



Universidad
Andrés Bello®

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

“Conciliación trabajo-familia: Un estudio de percepción de jefas de hogares monoparentales del Hospital Adriana Cousiño de Quintero”

Tesis de pregrado para optar al grado de Magister en psicología clínica
Mención organizacional.

Autores: Fiorella Castellaro Zavala

Pablo Sanhueza Cruz

Profesor Guía: Rodrigo Piñones

Viña del mar, 2018

Índice

I.	Introducción-----	P.4
	1.1 Resumen -----	P.5
	1.2 Abstract-----	P.6
II.	Planteamiento del problema-----	P.7
	2.1 Pregunta de investigación-----	P.12
	2.2 Objetivo General-----	P.13
	2.3 Objetivos específicos -----	P.14
	2.4 Justificación de la investigación-----	P.15
	2.5 Limitaciones de la investigación -----	P.15
	2.6 Relevancia de la investigación-----	P.16
III.	Marco Teórico-----	P.18
	3.1 Paradigma Interpretativo-----	P.18
	3.2 Riesgos psicosociales-----	P.19
	3.3 Modelo conciliación trabajo- familia-----	P.25
	3.4 Desde el punto de vista organizacional-----	P.29
	3.5 Ventajas para las organizaciones-----	P.36
	3.6 La actualidad-----	P.39
IV.	Marco metodológico-----	P.43
	4.1 Paradigma-----	P.43
	4.2 Nivel de la investigación-----	P.43
	4.3 Diseño de la investigación-----	P.43
	4.4 Población y muestra-----	P.44
	4.5 Técnicas de producción de información-----	P.45

4.6 Técnicas de análisis de información-----	P.47
4.7 Aspectos éticos-----	P.48
V. Resultados-----	P.50
VI. Conclusiones-----	P.65
VII. Bibliografía-----	P.68
VIII. Anexos-----	P.75

Agradecimientos de Pablo Sanhueza

El proceso de realización de nuestra tesis, tuvo varios momentos que supimos sacar adelante en conjunto con mi amiga y compañera Fiorella Castellaro, en donde gracias a nuestra constancia hicimos un gran trabajo, en el cual nos fuimos apoyando mutuamente como en todo nuestro proceso universitario, y es por esto y por un sinnúmero de situaciones que vivimos juntos, que quiero partir agradeciéndole a ella, por ser una amiga directa, fiel y estar en todos los momentos de este largo proceso que aquí finaliza, sin duda una gran amiga que me dejó esta etapa.

Por otro lado, quiero agradecer a mi familia, mis tías, tíos y primos. Además de mis pilares fundamentales, mi papá Eduardo Sanhueza y a mi madre Marianela Cruz, por darme todas las herramientas para poder lograr este objetivo, y por sobre todo por los esfuerzos que han realizado toda la vida, para ayudarme a cumplir uno de mis sueños, el ser psicólogo, en donde si no fuera por ellos, que me apoyaron en los peores momentos, quizás hubiese bajado los brazos antes de llegar a este final. A mi hermana, Rosario y mi hermano Gonzalo, por el apoyo incondicional, por guiarme y ayudarme en cada una de las cosas que les pedí.

Al final de esta etapa mi familia se agrandó, comencé mi relación con mi polola y madre de mi hijo, Camila Álvarez la cual, me apoyo en todos los malos momentos, me ayudo a distraerme y por, sobre todo, por el aguante que tuvo conmigo en tiempos difíciles con la crianza de nuestro hijo. Facundo mi hijo, fue en los últimos dos años de mi carrera mi mayor motivación y sin duda será mi mayor motivación para seguir adelante para toda mi vida.

Por último y no menos importante quiero darles las gracias a mis amigos, a los que estuvieron en gran parte de este largo proceso, a mis amigos que conocí en la universidad que apañaron en todo momento en esta nueva etapa de mi vida.

Agradecimientos Fiorella Castellaro

Primero que todo, agradecer a mi compañero de tesis y gran amigo, Pablo Sanhueza con quien tuve el gusto de compartir esta amistad desde el primer año de universidad. Hay que destacar que tiene una paciencia única y fue quien me soporto y además contuvo en los momentos de mayor estrés dentro de este proceso de seminario. Te quiero con la vida colega.

Además, agradecer a mis padres Wilfrida Zavala y Eugenio Castellaro por el apoyo entregado durante tantos años universitarios, hoy más que nunca considero que este término -que para mí es considerado un triunfo- es para ellos y también para mi Apolo, quien me ha demostrado ser un guerrero y ha sido parte importante dentro de mi familia y porque no, también en este proceso universitario. También considerar a mis hermanos Antonella y Enzo y sobrinos Brunella, Antonieta y Franco quienes han sido de todas formas una motivación constante para lograr cada uno de los objetivos que me he propuesto.

Finalmente, pero no menos importante, agradecer a mis amigos, tanto de colegio como de Universidad. Primero darle las gracias a Francisca, Daniela, Dairon, Ariel y Carlos con quienes inicie esta amistad desde kínder y con los demás desde que cursábamos la media en el Colegio Amancay. Han sido personas que han estado en los buenos y sobre todo en los malos momentos que he tenido durante mi vida, por tanto, no puedo mas que agradecerles profundamente todo lo que han hecho por mí, y espero seguir siendo parte de cada una de las etapas mas importantes de sus vidas.

Por otro lado, mis compañeros de universidad han sido uno de los obsequios mas valiosos que me puedo llevar, compartimos llantos, enojos, puchos, carretes, cervezas, pero por sobre todo muchas risas durante estos 7 años. Gracias por tantos momentos juntos, Fran, Fer, Consu, Pato, Pablo y Jorge es lo que mas extrañaré de este termino de proceso y espero que nunca nos falte excusa para seguir juntándonos y reírnos de cada una de nuestras anécdotas universitarias.

I. Introducción

La presente investigación abordará principalmente dos conceptos fundamentales de la sociedad chilena en la actualidad, la familia y el trabajo. Estos ámbitos están íntimamente ligados en la gran mayoría de las personas, ya que el estar inmerso en alguno de estos ámbitos, influye de una u otra manera en el otro, ya sea de manera positiva como por ejemplo, en lo económico, en el crecimiento o consolidación laboral, o también puede afectar de manera negativa como en el no poder cumplir con las tareas familiares o laborales, por motivos de tiempo, desgaste, desmotivación o más específicamente por el no poder conciliar lo laboral con lo familiar, y es en este último punto en donde nos vamos a enfocar, siendo el foco central de nuestra investigación las jefas de hogares monoparentales que trabajen al interior del Hospital Adriana Cousiño de Quintero y el servicio de salud Viña del Mar- Quillota.

Nuestro objetivo es conocer las percepciones tanto de las jefas de hogares monoparentales que se desempeñen dentro del Hospital Adriana Cousiño de Quintero, como el del SSVQ respecto a la percepción que tienen ambos sobre conciliación trabajo-familia. Dicho objetivo se logrará a través de una investigación descriptiva, en donde utilizaremos el diseño de Estudio de casos y recurriremos a la entrevista semi estructurada como técnica de producción de información y finalmente analizaremos la información a través de análisis de contenido.

Resumen

A lo largo del tiempo, se ha podido observar cómo la mujer se ha incorporado al mundo laboral, situación compleja ya que por un lado ha ido cumpliendo sueños que antes se veían imposibles, pero por otro lado surgen dificultades que la han llevado a dividirse entre dos esferas importantes, por un lado, la esfera familiar y por otro lado la esfera laboral. Este escenario se complejiza mucho más cuando hablamos de jefas de hogares que no tienen una pareja estable para compartir las labores hogareñas y por ende deben asumir solas los papeles de madre, dueña de casa y de trabajadora. De acuerdoⁱ a lo anteriormente dicho, se investigará si la política de conciliación trabajo-familia está dentro de las organizaciones públicas a estudiar y de qué forma entienden y aplican estas medidas de conciliación las organizaciones públicas del área de la salud de Viña del Mar y las jefas de hogares monoparentales que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero. Es por ello que a través del modelo conflicto entre roles de Greenhouse y Beutell, los riesgos psicosociales, el punto de vista de las jefas de hogares y el de las organizaciones -en tanto programas o instructivos promovidos por el gobierno- iremos estudiando si presenta o no una dificultad para las jefas de hogares monoparentales conciliar su trabajo con la familia.

Palabras Claves: Conciliación trabajo-familia, jefas de hogar, monoparentalidad, Organizaciones públicas.

Abstract

Over time, it has been possible to observe how women have entered the labor market, a complex situation since on the one hand they have fulfilled dreams that previously were impossible, but on the other hand difficulties arise that have led to their division into two important areas, on the one hand, the family sphere and on the other hand the labor sphere. This scenario becomes much more complex when we talk about heads of households that do not have a stable partner to share domestic work and therefore must assume alone the roles of mother, housewife and worker. According to the above, it will be investigated whether the policy of work-family reconciliation is within the public organizations to be studied and in what way these conciliation measures are understood and applied by public organizations and heads of single-parent households working in those organizations. That is why, through the conflict model between roles of Greenhouse and Beutell, psychosocial risks, the point of view of female heads of households and that of organizations -as programs or instructions promoted by the government- we will study whether they present or not a difficulty for female heads of single-parent households to reconcile their work with the family.

Key words: work-family reconciliation, heads of household, single-parenthood, public organizations

II. Planteamiento del problema

En este proyecto vamos a investigar cuál es la percepción que tienen las jefas de hogares monoparentales del Hospital Adriana Cousiño de Quintero y el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, con respecto a la temática de conciliación trabajo-familia y para ello nos basaremos en el Plan de Calidad de Vida Laboral, el cual fue implementado en el presente año.

Si bien hoy en día hay varias estadísticas, políticas públicas, estudios gubernamentales o privados de lo que pasa en las organizaciones, como por ejemplo el estudio “Mejores Empresas Para Madres y Padres que Trabajan” de Adimark (2016), Estudio Conciliación Familia- Trabajo del Ministerio de Desarrollo Social (2017), Lugares de trabajo que apoyan la conciliación: mejores empresas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009), entre otros, queremos ir más allá de eso, queremos establecer un cruce de realidades entre la visión tanto de las organizaciones públicas como también de las personas, más específicamente de las jefas de hogar, para así profundizar en el tema y observar cómo se aplican las medidas de conciliación desde ambas perspectivas.

Las primeras preocupaciones por la conciliación laboral y familiar de los empleados comienzan años después de la entrada de la mujer al universo laboral, alrededor de 1981. La organización internacional del trabajo (OIT) manifiesta el conflicto que se ocasiona intentar conciliar el trabajo con la familia. El 23 de junio de 1981, se promulga el convenio 156 “sobre los trabajadores con responsabilidades familiares”. El artículo 1 de dicho convenio, indicaba dos puntos esenciales, el primero:

El presente Convenio se aplica a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus

posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella. (OIT, 2009, p.131)

El segundo punto abarca lo siguiente:

Las disposiciones del presente Convenio se aplicarán también a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidades respecto de otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella. (OIT, 2009, p.131)

Cuando se habla de lo difícil que es equilibrar el trabajo con la familia, los riesgos psicosociales están implícitos en la problemática:

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (Ministerio de Salud, 2013, p.7)

Basándonos en lo expuesto por el Ministerio de Salud (MINSAL), se puede obtener que en el ámbito de la conciliación trabajo familia, desde la perspectiva de las jefas de hogar, los riesgos psicosociales les afecta directamente, ya que el no poder lograr compatibilizar los horarios de la exigencia familiar y el trabajo, podrían afectar de forma física, psíquica o social.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL), explica la doble presencia cómo labores que recaen en una persona, la cual debe responder de manera eficaz en dos ámbitos distintos, ya sea en el ámbito laboral, como en el ámbito familiar, teniendo que descuidar uno para responder en el otro y viceversa.

Actualmente, en Chile la situación sigue siendo compleja para las trabajadoras, específicamente las jefas de hogares, ya que se ven inmersas en una dificultad de cómo conciliar el trabajo y la familia, dividiendo su tiempo en dos espacios altamente demandantes. En el año 2017, según el INE (2018) los hogares monoparentales, han aumentado a 717.332 en comparación al año 2012 donde solo existían 400.171, de dichos hogares, un 84,9% están liderados por la jefatura femenina. Estos datos nos demuestran que la cantidad de mujeres jefas de hogares monoparentales que buscan conciliar trabajo con familia no son un número menor, por el contrario, son cifras que han ido en aumento a lo largo de los años.

Según el INE (2018), hay cerca de 3.881.508 de mujeres inactivas laboralmente, y 4 de cada 10 mujeres se mantienen en esa situación por razones familiares.

Estos datos nos siguen aportando información que nos permite deducir que la posibilidad de poder compatibilizar ambos espacios es compleja, por ello las altas cifras de mujeres que eligen quedarse en el hogar.

“El punto de partida para lograr una acertada combinación entre la vida familiar y el ámbito laboral es que la empresa se comprometa con el desarrollo humano de quienes trabajan en ella” (Debeljuh & Jáuregui, 2004, p.100). Un empresa comprometida, debiese según nuestra percepción, disminuir las horas de trabajo, ya que las extensas y rígidas jornadas laborales que las trabajadoras chilenas deben cumplir, también influyen, ya que según un estudio de Comunidad Mujer (2017) las mujeres que trabajan 45 horas por semana, le dedican a las labores domesticas 5.5 horas diarias, lo cual nos da claras señales de que las mujeres le entregan mucho tiempo a ambas labores, y terminan dividiéndose en dos roles, trabajadoras y dueñas de casa, al terminar uno comienzan inmediatamente con el otro rol y por consiguiente se vuelve un conflicto para ellas salir de un trabajo asalariado, para llegar al hogar y comenzar con el trabajo no asalariado, y en eso las organizaciones juegan un papel importante, ya que deben promover gestiones que permitan la conciliación de sus trabajadoras.

En 2015 se promulga el segundo instructivo presidencial de la Ex Presidenta Michelle Bachelet denominado “Sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas en el estado”. Dicho instructivo, está diseñado exclusivamente –al igual que el instructivo dictaminado en el año 2006- para organismos públicos, como una medida para asegurar que los funcionarios trabajen en un ambiente agradable y por consiguiente garanticen un servicio de calidad a los clientes, además de garantizar un cumplimiento de las normas para eliminar cualquier tipo de discriminación y asegurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. El Servicio Civil, trabaja con el/la presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda y se dedican a supervisar y realizar las acciones pertinentes para una adecuada implementación de este instructivo en las instituciones públicas al menos una vez al año. El segundo instructivo presidencial dictado por la ex presidenta de la República, Michelle Bachelet, tiene 3 ejes principales, derechos laborales, condiciones laborales y ambientes laborales, ubicándose en este último eje, uno de los tantos desafíos que tiene el instructivo presidencial y que precisamente es el tema que abordaremos en este proyecto, “*Desarrollar acciones de conciliación de las responsabilidades laborales con obligaciones familiares*” (Bachelet, 2015, p.6). Finalmente, y para un trabajo coordinado, son los jefes y funcionarios de las organizaciones quienes diseñan sus políticas de conciliación, en supervisión del Servicio Civil.

La importancia de adoptar acciones y prácticas que favorezcan la conciliación de la vida familiar y personal con el trabajo para los servicios públicos radica en evidenciar el respeto al funcionario, al entender que existen distintas realidades individuales que se deben enfrentar y conciliar, para cumplir adecuadamente tanto el rol laboral como el personal o familiar. (Servicio Civil, 2016, p.5)

Por otra parte, y desde una mirada más positiva, existen tres organizaciones en Chile que incorporaron la norma chilena NCh3262 y el sello iguala conciliación en el

2016, CODELCO, Bagó y Sodexo y en el 2017 obtuvieron dicha distinción la Casa de la Moneda y Aguas Andinas.

Según el artículo n° de 3 del reglamento de “sello iguala- conciliación, vida laboral, familiar y personal”:

El” sello de certificación”, corresponde a la distinción que otorga SERNAMEG a “La organización” que, obteniendo la certificación en la Norma Chile, NCH 3262-2012 “Sistemas de Gestión –Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal – requisitos”, demuestra garantizar el respeto y ejercicio de derechos de las y los trabajadores según se indica en el artículo 9° del presente reglamento. Este sello sólo podrá obtenerlo- además- aquella Organización que cuente con una certificación de una certificadora acreditada por el INN. (SERNAMEG, 2015, p.2)

Finalmente, para respaldar aún mas dicho proyecto, en el 2016 se realizó un estudio de Adimark junto al Diario el Mercurio, denominad “Mejores empresas para Madres y Padres que trabajan”. Este estudio, tiene como objeto conocer las políticas de conciliación de cada organización y ver en qué medida se utilizan dentro de ella. Cabe destacar que fue realizado con empresas que voluntariamente decidieron participar en él y como resultados, podemos observar que de las diecinueve organizaciones que participaron, solo tres eran instituciones públicas, lo que permite concluir que nuevamente aún no está del todo instaurado en las organizaciones públicas chilenas promover medidas de conciliación dentro de ellas.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las percepciones que tienen las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y el SSVQ respecto a la conciliación trabajo familia?

2.2 Objetivo general

Conocer las percepciones que tienen las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y el SSVQ, respecto a la conciliación trabajo familia.

2.3 Objetivos específicos

1. Identificar y describir la noción que se tiene de conciliación trabajo-familia en el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota
2. Definir cuáles son las estrategias utilizadas para conciliar el trabajo y la familia en las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero.
3. Comparar la percepción del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, con la percepción de jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero respecto a las medidas utilizadas para conciliar trabajo-familia.

2.4 Justificación de la Investigación.

Nuestra investigación se justifica con que hoy por hoy los hogares con jefatura femenina han aumentado en un 84,9 según INE. Esto lleva a cuestionarnos como es que compatibilizan las labores del hogar con su trabajo, entendiendo que el promedio de horas que trabaja cada mujer son 45 hrs a la semana y luego al llegar al hogar trabajan en promedio 5.5 hrs diarias, sin la posibilidad de compartir responsabilidades, en otras palabras, no pueden poner en práctica la corresponsabilidad parental si no hay una pareja.

Por otra parte, no nos queremos quedar solo con la visión de las jefas de hogar también queremos saber la opinión del SSVQ respecto a cómo observan y/o practican la conciliación trabajo familia en sus trabajadoras. Si bien desde el gobierno de Michelle Bachelet se promulgó un instructivo presidencial denominado “Sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas en el estado” y además el Servicio Nacional De La Mujer promulga el “sello iguala conciliación” para que las organizaciones públicas apliquen medidas de conciliación, nos gustaría observar que tan rigurosas son esas prácticas y que tan beneficiosas son para las mujeres, sobretodo entendiendo que según el estudio de Adimark (2016) “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, demostró que las organizaciones privadas están mucho más comprometidas que las organizaciones públicas para crear y mantener políticas de conciliación de trabajo y familia.

2.5 Limitaciones de la investigación.

La primera dificultad con la que nos podríamos encontrar estaría relacionada a la poca o nula participación de jefas de hogar que trabajen el Hospital Adriana Cousiño de Quintero, lo que nos llevaría a cambiar nuestro objetivo.

Otro obstáculo que puede ocurrir en nuestra investigación es que desde el mismo SSVQ, no quieran darnos su visión o no quieran conversar sobre la percepción que tiene la empresa sobre la conciliación trabajo-familia.

2.6 Relevancia de la Investigación

Los cambios culturales de nuestra sociedad han llevado a que hoy en día los roles en el ámbito familiar estén más compartidos, sin embargo, nuestro problema va un poco más allá: indagar qué ocurre con aquellas jefas de hogar que deben conciliar el espacio familiar con el espacio laboral, sin una pareja. Por medio de esta investigación pretendemos conocer cómo se enfrentan las jefas de hogar a estas extensas jornadas laborales, sin dejar de lado a sus hijos y, además, como el Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota enfrenta la conciliación trabajo-familia. Lo anteriormente dicho nos lleva a pensar en que el tema de conciliar el trabajo con la familia tiene una relevancia social.

Nuestro proyecto también cuenta con una relevancia metodológica, debido a que es importante a nivel Regional, más específicamente para la Comuna de Quintero, ya que no existen estudios previos que realicen el cruce de dos realidades paralelas como lo son las jefas de hogares monoparentales y el SSVQ, por tanto este proyecto permitiría colaborar no solo a las organizaciones o próximos investigadores que se interesen por este tema en la Quinta Región, sino que también podría existir un interés a nivel nacional, entendiendo que la conciliación trabajo-familia es un tema que ha estado en la palestra este último tiempo, ya que como mencionábamos anteriormente este tema tiene una relevancia a nivel social, por lo tanto es importante generar políticas de conciliación dentro de la mayor cantidad de organizaciones, con el objeto de disminuir las posibles dificultades que puedan tener las jefas de hogares.

Por otro lado, a través de esta investigación, se visibilizarán cuáles son las políticas de conciliación trabajo-familia que se ponen en práctica, lo cual nos proporcionará información relevante que aportará a otras organizaciones que aún no implementan tales medidas de conciliación. Lo anteriormente dicho permitirá caracterizar

este fenómeno en diferentes instituciones públicas y la información que resulte de dicha investigación, permitirá aportar distintos tipos de medidas que logren cambiar o disminuir la insatisfacción, ya sea laboral como familiar y así poder cumplir con mayor eficiencia en las dos labores que cumplen las madres jefas de hogares monoparentales.

Es por esto que nos interesa investigar la percepción de cada uno de los protagonistas de dicho proyecto. Se busca incentivar a las organizaciones chilenas a que se involucren en tomar medidas que permitan que las jefas de hogar puedan compatibilizar sus labores domésticas con el trabajo, para ello este proyecto de investigación, para demostrar que sí es posible compatibilizar ambas dimensiones y comprobar que si el SSVQ toma dichas medidas para lograr el equilibrio en las jefas de hogar, podrían tener muchos beneficios, ya que siguiendo la línea de los objetivos de las organizaciones, uno de dichos objetivos sería el aumento en la productividad, debido a que sus trabajadores estarían más satisfechos con las condiciones laborales.

III. Marco teórico

3.1 Paradigma Interpretativo

Para poder realizar nuestra investigación es indispensable poder situarnos desde algún paradigma, el cual lo podemos entender como “*Formas flexivas que toman una unidad léxica, o conjunto de unidades léxicas que pueden aparecer y ser intercambiables entre sí en un determinado contexto*” (González, 2005). El poder ubicarnos en un paradigma específico, nos ayudará a discernir desde que perspectiva se observará la investigación.

Para nuestra investigación nos enfocaremos primeramente en la perspectiva de análisis organizacional, en donde nos situaremos en el paradigma interpretativo, el cual

Se informa por la preocupación de comprender al mundo tal como es, de entender la naturaleza fundamental del mundo social en el campo de la experiencia subjetiva. Se busca una explicación dentro del territorio de la conciencia y subjetividad individuales, dentro del marco de referencia del participante, opuesto al observador de la acción. (Morgan, 1979, p.25).

Es decir, el paradigma interpretativo, aparte de ser un modelo subjetivo, comienza desde el supuesto que la realidad es interpretada y constituida por los propios sujetos que la habitan. Además, el paradigma interpretativo intenta comprender y aceptar el cómo la realidad se va construyendo, y como se mantiene de manera permanente en el tiempo. “*Están mucho más orientados a la obtención de una comprensión del mundo social subjetivamente creado “tal como es”, en función de un proceso continuo*” (Morgan, 1979, p.27).

Gracias al paradigma interpretativo podremos conocer -a través del propio relato de las jefas de hogares monoparentales- cómo ellas perciben la compatibilización de la vida laboral con la vida familiar.

3.2 Riesgos psicosociales

Como se mencionó anteriormente, los riesgos psicosociales son parte importante de nuestra problemática, ya que nos permiten contextualizar el tema central de nuestro proyecto, entendiendo que repercuten en las jefas de hogares, ya que pueden ocasionar estrés, cansancio, entre otros problemas de salud mental que profundizaremos más adelante, y también tienen una repercusión en diferentes dimensiones dentro de la organización que también mencionaremos más adelante.

Según lo expuesto en el Protocolo de Riesgos Psicosociales del Gobierno de Chile, Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (Ministerio de Salud, 2013, p.7). Según, la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras de Chile (ENETS, 2009-2010) El 38% de las mujeres refieren sensación continua de cansancio.

Además, Barucho y Barnet (1987), en su publicación, *Women and gender in research on work and family stress*, (p.47) hacen referencia a que las condiciones de trabajo determinarían también el impacto de la relación familiar. Un ejemplo a esto son aquellas jefas de hogares con un trabajo con jornada completa que no cuentan con el apoyo de algún otro familiar o pareja, lo cual afecta de manera negativa el bienestar psicológico de aquella madre. Tomando como referencia la definición que da la OMS en 2013, sobre bienestar, en la cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es

capaz de hacer una contribución a su comunidad, lo cual hace referencia a la salud mental de trabajadores y trabajadoras.

Los Factores psicosociales que están validados para la realidad laboral chilena expuestos por MINSAL, son los siguientes:

- Organización y condiciones del empleo: Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
- Demandas psicológicas: Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
- Violencia y acoso: Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
- Relaciones al interior del trabajo: Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
- Doble presencia: Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador.

Basándonos en lo expuesto por el Ministerio de Salud (MINSAL) en 2013, podemos deducir que la mayoría de los factores psicosociales podrían ser causales de riesgos psicosociales para las jefas de hogar monoparentales, haciendo alusión a alguna de ellas como la organización y condiciones de empleos, las cuales podrían ser una interferencia en el trabajo y la vida familiar de las jefas de hogar monoparentales, lo cual implicaría un

desempeño disminuido en las labores del hogar o en su respectivo trabajo, ya que como lo mencionamos anteriormente, estos factores psicosociales tienen un efecto negativo en las personas, como lo es el estrés¹, problemas de salud mental, entre otros.

El segundo punto, trabajo activo y desarrollo de habilidades, muestra el control sobre los tiempos de trabajos, lo cual es una interrogante que queremos dilucidar con nuestra investigación.

Por último, la doble presencia, el cual es el punto en donde se produce el conflicto trabajo-familia y es acá donde nos interesa la perspectiva de las jefas de hogares monoparentales, ya que esto las afecta directamente al no poder lograr compatibilizar los horarios de la exigencia familiar y el trabajo, lo que las podría llegar a afectar de forma física, psíquica o social. En 2013, el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), explica la doble presencia cómo labores que recaen en una persona, la cual debe responder de manera eficaz en dos ámbitos distintos, ya sea en el ámbito laboral, como en el ámbito familiar, teniendo que descuidar uno para responder en el otro y viceversa.

La doble presencia está determinada por el aumento de las cargas de trabajo, así como por la dificultad para responder a las demandas del trabajo asalariado y doméstico cuando aparecen de manera simultánea. Esta realidad afecta mayoritariamente a las mujeres. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2018, p.49)

Según datos de la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (ENUT) del 2015, *“Las mujeres ocupadas, desocupadas e inactivas destinan más tiempo a actividades de trabajo no remunerado que los hombres en la misma condición de actividad económica”* (Mujeres y salud en el trabajo, 2018, p.49). Otra de las cifras que entrego la ENETS es que el 41.2% de las mujeres se hace cargo casi por completo de las tareas domésticas.

¹ *“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”* (OMS, 2004. p.3)

Gráfico 1: doble presencia: Cuando Ud. en el trabajo, ¿Piensa en las tareas domésticas y familiares? (Porcentajes en la población trabajadora, por sexo)



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Chile Crece Contigo en base a ENCAVI 2016

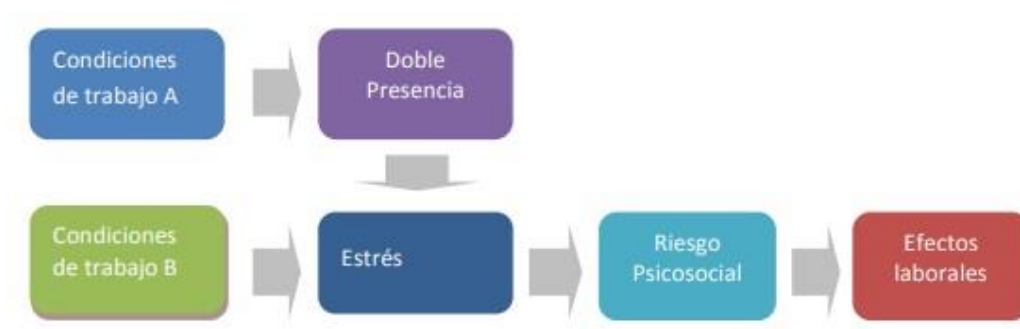
Según el gráfico anterior se desprende que el promedio de las respuestas recae en un 41% en mujeres que a veces piensan en las tareas domésticas y familiares en su lugar de trabajo, en tanto el hombre en un porcentaje mucho menor, un 23% a veces piensa en dichas tareas. Este gráfico demuestra que es imposible desligarse completamente del ámbito familiar en el trabajo, ya que la mujer en algunas ocasiones de su vida ha estado preocupada de las labores que debe llegar a hacer a su hogar.

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente, y Salud (ISTAS) (Como se cito en Instituto de Salud Pública de Chile, 2012, p.4) refiere que,

La salud mental, se afecta también a causa de la doble presencia, asociada tradicionalmente al género femenino, en la cual la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico familiar y las demandas del trabajo asalariado, recae sobre una sola persona, en este caso en la mujer, lo cual representa un riesgo para la salud.

Uno de los principales síntomas que podrían afectar a la salud mental de las jefas de hogar es el estrés, en donde son distintos ámbitos los que lo pueden desencadenar, como el ambiente, las labores que se deben desempeñar e incluso hasta la misma forma de trabajo que puede tener la organización. (Mujeres y salud en el trabajo, 2018, p.50)

Diagrama 1: Cadena de efectos en conciliación trabajo- familia.



Fuente: Ministerio De Desarrollo Social y Chile Crece Contigo 2018

Este diagrama, siguiendo con lo anteriormente dicho, demuestra que ciertas condiciones de trabajo que interfieran en la intención de conciliar en una madre el trabajo con la familia llevan a una doble presencia y, por consiguiente, automáticamente genera estrés en la mujer, por la dificultad que conlleva conciliar ambas dimensiones. Se entiende que el estrés es uno de los tantos riesgos psicosociales, y ello implica que la mujer, en este caso madre y trabajadora tenga efectos diversos a nivel laboral.

Es importante tener en cuenta que el tener a una trabajadora con estrés es un riesgo tanto para la organización como para la misma persona, ya que las consecuencias rápidamente que se verán reflejadas en diferentes dimensiones dentro de la organización y por otra parte las consecuencias en la persona se observarán porque no solo disminuye su

rendimiento y calidad, sino que también como lo mencionamos anteriormente, afectaría física y emocionalmente a esta jefa de hogar. *“En el marco de la empresa es necesario identificar y actuar sobre este riesgo, principalmente a través de la concreción y ampliación de los derechos reconocidos en la normativa sobre conciliación de la vida laboral y familiar”* (Instituto de seguridad laboral, 2013, p.7).

Si bien se puede sostener que estos riesgos son transversales a diversos sectores económicos, puestos de trabajo y también diferentes organizaciones, se han identificado ocupaciones particularmente riesgosas producto de su naturaleza y de las condiciones en que se realiza el trabajo. Entre estas se encuentran aquellas cuyo trabajo se relaciona con el trato directo con público, como operadores/as telefónicos/as, docentes y personal de salud, en las cuales es mayoritaria la fuerza de trabajo femenina. (Ximena Díaz y Amalia Mauro, 2012, p.2)

Es por esto que las organizaciones deben realizar evaluaciones sobre este tipo de riesgos, a través del cuestionario ISTAS 21, para así disminuir los niveles de riesgos psicosocial dentro de las organizaciones.

Uno de los instrumentos utilizados y más difundidos para diagnosticar niveles de riesgo psicosocial en el trabajo es el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), elaborado en Dinamarca. Esta encuesta fue traducida y adaptada en España el 2003, dando origen al COPSOQ-ISTAS 21, instrumento que a su vez fue el modelo de la metodología adaptada en Chile. (Paulina Morales, 2016, p.1)

3.2 Modelo Conciliación Trabajo- Familia

Hoy en día como bien sabemos y como lo hemos expuesto anteriormente, las mujeres están más inmersas en lo que es el plano laboral por diferentes motivos. En correlación con este ingreso masivo al área laboral, se produce un conflicto para poder conciliar la vida laboral con la vida familiar, lo cual desencadena una gran cantidad de desajustes, ya sea a nivel personal como laboral.

Entenderemos por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la búsqueda del equilibrio entre estos diversos ámbitos, tanto por mujeres y hombres, mediante medidas y acciones que buscan introducir igualdad de oportunidades en el empleo y cubrir necesidades de atención del funcionario y su familia. (Servicio Civil, 2018, p.7)

Para Greenhouse y Beutell (1985) la conciliación trabajo- familia se define como *“Una forma de conflicto entre roles, en el cual las presiones del trabajo y la familia no son compatibles en algún aspecto”* (p.). Es decir, el asumir uno de los dos roles se dificulta por tener que responder simultáneamente al otro.

Pichon-Riviere (como se cito en Fumagalli, 1987, p.3) el concepto rol se entiende como *“Un modelo organizado de conductas, relativo a una cierta posición del individuo en una red de interacción, ligado a expectativas propias y de los otros”*. En concordancia con lo anterior, estamos buscando la percepción de las jefas de hogar con respecto a cómo concilian el trabajo con la familia a través de la distribución de su rol de madre, y su rol de trabajadora.

Por lo tanto, desde este modelo, la conciliación sería

Una forma de conflicto entre roles, en el cual las presiones del trabajo y la familia no son compatibles en algún aspecto. Es decir, el asumir uno de los dos roles se dificulta por tener que responder simultáneamente al otro. (Greenhouse y Beutell, 1985, p.77) Se

desprende entonces que el estar inmerso en el ámbito laboral hace disminuir el tiempo que se le puede dar a las demás labores como son las tareas del hogar, labores de madres, tiempo y recreación personal, entre muchos otros.

La participación en el rol del trabajo (familia) se vuelve más difícil en virtud de la participación en el rol de la familia (trabajo). Un examen de la literatura sugiere tres formas principales de conflicto trabajo-familia: (a) conflicto basado en el tiempo, (b) conflicto basado en la tensión, y (c) conflicto basado en el comportamiento. El modelo propone que cualquier característica del rol que afecte la participación, la tensión o el comportamiento en el tiempo de una persona dentro de un rol puede generar conflictos entre ese rol y otro. (Greenhouse y Beutell, 1985, p.77)

Greenhouse y Beutell (1985) hacen referencia a tres formas de conflicto trabajo familia, la primera habla del tiempo, manifestando que la dificultad recae en el tiempo que se le dedica a un determinado rol, lo que genera de por sí un inconveniente para poder cumplir con las obligaciones del otro rol, ya que es imposible dedicar el mismo tiempo a dos roles diferentes, porque físicamente es inalcanzable. Esta situación termina generando un malestar y en algunos casos angustia por no poder cumplir las demandas del otro. El tiempo entonces es uno de los principales actores en la aparición del conflicto trabajo-familia, pero es importante recalcar que generalmente esta falta de tiempo se produce por los extensos horarios de trabajos, realización de turnos laborales, horas extras, entre otras causales.

Cuando se habla de conciliación no se debe limitar la mirada sólo al mundo del trabajo, hay otros elementos de la vida pública y privada que merecen ser considerados, como, por ejemplo: los horarios de atención de los servicios, horarios escolares, tiempos de traslado, tiempo libre, y otras cuestiones que detallaremos más adelante. (Servicio Civil, 2010, p.5)

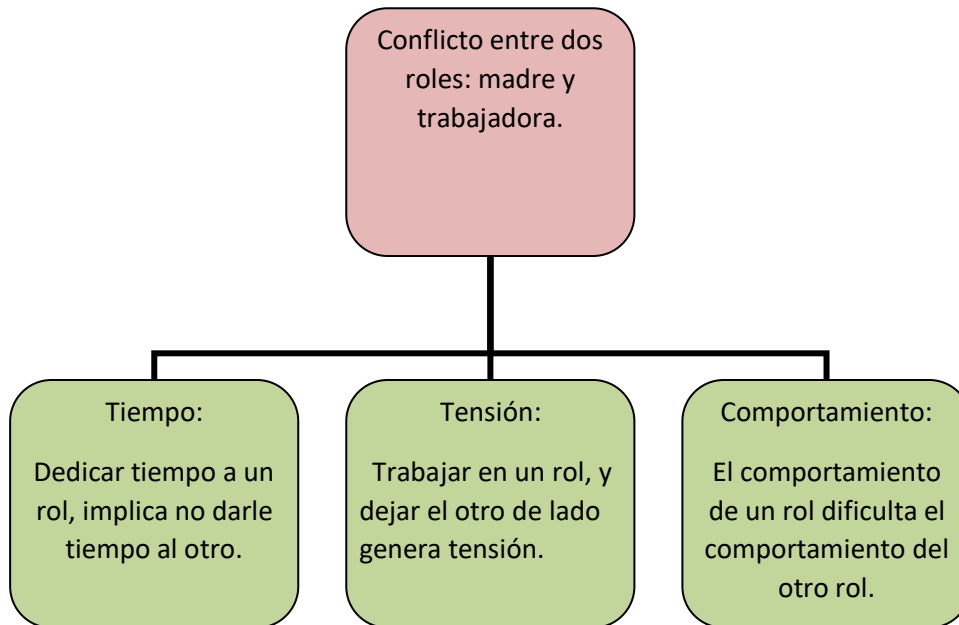
El segundo conflicto habla de un conflicto basado en la tensión, el cual postula que la dificultad de participar en un rol genera una tensión con respecto a la participación del otro rol, ya que no es posible saber a priori si se podrá cumplir con lo que exige el otro rol.

La ausencia de fuertes sanciones por incumplimiento puede reducir las presiones para cumplir con las demandas de roles. Por lo tanto, las características ambientales del entorno (por ejemplo, contrato sindical, tenencia académica) que reducen las sanciones por incumplimiento probablemente atenúen el impacto de las presiones de roles en el tiempo, la tensión y el comportamiento. (Greenhouse y Beutell, 1985, p.83)

Y por último la tercera forma de conflicto trabajo- familia, recae en el comportamiento, y postula lo siguiente, el comportamiento que se necesita en un rol específico dificulta el cumplimiento de los comportamientos que requiere el segundo rol. *“Si una persona no puede ajustar el comportamiento para cumplir con las expectativas de los diferentes roles, es probable que experimente conflictos entre los roles”* (Greenhouse y Beutell, 1985, p.82)

Entonces en base a la teoría de Greenhouse y Beutell, nos surgen distintas interrogantes como, por ejemplo, ¿Cómo logran las jefas de hogar cumplir con estas tres formas propuestas por estos autores?, ¿realmente se cumple ambas labores? o como lo expusimos anteriormente, ¿Cómo se ejecuta la doble presencia en las mujeres jefas de hogares monoparentales? Son dudas que intentaremos ir respondiendo a lo largo de este trabajo.

Diagrama 2: Conflicto de roles según Greenhouse y Beutell 1985.



Fuente: Elaboración propia

En síntesis, los conflictos que implica ser una madre jefa de hogar soltera con uno o más hijos a su cargo son tres: Tiempo, Tensión y comportamiento, generando un conflicto por no poder equilibrar ambos roles.

3.3 Desde el punto de vista organizacional

Las políticas de conciliación - hablando en contextos laborales- son muy propias de los años 90, fue en esa época donde toman significancia, por ende, es un término relativamente nuevo dentro de las organizaciones.

Antiguamente este concepto y su definición como tal, según el servicio Civil (2011) no se llevaba a discusión, más bien se discutía el uso del tiempo, por consiguiente, la posterior aparición de la noción de conciliación vino a complementar las demandas que se solicitaban en ese entonces. Las discusiones que conllevaba la falta de tiempo tenían un inconveniente, no incluía a aquellas mujeres que trabajan en doble jornada. (p.5)

Si bien, la noción de conciliación podría ser tratada como una cuestión relativamente nueva en lo que a organización del trabajo se refiere, por el contrario, tras ella se debate una de las tensiones más antiguas del empleo: las políticas de uso del tiempo, también señaladas como “la relación tiempo y trabajo”.

Esto suele mencionarse como “Empleo y Jornada Laboral”, pero estos términos no permiten incluir a aquellas mujeres u hombres que están dedicados exclusivamente a la crianza y educación de sus hijos, condición necesaria para el desarrollo del país. Todos quienes no desarrollan una actividad remunerada y están a cargo de sus hijos, también deben ser considerados en este aspecto. (Servicio Civil, 2011, p.5)

Es a partir de mediados de los años noventa que la noción de conciliación aparece como una variable propia de la gestión de personas. Y a diferencia de lo que ocurría con la “relación tiempo y trabajo”, este nuevo concepto no aparece impulsado por las organizaciones de trabajadores, sino por una organización supranacional: la Comunidad Europea. (Servicio Civil, 2010, p.6)

Las políticas de conciliación trabajo familia se instalaron en algunas organizaciones como una forma de auxiliar a través de medidas de conciliación laboral, el bienestar de los empleados, respecto al cuidado de hijos o de familiares, recordemos que esto está en

estrecha relación con los riesgos psicosociales, por lo tanto implementar tales medidas de conciliación implica evitar la doble presencia, y el estrés que suele afectar a muchas madres que son jefas de hogares monoparentales, por lo mismo, se reducirían los riesgos psicosociales y se resguardaría el bienestar físico y emocional de las trabajadoras. Pero este beneficio no es solo para los empleados, sino que también se benefician las organizaciones. Según Lobel (como se cito en SERNAMEG, 2003, p.3) dice que *“Las políticas de conciliación trabajo-familia, son iniciativas implementadas por las organizaciones para ayudar a sus trabajadores/as a manejar de mejor manera la relación entre sus obligaciones en el trabajo y las actividades que les demanda la familia.”*

Las medidas de conciliación trabajo- familia van mucho más allá de las que constituye la ley, se refiere más que nada a las gestiones que adopta la institución de manera interna y voluntaria. Tales medidas están influenciadas o regidas por los programas, planes e instructivos que se decretan desde el Estado y que permiten una regulación de las prácticas de conciliación dentro de cualquier organización.

Entonces según la Dirección del Trabajo (2011) se entiende que las estrategias de conciliación son todas aquellas iniciativas que adoptan las empresas, adicionales a las establecidas en la ley, con el propósito de que trabajadores y trabajadoras puedan desarrollarse de modo integral, logrando el cumplimiento de sus responsabilidades familiares y laborales y alcanzando así una mayor armonía entre ambas dimensiones. (p.359)

Siguiendo con lo anterior, nos encontramos con el programa “Sello Igual-Conciliación” de SERNAMEG y en segundo lugar con los instructivos presidenciales dictaminados en ambos gobiernos de Michelle Bachelet, el primero denominado “Sobre Buenas Prácticas Laborales en la Administración Civil del Estado” en el año 2006, y el segundo instructivo llamado “Sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado” en el año 2015. Este último es precisamente el instructivo en el cual nos basaremos. El Servicio Civil, es el encargado de monitorear la ejecución del

instructivo presidencial y además colaborar y recomendar a las organizaciones en la implementación.

En primera instancia, los instructivos nacen con la idea de disminuir la discriminación de la mujer en el ámbito laboral y por ende promover la igualdad.

El Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales, tiene por objetivo reafirmar la voluntad del Estado, en su rol de empleador, en cuanto a impulsar políticas y medidas contra la discriminación laboral, que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo en el sector público, favoreciendo el desarrollo de políticas de recursos humanos en los servicios de la Administración Central del Estado. (Servicio Civil, 2006, p.1)

El código de buenas prácticas laborales tiene siete dimensiones, siendo una de ellas “conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares”. Este código es exclusivo para instituciones públicas², y por ello es que en el 2008 se crea el programa Sello Iguala- Conciliación con el fin de incluir también a instituciones privadas.

El Sello Iguala-Conciliación, es entregado por SERNAMEG a empresas que incorporen buenas prácticas laborales con equidad de género. En el año 2016 este Sello fue otorgado a Sodexo, Bagó y CODELCO, y en diciembre del 2017 esta certificación también fue concedida a Aguas Andinas y Casa de la Moneda.

² La definición de empresa pública es particularmente difícil en el Derecho chileno porque las distintas empresas que existen obedecen a regímenes jurídicos, reglas y funciones diferentes, que vuelven complejo hacer una definición única. Además, no se encuentran definidas en la Constitución, ni en otro cuerpo legal. Pese a lo anterior, la Contraloría General de la República en el Dictamen N° 10.492 de 1979 define a las empresas públicas y las distingue de las empresas privadas del Estado, señalando que: Las empresas del Estado o empresas públicas o estatales son entidades creadas por ley que tienen personalidad jurídica de derecho público distinta y separada del Fisco; cuentan con un patrimonio propio que originalmente está constituido por fondos públicos y han sido dotadas de autonomía para gestionar el mismo. Son, además, organismos funcionalmente descentralizados que, con tal naturaleza, integran los cuadros orgánicos de la Administración. (Beatriz Von Loebenstein, 2016, p.27)

El programa Sello Iguala-Conciliación, tiene muchas dimensiones a trabajar, sin embargo, la que más nos interesa en este proyecto es la dimensión de cuidado de los hijos y las labores del hogar, que comúnmente se piensa que son exclusiva responsabilidad de la mujer y por consecuencia, eso lleva a generar restricciones y/o discriminaciones para acceder o mantenerse en algún puesto laboral.

Una vez que se inscriba cada organización, se debe ir constantemente haciendo reuniones e informes para ir regulando la implementación de las medidas. Las empresas inscritas, deben cumplir a cabalidad el programa por al menos dos años para que SERNAMEG otorgue la certificación del sello a la organización. Sin embargo, el programa tiene algunas limitaciones, ya que hay varias incógnitas sin responder, en primer lugar:

Parece, por otra parte, inconveniente que muchos de los resultados sean recogidos a través de informes de las empresas u organismos y no mediante preguntas a trabajadores y trabajadoras. Además, el instrumento de recolección de datos en algunas ocasiones fue una encuesta, la que no da lugar suficiente para una profundización de las opiniones. (Leiva y Comelin, 2015, p.351). Esto nos lleva a concluir que el programa debiese modificarse ya que la información de la evaluación podría ser fácilmente manipulable al provenir directamente de las empresas y no de los beneficiarios, sin mencionar que la información recolectada, es a través de una técnica que no permite profundizar en las opiniones.

Sobre la calidad, la información considera encuestas aplicadas a trabajadores que evalúan, sin embargo, sólo su satisfacción en cuanto a la asesoría entregada por SERNAMEG al organismo público o empresa. Además, evalúa los cambios en las prácticas laborales, pero no indica cuáles son estas prácticas. Por otra parte, los indicadores que dicen relación con las acciones de difusión del programa para con los beneficiarios no son evaluados en el porcentaje de logro. De esta manera se evidencia que no se realiza la evaluación desde la percepción del beneficiario en cuanto a la pertinencia

de las medidas y a cómo esto ha implicado cambios en su entorno familiar. (SLeiva y Comelin, 2015, p.351)

Una segunda limitación se da en torno a la calidad, que se evalúa a través de la satisfacción -y nuevamente volvemos a lo anterior- de los empleados de la organización sobre las herramientas que entrega SERNAMEG a la organización, dejando varios vacíos en el programa y otorgando certificación a organizaciones que podrían no estar cumpliendo con lo que se les pide. *“Debería por tanto reemplazarse este indicador por otro centrado en el impacto en la población beneficiada, lo que implica una evaluación empírica de la política por parte de las personas e instituciones beneficiadas.”* (Leiva y Comelin, 2015, p.352)

En vista de las limitaciones del programa Iguala, y para complementar estas restricciones, nos parece pertinente hablar sobre el estudio de Fundación Chile Unido en conjunto con el Mercurio que realizan todos los años a través de una encuesta denominada “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, donde participan diferentes organizaciones voluntariamente y el objetivo es identificar si se están o no implementado medidas de conciliación trabajo-familia y de qué manera se están implementando.

La tendencia global remite a aquellas instituciones que, además de buscar mayor rentabilidad y sostenibilidad, atienden también las prioridades de sus colaboradores, valorando y reconociendo sus múltiples responsabilidades, definiendo una cultura organizacional capaz de generar espacios donde armonizar el ámbito laboral y personal, buscando la felicidad de las personas y de sus familias. (Adimark, 2016, p.4)

En el estudio del 2016, participaron 90 organizaciones, y al finalizar el estudio, fueron solo 19 organizaciones las que cumplían con los objetivos. El estudio divide las organizaciones en grandes corporaciones, grandes empresas, PYMES y en organismos públicos. Dentro de las grandes corporaciones, se encuentran Banco Estado Microempresas, Unilever Chile Ltda., Bci, Universidad de Concepción y Scotiabank Chile, luego en las grandes empresas se ubican eClass S.A, Hotel Plaza San Francisco,

Transbank S.A, Procter & Gamble Chile y Coperfrut, luego en la categoría de PYMES se encuentran Sociedad GNL Mejillones S.A, Sodexo Beneficios e incentivos, Focus, Pacific Hydro, Banco Estado Corredores y SAP Chile Ltda y para finalizar, la categoría de organismos públicos se ubican la Municipalidad de Peñalolén, Municipalidad de Vitacura y la Municipalidad de Puente Alto.

Para nosotros este estudio, que además es reciente, nos indica la ausencia de las instituciones públicas- que son nuestro tema de interés en este proyecto-, interesadas por generar estrategias de conciliación. En conclusión, según este estudio quienes lideran y demuestran mayor interés por sus beneficiarios al incluir y mejorar en políticas de conciliación trabajo familia, son precisamente las organizaciones privadas, por ello es interesante poder conocer la percepción de ambas partes, es decir, en organizaciones públicas y en jefas de hogares monoparentales, entendiendo la percepción desde el comportamiento organizacional como,

(...) El proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno. Sin embargo, lo que uno percibe llega a ser muy diferente de la realidad objetiva.

Por ejemplo, es posible que todos los empleados de una empresa consideren a ésta como un magnífico lugar de trabajo: condiciones laborales favorables, tareas interesantes, buena paga, prestaciones excelentes y una administración comprensiva y responsable, pero, como casi todos sabemos, es muy raro encontrar tal grado de acuerdo. (Robbins y Judge, 2009, p.139)

Todas las organizaciones chilenas anteriormente mencionadas, con algún sello entregado por el Estado, o con algún reconocimiento por el estudio que realiza año tras año Adimark, son empresas que se conocen como “Familiarmente responsables”, este último conlleva no solo a aplicar medidas que favorezcan la conciliación, sino que además implica tener una cultura organizacional que coopere con la conciliación, y quienes realmente son esenciales para promover dicha cultura, son los líderes. *“Es por esto que la*

primera y mejor política que una empresa puede implementar en conciliación trabajo y familia es tener líderes convencidos de que la familia es importante” (María José Bosch, 2018, p.1).

Este término “familiarmente responsables” fue adjudicado por Nuria Chinchilla en 1999, y cuyo objeto es promover la conciliación trabajo y familia. *“La conciliación trabajo-familia es uno de los grandes retos de la sociedad actual. Cada vez son más las empresas que buscan convertirse en Empresas Familiarmente Responsables (EFR) y desarrollan políticas para lograr compatibilizar vida laboral, familiar y personal” (Nuria Chinchilla y Consuelo León, 2008, p.1).*

Para concluir, el tema de conciliación en las organizaciones chilenas, si bien ya se ha vuelto un tema de interés, aún está al debe y sigue siendo un desafío -pese a los beneficios que este conlleva- ya que al menos los programas del Estado demuestran que no hay una regulación de la implementación de las políticas de conciliación que se genere de manera rigurosa y confiable.

Diversos países, tanto desde el Estado como desde el sector privado -y en muchos casos en forma conjunta-, han generado políticas y programas que promueven la incorporación de medidas al interior de las empresas, que permitan a las personas desempeñar sus funciones familiares en forma armónica con el desempeño laboral.

Los datos muestran que los países que así lo entienden, son los que más logros y adaptabilidad pueden mostrar en el ámbito de las empresas y sus trabajadores/as. Según antecedentes del SERNAMEG, en Chile el tema aún es “invisible” para buena parte de los involucrados; sin embargo, existen estudios que muestran que es posible visualizar que algo está cambiando en las nuevas generaciones de trabajadores y empresarios. (SERNAMEG y Acción Empresarial, 2003, p.5)

3.3.1 Ventajas para las organizaciones

Las ventajas de implementar medidas de conciliación dentro de una organización son múltiples.

Al adoptar políticas que concilien ambas esferas, las empresas también serían beneficiadas, en tanto podría disminuir la rotación de sus trabajadores, con la consecuente reducción de los costos en selección y capacitación del personal; baja del ausentismo, mejora del desempeño y la motivación; todo ello en pro de la productividad. (Chinchilla, 2003, p.1)

Según Cesáreo Fernández (2013) existen al menos cinco beneficios para las organizaciones:

- 1- Mejora la imagen de la organización: La responsabilidad social empresarial en las organizaciones toma cada vez más relevancia, por ende, aplicar medidas de conciliación implica tener un plus respecto a las otras empresas, o mejor dicho una ventaja competitiva. *“Hay empresas que generan en sus colaboradores un fuerte orgullo de pertenencia, por la imagen que tienen en la sociedad, o por enarbolar una serie de valores compatibles con los que ellos mismos profesan”* (Andrade, 2011, p.113)
- 2- Enriquece el clima laboral: Aplicar medidas de conciliación conlleva una compensación para los trabajadores. Dicha compensación trae beneficios como por ejemplo un mayor compromiso de los empleados con la empresa, trae consigo una mejoría en el clima laboral y además implica una mayor satisfacción en los empleados.

Un estudio en Chile realizado por el SERNAMEG en el año 2003, llamado “Conciliación de vida laboral y familiar: Análisis de las medidas en las empresas y visibilización del tema” demostró justamente el enriquecimiento del clima laboral

“Mejor clima laboral: entre un 63% y un 82% de los empleados encuestados como parte del estudio, señalaron que percibieron una mejora en el clima laboral producto de la implementación de las medidas de conciliación trabajo-familia.”
(SERNAMEG y Acción empresarial, 2003, p.12)

- 3- Retiene/atrae talento: Las organizaciones tienen por objetivo retener el talento de sus trabajadores, y al aplicar técnicas de conciliación, aumenta la posibilidad de que el trabajador se mantenga en dicha organización, y así evitar la rotación laboral.

SERNAM, actualmente conocido como SERNAMEG (2003) también apoya esta afirmación manifestando que:

Primero, y debido a que los conflictos entre las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares pueden provocar mayores niveles de rotación y abandono en el trabajo, las iniciativas que reducen estas tensiones pueden ayudar a las empresas a retener a aquellos trabajadores/as valiosos que se ha reclutado y entrenado. (p.7)

Por otra parte, no solo busca retener, sino que también atraer el talento a través de condiciones laborales que sean atractivas para el empleado, es por eso que la actualización en temas de conciliación en cada organización es sumamente importante para no perder a sus trabajadores y tener ventajas al momento de competir con otras organizaciones.

- 4- Reduce el absentismo: Al incluir en sus organizaciones políticas de conciliación, los trabajadores, pueden equilibrar el trabajo con la familia sin necesidad de ausentarse continuamente. Esto también adquiere implícitamente un segundo beneficio, la reducción de costos tal como lo dice Blau (citado en SERNAMEG, 2003, p.7) Las políticas de equilibrio trabajo-familia pueden también reducir otras conductas de “abandono” del trabajo, como la reducción del esfuerzo en las

labores realizadas, atrasos y ausentismo, las que a su vez disminuyen el valor de las inversiones realizadas por las empresas en sus empleados/as.

- 5- Aumenta la productividad: Esto sería el beneficio tal vez mas importante de la organización, porque al mejorar el clima laboral dentro de las empresas, se genera automáticamente una mayor motivación en los empleados, lo cual podría llevar a un mayor compromiso y al aumento de la productividad. “*Según el Barómetro de Conciliación Edenred- IESE 2012, las empresas que favorecen la conciliación aumentan su productividad hasta un 19%*” (Fernández, 2013, p.357)

Como se ha analizado anteriormente, la productividad del trabajador se puede ver afectada por múltiples variables, entre las que se encuentran las relacionadas con su calidad de vida, el esfuerzo y la dedicación a la empresa. No es ilógico, por tanto, pensar que existe una estrecha relación entre productividad y conciliación de la vida laboral con la personal y familiar, si bien debe tenerse en cuenta también que las medidas encaminadas a establecer un equilibrio entre el trabajo y la vida privada tienen un coste económico, ya sea por su prestación directa por el empresario o por el hecho de reducir la jornada del trabajador. (Mercader, 2008, p.28)

Siguiendo con Cesáreo Fernández, el postula que el mayor beneficio para las organizaciones, desde el punto de vista de los Gerentes de recursos humanos, es el de la buena imagen que se genera de la organización al implementar políticas de conciliación, la siguen la mejoría del clima laboral y la retención/atracción de talento. Finalmente, las ventajas de reducción de absentismo y aumento de productividad están visualizadas como los beneficios de menos impacto dentro de la organización.

3.4 La actualidad

Según SERNAMEG y su programa Mujeres Jefas de Hogar (2018) *“Se entiende por jefa de hogar la mujer que es económicamente activa, tiene responsabilidades familiares y es el principal sustento económico del hogar.”*

Debbie Budlender (2008) postula que hay tres criterios para definir a las jefas de hogar:

El primer criterio es por reconocimiento, esto quiere decir que los miembros restantes del hogar la reconocen como jefa de hogar. La segunda dimensión se denomina “por criterio de autoridad”, es decir en estos casos la jefa de hogar es quien se adscribe al rol de jefa, regulando las dinámicas familiares y las tomas de decisiones dentro del hogar. Finalmente, la tercera dimensión es “por criterio económico” y tal como lo dice el nombre se le denomina jefa de hogar a quien funcione como proveedor del hogar y realice mes a mes las contribuciones económicas.

Respecto a los hogares monoparentales, no hay una definición universalmente correcta, la más común expresa lo siguiente,

La definición mínima de la monoparentalidad toma la estructura familiar (o composición familiar) como principal elemento definitorio, desde la consideración frecuente (y equivocada) de que cada tipo de familia comporta un único tipo de configuración familiar. Esta supuesta correspondencia lleva a contemplar la monoparentalidad como aquella (única) estructura familiar integrada por un progenitor y su progenie, composición que asumen la mayor parte de las definiciones que se han ido formulando en la literatura académica e institucional. (Sara Barrón López, 2002, p.14).

Siguiendo con la cita anterior, para Carmen Valdivia Sánchez (2008) pueden existir múltiples razones de por qué un hogar se constituye por un solo progenitor, sin embargo, la causa que nosotros desarrollaremos en este trabajo es la de separación por el abandono del miembro masculino. (p.19)

Al igual que muchos otros países de la OCDE, uno de los principales obstáculos que enfrentan las mujeres chilenas para participar más plenamente en el mercado laboral es tradicionales roles de género sobre la distribución del trabajo al interior y exterior del hogar. (Ramos, 2012, p.1)

De acuerdo a lo anterior, la inserción de la mujer en el mundo laboral va en aumento desde 1990, sin embargo, Chile según la OCDE sigue siendo uno de los países a nivel mundial con la tasa más baja de participación laboral femenina, y por consiguiente, se sigue ubicando en un lugar inferior al promedio (62%). “*En 1990, había 642 mil hogares liderados por mujeres y hoy esta cifra se ha triplicado, alcanzando un total de 2 millones de hogares*” (Comunidad Mujer, 2016, p.2)

La familia nuclear patriarcal ³ del siglo XIX que se encarnaba a través de padre, madre e hijos ha ido desapareciendo como el modelo de familia socialmente aceptado y se ha ido transformando en diferentes tipos de familia, uno de ellos es la familia monoparental. “*La familia monoparental no sólo se refiere a la persona que ha sido abandonada por su pareja; hace alusión también a aquella persona que ha asumido sola, la opción de cuidado y educación de sus hijos*” (Uribe, 2007, p.86)

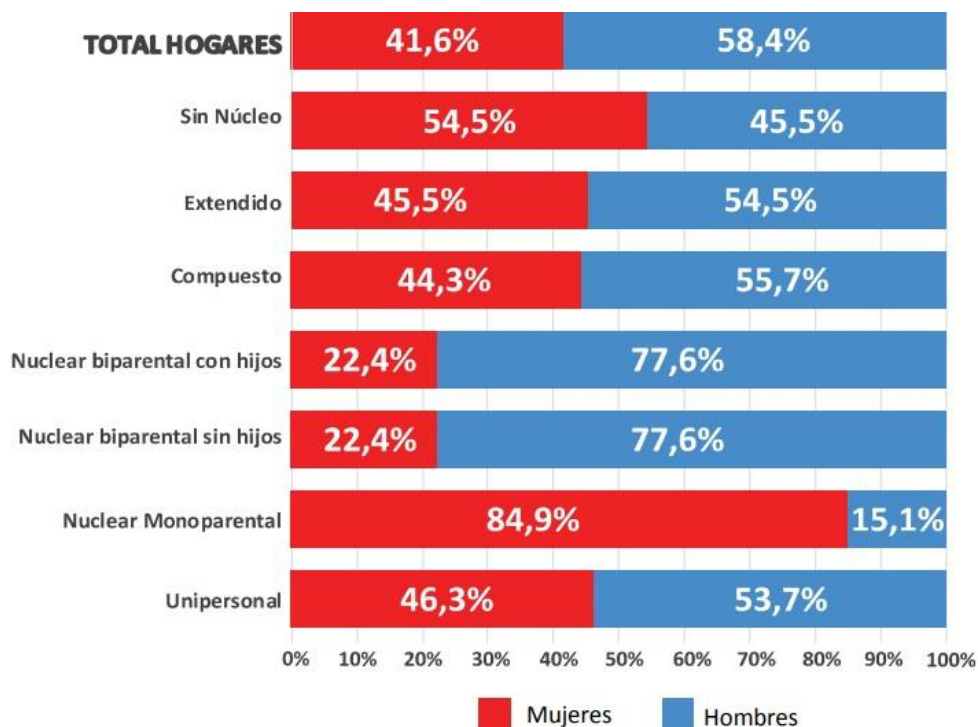
Actualmente, según el INE (2018), hay cerca de 3.881.508 de mujeres inactivas laboralmente, y 4 de cada 10 mujeres se mantienen en esa situación por razones familiares.

Según el CENSO (2017) las cifras de hogares monoparentales han ido en aumento desde el 2012, en dicho año existían 400.171 hogares monoparentales, y en el año 2017 los hogares monoparentales aumentaron a 717.732, de dichos hogares, un 84,9% están liderados por la jefatura femenina. Solo en la región de Valparaíso, se

³ Olavarría, J. (2003). Los estudios sobre masculinidades en América Latina. *Un punto de vista. Anuario Social y Político de América Latina y el Caribe*, 6, 91-98

encuentran un 13% de hogares monoparentales, siendo liderados en un 43% por jefatura femenina, ubicándose dentro de las regiones con las cifras más altas.

Grafico 2: Porcentajes de hogares, según sexo de la jefatura de hogar



Fuente: CENSO 2017

En síntesis, dichas cifras permiten recabar que la mujer que trabaja y además debe cuidar de sus hijos sin la compañía de su pareja va en aumento, más aún, la quinta región no está ajena a esta realidad y las cifras no son menores, por lo mismo, el tema de conciliar ambos espacios para la mujer es una necesidad que debe tener cabida en las organizaciones.

Para el caso chileno, el sostenido incremento de familias monoparentales con jefatura femenina, probablemente producto de cambios culturales observados también en otros países del mundo y de la región, genera una doble presión sobre la mujer madre, tanto por su rol como sostén del hogar y como trabajadora. (Chile crece contigo, 2018, p.8)

Según Gabriela Saieg (2016), de Comunidad Mujer, considera que el aumento de los hogares con jefaturas femeninas se debe a los cambios socioeconómicos, demográficos, culturales, el aplazamiento para casarse, los divorcios, la tardanza en ser madres o padres, entre otras causas. (p.3)

Hoy por hoy la jefatura femenina comienza mucho antes, a diferencia de lo que sucedía antiguamente, ya que en esos tiempos las mujeres que eran jefas de hogar tenían ese rol porque en su mayoría quedaban viudas, y debían convertirse en las proveedoras del hogar, en cambio en esta época, se da por el abandono de la pareja masculina. Según Comunidad Mujer (2016) *“un 22,3% de ellas es menor de 40 años, un 40,3% tiene entre 40 y 59 años y un 37,3% tiene 60 años o más”* (p.3) Siendo 40 y 59 años, el tramo etario promedio de las jefas de hogar.

El estado civil de mujeres jefas de hogar que más se repite es el de mujeres solteras que según CASEN han aumentado de 127.000 en 1990 a 609.000 en 2013, las siguen las mujeres separadas o divorciadas que en 1990 eran 153.000 y en el 2013 aumentaron a 515.000, luego, las mujeres casadas que son jefas de hogar, en 1990 eran 54.000 y en el 2013 aumentaron a 236.000, en cuarto lugar, las mujeres que conviven con alguien, pero siguen siendo las jefas de hogar, han aumentado de 10.000 en 1990 a 194.000 en 2013 y para terminar las mujeres viudas que son solo 2 de cada 10 mujeres.

IV. Marco metodológico

4.1 Paradigma

Desde el punto de vista metodológico, utilizaremos el paradigma constructivista, entendiéndolo como (...) Las realidades son comprensibles en la forma de construcciones mentales múltiples e intangibles, basadas social y experiencialmente, de naturaleza local y específica (aunque con frecuencia hay elementos compartidos entre muchos individuos e incluso entre distintas culturas), y su forma y contenido dependen de los individuos o grupos que sostienen esas construcciones. (Guba, 1994, p.16). Es decir, este paradigma de carácter subjetivo nos auxiliará, mediante el constructo que tienen sobre su propio contexto, cada jefa de hogar y el representante del SSVQ -que en este caso será el jefe del departamento de buenas prácticas laborales- para así, generar un conocimiento desde la percepción que tienen ambos respecto a la conciliación trabajo familia.

4.2 Nivel de investigación

Nuestra investigación será de tipo descriptiva, ya que como lo menciona Fidias Arias (1999), “*consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno (...)*” (p.20). Conforme a lo anterior en nuestra investigación no intentamos explorar un fenómeno poco estudiado ni tampoco explicar el porqué de ese fenómeno, sino más bien buscamos únicamente una caracterización de una población en particular, en donde vamos a definir con mayor precisión fenómenos o situaciones que ocurren con las jefas de hogar monoparentales con respecto a la conciliación trabajo familia, asimismo, se pretende identificar y describir la noción que se tiene en el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota con respecto a la conciliación trabajo familia.

4.3 Diseño de investigación

El diseño de Investigación que vamos a utilizar es la Investigación de campo o también llamado Estudio de casos. Según Cesar Bernal (2010) “El objetivo de los estudios de caso,

mejor conocido como el método del caso, es estudiar en profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional” (p.116), tal definición, se condice con lo que menciona Gloria Pérez Serrano (1994) Ya que define el estudio de casos como una descripción intensiva, holística y un análisis de una entidad singular, un fenómeno o unidad social, además agrega que el estudio de caso es particularista, descriptivo y heurísticos (..) (p.2). En consiguiente, nuestra unidad de análisis –como ya lo habíamos mencionado anteriormente- serán las jefas de hogares monoparentales, que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y además el SSVQ. Nuestro objetivo no es generalizar los resultados levantado de las entrevistas, sino mas bien encontrar las percepciones de dicha unidad de análisis, para posteriormente analizarlas y entenderlas como una realidad única e individual. Siguiendo con lo anterior, esto se relaciona estrechamente con nuestro nivel de investigación –descriptivo- y nuestra técnica de producción de información – entrevista- ya que, en conjunto a todos estos elementos, se logrará describir y analizar la información resultante. *“La descripción suele ser cualitativa, es decir, en vez de divulgar hallazgos en datos numéricos, los estudios de casos usan técnicas narrativas y literarias para describir, producir imágenes y analizar situaciones”* (Gloria Pérez Serrano, 1994, p.7)

Como método o procedimiento metodológico de investigación, el estudio de casos se desarrolla mediante un proceso cíclico y progresivo, el cual parte de la definición de un(os) tema(s) relevante(s) que se quiere(n) investigar. Se estudian en profundidad estos temas en la unidad de análisis, se recolectan los datos, se analizan, interpretan y validan; luego, se redacta el caso. (Bernal, 2010, p.116)

4.4 Población y muestra

Se obtendrán dos tipos de muestras, en primer lugar, las jefas de hogares monoparentales, que tengan entre 30 y 50 años, solteras, con hijos de entre 0 meses y 15 años, y que además trabajen en Hospital Adriana Cousiño de Quintero. Mientras que

nuestra segunda muestra, será el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, el cual formulo lo que denominan como plan de calidad de vida laboral, COMGES n°16, que busca generar y además difundir, medidas de conciliación trabajo- familia desde el 2017.

Con respecto a nuestra primera muestra, tal como se dijo en la introducción del problema, nuestro grupo de interés son las jefas de hogares monoparentales de estado civil soltera, porque según las estadísticas, son un porcentaje alto en la Región de Valparaíso (43%) por ende, podríamos encontrar una gran cantidad de ellas en la Quinta región.

Por otra parte, las edades de la madre y de los hijos, nos parecen interesantes ya que en el primer caso nos interesa la percepción de varios tipos de mujeres y ello conlleva la lejanía de las edades, de 30 a 50 años. En segundo lugar, la edad de los hijos, fueron escogidas pensando en que evidentemente en los primeros años de vida existe una dependencia absoluta de los hijos hacia la madre, ubicando como limite los 15 años, ya que significan hijos que están en una etapa adolescente, por ende, una fase compleja debido a los cambios físicos y psicológicos que comienzan a presentar, en consiguiente, las madres con mayor razón, debido a estos cambios, pretenden seguir atendiendo las necesidades de sus hijos.

Finalmente, escogimos el SSVQ, quien se encarga de supervisar a las organizaciones públicas porque según el estudio de Adimark “Mejores empresas para madres y padres que trabajan” son instituciones que están mucho más al debe en términos de emplear y mejorar medidas de conciliación trabajo familia.

Escogimos el Hospital Adriana Cousiño de Quintero, el cual se ubica dentro de la Quinta Región, debido a que la Región de Valparaíso presenta una de las cifras más altas respecto a la cantidad de mujeres jefas de hogares y a eso, se le suma que no hay estudios de mujeres jefas de hogares monoparentales en la región de Valparaíso que tengan conflictos en el tema conciliación trabajo- familia.

4.5 Técnicas de producción de información

Al definir como diseño de nuestra investigación el estudio de casos, la principal herramienta de producción de información será a través de una entrevista semi estructurada, la cual irá dirigida a las jefas de hogar monoparentales que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y al Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota.

Es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida. (Bernal, 2010, p.257)

La entrevista semi estructurada, nos permitirá conseguir información sobre cuáles son las percepciones de conciliación trabajo-familia, desde las mismas jefas de hogar monoparentales que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y desde el SSVQ.

Algunas de las dimensiones que pretendemos abordar en esta entrevista semi estructurada, en las jefas de hogar monoparentales son: Identificación de la persona, realización de su trabajo, percepción de conciliación trabajo-familia, estrategias de conciliación trabajo-familia, entre otras. En cuanto a las dimensiones que pretendemos abordar en la entrevista semi estructurada que le realizaremos al representante del SSVQ son las siguiente, presentación de la Organización, realización laboral de la persona que se entreviste, percepción de conciliación trabajo-familia, métodos de conciliación trabajo-familia, entre otras. De acuerdo a la organización que asistiremos, se revisarán las políticas de conciliación trabajo- familia implementadas en dicha organización y en base a eso, se abordarán los beneficios y los contras de dichas políticas.

Además, en la entrevista semi estructurada para las jefas de hogar monoparental que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y el SSVQ, haremos énfasis a la tercera forma de conflicto que postularon Greenhouse y Beutell en 1985, explicada anteriormente, en donde hace referencia a que el tercer conflicto es el comportamiento,

postulando que el comportamiento que se necesita en un rol específico, dificulta el cumplimiento de los comportamientos que requiere el segundo rol.

4.6 Técnicas de análisis de información

Creemos que la forma más eficaz de poder realizar un análisis de la información que vamos a recabar de las madres jefas de hogar monoparental que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y del SSVQ, es el Análisis de contenido.

Como hemos comprobado, actualmente se puede considerar el análisis de contenido como una forma particular de análisis de documentos. Con esta técnica no es el estilo del texto lo que se pretende analizar, sino las ideas expresadas en él, siendo el significado de las palabras. (López, 2002, p.173)

Por ende, esta técnica nos permitiría interpretar de mejor manera la percepción de los participantes de la muestra, en consecuencia, con el estudio cualitativo que vamos a realizar.

Para llevar a cabo esta técnica nos guiaremos por las categorías que menciona Pablo Cáceres (2003) en su apartado Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. “Se espera que las categorías representen nuevas aproximaciones teóricas, nuevas formas de entender la información recogida. En verdad, las categorías son el momento culmine de todo el análisis y en ellas descansa la(s) pretensión (o pretensiones) final(es) de la investigación” (Cáceres, 2003, p.67).

Además, Pablo Cáceres (2003), se refiere a los principales pasos para llevar a cabo el análisis cualitativo de contenido:

- Primer paso: Selección de objeto de análisis dentro de un modelo de comunicación
- Segundo paso: El desarrollo del pre análisis
- Tercer paso: La definición de las unidades de análisis

- Cuarto paso: Establecimiento de reglas de análisis y códigos de clasificación
- Quinto paso: Desarrollo de categorías
- Sexto paso: La integración final de los hallazgos

Tomaremos la segunda pretensión de la categorización en el análisis cualitativo de contenido, la cual hace referencia a agrupar más de un conjunto de datos, en nuestro caso, el primer conjunto de datos serán las madres jefas de hogar que trabajen en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y, en segundo lugar, el SSVQ. Según lo que explica Cáceres, estos dos grupos deben tener la opinión sobre un tema, a la cual se le debe asignar una sigla, la cual será definida, una vez realizado el análisis respectivo.

4.7 Aspectos éticos

A cada jefa de hogar monoparental y al representante del SSVQ, se le presentará un consentimiento informado, el cual será firmado voluntariamente, y en donde, dicho sea de paso, “(...) aquí se explicitan unas normas de carácter ético que se seguirán en la realización de la investigación” (Bassi, 2015, p.414). Básicamente, se explicitará el anonimato de el/la entrevistada/o, la participación o abandono en cualquier momento de la entrevista, además de indicar que los fines de dicha investigación, serán exclusivamente académicos y finalmente, dar por hecho que los resultados obtenidos serán devueltos si es que la organización así lo desea.

V. Resultados.

Cruce de realidades

Estrategias

Por un lado, en las entrevistas realizadas a las jefas de hogar monoparental, trabajadoras del Hospital Adriana Cousiño de Quintero, al ser consultadas por las estrategias de conciliación que tiene el SSVQ, un 75% de ellas no conoce cuales son las medidas que están implementadas. Dado lo anterior, a la hora de poder compatibilizar sus tiempos, ellas nos indicaron que buscan sus propias medidas, tales como llamar a sus hijos por teléfono, coordinar horarios con ellos e incluso algunas, solo pueden realizar planes con la familia el fin de semana.

En cuanto a lo comentado por el Jefe de Buenas Prácticas Laborales (2018) nos indicó que dentro del SSVQ existen varias medidas de conciliación tales como:

Nuestro programa de calidad de vida que tiene más de doscientas actividades porque se divide por distintas unidades, apunta a la conciliación como por ejemplo celebrar en los establecimientos el día del niño, como por ejemplo generar espacios de reconocimiento de los funcionarios, como por ejemplo celebrar fiestas de navidad a través de los proyectos de bienestar, generar también aportes desde bienestar a los distintos jardines infantiles, clubes escolares para que ellos cumplan implementación, todas esas acciones concretas apuntan a poder fortalecer la conciliación en distintos niveles, quizás no es una conciliación tan directa hacia los funcionarios, o que el funcionario la vea, pero si mejorando las condiciones donde están sus hijos, ella va a estar mucho más tranquila y eso va a disminuir los niveles de ansiedad.(P.121,1)

Cabe destacar que dichos beneficios necesitan de un presupuesto que el ministerio de salud no otorga y en ello se ven perjudicadas las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero

El SSVQ (2018) afirma lo siguiente:

Ahora esto también tiene que ver con un recurso que el servicio obviamente nos va liberando en la medida que la demanda se va haciendo mayor, no hay recursos, los servicios de salud tienen recursos disponibles como una caja chica, o como un ítem que puedan gastar en cuidados infantiles, lo único que establece la ley es que se debe cumplir el derecho de sala cuna y eso es lo que está asegurado presupuestariamente, todo lo demás es un beneficio que se ha dado a través de los años, que los funcionarios han solicitado y que el servicio también ha propiciado, pero no hay una inversión del ministerio para que los servicios de salud creen sus propias unidades, porque se entenderá que el giro del negocio es otro. (P.117,1)

Doble presencia:

Un punto en donde se encontraron convergencias a la hora de analizar cada uno de los discursos de los entrevistados, es en esta categoría, debido a que las jefas de hogar monoparental asumen que sufren de un Factor de Riesgo Psicosocial como lo es la Doble Presencia, en donde su mayoría confiesa que mientras están en el trabajo piensan en labores familiares y viceversa.

Por otra parte, desde el SSVQ indican que los motivos de esto se deben a que existe un 75% de mujeres lo cual para ellos es un indicador relevante. Otro punto que menciona es el rango de edad de las funcionarias, las cuales más del 50% están entre los 19 y 39 años condicionante de formar familia, esto se manifiesta a través del ausentismo laboral y las constantes licencias médicas que las jefas de hogares presentan a la institución.

Desde el SSVQ (2018) mencionan lo siguiente:

Ya, aquí Quintero, nivel alto número uno el área de riesgo psicosocial y participación, en eso tiene riesgo alto número uno y nosotros en dirección tenemos solamente en doble presencia. (P.115,2)

Desconocimiento:

Desde el SSVQ informan que hay un 50% que conoce la definición y los beneficios establecidos por los protocolos de Conciliación trabajo familia y el otro 50% simplemente lo desconoce. Si bien es cierto, esta debilidad se asume por parte del jefe de Buenas prácticas laborales, en las entrevistas con las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero, nos percatamos que la cifra de desconocimiento mencionada por el jefe de buenas prácticas laborales es aún mayor, ya que al menos un 75% de las entrevistadas no tenían noción del concepto trabajo familia y los beneficios que establece el plan de calidad de vida laboral establecido por el SSVQ.

Para el jefe de buenas prácticas laborales (2018):

Nuestros funcionarios lo conocen y el otro 50% no conoce y el no conocer tiene varias implicancias organizacionales, primero una baja valoración, si yo no conozco no valoro y no utilizo, entonces nuestro desafío es poder socializar mucho más la información al nivel de la red, para el próximo año vamos a desarrollar unas campañas informativas a través de la asistente social de calidad de vida instalada en el establecimiento, pero al mismo tiempo a través de nuestras páginas web y a través de campañas que puedan llegar con esta información mucho más clara a nuestros funcionarios, la idea es poder bajar la información, que ellos conozcan, que valoren y utilicen. (P.125,1)

Percepción:

Según las versiones que pudimos pesquisar en esta pregunta, ambos difieren en cuanto a la percepción que tienen de conciliación trabajo familia. Por una parte, el jefe de buenas prácticas laborales la percibe como la búsqueda de equilibrio entre las esferas laborales y familiares.

Por otro lado, el total de jefas de hogar monoparental del Hospital Adriana Cousiño de Quintero, concuerdan en que existe una dificultad de mantener el equilibrio entre los ámbitos laborales y familiares.

Según el SSVQ (2018) afirma que:

Entendemos por conciliación la búsqueda del equilibrio de las tensiones entre los ámbitos de tiempo libre, tiempo de cuidado personal, tiempo de trabajo, mediante medidas y acciones que buscan introducir igualdad de oportunidades en el empleo y descubrir necesidades de tensión de futuras funcionarias y su familia. (P.122,1)

En cambio, para las Jefas de Hogar Monoparentales (2018):

A veces es bien negativo, porque ahora que mi hijo está más grande y empezó a tener más gastos, yo tengo que empezar a buscar de otra forma el poder sustentar mis gastos y eso es a través de horas extras, que son los fines de semanas, ya no hay tiempo para la familia, ya no hay salidas familiares, las conversaciones familiares son cada vez menos, se perdió como el grupo familiar, bueno el grupo es mi hijo y yo no más. (P.78,1)

Resultados de la Investigación

A través de esta investigación se pudo visibilizar que existen diferencias y convergencias en cuanto a lo que se expresa por parte de los encargados del SSVQ y las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero. Además, se pudo deducir que el tema “conciliación trabajo familia” efectivamente es una materia vigente que cada vez tiene mayor demanda de parte de las trabajadoras, y si bien podría tener buen pronóstico, sin embargo, la temática en sí abordada por el SSVQ lleva poco tiempo, por tanto, aún hay un déficit en los Hospitales que tienen mayor dotación de personal.

Se encontraron dos grandes categorías que son elementales al momento de interpretar nuestra investigación. Dichas categorías se dividieron por un lado para las jefas de hogar monoparental y por otro para el SSVQ, con el fin de hacer una comparación entre ambas muestras sobre su experiencia en cuanto a los temas que más se repitieron en las entrevistas. La primera categoría se enfoca a la conciliación trabajo-familia y la segunda categoría aborda los factores de riesgos psicosociales, quienes están íntimamente relacionados con la primera categoría ya descrita.

Nuestra primera categoría denominada *Conciliación Trabajo- Familia*, posee tres subcategorías que buscan por el lado de las jefas de hogar monoparental saber la noción, percepción y estrategias que poseen respecto a esta temática. En tanto, para el SSVQ, esta categoría busca conocer las estrategias implementadas desde el Servicio, sus limitantes y la percepción de Conciliación trabajo familia que tiene el SSVQ en el hospital de Quintero.

En cuanto a las subcategorías de Conciliación trabajo- familia en las jefas de hogares monoparentales, en la primera de ellas se pudo concluir que la mayoría de las entrevistadas declaró no conocer del tema o concepto de conciliación trabajo – familia, asociando este desconocimiento al escaso tiempo libre que poseen dentro de su jornada

laboral para poder asistir a talleres o charlas que les realizan dentro del Hospital. Esto queda en evidencia en la siguiente cita cuando M (2018) comenta:

No, nada de eso. Es que a veces hay talleres que informan de esas cosas, pero nosotros no tenemos el tiempo de ir porque llegan muestras a cada rato y ahora me remplazo mi compañera, pero en si cuando hay charlas y actividades en el consultorio es muy poco lo que participamos. (P.81,1)

Por otra parte, el jefe de departamento de buenas prácticas laborales admite que efectivamente hay un desconocimiento de lo que trata el término de conciliación trabajo familia, ya que no se han hecho las actividades correspondientes para transmitir dicha información dentro del hospital de Quintero. Pese a lo anterior, hay un interés de parte del departamento de buenas prácticas laborales de seguir mejorando la comunicación entre el SSVQ y los trabajadores del Hospital Adriana Cousiño de Quintero y para ello hay planificaciones de transmitir dicha información mediante su página web y la asistente social del Hospital con el objetivo de cada vez ir llegando a más personas.

Según afirma M (2018):

(...) pero me gustaría decirte que, si bien es cierto, no hemos logrado poder llegar al 100% de nuestros funcionarios con la información pertinente y creo que ese es el desafío para el próximo año, el que ellos no conozcan también nos hace el poder hacernos cargo de cómo estamos trabajando a nivel local y como el servicio desde las directrices, desde las políticas, apoya también el nivel más del corporativo. Es un gran trabajo, esta unidad partió realizando con la Patricia hace dos años atrás, y esperamos poder desplegar otras opciones en un futuro cercano. (P.126,1)

Además, agrega:

Mira, la realidad es que los datos muestran la realidad y esa realidad es que el 50% de nuestros funcionarios lo conocen y el otro 50% no conoce y el no conocer tiene varias implicancias organizacionales, primero una baja valoración, si yo no conozco no valoro y

no utilizo, entonces nuestro desafío es poder socializar mucho más la información al nivel de la red, para el próximo año vamos a desarrollar unas campañas informativas a través de la asistente social de calidad de vida instalada en el establecimiento, pero al mismo tiempo a través de nuestras páginas web y a través de campañas que puedan llegar con esta información mucho más clara a nuestros funcionarios, la idea es poder bajar la información, que ellos conozcan, que valoren y utilicen.(P.125, 1)

Una vez explicada la temática de conciliación trabajo familia por parte de los entrevistadores a las jefas de hogar monoparental, es que decidimos que desde su propio discurso o experiencia nos indicarán la segunda subcategoría, es decir su percepción ante la conciliación trabajo familia. El resultado fue que todas las entrevistadas concuerdan que existen dificultades para encontrar un equilibrio entre la esfera laboral y familiar.

“A veces es bien negativo, porque ahora que mi hijo está más grande y empezó a tener más gastos, yo tengo que empezar a buscar de otra forma el poder sustentar mis gastos y eso es a través de horas extras, que son los fines de semanas, ya no hay tiempo para la familia, ya no hay salidas familiares, las conversaciones familiares son cada vez menos, se perdió como el grupo familiar, bueno el grupo es mi hijo y yo no más. (P. 79, 1).

Mientras que, por otro lado, en cuanto a la percepción que tiene el encargado del departamento de buenas prácticas Laborales y el SSVQ, se pudo evidenciar que su manera de comprender la conciliación trabajo y familia apunta a algo que está mucho más inclinado a lo que textualmente se menciona en el plan de calidad de vida laboral COMGES. Dicho lo anterior, concluimos que la forma de vivenciar la temática es muy dispar a la realidad que viven las jefas de hogar monoparental dentro del hospital, quienes no logran equilibrar el ámbito laboral con el familiar.

Esto se confirma con lo que nos verbaliza el jefe de buenas prácticas laborales M (2018):

“(…) Entendemos por conciliación la búsqueda del equilibrio de las tensiones entre los ámbitos de tiempo libre, tiempo de cuidado personal, tiempo de trabajo, mediante medidas y acciones que buscan introducir igualdad de oportunidades en el empleo y descubrir necesidades de tensión de futuras funcionarias y su familia”. (P. 122,1)

Además, se pudo pesquisar cuáles son las estrategias que las jefas de hogar monoparental buscan por sus propios medios para poder compatibilizar de mejor manera el trabajo con la familia, tomando en cuenta que gran porcentaje de ellas no conocían la temática, por lo que tampoco conocían las medidas que tiene el SSVQ para conciliar la vida laboral con la vida familiar.

Según L (2018):

Generalmente en casa de compañeras o de la madrina, por ejemplo, ahora el primero tengo turno y la madrina se queda con ella. Cuando llego, por la fecha, vamos al cementerio y después yo la voy a dejar donde la compañera y al otro día la paso a buscar, pero generalmente si me toca turno de noche se va donde la compañera. (P.90, 1)

Desde el punto de vista del encargado del SSVQ, en cuanto a la implementación de las políticas de conciliación, se evidenció que existen varias medidas para conciliar el trabajo con la familia:

Esto se puede apreciar con el discurso de M (2018):

Ehh mira, estrategias tenemos varias, por ejemplo, el servicio de bienestar bajo el decreto 28 de la sucesu los derechos a sala cuna, los permisos administrativos de la ley 18.834, los feriados legales, días por evento, hoy día se ha avanzado en darles el espacio a nuestros funcionarios y funcionarias para que puedan salir frente al nacimiento de un hijo, frente al fallecimiento de un familiar y que está establecido en el código del trabajo en el artículo 203. También se ha incorporado los permisos a los hijos menores de dos años,

que se ocupa bastante y permiso sin goce de sueldo que se han ido incorporando como medidas alternativas a situaciones que pueden ocurrir en la vida familiar de nuestros funcionarios, esas son como nuestras estrategias asociadas al derecho, también hay otras estrategias que tienen que ver con lo que te contaba, los jardines infantiles, los clubes escolares, los programas de atención de salud, la autorización asistencial médica donde ellos puede salir a atenderse dentro de la red sin tener que pedir permiso o usar su feriado administrativo, o vacaciones, lo cual facilita obviamente que en una situación de enfermedad pueda lograr recuperar su salud y al mismo tiempo estar en las mejores condiciones para desempeñar su actividad profesional y por otro lado los cuidados que ellos necesitan, está la política de reconocimiento institucional, el compromiso con el programa de calidad de vida y por ultimo lo que estamos trabajando ahora todo lo que tiene que ver con esta nueva política de equidad de género.(P.123, 1)

Cabe destacar que dentro del Hospital Adriana Cousiño de Quintero se implementan solo medidas que establece la ley, y en cuanto a las medidas que propone el SSVQ solo tienen dos medidas de las anteriormente reflejadas en la cita, según lo afirma M (2018) “Piensa que el jardín infantil de Quintero nació hace dos años nomas, Quintero solo tenía sala cuna, y ahí nace hace dos años recién el jardín infantil entonces ha ido creciendo en estos casos”. (P.116,1)

Finalmente, la última subcategoría, hace referencia a las limitantes que existen para implementar las medidas de conciliación trabajo familia en donde uno de sus principales obstáculos es el tema monetario.

“Ahora esto también tiene que ver con un recurso que el servicio obviamente nos va liberando en la medida que la demanda se va haciendo mayor, no hay recursos, los servicios de salud tienen recursos disponibles como una caja chica, o como un ítem que puedan gastar en cuidados infantiles, lo único que establece la ley es que se debe cumplir el derecho de sala cuna y eso es lo que está asegurado presupuestariamente, todo lo demás es un beneficio que se ha dado a través de los años, que los funcionarios

han solicitado y que el servicio también ha propiciado, pero no hay una inversión del ministerio para que los servicios de salud creen sus propias unidades, porque se entenderá que el giro del negocio es otro.” (P.117,1)

En esta subcategoría se pudo desprender que las estrategias implementadas por el SSVQ en beneficio de las jefas de hogar monoparentales del Hospital Adriana Cousiño de Quintero son muy diferentes a los beneficios que posee el Hospital Gustavo Fricke en cuanto a la conciliación trabajo-familia y como tal, la implementación del plan de calidad de vida laboral del SSVQ y las políticas de gestión adscritas a ella, tiene apenas tres años, situación que lleva a concluir que aún existe un déficit en los hospitales que tienen menor dotación de personal, debido a que no son prioridad para el Ministerio de Salud en comparación a los hospitales que están ubicados en grandes urbes, quienes tienen una mayor demanda por parte de sus trabajadores y cuentan con un mayor presupuesto para implementar políticas de conciliación, tales como sala cuna, jardín infantil y clubes escolares.

Esto se puede confirmar con los que menciona M (2018):

Sí, por estar en la dirección, por eso te decía, obviamente nuestras funcionarias están en una desventaja frente a los distintos hospitales, si tu hubieras ido al Fricke, por ejemplo, el Fricke tiene los tres dispositivos, tiene sala cuna, jardín infantil y club escolar y los niños en el club escolar están hasta alrededor de los once años, entonces ya es una edad avanzada, y le dan desayuno, almuerzo y cena, alimentación todo incluido, entonces si tú te das cuenta porque se da esa condición, es porque el Fricke es el Hospital más grande de la red son cerca de dos mil funcionarios, entonces obviamente su necesidad y su demanda es mucho mayor que en un Hospital como Quintero donde son alrededor de ciento veinte funcionarios. Además, me gustaría aclarar que, en los clubes escolares, los niños van en un horario alterno al de su escolaridad. (P.119,2)

Nuestra segunda y última categoría hace referencia a los factores de riesgos psicosociales en donde por parte de las jefas de hogares monoparentales se busca conocer de qué manera ellas se ven afectadas por alguno de los factores de riesgos psicosociales. En cuanto a esta misma categoría, pero desde el punto de vista del SSVQ, se pretende verificar si están en conocimiento de la presencia de los factores de riesgos psicosociales en las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero.

Por el lado de las jefas de hogares monoparental, nos pudimos percatar de que el factor de riesgo psicosocial que más se repite, es la doble presencia, el cual se manifiesta generalmente cuando están en el trabajo y piensan en las labores familiares u hogareñas que tienen pendientes, tal como lo afirma V (2018):

Ahhh, o sea estoy todo el día pensando en hacer esto o lo otro y claro eso afecta porque uno no está tranquilo pensando si hice esto o no hice esto, uno no tiene su mente tranquila, sino que está pensando en la casa también (P.96,1)

Por parte del SSVQ, existe una concordancia con lo que opinan las jefas de hogares monoparentales. En primera instancia, el jefe de buenas prácticas laborales menciona que los resultados entregados por un determinado instrumento de medición que se realizó en el Hospital demuestran que la doble presencia se encuentra con un alto riesgo, que tiene dos posibles causas. Eso se puede afirmar con lo que dice M (2018) “Sí, tengo los datos del Hospital de Quintero [Pausa]... Ya, aquí Quintero, nivel alto número uno el área de riesgo psicosocial y participación, en eso tiene riesgo alto número uno y nosotros en dirección tenemos solamente en doble presencia.” (P.115,1) Una de las causas por la cual se podría estar dando este fenómeno, según lo manifestado por el SSVQ, son las características de las mujeres que trabajan dentro del Hospital Adriana Cousiño de Quintero.

Según manifiesta M (2018):

ehh y eso se puede explicar de varias formas, por varios elementos, primero el 75% de nuestro personal son mujeres, ahí tenemos un primer indicador que es relevante ehhh lo estoy viendo acá, segundo, las edades comprendidas de nuestros funcionarios están en el rango entre los 30 y 39 años y más del 50% está entre los 19 y 39 años por lo cual es una condicionante que ehhh está en el proceso de formación de familia, donde es más intenso el trabajo y también esto afecta a las dinámicas que van estableciendo tanto en su vida laboral como en su vida particular. Entonces ya tenemos datos, mayoritariamente mujer, mayoritariamente menor de 40 años, jefas de hogar, solteras, habitualmente son solteras, el 39% tiene hijos, por lo cual no es menor, entonces se dan todas estas condiciones que ustedes buscan en la investigación para dar reflejo de como hoy día ehh las estructuras en las cuales ellas trabajan, afectan sus relaciones interpersonales, su relación laboral y su relación familiar. (P.114,1)

Además, el SSVQ agrega que, si bien la doble presencia es un fenómeno que se presenta en las jefas de hogar que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero, también mencionan que la pregunta del ISTAS 21 referente a doble presencia, es una pregunta que condiciona a dar una respuesta socialmente esperada, por tanto, eso también sería una de las causas para el SSVQ de porque los niveles de doble presencia se encuentran con alto riesgo.

Haber, yo creo que aquí el indicador está regulado o se puede cuestionar desde la formulación de la pregunta, la pregunta y el instrumento tiene una tendencia a que este indicador aparezca alto, si la pregunta fuera otra, lo más probable es que el indicador sería mucho más apegado a la realidad, porque la pregunta es “¿Si usted está en su trabajo, está constantemente pensando en las cosas de su hogar?” yo creo que todo el mundo está pensando en las cosas de su hogar y eso no quiere decir que esté conectado directamente con el hogar, o sea yo creo que los funcionarios hacen una separación importante entre su rol familiar y el rol laboral, pero con preguntas que son de estas características, que son deseables socialmente, lo más probable que la persona siempre diga que sí, ahora eso no

quiere decir que la persona no esté preocupada o no este consciente de lo que está ocurriendo, yo quiero hacer la diferencia que la doble presencia no es una limitante muchas veces se está viendo, sino que es parte de la vida de que tiene un funcionario o un trabajador en nuestro País o en nuestra cultura (M, 2018, P.118,1)

Para abordar la temática de la doble presencia, el SSVQ asume ciertas responsabilidades, las cuales son entregadas por el Servicio de Salud, como los protocolos de conciliación, normas, leyes, entre otros.

Específicamente en la doble presencia hay varias acciones que se han instalado a nivel de Estado, ehhh una de ellas es pedirle a todos los servicios públicos del país que ellos tengan protocolos de conciliación, lo cual está directamente abordando la temática del riesgo psicosocial, segundo, se han establecido normas, leyes que regulan por ejemplo la protección a la maternidad a través del derecho de sala cuna, además como beneficio el servicio a incorporado otros niveles de protección también a los hijos o hijas de los funcionarios como por ejemplo jardines infantiles, clubes escolares que ayudan considerablemente a que ellos puedan tener una mayor tranquilidad al momento de desarrollar su actividad laboral, tú tienes que empezar que en un jornada que comienza a las ocho y termina a las ocho de la noche, jornadas de doce horas que son típicas en nuestros servicios por el tercer y cuarto turno ehhh nuestras funcionarias a las tres o cuatro de la tarde tienen a sus hijos en el hospital, que pasaba antes, ese hijo acompañaba a la funcionaria en las dependencias donde ella desempeñaba su actividad laboral, hoy día hay un espacio de cuidado, un espacio educativo que permite entregar un espacio distinto al que se entregaba hace unos años atrás. (M, 2018, P.115, 3)

Dentro de la subcategoría de doble presencia, encontramos dos sub subcategorías, las consecuencias que tiene los altos niveles de doble presencia, y las estrategias que utilizan para disminuir dichos niveles.

Las consecuencias de los altos niveles de doble presencia son las constantes licencias médicas que las jefas de hogar entregan a la institución, en otras palabras, hablamos del ausentismo laboral.

(...) Sí, la manifestación de esta solicitud o de esta petición de ayuda se traduce en licencias médicas y ahí hay un elemento que nosotros tenemos, que no se mide en el ISTAS 21, pero acá tenemos nosotros alto en nuestro servicio que tiene que ver con el ausentismo laboral, y el ausentismo laboral es un reflejo directo como las personas organizan el quehacer familiar y la enfermedad en función de la sobrecarga de trabajo en la medida que los espacios son más restrictivos, les propician menos espacios para compartir, ellos se enferman más y hacen mayor uso de licencias médicas. (M, 2018, P.119,2)

Nuestra última sub-subcategoría hace referencia a las estrategias para enfrentar las consecuencias que conlleva para poder combatir estos altos niveles, existe una preocupación del SSVQ por sus trabajadoras que presentan constantes licencias médicas. Dicha preocupación consta de revisión de licencias, visitas a sus hogares y un constante apoyo a sus trabajadoras, con la finalidad de acompañarlo en su recuperación.

Bueno la unidad de buenas prácticas, donde estas ahora en conjunto a salud integral de los funcionarios son unas de las unidades que buscan poder disminuir con sus acciones el ausentismo y mejorar las condiciones laborales de nuestros funcionarios, por ejemplo, la OCIF lo que hace es el seguimiento de las licencias de más allá de ciento ochenta días, eso quiere decir que una persona que se ausenta en el año ciento ochenta días se le va a visitar y se le apoya con todo lo que ella requiera para poder recuperar su salud, además se les hace seguimiento intermedio a las licencias por treinta días y a las licencias cortas, que habitualmente son licencias por salud mental y osteomusculares. Que se busca con este seguimiento, que el/la asistente social vaya a visitar a nuestros funcionarios/as y les pueda ayudar también a gestionar sus horas médicas con mayor prontitud para que tenga una recuperación, en ningún momento es punitivo ni se busca perseguir a los funcionarios, por

el contrario, es ayudar a la recuperación, ya que entendemos que un funcionario que este padeciendo una situación de salud, no solo se ve afectada directamente su productividad, sino también las relaciones y el ambiente laboral y familiar que tiene a su alrededor. (M, 2018, P.119,3).

VI. Conclusión

El objetivo de nuestra investigación se enfocó en indagar las percepciones de conciliación trabajo-familiar entre las jefas de hogares monoparentales que trabajan en el Hospital Adriana Cousiño de Quintero y el Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota, más específicamente un representante del Departamento de Buenas Prácticas Laborales.

En la temática de conciliación trabajo-familia se abordaron temas como la noción que tenían de este concepto, las estrategias que utilizaban para conciliar y las limitantes que se presentaban a la hora de conciliar trabajo-familia.

Además, un segundo tema que se abordó y que es una de las principales aristas de conciliación trabajo-familia, son los factores de riesgos psicosociales, en donde lo que más se presentó fue la doble presencia, las consecuencias que tiene para la institución y las estrategias que el SSVQ utiliza para combatir dichas consecuencias.

En el desarrollo de nuestra investigación se observaron diferencias y convergencias con respecto a lo expresado tanto por las jefas de hogares monoparentales y el representante del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota en donde uno de los principales puntos que se destacaron las discrepancias fue en las estrategias que utilizan las jefas de hogar monoparental en cuanto a las que presenta el SSVQ. Otro punto importante que marcó diferencias en los discursos fue en las percepciones sobre la temática conciliación trabajo familia. Ya que por parte del SSVQ, se entrega un conocimiento de conciliación trabajo familia, muy apegado a lo que dicta el plan de calidad de vida laboral COMGES, siendo muy dispar a la realidad que nos entregan las jefas de hogar monoparentales, donde son ellas mismas quienes manifiestan que su experiencia de conciliación es difícil y les cuesta llegar al equilibrio entre el hogar y el trabajo, teniendo que autogestionar sus propias medidas de conciliación.

Con respecto a los puntos de encuentro, uno de ellos es el desconocimiento que se tienen sobre la conciliación y sus medidas. Este desconocimiento es asumido por el SSVQ, quienes reconocen la problemática que se presenta al no realizar talleres o charlas informativas sobre conciliación trabajo familia y es valorable que tengan metas a corto plazo para aumentar los canales de comunicación con sus trabajadoras. Uno de los puntos importantes que se pudo observar fue la normalización de las jefas de hogares monoparentales en cuanto a la conciliación trabajo familia, ya que pesquisamos que, al no conocer el tema de investigación, no lo visualizaban como un problema.

Otro punto donde convergen las jefas de hogar monoparentales y el SSVQ, es en la temática de doble presencia. Cabe destacar en este apartado que, si bien el SSVQ asume la existencia de la doble presencia en sus funcionarias, su posición se inclina a una normalización de este fenómeno, excusándose en las características que poseen las jefas hogares monoparentales y en que la pregunta del instrumento condiciona a una respuesta socialmente aceptada por parte de las trabajadoras.

Por otra parte, es importante mencionar la existencia de desconocimiento de conciliación trabajo familia por parte de las jefas de hogares monoparentales. Este desconocimiento es asumido por el SSVQ, quienes nuevamente reconocen la problemática que se presenta al no realizar talleres o charlas informativas sobre conciliación trabajo familia y es valorable que tengan metas a corto plazo para aumentar los canales de comunicación con sus trabajadoras.

Siguiendo con el ámbito de conciliación trabajo-familia nos pudimos percatar que dentro del discurso del SSVQ surgen algunas contradicciones, en primera instancia se afirma que las jefas de hogares monoparentales logran conciliar el trabajo con la familia respaldándose en los años de servicios que tienen las jefas de hogar monoparental que en promedio son 25 años. Con el transcurso de la entrevista, se da a conocer que donde mayoritariamente se manifiesta la problemática de conciliar trabajo -familia es en el ausentismo laboral, en donde esto se refleja en las constantes licencias médicas que las

jefas de hogar entregan a la institución, debido a que el tiempo para cumplir con el trabajo y la familia son cada vez más restringidos, lo cual da a entender una discordancia entre su discurso y confirma la hipótesis que teníamos al comenzar la investigación del que las jefas de hogares monoparentales tienen dificultad para poder conciliar trabajo con familia.

Respecto al primer fundamento que establece el SSVQ, nos lleva a cuestionar lo verbalizado por el SSVQ, porque no se logra observar el trasfondo de la situación ya que consideramos que muy probablemente detrás de esas jefas de hogares hay una necesidad económica por solventar los gastos familiares y con tal de lograr ese objetivo se adaptan a las condiciones laborales en las que se encuentran. En cuanto al segundo argumento, a través de las licencias médicas se intenta ocultar la problemática que se genera por no poder compatibilizar el hogar con el trabajo, provocándose un círculo vicioso entre la conciliación y el ausentismo laboral.

Para ir finalizando nuestra conclusión es importante recalcar lo que el representante del SSVQ verbalizo respecto a la comparación entre el Hospital de Quintero y el Hospital Gustavo Fricke, ya que en base a ello, es posible interpretar que en los Hospitales con menos dotación de personal no existe mucha preocupación respecto a implementar las políticas de conciliación, a diferencia de los Hospitales ubicado en grandes urbes, ya que al menos en el Hospital Gustavo Fricke, se les entrega la información correspondiente a sus funcionarios, y cuentan con todos los beneficios - externos a los que la ley establece- que promulga el SSVQ, por tener una mayor demanda.

En base a lo anterior, se desprende que ahí podría recaer la respuesta de la desinformación de la temática que tenían las jefas de hogares monoparentales, ya que el Hospital en el que trabajan, no es prioridad para el Ministerio de Salud, y en esa debilidad es donde precisamente podrían trabajar, para mejorar la situación de muchas jefas de hogares tanto del Hospital Adriana Cousiño de Quintero como de los demás Hospitales que tienen una menor cantidad de trabajadores.

VII. Bibliografía

- Adimark. (2016). XIV VERSIÓN MEJORES EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES QUE TRABAJAN. Santiago de Chile.
- ANDRADE, H. (2011). *EL FACTOR ADR: Atracción, Desarrollo y Retención del talento*. Palibrio.
- Arias, F. G. (1999). *El proyecto de investigación*. Fidas G. Arias Odón.
- Bachelet, M. (2015). Instructivo presidencial. Santiago, Chile. Recuperado de: <https://transparenciaactiva.presidencia.cl/Otros%20Antecedentes/Inst-Pres-N1..pdf>
- Barucho, & Barnett (1987) women and gender in research on work and family stress
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Ed. Colombia. Pearson Educación.
- Blau, G. 1985. The relationship of extrinsic, intrinsic, and demographic predictors to various types of withdrawal behaviours. *Journal of Applied Psychology* 70: 442-450.
- Bosch, M. (2018). El líder y la conciliación trabajo y familia. Santiago: ESE BUSINESS SCHOOL.
- Brega, C., Durán, G., & Sáez, B. (2015). *Mujeres Trabajando: una exploración al valor del trabajo y la calidad del empleo en Chile*. Santiago, Chile: Fundación Sol. Recuperado de <https://goo.gl/aPZPxV>.

- Budlender, D. (2008): “The Debate about Household Headship, Social Dynamics: A journal of African studies”, 29:2, 48-72
- Cáceres P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable.
- CASEN (2015). Equidad de Género: Síntesis de resultados. Santiago, Chile
- Chinchilla, N. et. al. (2003) *Políticas de conciliación trabajo-familia en 150 empresas españolas*. IESE Business School, Universidad de Navarra. Barcelona, España
- Chinchilla, N. (2008). Ser Empresa Familiarmente Responsable, una ventaja competitiva. España.
- Chile Crece Contigo, Ministerio de Desarrollo Social y Sistema de protección integral a la infancia. (2018). FACILITADORES Y OBSTACULIZADORES PARA LA CONCILIACIÓN FAMILIA - TRABAJO EN PADRES/MADRES QUE LABORAN FUERA DEL HOGAR. Santiago, Chile
- Civil, S. (2016). *Informe Avance Instructivo Presidencial Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado 2016*. Santiago, Chile
- Civil, S. (2016). *Orientaciones para la elaboración de protocolos de conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo*. Santiago, Chile.
- Comunidad, M. (2016). Aumento de la jefatura femenina, ¿una nueva fuente de vulnerabilidad social?
- Debeljuh, P. y Jáuregui, k. (2004). *Trabajo y Familia. Hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano*. Esan-cuadernos de difusión, 16, 91-102. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/paginas/pdf/jauregui.pdf>
- Departamento de comunicaciones, Departamento de estudios y estadísticas y SERNAMEG. (2003). ANÁLISIS DE LOS COSTOS Y BENEFICIOS DE

IMPLEMENTAR MEDIDAS DE CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN LA EMPRESA. Santiago, Chile.

- Díaz, P. I. U. (2007). Familias monoparentales con jefatura femenina, una de las expresiones de las familias contemporáneas. *Revista Tendencias & Retos*, (12), 81-90.
- Díaz, X., & Mauro, A. (2012). Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile. E., Ansoleaga, O. Artaza, & J. Suarez, (Eds.) *Personas que cuidan personas: dimensión humana y trabajo en salud*. Santiago, Chile: OPS/OMS, 146-164.
- Dirección del Trabajo. (2011b). Conciliación, Trabajo y Familia. En D. d. Trabajo, Séptima Encuesta Laboral (págs. 356-379). Santiago: Dirección Universidad del Bío-Bío. Sistema de Bibliotecas - Chile 131 del Trabajo de Chile
- Fumagalli, C. (1987). *Teoría Del Rol*. Buenos Aires: Ediciones Cinco.
- Gonzales, F. (2005). ¿Qué es un paradigma? Análisis teórico, conceptual y psicolingüístico del término. Recuperado en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872005000100002
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). Paradigmas que compiten en la investigación cualitativa. *Handbook of Qualitative Research*.
- Greenhaus y Beutell.(1985). Sources Of Conflict Between Work And Family Roles. *Academy of Management*
- INE (2017). Enfoque estadístico, “Género y empleo”; Santiago; 16 pgs. Recuperado

de:<http://historico.ine.cl/genero/files/estadisticas/pdf/documentos/enfoque-estadistico-genero-y-empleo.pdf>

- INE. (2017). 2ª entrega resultados definitivos CENSO 2017. Chile.
- INE noticias. (2018) 48,5% de las mujeres participa en el mercado laboral chileno durante 2017, menor al 71,2· de participación de los hombres. Recuperado de: <http://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2018/03/05/solo-un-48-5-de-las-mujeres-participa-en-el-mercado-laboral-chileno-durante-2017-menor-al-71-2-de-participaci%C3%B3n-de-los-hombres>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2015). Encuesta Nacional sobre uso del Tiempo (ENUT), Documento de Principales Resultados. Chile.
- Instituto de Salud Pública de Chile. (2017). Aprueba guía para la intervención en conciliación trabajo-familia por el Instituto de Salud Pública de Chile. Santiago, Chile.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2018). Mujeres y salud en el trabajo: Una guía para incorporar el enfoque de género. Santiago, Chile.
- Instituto de Seguridad Laboral. (2013). Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, Santiago, Chile
- Judge, T.A., Robbins, S.P. (2009). Comportamiento organizacional decimotercera edición. México: Pearson.
- Leiva, S. y Comelin, A. (2015). Conciliación entre la vida familiar y laboral: Evaluación del programa IGUALA en una empresa minera en la región de Tarapacá. *Polis* (Santiago), 14(42), 345-368. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000300016>
- López, N. F. (2009). El análisis de contenido como método de investigación. Universidad de Huelva

- López, S. B. (2002). Familias monoparentales: un ejercicio de clarificación conceptual y sociológica. *Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales N, 40*, 177-183.
- Loebenstein, V.B. (2016). Estado y mercado en las empresas públicas (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Facultad de Derecho. Santiago de Chile.
- Luna, E., & Rodríguez, L. (2011). Pautas para la elaboración de Estudios de Caso. *Sector Conocimiento y Aprendizaje-BID-Vicepresidencia de Sectores y Conocimiento, 10*.
- MEMORIA CHILENA (2018). Feminismo en el siglo XX: Elena Caffarena (1903- 2003. Recuperado de: <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-100606.html>
- Mercader, J. R. (2008). Productividad y conciliación en la vida laboral y personal. Análisis de situación y propuestas para el futuro. *Fundación telefónica*. Madrid, España.
- MDS. (2017), Estudio Conciliación Familia- Trabajo. Santiago, Chile
- Ministerio de Salud, Departamento de Trabajo e Instituto de Seguridad Laboral. (2011). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras de Chile (ENETS 2009-2010).
- MINSAL (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Santiago, Chile.
- Morales, P. (2016). Riesgos Psicosociales: Por qué medirlos y por qué medirlos bien. Recuperado de: <http://www.mideuc.cl/riesgos-psicosociales/>

- Morgan & Gibson (1979). Sociological paradigms and organisational análisis. Londres, Inglaterra.
- OECD. (2012). Cerrando las brechas de género: es hora de actuar. México
- OIT. (2009). *Aporte de la OIT al derecho del trabajo*. Santiago, Chile.
- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido.
- OMS. (2013). Salud mental: Un estado de bienestar. http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- PRES, G. (2015). N 001. *Segundo Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado*. Estado de Chile. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile.
- Sánchez, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. *Revista La Revue du REDIF*, 2 (1), 15, 22
- SERNAMEG. (2003). “*Conciliación de vida laboral y familiar: Análisis de las medidas en las empresas y visibilización del tema*”. Documento inédito realizado por la Escuela de Administración, P.U.C.
- SERNAMEG. (2015). *APRUEBA NUEVO REGLAMENTO “SELLO IGUALA- CONCILIACION, Vida Laboral, Familiar y Personal”, DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER*. Santiago, Chile.
- Servicio Civil. (2006). Buenas prácticas laborales. Santiago, Chile.
- Servicio Civil. (2010). BUENAS PRÁCTICAS LABORALES (BPL). CONCILIACIÓN VIDA PERSONAL Y FAMILIAR CON EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS. Santiago, Chile.

- Servicio Civil. (2018). Orientaciones para la elaboración de Protocolos de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo. Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas. Santiago, Chile.
- Ureta, L (2016). *Empleo público con enfoque de género. La realidad de Chile: avances y desafíos*. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile.
- VALLEJO, P. R. (2016). Salud y género: perspectiva de género en la salud laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales* (74), 227-286.

VIII. Anexos

Transcripción de entrevistas

Entrevista 1

E: Entrevistador

M: Entrevistada

E: Primero que todo queremos agradecer su participación en nuestra investigación, ya que, gracias a su colaboración, podremos desarrollar y llevar a cabo nuestra Tesis para optar a nuestro título de psicólogos.

Este es un estudio de percepción en las jefas de hogar monoparentales, con respecto a conciliación trabajo familia, y que tengan hijos entre 0 a 15 años.

Bueno antes de comenzar con la entrevista, tenemos un consentimiento, el cual le pido que lo lea para ver si está de acuerdo con las condiciones que tenemos para nuestra investigación, si está de acuerdo, complete con su nombre y rut y luego su firma. Si es que no está de acuerdo, está en todo su derecho de decirlo y será completamente respetada su decisión.

E: partamos primero por conocerla a usted, ¿cuál es su nombre y hace cuánto tiempo llevo a trabajar al Hospital?

M: Me llamo Miriam González, acá llevo, voy a cumplir once años, bueno ya tengo once años, pero empecé primero por una empresa externa y hace cuatro años que estoy por el servicio.

E: ¿y cómo llevo aquí?, ¿postuló o algún contacto que tenía?

M: primero tenía el contacto de una cuñada que trabajaba aquí en farmacia, y como estaba sin trabajo y recién me había separado, más bien divorciado y estaba sin trabajo y entre aquí haciendo remplazo en el área de aseo y un compañero me enseñó todo lo que se hacía y a los días después entre a una empresa externa y después en el sistema. Empecé a trabajar un primero de mayo estuve 7 años con ellos.

E: ¿y qué cargo tiene o que labor cumple dentro del hospital?

M: Entre como auxiliares de servicios y después con los años mis compañeras me dieron la oportunidad de entrar a la parte de laboratorio, pero igual sigo cumpliendo las funciones de auxiliares de servicios, los fines de semana lo hago, para solventar un poquito los gastos de la casa. Hago horas extras los fines de semana.

E: ¿Cuántos hijos tiene usted?

M: tengo uno de 15, entre acá cuando él tenía cuatro años

E: ¿Y cuál es el horario de su jornada laboral?

M: de 8 a 5

E: ¿y los fines de semana?

M: lo mismo, descanso de uno a dos fines de semana en el mes

E: ¿y cómo lo hace con el cuidado de su hijo?

M: Nos vamos juntos en la mañana al colegio, y ahí está hasta las cuatro y media ahí el me espera en el colegio y yo lo paso a buscar

E: Bueno, Miriam, entrando ya en el tema de investigación, quisiera saber
¿Usted tiene alguna noción de lo que es conciliación de la vida laboral y familiar?

M: No

E: ¿Nunca le han explicado acá en el hospital lo que es la conciliación?

M: No, porque como nosotros somos de ahí, estamos más encerradas, entonces no tenemos contacto con los demás y no podemos ir a taller y esas cosas.

E: Bueno, nuestra investigación es sobre la conciliación trabajo-familia, el cómo las jefas de hogares monoparentales pueden conciliar el trabajo con su familia, como no estar pensando en la familia en el trabajo y viceversa. Para gran porcentaje de las personas, conciliar trabajo-familia es un conflicto porque no pueden compatibilizar ambas esferas de la vida para una sola persona y sobre todo cuando son jefas o jefes de hogar monoparental que son las únicas que está ahí como se dice, el pecho a las balas (risas). Entonces lo que nosotros queremos es saber cómo lo hace usted, con respecto a compatibilizar los horarios, el tiempo, las tareas, las relaciones en la casa. Otra cosa que influye en nuestra investigación son los factores de riesgos psicosociales, ¿conoce alguno?

M: he escuchado el concepto, pero la verdad es que no.

E: los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral son situaciones o condiciones que tiene la capacidad de afectar ya sea en forma positiva o negativa el bienestar y salud, tanto física, psíquica o social de los trabajadores y su ambiente laboral.

E: producto de esto ¿Qué situaciones o condiciones inherentes al trabajo y relacionadas con tu organización te afectan ya sea de forma negativa o positiva tu bienestar y salud (física, psíquica o social) dentro de la organización? ¿Cuáles? ¿Por qué?

M: No entendí la pregunta.

E: Hay alguna situación que usted considere que le trae alguna repercusión, psíquica, física, y no necesariamente tiene que ser negativa, también puede ser positiva.

M: Lo que pasa es que antiguamente cuando había un tecnólogo médico trabajando con nosotros, éramos cuatro y era un buen grupo, era todo más ameno, hacíamos todo juntos y nos contábamos las cosas. Ahora somos como seis y no hay una comunicación y eso es lo que me estresa, porque antes nos comunicábamos todo y ahora no es así, nadie se dice lo que va a pasar. Esto puede ser lo que más me estresa en el trabajo, tal vez eso lo consideraría como un factor de riesgo... ¿psicosocial? ... la mala relación y eso es algo que quizás me puede repercutir aquí, pero es más por falta de comunicación.

E: ¿usted cree que eso le repercute cuando llega a la casa?

M: no, porque no me gusta relacionar mucho lo que es mi trabajo con la casa, pero ahora que mi hijo está más grande, pasa menos en la casa, entonces mucha comunicación con él tampoco tengo, porque antes cuando era más chico, él era de esos que le gustaba estar en la casa encerrado jugando a la play, y hacia el las tareas y después yo se las revisaba, en ese sentido tuvo que aprender a ser independiente, pero yo no creo que relacione esto del trabajo con la casa, sí uno que otro detalle yo lo cuento, pero se lo cuento a mi amiga,

pero gracias a dios no me ha repercutido. Trato de no traer muchos los problemas ni llevármelos.

E: Miriam, el MINSAL, nombre algunos factores de riesgos psicosociales, los cuales son: Organización y condiciones del empleo que están relacionados a la estabilidad laboral, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, relacionado a posibilidades de desarrollo, Demandas psicológicas que hablan de exigencias cuantitativas como por ejemplo emocionales, sensoriales, hablan también de violencia o acoso, Relaciones al interior del trabajo de la relación con el grupo de trabajo y por ultimo de doble presencia que es la preocupación de labores del hogar en el trabajo y viceversa. Entonces la pregunta es ¿usted conocía alguno de estos factores de riesgos psicosociales?

M: eeh, ¿en el trabajo de nosotros?, eeh acoso laboral no, no lo vimos nunca así, eeh el pensar en lo que le decía yo en el grupo, en el equipo de trabajo, es como le digo se ve muy poco en lo cual de repente nos afecta más a mi otra compañera de lo que estamos acostumbrados. Y si de repente ahora que dice usted uno abusa y dice en su casa a se me olvido esto en el trabajo, me ha pasado, más del trabajo que en la casa, pero de la casa no mucho en el trabajo

E: ¿y en que le afecta eso en el trabajo?

M: en el trabajo (risas) es que las cosas no están a tiempo no más, o no se po una pequeña llamada de atención, pero no tanto.

E: le produce entonces una repercusión el estar pensando en eso

M: Claro que sí.

E: Miriam, queremos saber ¿Cuál es la percepción que usted tiene con respecto al conciliar trabajo con familia, al compatibilizar los tiempos, que es lo que usted piensa de eso?

M: A veces es bien negativo, porque ahora que mi hijo está más grande y empezó a tener más gastos, yo tengo que empezar a buscar de otra forma el poder sustentar mis gastos y eso es a través de horas extras, que son los fines de semanas, ya no hay tiempo para la familia, ya no hay salidas familiares, las conversaciones familiares son cada vez menos, se perdió como el grupo familiar, bueno el grupo es mi hijo y yo no más. (1)

E: ¿no tiene tiempo para compartir con él?

M: No, no tengo tiempo, es muy poco el tiempo, de repente en el desayuno trato de regalinear con eso y se lo doy en la cama, pero ya después, no almorzamos juntos, no tomamos once juntos, porque yo llego y mi hijo no está, anda donde los amigos, donde la polola y mi hijo en ese sentido tuvo que buscar esa parte porque se sentía solo porque además me decía tú me dejai solo y en eso siento que me perjudica, pero tengo que hacerlo si o si po, no tenía otra opción.

E: ¿logra conciliar la vida laboral con la vida familiar?

M: yo creo que no mucho, porque no nos vemos, no tenemos el tiempo para hacerlo, cuesta mucho esto que usted dice de conciliar el trabajo con la familia.

E: con respecto a lo que me cuenta ¿cuáles son los efectos que tiene el no poder conciliar su vida laboral con la familiar?

M: eeh, que él se me libero mucho, hay tiempos que sabe que no estoy en la casa y el no respeta los horarios de llegada que uno le impuso po' y eso es lo que más me repercute, como que se me fue el control de las manos, usted sabe que como hombre se creen más grandes, más responsables, que se la pueden toda, pero no.

E: ¿y qué estrategia ha ocupado usted para lograr compatibilizar los tiempos con él?

M: eeh (risas) lo que más trato es de llamarlo y los días que me toca en la casa, preguntarle si va a venir a almorzar, y lo otro que él tiene que ir a comprarse algo (risas) es la única forma de salir con él a algún lado (risas).

E: Pasando a otro tema, ¿usted sabe cuáles son las medidas que tiene el hospital para sus trabajadores con respecto a la conciliación trabajo familia?

M: no, no lo se

E: no sabe por ejemplo si el hospital cuenta con algún plan que hable de beneficios para compatibilizar los horarios o pagos de salas cunas, flexibilidad horaria.

M: no que yo sepa.

E: lo que pasa es que hay un plan que se llama COMGES de SSVQ y en ese plan está estipulado algunas medidas de conciliación para que las jefas de hogares monoparentales o las madres y padres en general puedan compatibilizar el trabajo con la familia, entonces nuestra pregunta iba a si ¿usted tiene algún conocimiento de ese plan, le había hablado de eso?

M: no, nada de eso. Es que a veces hay talleres que informan de esas cosas, pero nosotros no tenemos el tiempo de ir porque llegan muestras a cada rato y ahora me remplazo mi compañera, pero en si cuando hay charlas y actividades en el consultorio es muy poco lo que participamos. (1)

E: si uno no va a las charlas o al taller no tiene como saber lo que ocurre.

M: claro, nadie nos informa.

E: Señora Miriam, cuénteme un poco de su trabajo acá, ¿es muy estresante en las mañanas cuando llegan las muestras y tienen que hacer todo el ajetreo y todo ese tema?

M: si, a veces sí, porque uno tiene, llegan las muestras y uno tiene que ingresarlas, atender el teléfono, atender público, eeh estar pendiente de estar ingresando bien, porque ingresar algo malo y puede ocurrir algo malo. En la mañana siempre es como estresante, pero como mi compañera tiene un horario de atención de repente a algunos los captan y otros no, pero podemos trabajar tranquilas, pero en si a mí me gusta,

E: ¿aah, le gusta el trabajo así?

M: Siii (risas)

E: ¿le gusta trabajar acá también?

M: siiiii, me gusta y agradezco hartoo todo lo que me dieron desde un principio, me gusta lo que hago me gusta ingresar, me gusta hacer aseo, me gusta atender público, me gusta el área de la salud, yo estuve en la cruz roja por 5 años y por motivo de cuidar a mi hermana chica me Sali y ahí perdí todo el camino

E: ya, señora Miriam, esperamos no haberle quitado mucho tiempo, le agradecemos su colaboración, que este muy bien, y nuevamente muchas gracias, por participar con nosotros

M: no, yo les agradezco a ustedes por haberme tomado a mi como parte de su investigación, espero que les vaya muy bien, un gusto conocerlos.

E: el gusto es nuestro, que este muy bien.

Entrevista 2

E: Entrevistador

L: Entrevistada.

E: Primero que todo queremos agradecer su participación en nuestra investigación, ya que, gracias a su colaboración, podremos desarrollar y llevar a cabo nuestra Tesis para optar a nuestro título de psicólogos.

L: en lo que los pueda ayudar bienvenido sea

E: antes de comenzar, le mostrare un consentimiento el cual le pido que lo lea para ver si está de acuerdo con las condiciones que tenemos para nuestra investigación, si está de acuerdo, complete con su nombre y rut y luego su firma. Si es que no está de acuerdo, está en todo su derecho de decirlo y será completamente respetada su decisión.

L: ya joven.

E: Muchas gracias.

E: primero, partamos por conocerla un poquito, su nombre, cuantos o cuantas hijas tiene

L: mi nombre es [Nombre propio], tengo 3 hijas [Nombres propios], una de 22, otra de 16 y otra de 11 años. Mis dos primeras hijas viven con su abuela y la más chiquitita vive conmigo, que ella salió de una relación que tuve, se podría decir que para mí fue mi marido, no estábamos casados, convivimos doce años y el falleció ahora el 16 de enero de este año. De él yo tuve mi tercera hija que es [Nombre propio], y las otras dos niñas quedaron con mi mamá cuando yo me fui de la casa a vivir con mi pareja.

E: ¿Qué edad tiene [Nombre propio]?

L: [Nombre propio] actualmente tiene 11 años.

E: y cuéntame ¿hace cuánto tiempo entraste a trabajar al hospital?

L: Yo llevo años, yo llegue la primera vez en el 2006, fui secretaria de salud mental, ahí estuve cuatro años, renuncié por un tema de salud porque estábamos a honorarios, entonces por temas de salud tuve que renunciar, porque me salió un cáncer en una mama, donde tuve que hacer todo el tratamiento y renuncié, después vuelvo el año 2014, vuelvo a trabajar con el SOME acá en el hospital, ahí estuve casi tres años porque en julio del 2017 la jefa del SOME me despide y ahora estoy nuevamente trabajando, desde que quede viuda, desde febrero comencé.

E: disculpe, ¿Qué es el SOME?

L: El SOME, es donde se dan las horas médicas, acá en el hospital, en atención primaria, horas médicas, dentales, de todo, de eso estoy encargada hasta la fecha.

E: ¿Usted es el único sustento del hogar?

L: exactamente, porque yo no era casada con Raúl, porque él era separado por palabra y no no, derecho a nada ósea yo quede sola con la [Nombre propio] y si yo no trabajo no hay nada en la casa ni para ella, ni para mi

E: [Nombre propio] queremos saber si tienes algún conocimiento sobre conciliación trabajo familia?

L: no, para mí el termino en nuevo

E: ya, mira te explico un poco en términos generales, conciliación se trata de compatibilizar tu trabajo con tu familia, entonces de esto se tratará nuestra entrevista, como compatibilizar, horarios, roles, ser mamá y trabajadora al mismo tiempo.

L: es complejo, hace poco me pilló la maquina como se dice, mi hija, a motivo de todo esto tuvo intento de suicidio, la chica asique ahí la señorita [Nombre propio] me dijo paremos, vamos a trabajar más lento porque yo también, uno por mi pena, yo trabajando uno se olvida, y se me olvidaba que yo tenía una cosita atrás mío po, yo llegaba en la

noche y era hola hija como esta y sería, con suerte a veces yo la miraba porque estaba durmiendo, entonces es difícil poder conciliar trabajo y familia.

E: y ¿Cuál es su horario de trabajo?

L: de ocho a cinco, pero también me dan turnos en recaudación, asique generalmente trabajo de 8 de la mañana a 8 de la noche o también hay veces en que trabajo de 8 de la noche a 5 de la tarde en ese caso hay que hacer turnos largos, igual es complicado, porque los horarios de trabajo son muy largos y agotadores.

E: Sumamente complejo. ¿Usted ha escuchado hablar de los factores de riesgos psicosociales?

L: ósea, el termino de factores de riesgos psicosocial lo conozco, porque como trabaje en salud mental entonces, términos en cuanto a que los niños se van a la calle, el tema de droga, ¿a eso se refiere usted?

E: Son parte de factores de riesgos psicosociales, pero si nos enfocamos en el ámbito laboral, ¿conoce alguno en este ámbito?

L: no

E: mire, los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral son situaciones o condiciones que tiene la capacidad de afectar ya sea en forma positiva o negativa el bienestar y salud, tanto física, psíquica o social de los trabajadores y su ambiente laboral. El MINSAL, nombre algunos factores de riesgos psicosociales, los cuales son: Organización y condiciones del empleo que están relacionados a la estabilidad laboral, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, relacionado a posibilidades de desarrollo, Demandas psicológicas que hablan de exigencias cuantitativas como por ejemplo emocionales, sensoriales, hablan también de violencia o acoso, Relaciones al interior del trabajo de la relación con el grupo de trabajo y por ultimo de doble presencia que es la

preocupación de labores del hogar en el trabajo y viceversa. Entonces la pregunta es ¿usted conocía alguno de estos factores de riesgos psicosociales?

L: No sé si el tema de acoso, pero yo cuando trabaje ahí en el [Nombre trabajo] pasaban muchas cosas, también había como abuso, más yo creo que también por eso fue mi despido en su momento porque yo era la única que reclamaba, me dirigía a mi jefatura y yo le decía oiga, porque nosotros funcionábamos con números yo era los números rojos y mi compañera los verdes se cargaba siempre a una compañera entonces en ese sentido era yo, si bien no había estrés al venir a trabajar, pero era mucha la carga laboral, entonces de repente uno puede sentir que por ahí pasa, yo me pude sentir un poco vulnerable a esos términos, no sé si llamarlo acoso, en donde se le carga mucho la mata a una persona, abuso laboral eso era.

E: [Nombre propio] otra pregunta ¿hay situaciones o condiciones que estén relacionadas con tu organización que te afecten a ti, ya sea de forma positiva o negativa, que te afecten en el sentido de bienestar físico, psíquico o social dentro de la organización?

L: claro que sí, ósea de repente hay tanto, no sé yo creo que el hecho de trabajar, como yo he trabajado tanto tiempo en diferentes partes, no todos tienen el mismo ambiente laboral, por ejemplo en estos momentos yo estoy en [Nombre cargo] y el ambiente es super bueno, tu trabajas relajada depende de la jefatura que tú tienes, pero si tú te vas a otro lado por ejemplo [Nombre cargo] es denso el ambiente de trabajo, que te dijo esto, que te dijo esto otro esto afecta porque vas sin ganas de trabajar no es bueno trabajar así que esta dijo esto, que la jefa no sé qué, entonces eso igual como que te afecta en tu cambio de ánimo, vas sin ganas de ir a trabajar, te levantas sin ganas, yo soy una persona que se levanta tan contenta a trabajar pero si llegas a una parte así, a un ambiente así, como que te vienes para abajo y eso te desmotiva para seguir trabajando pero bueno yo tengo que hacerlo si o si porque si yo no tengo trabajo, tengo que trabajar por si o por si porque la chica que esta atrás mío depende de mí 100% porque ella no tiene a nadie más que a mí, entonces si yo no trabajo ella no va a poder subsistir, pero de repente acá y yo creo que en varias

unidades pasa lo mismo, son muy pocas las unidades en las que te sientes bien que no te afecte el no venir a trabajar y que a mí en una de esas partes, no me siento bien, hay que venir por obligación y tu vienes muy desmotivada.

E: [Nombre propio] ¿tu sientes que alguna de estas condiciones como el ambiente de trabajo, el estrés te ha repercutido una vez que llegas a tu casa?

L: si generalmente yo, bueno antes que Raúl falleciera, yo me llevaba mucho de lo que a mí me pasaba, toda esa carga negativa que se puede decir a la casa y ahí me salían los conflictos con mi marido, de eso yo peleaba y en mi casa quedaba la escoba y ahora trato de no hacerlo por la niña, pero cuesta, cuesta desconectarse salir de la puerta y decir no más. Anoche dormí hasta las 5 de la mañana pensando y pensado y te das vuelta para allá y para acá en situaciones de la vida, entonces cuesta.

E: y al revés [Nombre propio], ¿alguna situación de la casa al trabajo?

L: también generalmente me pasa eso, de repente yo aquí llego me siento y las lágrimas caen y caen, bueno ya aquí muchos saben y me dejan llorar, yo soy re llorona, pero me dejan llorar y de ahí se me pasa, pero yo muchas veces he traído mis problemas de casa acá, entonces, no funcionas bien tampoco.

E: ahí se entiende entonces que es difícil compatibilizar el trabajo con la familia

L: si exactamente, es muy difícil.

E: entonces por lo que tú nos cuentas tu sufres de doble presencia, de estar pensando en las cosas del trabajo y que te afectan en la casa y viceversa.

L: claro, exactamente, todo el día uno piensa po, ni en la noche estoy tranquila, me tienen con medicamentos, pero sola los quiero dejar porque no es la gracia estar dependiendo de un medicamento para poder dormir, y anoche no me lo tome y ante noche tampoco y no duermo me pongo a pensar, pensar, pensar.

E: ¿tú crees que puedes superar la doble presencia?

L: yo creo que sí, tengo las ganas y quiero superarlo, porque es para uno es difícil, no es bueno estar así, para la salud mental de uno para nada, entonces hay que tratar por todos los medios de poder salir, de poder ayudarse. Yo generalmente por ejemplo ahora con [Nombre propio] de repente conversamos, uno se desahoga y eso se agradece mucho, uno llama a salud mental y converso un rato con los psicólogos y a mí me sirve mucho mucho mucho, no sé si todos lo miraran igual, pero el conversar con una persona me hace sentirme contenida, será por la misma situación que estoy pasando que esta tan reciente entonces igual te afectan mucho más las cosas.

E: [Nombre propio] ¿Cuál es la percepción que tienes sobre trabajo familia? ¿Qué crees tú de esto?

L: es difícil, desde mi punto de vista nadie dice que todo es fácil, pero esto es como ponerte un obstáculo más. Yo fui un tiempo no trabaje, me dedique a la niña porque en el jardín le estaban pegando entonces la saque del jardín y como yo no estaba trabajando me dedique a la pura casa, por un lado, se sentía super bien pero me hacía falta algo, porque llevaba toda la vida trabajando, entonces me hacía falta el trabajo pero estar así entre el trabajo y la casa en mi experiencia de estos meses es muy difícil. Porque si yo no trabajo le digo a mi hija que hacemos las dos, podría pasar más tiempo con ella porque ella me reclama lo del tiempo pero yo le digo mamita yo tengo que trabajar para estar bien, me lo reclama ella, ahora mismo yo tengo turno de noche y me dice mamá no te voy a ver y donde me voy a quedar y tengo que estar dejándola en casas de compañeras porque yo con la familia no cuento, yo quede sola, sola, sola, mi familia me dio la espalda desde que me fui con mi pareja y me dice mamá pero si yo tengo casa, porque tengo que andar en otras casas y entonces ahí uno dice mejor no trabajo, pero que voy hacer, y de ahí aparecen ideas que no son las mejores. A mí me ha costado mucho, es super difícil ser mama, llevar el sustento cada día, estar en la casa, ser la dueña de casa, yo no me preocupaba de pagar cuentas de luz, agua nada, pero a mí me pagan y tengo que pagar

90

cuentas y hasta ahí quede, pero le tengo un techo a la niña y comida que es lo principal. El trabajo de mamá, dueña de casa y el trabajo de cada una, es difícil.

E: No logra conciliar su vida laboral con su vida familiar

L: no, para nada, para nada.

E: y ¿cuál o cuáles consideras tu que podrían ser los efectos de no poder conciliar estos dos ámbitos?

L: ósea para mi netamente ahora ... la parte que yo estoy pasando le hecho toda la culpa, o no sé si toda la culpa pero el efecto que yo este así ahora es por eso, porque yo igual siempre trabajaba, pero tenías un apoyo entonces a mí se me, me descuadre, ahora me falta un pilar, mientras yo este con eso, pero todo lo que me pase lo atribuyo así, porque Raúl falleció, era más compatible, se fortalecía un poquito más esto.

E: [Nombre propio] que estrategias utilizas o utilizarías para poder conciliar la vida laboral con la familiar?

L: Yo en estos momentos estoy con ayuda psicológica, me ayuda mucho, me han enseñado estrategias, pero yo veo a mi hija y creo que la estrategia o la fuerza que me da es como este ella, el hecho de que yo esté aquí es por ella, porque si yo estuviera sola no haría nada.

E: pero por ejemplo que logras hacer tu o que haces para poder compatibilizar con tu hija los tiempos

L: ahora por lo menos estoy de 8 a 5, llego a la casa, hacemos sus tareas y el fin de semana que tengo libre, hacemos un viaje, no importa si es ir a dar la vuelta, a la plaza, a la playa, sacar su perra, que ella la saque a dar una vuelta a la playa eso ya es bueno para ella y uno se siente mejor porque uno le dedica el tiempo que no lo estaba haciendo, solo para ella o también lo conversamos y planificamos las dos lo que vamos hacer el fin de

semana, porque yo llego a la casa ahora, conversamos media hora, sus tareas las revisamos, tomamos onces y se acabó el día pero trato con ella organizarme y planificarlo con ella.

E: [Nombre propio] en la mañana como lo haces para ir a dejarla al colegio?

L: nos levantamos juntas porque ella entra a las 8, la paso a dejar al colegio y yo bajo, porque estudia aquí al lado, entonces la despierto le doy su desayuno nos bañamos y nos venimos y listo. Y a la hora cuando sale si no se viene para acá un ratito, se va a la casa de una compañera y la paso a buscar.

E: generalmente ¿cómo lo haces cuando te tocan turnos de noche?

L: generalmente en casa de compañeras o de la madrina, por ejemplo, ahora el primero tengo turno y la madrina se queda con ella. Cuando llego, por la fecha, vamos al cementerio y después yo la voy a dejar donde la compañera y al otro día la paso a buscar, pero generalmente si me toca turno de noche se va donde la compañera. (1)

E: en cuanto a la empresa, ¿tú sabes cuales son las medidas que tiene tu empresa para que sus trabajadores puedan conciliar su vida laboral con su vida familiar?

L: no, no se

E: ¿no han hecho un taller o algo que hable de plan de salud de Viña del Mar- Quillota que habla sobre la conciliación de sus trabajadores?

L: que yo recuerde no, un día vino gente del servicio que eran psicólogas, pero por el tema de clima laboral, porque estaba lo del acoso, los insultos entre compañeros, discusiones, el estrés, vino una psicóloga, pero eso era por el trato no recuerdo que sea por lo que ustedes dicen.

E: tú sabes si acá hay compañeras que tengan distintos beneficios como, el pago de sala cuna

L: si, de hecho, hay sala cuna en Quintero y hay compañeras que las tienen ahí

E: ¿y se lo paga el Hospital?

L: si, si, el hospital se hace responsable de eso

E: ya, ahí por ejemplo hay una medida de conciliación

L: si como yo creo hace unos 5 años debe haber jardín y sala cuna, empezó con sala cuna y después se amplió a jardín y eso lo cubre el hospital a las trabajadoras y en los horarios cuando son muy chicas, se pueden ir una hora antes.

E: ¿se cumplen esas medidas que nos comentas?

L: si, si se cumplen porque por ejemplo hay una enfermera que la tiene y a ella la dejan salir una hora antes. O por ejemplo una vez a mi hija la tuve hospitalizada y el médico me dio la licencia porque yo tenía que quedarme a dormir con la niña y acá la dirección me dio 100% apoyo, en ese sentido yo no tengo nada que decir.

E: ¿te gusta trabajar acá?

L: si, me gusta, de repente hay problemas en el compañerismo, envidia, pero uno tiene que mirar para adelante y en verdad salir de eso.

E: ¿tu trabajas con usuarios verdad?

L: si, y me gusta. Sobre todo, me gusta trabajar con el adulto mayor porque siempre la salud pública es mal catalogada en eso, yo veía a un abuelito y dejaba de atender a la persona por atenderlos, tampoco eso de que se vengan a las 7 de la mañana, yo mejor quedaba con su carné y le hacía el trámite para la hora. Me gusta trabajar con público, no tengo mala disposición con ellos, siempre me llevo felicitaciones, y los abuelitos siempre me llevaban un regalito (risas).

E: Que bonita labor. Bueno [Nombre propio] te queremos agradecer por colaborar con nosotros, por tu confianza y desearte lo mejor, mucho ánimo.

L: muchas gracias y disculpen las lágrimas, ojalá que les sirva de algo lo que les colabore

E: Que estés muy bien, un gusto conocerte.

L: Chao chiquillos que les vaya muy bien en su tesis

Entrevista 3

E: Entrevistador

S: Entrevistada.

E: Muchas gracias por participar en este estudio, nosotros estamos a portas de recibir nuestro título de psicólogos, por lo tanto, su entrevista es muy necesaria.

S: No, no hay de que

E: Ahora le pasaremos un consentimiento firmado, que explica el aporte y las reglas de esta entrevista, y si usted está de acuerdo debe poner su firma y Rut aquí arriba y su firma abajo.

S: Ok...

E: Muchas gracias. Bueno, primero que todo conocerla un poco, cuál es su nombre y cuánto tiempo lleva trabajando acá.

S: Mi nombre es [Nombre propio] y llevo como seis meses trabajando aquí de auxiliar de aseo

E: [Nombre propio] ¿y tú tienes hijos?

S: Sí dos, uno de 16 y una de 13 años

E: ahhh ok Y ¿cuál es tu horario laboral [Nombre propio]?

S: Entro de nueve a siete de la tarde

E: Es extenso ¿y como lo haces con tus hijos?

S: ehhh no es que están estudiando ellos y bueno el mayor estudia y trabaja porque él está en la nocturna y la menor va a al jardín y me la cuida una hermana.

E: Ya mira [Nombre propio] nuestra investigación habla de conciliación trabajo- familia, más en detalle, la percepción que tienen ustedes como jefas de hogares monoparentales ehh con respecto a esto, entonces no sé si tú tienes alguna noción de lo que es conciliación trabajo- familia ¿algún conocimiento de eso? que se te viene a la mente cuando decimos conciliación trabajo familia

S: La palabra conciliación, eso no la entiendo

E: Ahhh ya, no te preocupes, ya que también es nuestra labor explicarte sobre el tema y clarificarlo. Vayamos avanzando y te vamos contando, porque conciliación es más menos el cómo compatibilizar el área laboral con el área familiar.

S: Ahhh o sea claro y yo paso la mayor parte de lunes a viernes aquí y mis hijos están prácticamente solos, sin mi todo el día, tal vez yo no estaría conciliando la familia y el trabajo a la vez

E: Exacto, ¿cómo es esto de cumplir estos roles de trabajadora, dueña de casa y mamá a la vez?

S: Es super difícil igual, es difícil porque el horario en el cual llego a mi casa es prácticamente a las ocho y llego a buscar a mi hija menor, y mi hijo mayor está en clases, entonces al mayor no lo veo en todo el día y en la noche cuando el mayor llega, él llega a acostarse entonces no hay mucha comunicación más que el fin de semana y con la chica no, o sea trato de estar la mayor parte de ella recreándome un poco con ella para que yo esté presente en esas poquitas horas antes de irse a dormir y llegar a hacer los quehaceres como toda dueña de casa.

E: Es complejo. Mira [Nombre propio] dentro de la conciliación trabajo- familia existe un tema super importante llamado factores de riesgos psicosociales, no sé si tú conoces algún factor de riesgo psicosocial relacionado al ámbito laboral. ¿Has escuchado de eso alguna vez?

S: ... No, la verdad es que nunca había escuchado de los riesgos psicosociales

E: Mira por ejemplo el MINSAL propone cinco, por ejemplo la doble presencia, que es cuando tu estas en el trabajo y estás pensando en las cosas de la casa o viceversa, también te hablan del acoso laboral, te hablan de la estabilidad que existe en tú área de trabajo, en el desarrollo, que a lo mejor si te dan más oportunidades para surgir, para crecer, si te capacitan, no me acuerdo de que más, pero hay varios, cansancio, estrés también son riesgos psicosociales que se generan en el trabajo

S: Yo creo que sí, el estrés está constantemente.

E: ¿Está constantemente acá?

S: Sí, por ser, en estos momentos estoy con una compañera con la cual no.... no.... [no encuentra la palabra]

E: ¿no se llevan?

S: No, entonces por ser yo la más antigua y ella es un reemplazo, no nos llevamos en el sentido de limpieza, no me apoya y eso me produce un estrés porque tengo que hacer doble pega, entonces más cansancio, más estrés, pero bueno las ganas siempre están en seguir avanzando y no caer.

E: Ya y ¿hay algunas situaciones o algunas condiciones que estén en tu organización, en la empresa y que te afecten ya sea de forma positiva o de forma negativa en cuanto a tu bienestar que puede ser físico, mental, social?

S: No, por ser...

E: Aparte de las relaciones sociales que me mencionaste, ¿hay algo más que te puede afectar?

S: No, no, no al contrario a mi estar aquí me aporta mucho, que en otros trabajos encuentro que me ha aportado bastante porque tengo muchos beneficios que yo misma los voy buscando y me ha ayudado mucho más que en otros trabajos, me siento a gusto aquí.

E: Hay cosas positivas entonces, hay algo que te afecte de forma positiva entonces que son los ¿beneficios que te da el hospital?

S: No, pero igual yo trato de buscar por ahí con las chicas o con las enfermeras busco yo mis propios beneficios.

E: Ahhh claro, buscas beneficios que sirvan en el momento en que los necesites

S: Claro, pero yo me siento bien aquí

E: ya, perfecto ¿tu conocías alguno de los factores de riesgo psicosociales que te nombramos anteriormente?

S: Sí al del acoso y todo, pero por lo menos aquí no lo he sentido de ninguna forma.

E: ya perfecto, pero y el tema de la doble presencia ¿te dificulta en algo el trabajo?

S: ¿Cómo doble presencia?

E: La doble presencia es esa que cuando tu estas en el trabajo pensando en las tareas del hogar

S: ahhh o sea estoy todo el día pensando en hacer esto o lo otro y claro eso afecta porque uno no está tranquila pensando si hice esto o no hice esto, uno no tiene su mente tranquila, sino que está pensando en la casa también. (1)

E: Ya perfecto y ¿al revés?

S: Sí, por lo mismo cuando estoy en la casa me pongo a pensar chuta se me habrá olvidado hacer esto acá, entonces en ambos lados em pasa

E: Ya, o sea podemos decir que tu sí sufres de doble presencia tanto en el hogar como en el trabajo

S: Claro

E: Ya y ¿me podrías dar un ejemplo de alguna situación en la que haya ocurrido eso?

S: No por ser, un día estaba aquí y me bañe en la mañana en mi casa y empecé a pensar, abre apagado el calefón y quede todo el día pensando en si lo abre apagado o no y claro, lo había apagado entonces que es lo que pasa, se me va muy rápido lo que yo hago y quedo todo el día dándole vuelta a esa cosa, pero no, no me afecta en la vida laboral en todo caso, no estoy todo el día toda pega pensando eso pero claro queda esa sensación

E: Ya perfecto, y con respecto a la conciliación trabajo- familia cuál es tu percepción acerca de este tema, que es lo que crees tú según tu experiencia

S: [Pensando]

E: Se puede o no se puede, es fácil o es difícil

S: Es difícil porque uno como mama quisiera estar más tiempo con los suyos en la casa, verlos crecer, pero lamentablemente no se puede, entonces es difícil se extraña muchas cosas así como los chicos van perdiendo la está de estar con la mamá en la casa, que les enseñe y le aporte algo entonces van cambiando sus...o sea yo con mi hijo tuve una experiencia muy fea como hace tres años que me cambio mucho, no quería estudiar no quería nada y me ha costado sacarlo adelante igual.

E: ¿Y tú crees que eso se pueda haber debido por el no poder compatibilizar el tiempo laboral y familia?

S: Si, yo sí creo, por la falta de no tener mamá ni papá, entonces yo sé que eso ha afectado mucho en él, pero es inevitable porque yo tengo que trabajar.

E: Claro, es el único camino ¿y tú logras compatibilizar la vida laboral con la familia?

S: Me cuesta, pero lo intento

E: ya y ¿qué métodos utilizas para eso?

S: Los horarios po, trato de que los horarios sean justos y darle tiempo a todo, la familia, al trabajo...

E: ¿A través del horario tu compatibilizas las labores familiares con las labores del trabajo?

S: Claro, póngale tengo que ir al jardín a algún acto que tenga mi hija o cualquier cosa, yo estoy presente, trato de pedir permiso y no se me niega eso, entonces trato de estar presente ahí por ser la más chica y con el mayor como estudia de noche no trato de hacer ahí mayores cosas, pero me gusta estar presente también con el entonces son los horarios y yo trato de ajustarme.

E: Ya, [Nombre propio] me podrías comentar tu rutina diaria, que es lo que haces en el día desde que despiertas hasta que te acuestas.

S: Por ser el día de semana es toda igual, levantarme temprano a las siete, vestir a la niña, o sea bañarla y vestirla, después ir a dejarla al jardín y cuando no va porque está enferma, la voy a dejar donde la tía, después llegó aquí y trabajo todo el día y termino a las siete, después voy al centro a buscar lo que necesito y después voy a buscar a mi hija y nos vamos a la casa a hacer sus cosas, darme tiempo con la chica ahí de jugar de conversar con ella que es lo que hizo.

E: ya, me imagino que el fin de semana tienen más tiempo para conversar

S: Claro ahí intento sacarla, eh hh tratar de buscar un tiempo de diversión que no nos encierre mucho y cuando estoy muy cansada ahí prefiero descansar y estar en mi casa

E: ya, perfecto

S: Busco hacer lo que en la semana no puedo hacer.

E: o sea, volviendo un poco a lo anterior, tu estrategia seria buscar tus propios horarios para... Y esos horarios ¿los ves con tu jefe? ¿pides permiso?

S: No por ser, cuando tengo que salir por asuntos de mi hija que necesita no sé, me mandan a buscar, una reunión o algo eso lo converso con mi jefe y se me da el permiso al tiro. Si me voy a demorar una hora tengo que avisar o media hora ahí se ven los tiempos, pero los horarios son los que tenemos fijos, mis horarios de lunes a viernes es el que ya menciono, de nueve a siete yo no los puedo cambiar y no, en el fondo igual me convienen esos horarios, si fuese más tarde ahí para mí sería un problema.

E: Y me comentaste recién que tu hermana te apoyaba con el cuidado de tus hijos ¿eso comienza cuando la va a buscar nomas al jardín?

S: No eso ocurre toda la semana

E: Ahhh ya, y tu vives con ella, ¿con tu hermana?

S: No, yo vivo con mis hijos en mi casa

E: Ahhh perfecto, entiendo, y ella te apoya constantemente con el cuidado

S: Si, así mismo

E: Ahh ya perfecto y por ejemplo ¿te ha tocado cubrir turnos de noche?

S: No, es que el lado donde yo trabajo no hay que cubrir de noche, entonces eso es de lunes a viernes nomas

E: ya y en cuanto al tema de conciliación trabajo- familia ¿tú sabes cuales son las medidas que tu empresa para conciliar la vida laboral con la vida familiar?

S: No, lo que he hablado yo con mi jefe es que ellos igual entienden cuando nosotros tenemos hijos chicos, que lo ideal es tratar de estar con ellos siempre, o sea entienden que si están enfermos nosotras vamos a faltar por estar con ellos, entonces no hay problemas en ese sentido.

E: y por ejemplo ¿tú sabes si aquí tienen medidas de conciliación como salas cunas, jardines infantiles, entre otros?

S: No, nosotros no tenemos ninguno de esos beneficios.

E: Ahhh ya solo tienes beneficios en el horario, cuando tienes que ir a ver tu hija a algún acto en el colegio y ahí te dan ese beneficio

S: Claro

E: Ahhh perfecto

S: yo aquí intento buscar beneficios por ejemplo médicos o dentales y ver si hay un cupito para mi

E: ya y por ejemplo esos beneficios médicos o mentales que me nombras, ¿te lo han otorgado alguna vez?

S: Sí se han dado menos mal

E: [Nombre propio] ¿y nunca le han dado charlas o talleres de conciliación trabajo familia?

S: No, o sea la otra vez sí hicieron un taller como para conocernos nosotros mismos y nos juntan a todos médicos, enfermeros, auxiliares, todos.

E: Que bueno, se eliminan las jerarquías al hacer eso. Bueno [Nombre propio] muchas gracias por la entrevista entendemos que estás trabajando por tanto no te queremos quitar más tiempo

S: No gracias a ustedes

E: Muchas gracias por el tiempo y la confianza, que estés muy bien, chao

S: Chao, ustedes también.

Entrevista 4

E: Entrevistador

S: Entrevistada.

E: Muchas gracias por colaborar en nuestra investigación [Nombre propio], porque nosotros estamos optando a nuestro título de psicólogo, entonces gracias a su entrevista podemos optar a eso. [Nombre propio], mira te explico acá hay un consentimiento informado

V: Ya

E: ya, tú lo puedes leer tranquilamente y si estás de acuerdo lo firmas, en caso de no estés de acuerdo, siéntete con el derecho de no hacerlo.

V: Ya

E: Eso explica alguna de las condiciones de la entrevista, que no son muchas. Ahí hay galletas por si quieres.

V: Ok [lee el consentimiento] ¿Qué es lo que significa monoparental?

E: Es sola, por ejemplo, una familia constituida por ti y tu hijo, eso es monoparental.

V: ya, esa soy yo [Ríe]

E: O también puede ser un papá con un hijo

V: Ya, ahh igual po es lo mismo no importa el sexo.

E: Exactamente

V: [Pausa mientras sigue leyendo el consentimiento]

E: Cualquier duda que vaya surgiendo en la entrevista nos puedes preguntar con toda confianza porque la idea es aclarar las dudas.

V: Ya [pausa] ¿Yo aquí pongo mi nombre?

E: Sí, tu nombre y tu Rut y abajo la firma

V: [Devuelve el consentimiento]

E: Gracias [Nombre propio]. Bueno [Nombre propio] ¿alguna vez has escuchado hablar de conciliación trabajo- familia?

V: mmm no... ¿conciliación trabajo familia? no, de verdad

E: Y de que te imaginas que se trata conciliación trabajo familia

V: Conciliación como que ponerse en la buena o, así como no se algo así como conciliar po por lo que viene con la palabra.

E: Sí, va por ahí, nosotros lo que estamos investigando es como las jefas de hogares monoparentales, es decir, como tú que eres el sustento del hogar, puedes compatibilizar el trabajo con la familia al mismo tiempo, o sea como puedes compatibilizar los roles de madre, de dueña de casa, de trabajadora, de amiga y todos los demás roles y eso también nos conlleva a relacionarlo con riesgos psicosociales ¿has escuchado alguna vez hablar de ellos?

V: mmm no ¿qué es lo que es riesgos psicosociales?

E: Los riesgos psicosociales son los riesgos que pueden estar inherentes en el trabajo, te voy a dar algunos ejemplos que te pueden hacer comprender mejor estos riesgos. Los riesgos son por ejemplo situaciones que pueden estar presentes en tu trabajo pero que de alguna u otra forma quizás puedes no darte cuenta y te afecta en tu desempeño en el trabajo, o también puede que existan problemas en la casa que uno se los lleva al trabajo, o viceversa. Entonces por ejemplo MINSAL nombra cinco tipos de riesgos psicosociales que los vamos a nombrar a grandes rasgos, uno de ellos puede ser la estabilidad en tu trabajo como es la estabilidad dentro de tu área laboral, también te hablan del desarrollo

laboral, esto tiene que ver con las posibilidades de surgir dentro del trabajo, quizás optar a otro cargo, recibir un mejor sueldo, ir desarrollándote mejor como persona. También hablan del estrés, hablan de acoso laboral y también hablando de la doble presencia, la doble presencia es cuando estas en el trabajo pensando en las cosas que están en la casa.

V: Pendientes

E: claro pendientes, entonces eso te afecta en el momento de desempeñarte en el trabajo. Por eso mismo, me gustaría preguntarte si hay alguna condición dentro de tu trabajo que te afecten a ti y eso puede ser positivo o negativo y que afecten por ejemplo tu bienestar tanto mental, físico o social ¿hay alguna situación que te afecte?

V: mmm la verdad que yo igual llevo poco aquí, y para mí ha sido de agrado o sea no ha habido ninguna situación incómoda más que cuando de repente me han dicho en ciertas ocasiones como tres veces por ser que yo no hice ciertas cosas y yo sé que las hice ¿me entiendes? Pero no po yo igual me quedo con lo mío, pero eso me ha causado más que nada incomodes

E: ya, si te entiendo

V: Esto es una responsabilidad para mí, por ser yo tengo que limpiar acá, pero aún no lo hago porque hay gente, pero yo siempre en ese sentido “no tú no lo hiciste” eso es lo que me incomoda, pero yo sé que lo tengo hecho cachay.

E: Claro son problemas de relaciones

V: Claro, eso es lo único porque en el trato la gente es super amable.

E: Ya, más situaciones positivas que negativas

V: Si, mucho más positivas porque yo empecé con un reemplazo y ahora me voy a quedar acá

E: Ahhh que bueno

V: Si, yo en el trabajo siempre he sido así, porque yo tengo un hijo de seis años, entonces cuando yo me quedé sola con mi hijo de seis años, el cumplió los dos años y me tuve que poner a trabajar

E: Claro

V: He sacado puestos, he hecho cursos, miles de cosas para tirar para arriba, pero ahora me vine a Quintero hace dos meses y le consulté a una niña que hacía aseo como lo hizo para entrar a trabajar y me ha resultado todo bien.

E: ahhh que bueno

V: y super buena acogida, ninguna mala onda y si hay alguna mala onda, que yo sé que la ha habido, yo me alejo de esas cosas [se ríe] no, filo y eso po y así es como me he sentido, hasta el momento eso sí.

E: Claro, esto es según tu experiencia

V: correcto

E: [Nombre propio] tú me contabas que tenías un hijo de seis años y cuéntame un poco cuál es tu horario acá.

V: Mi horario es de ocho a cinco y media y mi hijo entra a las ocho y sale a las cuatro y media.

E: ¿y como lo haces?

V: Claro yo me vine a vivir con una tía, que ella vivía sola y pucha ella tenía varios problemas, claro que ella es tía de mi primer matrimonio sipo, no somos parientes de sangre, somos como políticos, es mi tía política porque a todo esto yo estoy divorciada, me divorcie de mi primer matrimonio, el papá de mi hijo mayor. Ya cuento corto yo me

vine para acá con mi hijo menor, porque mis dos hijos mayores se quedaron con mi mamá entonces me vine a buscar nuevos horizontes, me vine con los cursos que tengo encima, de maestro de cocina y una pila de cosas que he hecho y con todas mis cosas como para ponerme a hacer una microempresa aquí para el verano o en estas fechas, por ser, los panes de pascuas y todo eso me vine para acá en esa y mi hijo más chico anda conmigo para todos lados por ser el más chico, el más grande tiene 23 años y no me lo traje porque él ya tiene su autonomía, hace muchos años que está con mi mamá porque siempre los crio ella, la cuestioné que llegue acá y al tía me dijo que no había drama que me quedara con ella, tuve problemas en la casa así que me vine y empecé aquí a mi hijo lo llevo al jardín y ahí está hasta las cuatro y media y ella me dijo que me lo podía cuidar hasta las cinco y media que es la hora que salgo porque yo no iba a trabajar acá, si yo vine a inscribirme al hospital

E: Ahhh que coincidencia

V: Si es que siempre yo ando buscando, necesitaba un trabajo estable me entiende porque por mi hijo y por mi más que nada, por desarrollarme más que nada para decir ya, esta plata para esto y esta para lo otro, porque aún no me traigo ni mis cosas, de hecho, mi hermana me iba a pagar los fletes para traérmelos para empezar ahora en noviembre a hacer pan de pascuas. Cuando yo vine al hospital, a inscribirme al hospital, estaba justo la niña que andaba haciendo aseo y le pregunté como lo hizo para trabajar acá po y me dijo que había que dejar un currículum, y lo fui a dejar y me llamaron al tiro me entiende. Yo en Santiago busqué cualquier cantidad, como aseo como todo y sabí que nada, yo acá con el pie derecho, mucha suerte, y la llame y le dije tía me llamaron de la pega y ahí nos coordinamos para cuidar a mi hijo con mi tía, así que ella me lo ve. Siempre me he dado vuelta en estos trabajos, haciendo aseo, vendiendo cositas afuera de un colegio y otras cosas, siempre así y mi tía me ve a mi hijo una hora y llegó al tiro porque vivo al lado del hospital.

E: ¿y cuantos hijos tiene perdón?

V: tres, tengo un niño de 23, la hija de 16 y el chiquitito de 6. A los más grandes no los crie yo, los crio mi mamá, o sea yo ahí, pero no estaba siempre ahí porque igual en ese tiempo era como más loca, ahora ya me puse las pilas y eso po

E: Y con sus hijos mayores no tuvo que criarlos sola en algunos momentos en que su mamá no podía ¿Cómo lo hacía?

V: O sea sipo si yo igual siempre estuve con ella, es que yo era una cabra muy desordenada entonces, yo a mi hija la tuve a los 27 y yo todavía me creía de 16 po, entonces a mi hija la dejaba con mi mamá y salía a fiestas y así fue mi vida hasta que dije no ya no más.

E: Ya, pero entonces igual usted tuvo el apoyo de su mamá siempre

V: Si po mi mamá nunca me dejó sola, aparte que yo soy la menor de cinco hermanos

E: Ahh claro es la más regalona

V: Sipo, aunque igual, por ser yo ahora con mi mamá no tengo ninguna relación porque ella está muy enojada conmigo todavía, no perdona, pero yo creo que ya se le va a pasar.

E: Es muy probable y volviendo un poco más al tema, ¿tu conocías por ejemplo alguno de los factores de riesgos psicosociales que te nombre?

V: No, pero por los nombres uno asocia más o menos a lo que siempre pasa de repente.

E: Claro el estrés, el cansancio, son cosas que uno ve constantemente

V: Sipo, por ejemplo, el andar pensando las cosas de la casa, por ser yo de repente ando pensando en mi hijo, porque él es muy inteligente y siempre tiene problemas con los compañeros que le hacen bullying y todo eso, entonces lo voy a dejar todos los días al colegio y veo que él es como pollito así, pero al final él no es tan así, entonces me quedo pensando en eso más que nada, más que otra labor, el tema de mi hijo, pero igual después

me desconecto empiezo a hacer otras cosas eso igual tiene que ver con los factores de riesgos psico..

E: Psicosociales

V: Eso mismo ¿o na que ver lo que dije?

E: Sí, eso es un riesgo psicosocial, más específicamente se denomina doble presencia ¿Y en que te afecta eso por ejemplo?

V: me afecta porque yo me organizo para mi trabajo, empiezo por contabilidad, las oficinas y de repente por ser yo estaba pensando en mi hijo y se me olvido hacer una oficina, no sabía si es que la había hecho o no y me concentré y no po no la hice, entonces eso me afecta, me desoriento, no estoy pendiente bien de mi trabajo, y eso afecta porque uno tiene que hacer todas las cosas.

E: Entonces con respecto a la doble presencia ¿tú crees que sufres o has sufrido de ella?

V: ehhh más o menos, yo le digo que se me hizo conocida la doble presencia porque a mí me ha pasado y yo creo que a más de alguien que es mamá también le ha pasado, porque igual vamos a seguir siendo mamás siempre po me entiende entonces no podía dejar... ya obviamente que dejai tus problemas en la casa y tu pega, eso sí que yo no, por ejemplo por ser ayer me sucedió que se me olvido sacar los papeles de un baño y el jefe me llamo la atención porque obviamente no lo hice y yo dije estoy segura que lo hice y la[Nombre propio] me dijo “hiciste los del otro baño, pero este no” y claro po yo pensé que lo había hecho todo, pero como les digo no quedo con esa de que me voy del trabajo y estoy pensando que hice bien que hice mal.

E: Ahhh ya, al menos cuando usted llega a la casa no piensa en el trabajo, pero en ocasiones si le sucede al revés, que en el trabajo piensa en situaciones del hogar.

V: Claro, porque aquí yo cumplo, trato de cumplir en todo yo doy el 100 en mi pega, pero sí las cosas de la casa siempre las tengo presente.

E: Me podrías dar un ejemplo de una situación en particular de la cual te empezaste a acordar de cosas del hogar en tu horario laboral

V: el tema de que a mi hijo lo molestaban en el colegio, entonces quedé preocupada con eso porque como yo empecé a trabajar y él empezó a ir al colegio, estaba recién ambientándose y yo al otro día dije no, no puedo estar pensando siempre en eso y al otro día fui a hablar con la tía del colegio y resulta que mi hijo es super molesto. Así que después de eso quede más tranquila.

E: Y ¿cuál es tu percepción de conciliación trabajo familia? Es fácil conciliar, es difícil, cuéntame desde tu experiencia

V: Para mí desde mi experiencia fue difícil encontrar la oportunidad yo te digo, en Santiago no encontraba nada, no sé si es porque llegue como super abierta a todas las oportunidades, pero yo en Santiago yo estudié, yo hacía tres casas a la semana, pero pucha como que siempre había algo, un problema, entonces para mí fue super difícil, entonces yo llegue acá y a mí las oportunidades se me dieron al tiro entonces siento que yo estoy dando todo al cien. Esto es la dificultad para las que tenemos hijos chicos porque si se enferman, como vas a ir a trabajar, quien lo cuida y eso es una preocupación me entiendes.

E: Claro, entonces ¿tu consideras que puedes conciliar el trabajo con la familia?

V: Yo creo que, si puedo conciliar el trabajo con la familia, al menos lo intento, aunque sea difícil, porque de los problemas de mi casa, aunque a veces los traigo para acá, pero problemas más grandes no tengo.

E: y tu como lo harías o que crees que pasaría si tú tía no estuviera

V: Si lo he pensado, buscaría alguien que me lo cuide, porque lo que yo gano me permite pagarle a alguien y yo igual le voy a dar una plata ahora a la tía, pero ella no lo sabe, porque ella lo cuida de buena persona. Yo si tengo algún problema con mi tía, que hasta el momento no ha pasado, yo no pienso dejar mi trabajo y cuando me pongo en ese lugar, lo que pienso es buscar a alguien que me cuide a mi hijo y si no ver el tema del colegio y ver si hay extensión.

E: ¿Qué estrategias tu utilizas para poder conciliar el trabajo con la familia?

V: ehh no sé, yo creo que la organización, es decir de cuando estoy haciendo mi pega hacer la pega y al estar en la casa hacer mi trabajo de mamá po, de sobrina, porque vivo con mi tía y de mamá de lejos po, porque tengo a mis hijos en Santiago y a mí me gusta tener el tiempo ocupado me gusta hacer hartas cosas a la vez porque así no pienso tonteras, porque como yo les digo fui muy loca, derroche muchos años de mi vida [se ríe] entonces yo debería haber estudiado, hacer más cosas, y no me arrepiento porque me a dado muchas experiencias pero debería haber hecho más cosas, porque yo ya les debería tener a mis cabros una casa propia para que ellos vivan, aunque igual yo ahora estoy postulando, entonces eso po, la clave está en la organización. Yo siento que estoy con todas las ganas, o sea yo igual en las relaciones amorosas nada po y yo creo que eso igual ayuda porque uno cuando tiene una pareja hay que darle tiempo entonces ahora yo llego a mi casa y ese tiempo es para mi hijo y mi tía nomas entonces estoy feliz [se ríe]

E: [Risas]. ¿[Nombre propio] tú conoces las medidas de conciliación que tiene tu empresa? Por ejemplo, sala de cuna, jardín o te facilitan horarios por si tu hijo está enfermo

V: Mira, aquí yo he traído a mi hijo dos veces y le he pedido permiso a mi jefe porque mi tía ha tenido médico y él no me ha puesto ningún problema, me deja que se siente aquí mientras yo hago el aseo y como yo hago toda esta parte, el ve tele y en ese sentido mi jefe es un siete si yo tengo reunión el me deja salir antes y ahora mismo que mi tía se va a

ir a Santiago entonces tengo que decirle si me lo puedo traer a las cuatro y media hasta las cinco y media y él nunca me ha puesto mala cara o algo

E: ahh ya entonces él te facilita los horarios

V: Si po ningún problema es un siete mi jefe

E: Entonces en ese sentido, para ti las medidas de conciliación se cumplen al menos en el tema de los horarios.

V: Si de todas maneras y de hecho me ha enseñado otras cosas, y además que yo no trabajaba hace mucho tiempo con contratos, entonces el me ayuda harto, esto va a ser así o asa, me ha enseñado el tema de los contratos y toda la gente es igual, tu llegai a almorzar y te sentai con los doctores y no marcan diferencias, te tratan super bien es un ambiente muy grato, es como un ambiente familiar

E: ¿Me podrías decir como es un día normal para ti, desde que te levantas hasta que te acuestas?

V: Mira, me levanto y me vengo al trabajo, los días de semana, me levanto al baño obviamente y después visto a mi hijo para el colegio, preparo las colaciones, la mía y la de él, porque yo tomo desayuno acá, pero me lo tengo que traer desde la casa y lo voy a dejar al colegio y me voy a trabajar y hago todo lo que tengo que hacer empiezo por oficinas, después farmacias, después hago acá, nutrición, después bajo a los baños

E: Ya, hasta las cinco y media

V: Claro y después lo último que hago es esterilización, he estado en laboratorio, igual he ascendido, de hecho estuve un día domingo en cocina por mis estudios que tengo entonces se lo conté a mi jefe y ahí el me mando po, pero el tema es que me preguntaron si me quería ir a cocina, pero por el tema de lucas no me conviene em entiendes, ganai la mitad, son cuatro veces a la semana, son super poquitas horas, pero no me conviene porque

tendría que trabajar los sábados y los domingos para hacerme el sueldo que tengo actualmente y yo sábado y domingo no puedo dejar a mi hijo el sábado y domingo solo

E: Claro porque estaría todo el día con su tía

V: Sipo y mi hijo siempre está preguntando “¿a qué hora llega mi mamá? Cuando mi tía lo va a buscar al colegio y claro en el colegio no se da cuenta porque en el colegio se entretiene, pero el fin de semana no va al colegio po, además a él le ha costado mucho el tema de venirnos a un lugar nuevo.

E: Claro, la adaptación

V: eso mismo, de hecho, él me dice que está cambiando, pero eso po el sábado me levanto más tarde, le doy desayuno a mi hijo en la cama después salimos a comprar con la tía, hacemos almuerzo, yo hago el aseo en la casa, lavo la ropa que tengo que lavar y después me voy a la playa después de almuerzo y los domingos voy a trabajar.

E: Enserio y ¿dónde?

V: Sipo es que como aquí te paga mensual y yo aquí llegue de un día para otro entonces ya se me acabo el sueldo entonces me encontré una peguita de hacer aseo al ladito de donde vivo yo

E: Ahhh cerca

V: Al ladito po y ahí hago mi peguita y me gano mis Luquitas y a veces me manda a hacer empanadas y así voy, entonces todos los sábados o domingo voy a hacer aseo ahí, entonces el sábado cambia un poco la rutina porque voy a hacer aseo y así se me ha pasado.

E: Que bueno me alegro mucho [Nombre propio], bueno no le quitamos más tiempo muchas gracias por su entrevista que este muy bien

V: [Abraza a cada uno de los entrevistadores] Ya po chiquillos un gusto, que les vaya super bien.

E: Muchas gracias que este muy bien

Entrevista 5

E: Entrevistador

M: Entrevistado

E: Primero me gustaría que firmaras el consentimiento si es que estás de acuerdo

M: Pásamelo para acá nomas

E: Voy a intentar hacer la entrevista un poco más rápida para no quitarte tanto tiempo.

M: No, no hay problema si la mañana siempre es un poco más lenta

E: Ya, bueno mira esto es lo mismo que la pauta que te enviamos y bueno me gustaría partir con los riesgos psicosociales.

M: Ya

E: Entonces queremos saber eh hh si hay alguna situación o condición inherente al trabajo, relacionada a las organizaciones que afecte de manera positiva o negativa el malestar físico, psíquico de las trabajadoras en este caso dentro de las mismas organizaciones si es que nos basamos en la organización de Quintero que es donde entrevistamos a estas jefas de hogar.

M: Si, mira, poniendo un poco en contexto eh hh nosotras a nivel de la dirección tenemos en cada uno de los establecimientos, incluido en la dirección eh hh dirección se compone por todas las casas administrativas eh hh más los SAPU

E: ¿Más los SAPU?

M: Mas los SAPU ehh la dirección se compone de alrededor de quinientas personas de los cuales la mitad son SAPUS entonces no solamente tenemos una función administrativa sino también tenemos adosada una función clínica lo cual ya pone ehh en

riesgo o pone en contexto distintas situaciones para las trabajadoras, no es lo mismo trabajar en dirección administrativa que en un SAPU ahí por las condiciones laborales en la cual ellos se desempeñan, una unidad de emergencia, una unidad de respuesta inmediata donde están en sistemas de turno, tercer y cuarto turno generalmente, dificulta las relaciones de conciliación ehhh no solamente del personal, sino que en general en la organización de sus días. Dicho eso, las evaluaciones de riesgo psicosocial que tenemos en la dirección, al igual que en la mayoría de los establecimientos, aparece la doble presencia como uno de los indicadores más altos

E: Ya

M: ehh y eso se puede explicar de varias formas, por varios elementos, primero el 75% de nuestro personal son mujeres, ahí tenemos un primer indicador que es relevante ehhh lo estoy viendo acá, segundo, las edades comprendidas de nuestros funcionarios están en el rango entre los 30 y 39 años y más del 50% está entre los 19 y 39 años por lo cual es una condicionante que ehhh está en el proceso de formación de familia, donde es más intenso el trabajo y también esto afecta a las dinámicas que van estableciendo tanto en su vida laboral como en su vida particular. Entonces ya tenemos datos, mayoritariamente mujer, mayoritariamente menor de 40 años, jefas de hogar, solteras, habitualmente son solteras, el 39% tiene hijos, por lo cual no es menor, entonces se dan todas estas condiciones que ustedes buscan en la investigación para dar reflejo de como hoy día ehh las estructuras en las cuales ellas trabajan, afectan sus relaciones interpersonales, su relación laboral y su relación familiar. (1)

E: Y...como me dijiste que estaban los niveles de doble presencia, ¿no sé si tienes los datos del hospital de Quintero?

M: Sí, tengo los datos del Hospital de Quintero [Pausa]... Ya, aquí Quintero, nivel alto número uno el área de riesgo psicosocial y participación, en eso tiene riesgo alto número uno y nosotros en dirección tenemos solamente en doble presencia. (2)

E: Ya, y cuáles son las medidas que adopta el Servicio de Salud con respecto a esto, para superar este conflicto de la doble presencia en sus trabajadoras.

M: Específicamente en la doble presencia hay varias acciones que se han instalado a nivel de Estado, ehhh una de ellas es pedirle a todos los servicios públicos del país que ellos tengan protocolos de conciliación, lo cual está directamente abordando la temática del riesgo psicosocial, segundo, se han establecido normas, leyes que regulan por ejemplo la protección a la maternidad a través del derecho de sala cuna, además como beneficio el servicio a incorporado otros niveles de protección también a los hijos o hijas de los funcionarios como por ejemplo jardines infantiles, clubes escolares que ayudan considerablemente a que ellos puedan tener una mayor tranquilidad al momento de desarrollar su actividad laboral, tú tienes que empezar que en un jornada que comienza a las ocho y termina a las ocho de la noche, jornadas de doce horas que son típicas en nuestros servicios por el tercer y cuarto turno ehhh nuestras funcionarias a las tres o cuatro de la tarde tienen a sus hijos en el hospital, que pasaba antes, ese hijo acompañaba a la funcionaria en las dependencias donde ella desempeñaba su actividad laboral, hoy día hay un espacio de cuidado, un espacio educativo que permite entregar un espacio distinto al que se entregaba hace unos años atrás.(3)

E: ¿Y ese espacio de cuidado se cumple en todos los Hospitales o se está implementando?

M: Solamente hoy día no hay sala cuna en Petorca y Cabildo CITA

E: Ya

M: En todos los otros Hospitales de la red existe sala cuna y la dirección por sus características esta adosada a los SAMU y por no tener una infraestructura, si tú te das cuenta estamos en casas separadas, por no tener un espacio común, nosotros hacemos la compra de servicio solamente en sala cuna para nuestras funcionarias, lo cual obviamente también las sitúa en una posición de desventajas frente a los hospitales que tienen dispositivos instalados en el propio Hospital.

E: Si claro, claro y en el caso por ejemplo de que los hijos de esas jefas de hogar sean un poco más grandes, que no necesitan ir solo a sala cuna, sino que a jardín o colegio ¿Qué pasa después?

M: Hagamos el paralelo entre Quintero y acá, si es en Quintero, podrían extender su aprendizaje y su cuidado en jardín infantil y en este momento no tenemos club escolar en Quintero, por lo cual estarían hasta los cuatro años, 3 años nueve y tanto, o sea pasado un medio mayor, porque eso es transición uno y transición uno no lo tenemos, porque transición uno incluso es escolarizado. cita

E: Ya, ¿y ustedes saben si eso se quiere implementar en Quintero?

M: O sea piensa que el jardín infantil de Quintero nació hace dos años nomas, Quintero solo tenía sala cuna, y ahí nace hace dos años recién el jardín infantil entonces ha ido creciendo en estos casos. (1)

Esta unidad es la que hace la referencia para todos los dispositivos que se quieren instalar, ahora esto también tiene que ver con un recurso que el servicio obviamente nos va liberando en la medida que la demanda se va haciendo mayor, no hay recursos, los servicios de salud tienen recursos disponibles como una caja chica, o como un ítem que puedan gastar en cuidados infantiles, lo único que establece la ley es que se debe cumplir el derecho de sala cuna y eso es lo que está asegurado presupuestariamente, todo lo demás es un beneficio que se ha dado a través de los años, que los funcionarios han solicitado y que el servicio también ha propiciado, pero no hay una inversión del ministerio para que los servicios de salud creen sus propias unidades, porque se entenderá que el giro del negocio es otro.(1)

E: Si, de todas maneras.

M: En cambio, en la dirección, para hacerte el paralelo, por ejemplo, los niños solamente están hasta los dos años que es cuando se puede pagar sala cuna externa, que se compran

en a las salas cunas que están en nuestro alrededor, porque luego no hay como poder sostener ese gasto.

E: Ahhh claro por estar aquí.

M: Sí, por estar en la dirección, por eso te decía, obviamente nuestras funcionarias están en una desventaja frente a los distintos hospitales, si tu hubieras ido al Fricke, por ejemplo, el Fricke tiene los tres dispositivos, tiene sala cuna, jardín infantil y club escolar y los niños en el club escolar están hasta alrededor de los once años, entonces ya es una edad avanzada, y le dan desayuno, almuerzo y cena, alimentación todo incluido, entonces si tú te das cuenta porque se da esa condición, es porque el Fricke es el Hospital más grande de la red son cerca de dos mil funcionarios, entonces obviamente su necesidad y su demanda es mucho mayor que en un Hospital como Quintero donde son alrededor de ciento veinte funcionarios. Además, me gustaría aclarar que, en los clubes escolares, los niños van en un horario alterno al de su escolaridad.(2)

E: Ya

M: Es decir, van al colegio y en el resto del horario si es que no tienen jornada completa van al club escolar o si tienen jornada completa hasta las cuatro de la tarde y sus padres salen a las ocho, salen del colegio y se van al club escolar, por eso la pensión en alimentos, en todo es importante y en el periodo de vacaciones van en jornada completa

E: ¿Y eso como funciona para los niños? ¿hay talleres, se educa?

M: Sí, va destinado en talleres y a través de grupos etarios porque tienes niños desde los cuatro años hasta los once, por lo tanto los agrupas por la edad, y según las edades, se trabaja desde la convivencia, entonces tienes talleres en la época escolar hay talleres de tareas también, los ayudan con los aprendizajes y las tareas, pero también hay talleres que tenemos dentro del servicio, haber para que lo entiendas mejor, tenemos objetivos transversales educacionales para salas cunas, jardines infantiles y clubes escolares y esos

objetivos transversales tienen que ver con buen trato, es decir, tienen que hacer talleres que tengan que ver con el tema, alimentación saludable y cuidado con el medio ambiente, por lo tanto esos talleres deben tener esos tópicos incluidos.

E: Perfecto, y volviendo un poco a los riesgos psicosociales, ¿en qué crees que tú que afecta la doble presencia a las jefas de hogar?

M: Haber, yo creo que aquí el indicador está regulado o se puede cuestionar desde la formulación de la pregunta, la pregunta y el instrumento tiene una tendencia a que este indicador aparezca alto, si la pregunta fuera otra, lo más probable es que el indicador sería mucho más apegado a la realidad, porque la pregunta es “¿Si usted está en su trabajo, está constantemente pensando en las cosas de su hogar?” yo creo que todo el mundo está pensando en las cosas de su hogar y eso no quiere decir que esté conectado directamente con el hogar, o sea yo creo que los funcionarios hacen una separación importante entre su rol familiar y el rol laboral, pero con preguntas que son de estas características, que son deseables socialmente, lo más probable que la persona siempre diga que sí, ahora eso no quiere decir que la persona no esté preocupada o no este consciente de lo que está ocurriendo, yo quiero hacer la diferencia que la doble presencia no es una limitante muchas veces se está viendo, sino que es parte de la vida de que tiene un funcionario o un trabajador en nuestro País o en nuestra cultura. (1)

E: si perfecto, ¿y alguna vez les ha tocado que les llega algún comentario de jefas de hogares que les diga estoy con tal problema y se manifiesta de tal manera, por ejemplo, estrés, cansancio, niveles que a lo mejor se presenten respecto a este conflicto?

M: Si, por supuesto, mira aquí a la oficina habitualmente no llegan ese tipo de solicitudes, producto de que nosotros en cada establecimiento tenemos una asistente social, de calidad de vida laboral que ella hace el levantamiento de toda esta información y hace los requerimientos a Patricia en el caso de pedir por ejemplo un cupo en jardín infantil o un cupo en el club escolar o el derecho a sala cuna. Sí, la manifestación de esta solicitud o de

esta pedida de ayuda se traduce en licencias médicas y ahí hay un elemento que nosotros tenemos, que no se mide en el ISTAS 21, pero Acá tenemos nosotros alto en nuestro servicio que tiene que ver con el ausentismo laboral, y el ausentismo laboral es un reflejo directo como las personas organizan el quehacer familiar y la enfermedad en función de la sobrecarga de trabajo en la medida que los espacios son más restrictivos, les propician menos espacios para compartir, ellos se enferman más y hacen mayor uso de licencias médicas.(2)

E: ¿Como combaten como servicio ese ausentismo laboral? Porque a lo mejor están cerrando un problema como la doble presencia, pero se está abriendo otra, el ausentismo.

M: Si ehhh es difícil, es difícil, no es fácil

E: Pero a lo mejor tienen medidas ¿o no?

M: Bueno la unidad de buenas prácticas, donde estas ahora en conjunto a salud integral de los funcionarios son unas de las unidades que buscan poder disminuir con sus acciones el ausentismo y mejorar las condiciones laborales de nuestros funcionarios, por ejemplo, la OCIF lo que hace es el seguimiento de las licencias de más allá de ciento ochenta días, eso quiere decir que una persona que se ausenta en el año ciento ochenta días se le va a visitar y se le apoya con todo lo que ella requiera para poder recuperar su salud, además se les hace seguimiento intermedio a las licencias por treinta días y a las licencias cortas, que habitualmente son licencias por salud mental y osteomusculares. Que se busca con este seguimiento, que el/la asistente social vaya a visitar a nuestras funcionarios/as y les pueda ayudar también a gestionar sus horas medicas con mayor prontitud para que tenga una recuperación, en ningún momento es punitivo ni se busca perseguir a los funcionarios, por el contrario, es ayudar a la recuperación, ya que entendemos que un funcionario que este padeciendo una situación de salud, no solo se ve afectada directamente su productividad, sino también las relaciones y el ambiente laboral y familiar que tiene a su alrededor.

E: ¿Se busca entonces que este trabajador vuelva en una mejor condición, ya recuperado?

M: Como somos salud, la idea es entregarle a través de la red, entregarle la posibilidad de que él logre su recuperación, porque entendemos que un funcionario que está enfermo no puede hacerse cargo de un paciente enfermo. Eso por un lado, y como unidad de buenas prácticas nosotros instalamos, o intentamos instalar en cada uno de los establecimientos las practicas que ayudan a mejorar los ambientes laborales y el clima laboral y de ahí también hacernos cargo de la conciliación, de generar estos espacios de conversación al interior donde se pueda dar el dialogo y se conozca sobre los derechos y beneficios que tiene el servicio, este servicio tiene muchos muchos beneficios en cuanto a conciliación que lamentablemente uno no los conoce o no le da la significación hasta que los necesita, pero se han hecho bastante avances por lo menos en los últimos tres años.

E: perfecto y tocando el tema de conciliación trabajo-familia, ¿Cuál es la noción que se tiene como servicio de lo que es conciliación trabajo-familia?

M: Nosotros tenemos obviamente una orientación y un plan de trabajo que se generó en el 2017, el servicio civil nos exige a todos los organismos públicos que tengamos nosotros un programa de conciliación y dentro de ese programa de conciliación, nos pide algunas acciones y esas acciones específicas nosotros como servicio las bajamos a través de nuestro programa de calidad de vida, todo nuestro programa de calidad de vida que tiene más de doscientas actividades porque se divide por distintas unidades, apunta a la conciliación como por ejemplo celebrar en los establecimientos el día del niño, como por ejemplo generar espacios de reconocimiento de los funcionarios, como por ejemplo celebrar fiestas de navidad a través de los proyectos de bienestar, generar también aportes desde bienestar a los distintos jardines infantiles, clubes escolares para que ellos cumplan implementación, todas esas acciones concretas apuntan a poder fortalecer la conciliación en distintos niveles, quizás no es una conciliación tan directa hacia los funcionarios, o que el funcionario la vea, pero si mejorando las condiciones donde están sus hijos, ella va a estar mucho más tranquila y eso va a disminuir los niveles de ansiedad. (1)

E: De todas maneras, ¿y que percepción tienen ustedes o el servicio de salud Viña del mar Quillota respecto a la conciliación trabajo-familia?

M: Es una de las líneas dentro de la política de gestión de personas, es una de las líneas importante de trabajo, de hecho aquí está la definición, aquí plantea que el servicio por ejemplo aquí para “conceptualización de la conciliación”, para los efectos de este documento, que es el documento que nosotros utilizamos como base, a partir de lo expuesto por las orientaciones del servicio civil en el 2016 entendemos por conciliación la búsqueda del equilibrio de las tensiones entre los ámbitos de tiempo libre, tiempo de cuidado personal, tiempo de trabajo, mediante medidas y acciones que buscan introducir igualdad de oportunidades en el empleo y descubrir necesidades de tensión de futuras funcionarias y su familia. Hay otras unidades dentro de gestión y desarrollo de personas que también aportan a la conciliación, pero que van más al punto de introducir igualdad de oportunidades en el acceso, como por ejemplo el que hoy en día todos los concursos son públicos, como por ejemplo hacer que todos los procesos transparentes. (1)

E: Eso está más apegado hacia la norma 3262

M: Si, así es

E: Mas hacia la igualdad de género.

M: Si, o sea si y no, no se busca igualdad de género, sino se busca el acceso, la transparencia del proceso y la equidad en la participación, todavía nosotros no hemos llegado al tema de igualdad de género por las cifras que te daba antes, nosotros tenemos un 75% de funcionarios, en este caso funcionarias que son mujeres y un 25% que son hombres, o sea ahí no hay una igualdad de género.

E: ¿Pero a lo mejor se busca también o no?

M: Mmm no sé si en salud se llegue en algún minuto a buscar esa igualdad, yo creo que sí los temas de equidad son mucho más importantes, los temas de acceso son más

importantes, que hoy día nuestras funcionarias accedan a los cargos de jefaturas, que tengan los mismos beneficios, los mismos derechos, la misma consignación de ellos frente a su actividad laboral, etc.

E: Ya, parten por tener como el mismo desarrollo de carrera en este caso.

M: Sí, de hecho, el mismo estatuto administrativo lo establece así

E: ¿y tú crees que las trabajadoras del Hospital de Quintero logran conciliar su vida laboral con su vida familiar?

M: Ehhhh

E: Desde la percepción que tienen ustedes de eso.

M: Mmmm mira si tú me apurai un poquito en la pregunta yo te diría que logran conciliar la vida laboral con la familiar y lo logran en base a un indicador que puede ser conversado, que es los años que ellas se mantienen en esta actividad profesional, entendiendo que una persona que no logra conciliar es una persona que debe abandonar su actividad laboral y nuestras funcionarias tienen en promedio veinte y veinticinco años de servicios, por lo cual eso nos está mostrando directamente que ellas a pesar de todas las dificultades que tienen, logran conciliar su vida familiar y laboral que les permite poder extenderse dentro de las actividades.

E: Ya, ¿independiente de por ejemplo de los factores que influyan en esos cuidados, independiente de eso las estadísticas que tú me dices son las que se cumplen?

M: Sí, se cumplen, cada año hacemos ceremonias de desvinculación de alrededor de cien funcionarios que tienen una trayectoria no menos de treinta y cinco años de servicio, mayoritariamente mujeres, mayoritariamente jefas de hogar, mayoritariamente madres, con más de dos hijos que han estado toda una vida con esta situación de doble presencia,

pero a pesar de ello han logrado poder conciliar ese espacio y cumplir con todos esos objetivos laborales e institucionales.

E: Ya, y en cuanto a la organización ¿Qué estrategias utiliza el servicio para que sus trabajadoras logren conciliar el trabajo con la familia?

M: Ehh mira, estrategias tenemos varias, por ejemplo, el servicio de bienestar bajo el decreto 28 de la sucesu los derechos a sala cuna, los permisos administrativos de la ley 18.834, los feriados legales, días por evento, hoy día se ha avanzado en darles el espacio a nuestros funcionarios y funcionarias para que puedan salir frente al nacimiento de un hijo, frente al fallecimiento de un familiar y que está establecido en el código del trabajo en el artículo 203. También se ha incorporado los permisos a los hijos menores de dos años, que se ocupa bastante y permiso sin goce de sueldo que se han ido incorporando como medidas alternativas a situaciones que pueden ocurrir en la vida familiar de nuestros funcionarios, esas son como nuestras estrategias asociadas al derecho, también hay otras estrategias que tienen que ver con lo que te contaba, los jardines infantiles, los clubes escolares, los programas de atención de salud, la autorización asistencial médica donde ellos puede salir a atenderse dentro de la red sin tener que pedir permiso o usar su feriado administrativo, o vacaciones, lo cual facilita obviamente que en una situación de enfermedad pueda lograr recuperar su salud y al mismo tiempo estar en las mejores condiciones para desempeñar su actividad profesional y por otro lado los cuidados que ellos necesitan, está la política de reconocimiento institucional, el compromiso con el programa de calidad de vida y por ultimo lo que estamos trabajando ahora todo lo que tiene que ver con esta nueva política de equidad de género. (1)

E: Ya, y en el caso de Quintero, no conocen las estrategias, las medidas de conciliación, entonces ¿cuáles serían las medidas para dar a conocer esas estrategias? ¿o ustedes esperan que la gente necesite los beneficios para dárselos a conocer?

M: Mira, la realidad es que los datos muestran la realidad y esa realidad es que el 50% de nuestros funcionarios lo conocen y el otro 50% no conoce y el no conocer tiene varias implicancias organizacionales, primero una baja valoración, si yo no conozco no valoro y no utilizo, entonces nuestro desafío es poder socializar mucho más la información al nivel de la red, para el próximo año vamos a desarrollar unas campañas informativas a través de la asistente social de calidad de vida instalada en el establecimiento, pero al mismo tiempo a través de nuestras páginas web y a través de campañas que puedan llegar con esta información mucho más clara a nuestros funcionarios, la idea es poder bajar la información, que ellos conozcan, que valoren y utilicen. (1)

E: Claro, y en este rango que ustedes tienen de cincuenta y cincuenta, ¿tú crees que quizás las estadísticas van a decir en un 50% que si se cumplen las medidas que tiene la organización y tal vez el otro 50% va a decir que no se cumplen por que al no conocerlas tiran en cierto sentido hacia abajo el porcentaje de eficacia?

M: En el tema de conciliación no es así, el que no conoce es porque no utiliza.

E: Ya

M: Ya, entonces su valoración es más bien neutral, pero sí la persona que lo utiliza es la valoración que más nos es relevante, es la que más nos importa, porque es la persona que conoce lo que está ocurriendo a través de las distintas políticas, estrategias o acciones que se despliegan, que pueden dar con certeza una nota positiva o una nota de reprobación.

E: Bueno, por último, eh... nosotros bueno la realidad que vivimos en Quintero y por eso te lo preguntaba tanto, no se conocía mucho este tema de las medidas, entonces ellas nos preguntaban a nosotros como

M: Que hay

E: Claro, como que más existen, entonces nosotros quedamos de alguna manera como en la vía más directa de poder entregar esta información que ellas no conocían, pero aun así

independiente de esto, a todas las trabajadoras que entrevistamos concordaron en que están contentas en el sistema, están contentas en el hospital y les gusta trabajar ahí.

M: Sí, les gusta

E: Entonces eso habla muy bien del ambiente laboral

M: Es un buen hospital el de Quintero, a pesar de todas las dificultades que ha tenido en el último tiempo, estas situaciones de emergencia han sobrecargado al equipo, pero me gustaría decirte que si bien es cierto, no hemos logrado poder llegar al 100% de nuestros funcionarios con la información pertinente y creo que ese es el desafío para el próximo año, el que ellos no conozcan también nos hace el poder hacernos cargo de cómo estamos trabajando a nivel local y como el servicio desde las directrices, desde las políticas, apoya también el nivel más del corporativo. Es un gran trabajo, esta unidad partió realizando con la Patricia hace dos años atrás, y esperamos poder desplegar otras opciones en un futuro cercano. (1)

E: Bueno aprovechando esta instancia, nosotros en cuanto tengamos los resultados, se los queremos entregar si es que lo necesitan, porque creemos que es relevante y de alguna forma para colaborar estamos disponibles. Muchas gracias por tú ayuda, ya que es bastante beneficiosa para nuestro seminario.

M: No hay de que, la idea es que ustedes también puedan ir levantando la información, puedan conocer la realidad, el Fricke tiene una realidad totalmente distinta a Quintero, pero Quintero es un buen establecimiento como normalizado, es decir, lo que tu vas a ver en Quintero es lo que podrías ver en todos los hospitales a nivel de país de baja complejidad ese es el tenor, distintos son los hospitales bases que obviamente tienen mucho más presupuesto, mucho más recurso.

E: Nosotros la verdad esperábamos que saliera mucho más estrés por la emergencia que estaba pasando en Quintero, pero no fue así, bueno muchas gracias por ayuda en todo caso, que estén muy bien.

M: Hasta luego Pablo.
