieron pistas respecto a diferencias importantes entre mujeres en, por ejemplo, el grado de autonomía o control que disponen para tomar decisiones respecto a la forma de realizar las tareas domésticas y de cuidado, al ritmo, al tiempo que le dedican, etc; a diferencias respecto a sus exigencias cuantitativas de trabajo doméstico dependiendo del tamaño de la familia, de la presencia de personas

²² Karen Messing, Laura Punnett, Meg Bond, Kristina Alexanderson, Jean Pyle, Shelia Zahm, David Wegman, Susdan R. Stock, Sylvie de Grosbois “Sea el más justo de todos: Desafíos y recomendaciones para el tratamiento del género en la investigación sobre salud ocupacional”. AMERICAN JOURNAL OF INDUSTRIAL MEDICINE 43:618–629 (2003)

con discapacidades en el hogar, del apoyo que brindan otros miembros de la familia, de las posibilidades de contratar fuerza de trabajo remunerado para las labores del hogar y de cuidado, etc. Nos dieron pistas también respecto a la importancia que adquieren el “reconocimiento”, “respeto” y “estima” que reciben las mujeres de los miembros de su familia por el trabajo que realizan para ellos, de sus percepciones de equidad, o de injusticia en la distribución de tareas y responsabilidades. Las distintas alternativas de arreglos en el hogar respecto a la distribución del trabajo entre sus miembros pueden tener efectos protectores o de riesgo para las personas a cargo de las tareas domésticas y de cuidado. En general, se ha señalado que parejas que se apoyan mutuamente están más protegidas. Por ejemplo parejas con actitudes “profeministas” al parecer protegen a sus esposas de los conflictos asociados a un involucramiento intenso fuera del hogar. Por el contrario divergencias respecto de la actitud frente al trabajo femenino (roles de género) contribuyen a una mayor tensión en el ámbito familiar.

Teniendo como base los antecedentes cualitativos recogidos mediante las entrevistas en profundidad y discusiones de grupo, además de la revisión de estudios nacionales e internacionales realizados en el campo de la salud ocupacional, estamos diseñando la segunda etapa del estudio consistente en una encuesta a nivel nacional que permita identificar factores de riesgo para la salud mental de hombre y mujeres desde una concepción integral del “trabajo”, esto es, entendido como una unidad que integra tanto las condiciones en que se realizan las actividades remuneradas que las personas realizan para el mercado como las correspondientes al trabajo doméstico y de cuidado no remunerado.