

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso  
Facultad de Filosofía y Educación  
Escuela de Psicología

---

**IDENTIDAD LABORAL EN TRABAJOS DE CUIDADO**

---

**Aproximaciones desde la experiencia de cuidado de cuatro Educadoras de Trato Directo de una Residencia de Protección de menores en la Quinta Región, Limache**

Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título de Psicólogo

Macarena Fernández Espinoza  
Rafaela Hasbún Medina  
Patricio Salazar Brito  
Profesores Guía: Carolina Muñoz Proto  
Vicente Sisto Campo

Diciembre, 2014

**RESUMEN:** Con la presente investigación pretendimos conocer cómo se construye la identidad laboral de las educadoras de trato directo que trabajan en una residencia de protección al menor, perteneciente al Servicio Nacional de Menores de Chile. El estudio se enmarca en lo que se ha denominado Trabajos de cuidado y en cómo los significados que las educadoras le otorgan a éste -desde las dimensiones moral, material y emocional- operan en la construcción de su Identidad Laboral. Para esto, llevamos a cabo la investigación a partir de un estudio de caso focalizado en una Residencia de Protección de Menores. Obtuvimos la información a partir de entrevistas semi-estructuradas a una muestra aleatoria de educadoras, cuya información obtenida fue sometida a un análisis de contenido y posteriormente categorizada. Con esta investigación esperamos abrir un espacio de conocimiento y reflexión de una temática escasamente tratada: la identidad laboral de las mujeres que cumplen funciones como cuidadoras de menores en centros de protección.

**PALABRAS CLAVES:** Identidad Laboral, Trabajos de Cuidado, Dimensiones de Cuidado, Educadoras de Trato Directo, Residencias de Protección de Menores.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) de Chile es un organismo gubernamental, que apoya al sistema judicial y que depende del Ministerio de Justicia. Pretende la contribución en la promoción, protección y restitución de los derechos de los niños, desprendiéndose de esto una clara política pública asociada al cuidado de los menores. En ésta se destaca la satisfacción de todas las necesidades básicas, psicológicas, físicas y afectivas, incluyendo también la estimulación en las áreas que se requiera para su desarrollo. Además, *el cuidar* debe enmarcarse en un contexto de calidez y afecto, donde la atención sea especializada y personalizada. Es fundamental que en el cuidado de un menor, se le brinde protección de toda índole, resguardando y protegiendo sus derechos como niño.

Para llevar a cabo esta labor, SENAME cuenta con centros colaboradores de atención directa; entre ellos las **residencias de protección al menor**, las que

‘[...] corresponden a programas diseñados de acuerdo a las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes, que deban ser separados de su medio familiar, destinados a proporcionar de forma estable alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso

a la educación, a la salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo’ (SENAME, 2014).

De acuerdo a lo anterior, las residencias tienen la finalidad de brindar al menor el derecho a vivir en familia, constituyendo una modalidad transitoria en tanto se busca la reinserción familiar. Para esto, otorgan los recursos materiales (infraestructura, equipamiento) y humanos tendientes a asegurar el propósito de satisfacer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, concediendo “[...] espacios de privacidad en un ambiente de seguridad física y trato afectivo de respeto y calidez” (SENAME, 2014).

Es en esta misión donde tiene lugar la figura de las **Educadoras de Trato Directo**, siendo éstas quienes llevan a cabo la mayoría de las labores expuestas anteriormente. Su propósito principal es

‘Apoyar operacionalmente la intervención, a través de la planificación, organización y ejecución de actividades, tanto de la rutina diaria como de las señaladas en el Plan de Actividades, en coordinación con el equipo de trabajo del centro, garantizando la generación de un entorno protector de sus derechos’ (SENAME, 2014).

De lo anterior se desprenden las funciones de acoger, atender y contener emocional y físicamente a los menores durante los procesos

llevados a cabo en la institución. Junto a esto, deben participar, elaborar y ejecutar las actividades y la rutina diaria, promoviendo y motivando la participación de los menores. Además deben inculcar el desarrollo de hábitos (rutinas de levantada, acostada, higiene, aspectos relacionales y de convivencia, comunicación, etc.), y buen comportamiento (uso del lenguaje, disciplina, etc.). Deben ser capaces de establecer un vínculo afectivo sano y normalizador con los menores, observar su comportamiento (en base a criterios técnicos), promover comportamientos pro-sociales y brindarles los cuidados que sean necesarios.

Considerando esta diversidad de funciones y la cercanía que éstas generan con los menores, es que creemos que adquiere gran relevancia la figura de la educadora, en tanto se posiciona como la *cuidadora*. En este contexto, se inscriben como adultos significativos para los niños y niñas de la residencia, cuya tarea principal sería “(...) influir positivamente en el desarrollo de los niños y las niñas cuando sus padres están incapacitados o les falta disponibilidad” (Garbarino, Dubrow, Kostelny y Pardo, 1992, en Barudy y Dantagnan 2005, p. 46). Lo anterior nos lleva a resaltar a Barudy y Marquebreucq (2006) quienes plantean que “[...] los cuidados y el buen trato pueden facilitar la reparación de los daños provocados por situaciones extremas y facilitar las respuestas más adecuadas a las situaciones de estrés” (en Molina y Navarrete, 2012, p.19), ya que la educadora sería además, un agente clave para los procesos de reparación de los daños que han vivido los menores, cuyos derechos han sido vulnerados en el contexto familiar.

En base a lo anterior nos preguntamos, ¿quiénes son estas mujeres?, ¿cómo se visualizan como trabajadoras de cuidado? ¿qué significa para ellas trabajar como *cuidadoras*?, ¿cómo se sienten con los menores? y más aún ¿cómo se sienten desempeñando esta labor de cuidado? En base a estas interrogantes preliminares, elaboramos la pregunta *¿De qué manera se construye la identidad laboral de las educadoras de trato directo de SENAME a partir de los significados que le otorgan al trabajo de cuidado en*

*residencias de protección al menor?*; partiendo del supuesto de que los significados que las educadoras le atribuyen a su trabajo de cuidados en la residencia, se encuentran basados en un vínculo maternal con los menores y que a partir de esto van construyendo su identidad laboral.

En este sentido, creemos que el presente estudio podría significar un aporte al campo científico, en tanto abriría una brecha de investigación respecto a la identidad laboral que emerge en el trabajo de cuidado a menores cuyos derechos han sido vulnerados.

Por otra parte, basándonos en “[...] que todo trabajo implica construcción e intercambio de significados” (De la Garza, 2008 en Da Rosa, 2010, p. 117), consideramos que la manera en que las educadoras construyen su identidad laboral a partir de estos significados, influye en la forma en que se lleva a cabo su trabajo y en la relación que se construye entre la educadora y el menor. Además consideramos importante señalar que este proceso de intercambio y construcción de significados, es un escenario clave para la construcción de la identidad de los menores, que se encuentran en proceso de desarrollo y socialización.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Concepto de Trabajo

¿Qué se entiende por trabajo y cuáles son las implicancias sociales que trae su concepción? El trabajo no es un fenómeno estático e invariable, sino que, por el contrario, ha evolucionado considerablemente a lo largo de la historia, adquiriendo en la actualidad un papel central en la vida de las personas, de acuerdo al contexto socio-cultural en el que se encuentra. La modernidad otorga al trabajo mayor relevancia, siendo entre los siglos XVII y XVIII que se comienza a dar una transformación en la concepción de trabajo, emergiendo como potencia de valor (Bencomo, 2008).

Pese a la importancia que tiene el trabajo en el ámbito social y personal, María Teresa Martín (2008) nos habla sobre la indudable imprecisión y ambigüedad actual del concepto. Respecto a esto plantea que la concepción de trabajo que se mantiene en la actualidad se remonta al ya mencionado siglo XVIII, en el cual se entendía como actividad extradoméstica y remunerada, siendo el empleo (asalariado) la única forma valorada como trabajo, quedando otras actividades relegadas, como el trabajo doméstico, principalmente, ejercido por la mujer. Con la era industrial se lleva a cabo un proceso de producción de bienes y servicios para el mercado y una consecutiva asalarización. Es en la sociedad industrial donde tiene cabida la división sexual del trabajo, quedando las mujeres relegadas al ámbito doméstico y los hombres asociados a la fuerza de trabajo en el mercado.

En base a esta división, De Barvieri (1991) reconoce lo público como el espacio donde acontecen actividades propias de la ciudadanía, las relaciones sociales (no asociadas al parentesco o conyugalidad), así como también el lugar de trabajo que genera ingresos, la acción colectiva, el poder; en definitiva, donde se desarrolla la Historia. Mientras que lo privado da cuenta del espacio doméstico, las relaciones familiares, el afecto, la vida cotidiana y del trabajo no remunerado ni reconocido socialmente.

En este sentido, podemos entender que la visión de trabajo, si bien ha ido evolucionando a lo largo de la historia, adquiriendo cada vez más relevancia respecto a la centralidad en la vida de las personas; éste se ha encontrado vinculado fundamentalmente a la esfera pública de la sociedad, excluyendo lo relativo al hogar o la esfera privada dentro de su concepción. Respecto a esto De la Garza (2009) plantea la necesidad de ampliar el concepto de Trabajo, siendo necesario considerar “[...] sus dimensiones objetiva y subjetiva. Es decir, partir de que el trabajo es una forma de interacción entre hombres con objetos materiales y simbólicos, que todo Trabajo implica construcción e intercambio de significados” (p. 1). Desde esto y para fines de esta investigación,

suponemos una visión de trabajo que escapa de la dicotomía asalariado o no asalariado, sino que más bien la asumimos como un intercambio, una relación con otros, viéndose involucrado en esto inevitablemente la dimensión subjetiva de la persona que realiza el trabajo, es decir, lo personal, lo privado.

## 2.2 Identidad Laboral

Al considerar las dimensiones subjetivas como constitutivas del trabajo entendemos que las personas están siendo permeadas constantemente por significaciones puestas en el mundo social y las significaciones que el mundo social pone sobre ellas. Es en este sentido que adquiere relevancia el concepto de Identidad Laboral, sin embargo para una mejor comprensión de ésta, consideramos necesario explicar qué entendemos por Identidad. Para esto destacamos a Taylor, quien plantea que “Mi identidad es lo que yo soy” (1996, p. 11), refiriéndose a que la identidad es aquello que nos sitúa en el mundo social y moral respecto de un otro. Esto quiere decir que la Identidad es una vorágine de significaciones respecto del reconocimiento de otro y del reconocimiento de uno mismo; y por tanto, significamos los eventos de nuestra vida en relación a nuestros Otros significativos. En base a esto, Erikson (1968) plantea que la identidad hace referencia a “La percepción de la mismidad y continuidad de la propia existencia en el tiempo y en el espacio, y la percepción del hecho que otros reconocen esa mismidad” (en Agulló, 1997, p. 203). De esta manera, es posible comprender la Identidad como un proceso en el cual confluyen dos dimensiones: una referida al mundo interno del sujeto y a sus procesos de subjetivación y la otra entendida desde el ámbito social, es decir en las dinámicas de relación que se desarrollan en ese espacio (Soto, 2011).

Como mencionamos anteriormente, consideramos que lo laboral es una forma de interacción de las personas con objetos materiales y simbólicos, constituyéndose en un espacio de encuentro social donde el sujeto pone en juego la doble dimensión antes mencionada (personal y

social). Es así como los procesos identitarios desarrollados en el trabajo se encuentran permeados por las identidades personales y colectivas (Larraín, 2001 en Gaete y Soto, 2012) entendiendo la identidad laboral como “[...] los procesos subjetivos a partir de los cuales los sujetos asignan continuidad y diferenciación a su existencia en el marco de sus experiencias laborales, otorgando sentido a sus prácticas sociales” (p. 3). Ésta es una articulación entre el mundo externo, en este caso el trabajo que cada sujeto realiza en lo cotidiano, y el mundo interno, que corresponde a las percepciones y valores personales que se le asignan al trabajo, es decir, los *significados*. De tal forma, “[...] el reconocimiento del otro estará directamente ligado al lugar que el sujeto ocupe en la sociedad, y sólo surgirá, en la medida en que el individuo que desea ser reconocido, luche por serlo” (Sainsaulieu, 1988 en Terra, 2007, p. 101)

Por otro lado, es importante mencionar que los estudios del trabajo desde la perspectiva de la teoría organizacional, comprenden la identidad en el trabajo desde los enfoques narrativos, donde la identidad laboral;

‘[...] daría cuenta del difícil y nunca acabado proceso de interpretación, integración y estructuración de las propias experiencias en el trabajo, representando un patchwork de autopercepciones que ofrece continuidad biográfica, consistencia entre las diferentes esferas de la vida y atribución de causalidad de los eventos personalmente relevantes’ (Grote y Raeder, 2009 en Soto 2011, p. 16).

### 2.3 Emociones e identidad

A partir de lo anterior, la identidad haría referencia a un proceso continuo de asociaciones en el plano de lo social y lo personal, respecto de los diversos contextos en que la persona se encuentra inmersa y los significados atribuidos a estos. No obstante, esto no es suficiente si queremos describir aquella construcción de identidad laboral que se genera en ambientes que tienen relación con el cuidado y preocupación por

otro. Para esto, consideramos necesario abordar el rol que cumplen las emociones en la significación de la identidad laboral y la importancia de éstas en la asociación y construcción de significados personales en el trabajo.

Todo suceso vivido en el mundo social es descrito y narrado por los mismos sujetos que forman parte de los contextos sociales y cada narración posee sensaciones que necesitan ser explicadas. Desde Pinazo (2007) entendemos que el individuo que observa, siente algo que ha de explicar, así da significado; un relato a su experiencia. Siguiendo esta línea, el autor explica que “[...] la emoción penetra en significados cada vez más complejos, y menos borrosos, crece, hasta trascender al cuerpo en un plano de conciencia” (p. 2). Este proceso dialéctico, en el cual se le otorga sentido a significados complejos es lo que va construyendo la identidad del sujeto, el yo, el ser.

### 2.4 Trabajos de Cuidado

Teniendo una comprensión del concepto de trabajo y de identidad, es que nuestro foco de estudio se centra en cómo se están involucrando los procesos identitarios dentro de los trabajos de cuidado. Volviendo a que el trabajo implica en sí un intercambio entre personas y los aspectos materiales y simbólicos del mismo y considerando que los procesos identitarios desarrollados en el trabajo involucran las subjetividades que el sujeto despliega en su labor, es que es importante establecer de qué estamos hablando cuando nos referimos al Trabajo de Cuidados.

Las concepciones acerca de lo que se conoce como Trabajo de Cuidados nacen a partir de los debates relacionados al trabajo doméstico, el cual se inserta en los trabajos de reproducción social. Desde Carrasco, Borderías y Torns (2011) la reproducción social se entendería como “[...] un complejo proceso de tareas, trabajos y energías, cuyo objetivo sería la reproducción de la población y de las relaciones sociales y, en particular, la reproducción de la fuerza de trabajo” (Molyneux 1979; Benería, 1981; Dalla Costa,

1972, 1982; Picchio, 1981, 1992, p. 31). En base a esto, el trabajo doméstico no sólo haría referencia a la producción de bienes materiales, tales como alimentación, salud, higiene, etc., para la mantención de la fuerza productiva, sino que también incluiría el cuidado directo de los niños y niñas que constituirán la fuerza de trabajo. Junto a lo anterior, se le da relevancia en este tipo de trabajo a “[...] la difícil gestión de los afectos y de las relaciones sociales, es decir, el núcleo fundamental de lo que hoy conocemos como trabajo de cuidados.” (Carrasco et al, 2011, p. 32).

Respecto a esto, diversos autores se han dedicado al estudio de los trabajos de cuidado, siendo posible a través de estas lecturas dar cuenta de la complejidad de la temática a la hora de definir su especificidad. Carol Thomas (1993), plantea la transversalidad y complejidad de los cuidados debido a las múltiples dimensiones que en éstos operan. Destaca entre éstas la identidad social de quien cuida y de la persona a quien se cuida, la relación personal dada entre ellos, la naturaleza del cuidado, el ámbito social en el que se sitúa la relación, su carácter económico y el contexto institucional en el que se despliega (en Martín, 2008). Tomando esto en cuenta es que podemos entender que la especificidad de los cuidados se encuentra en esta multiplicidad de factores que se entretajan en un territorio transfronterizo (Daly y Lewis, 2000, en Martín, 2008), con un fuerte componente moral y afectivo. En este punto Cristina Vega (2006) plantea la pluralidad del concepto, estableciendo que los cuidados se encuentran entre el límite de lo asalariado y lo no asalariado, lo público y lo privado, lo formal y lo informal; la familia, el Estado, el mercado y el voluntariado; los servicios y la ayuda monetaria.

Por otro lado, María Jesús Izquierdo (2003) señala que “[...] el cuidado más que una actividad o grupo de actividades particulares, es una forma de abordar las actividades que surgen de la conciencia de vulnerabilidad de uno mismo o de los demás” (p. 72). En este sentido, la autora toma en cuenta una *forma* de realizar la labor, es decir, una disposición para su realización. Es así

como Vega (2006) plantea que el cuidado se refiere a un “[...] grupo de actividades específicas que requieren de un cierto estado emocional y de conciencia” (p. 16). Comprendiendo esto, podemos decir que todo trabajo en el que *se cuida*, no sólo se realiza la acción de cuidar, cumpliendo con el conjunto de actividades demandadas, sino que además se genera una conexión; se establece una relación tanto con quien es *cuidado*, como la emocionalidad que emerge de esta actividad.

A la luz de estas diversas conceptualizaciones, encontramos una propuesta planteada por Rachel Salazar (2001, en Martín, 2008) que nos permite analizar los trabajos de cuidado. Si bien es cierto que éstas se encuentran referidas a los contextos familiares (privados), creemos que son sugerentes para el análisis del trabajo de cuidado realizado en contextos institucionales (SENAME), por poseer también características de lo privado.

a) Dimensión Material: Se asocia a la oferta y consumo de bienes y servicios dentro del hogar. Respecto a esto, las Ciencias Sociales han entendido este aspecto en términos de tiempo y dinero de manera de poder cuantificar y medir dichos intercambios. Sin embargo, existe una complejidad respecto de ciertos aspectos inherente al cuidado que escapan de los parámetros de la cuantificación temporal, lo cual constituye una dificultad teórica a la hora de analizarlos. En los cuidados se establece un tipo de relación basados en la disponibilidad temporal permanente de quien proporciona el cuidado; las actividades no puede acotarse con facilidad en horas o en jornadas, sino que son ejecutadas de manera simultánea o secuencial con una dedicación constante, constituyendo un “mundo temporal contingente” (Martín, 2008), donde quien cuida está siempre a disposición de las demandas externas. A partir de esto, podemos decir que la simultaneidad de tareas, el estar pendiente y la preocupación son aspectos no cuantificables del tiempo en el cuidado.

b) Dimensión Emocional: Desde los orígenes de los estudios sociológicos, se había prescindido de

las emociones, ya que se pensaba que los afectos no eran requeridos para el funcionamiento óptimo de las instituciones. Sin embargo, según Bericat (2001) es con el nacimiento de la sociología de las emociones donde se incorporan éstas como vía de conocimiento de cualquier fenómeno social (en Martín 2008), siendo justamente en los estudios de género donde se plantea por primera vez la necesidad de abordarlos. Es así como, adquiere relevancia el componente afectivo en el ámbito de los estudios sociológicos, siendo el trabajo de cuidado un ejemplo claro de esto. Es así como la dimensión emocional de este tipo de trabajo considera los afectos en las relaciones con otros dentro de la labor y las características que sustentan estas relaciones, es decir, los aspectos tales como el cariño, la dedicación, así como también, las tensiones, resentimientos, conflictos, etc.

c) Dimensión Moral: Se refiere al abordaje de lo moral entendido como los principios últimos de comportamiento, por medio los que actuamos o creemos actuar, es decir aquellas ideas que definen lo que está bien o mal, lo que es bueno o malo, así como también lo considerado valiosos, correcto y apropiado para una justa convivencia (Martín, 2008). Comprendiendo esto, es que la moralidad de los trabajos de cuidado se refiere a los aspectos disciplinarios en la socialización de menores, tales como el sentido del deber y la responsabilidad, así como también la abnegación y el sacrificio de quienes proporcionan el cuidado.

Considerando lo anterior, es posible aproximarnos a una definición de los trabajos de cuidados que nos permite esclarecer el foco de nuestra investigación. En el contexto europeo se ha abierto la reflexión en torno a la noción de *Care* -término inglés de difícil traducción al español- (Martín, M. 2008; Carrasco, Borderías y Torns, 2011; Torns, 2008). El debate por el contenido del *care* se remonta a los años 70, sin embargo sus límites aún no se encuentran claros. En la mayor parte de sus estudios el *Care* se refiere a la

‘[...] amplia variedad de significados que esconde (se refiere tanto a los cuidados, a los servicios de ayuda, como a la responsabilidad que entrañan), que implica aspectos materiales, afectivos y morales que pueden ser proporcionados por miembros de la familia y/o a cambio de una remuneración, y que se prestan dentro y fuera de los entornos familiares’ (Martín, 2008, p. 35).

En torno a esto, si bien se han entendido los aspectos emocionales como parte de lo privado, Badget y Folbre (1999 en Martín, 2008) plantean que también fuera de los entornos familiares el *care* implica atención, afecto y preocupación.

Este concepto nos permite entender el cuidado fuera del espacio privado, como una extensión del trabajo de cuidado, considerando sus aspectos morales, materiales y emocionales que ahora se dejan entrever en un trabajo extradoméstico. Pese a que aún se encuentra en estudio y tiene aspectos no zanjados respecto a su comprensión, creemos que es una noción atingente para nuestro estudio, en tanto explica el tipo de trabajo que pretendemos investigar

## **2.5 Estudios de Identidad Laboral en Trabajos de Cuidado**

Considerando la identidad laboral en los trabajos de cuidado como tema central en este estudio, realizamos una revisión bibliográfica respecto de lo que se ha teorizado hasta ahora, sin encontrar un estudio que se aproxime a cabalidad. Creemos que esto se debe, principalmente, a que el interés en este tipo de trabajos es reciente, surgiendo desde la sociología con los estudios contemporáneos de género. Por esta razón, los estudios sobre las identidades en los trabajos de cuidado y las implicancias de éstos, no son abundantes ni extensos. Además, cabe recordar que los trabajos remunerados de cuidado, es decir, los que se desempeñan en el área pública, se remontan al siglo XX aproximadamente, ya que sólo las mujeres del hogar y las monjas se dedicaban a las labores de cuidado (Zamorano,

2008), lo que hace más comprensible el escaso desarrollo de la temática.

Pese a esto, podemos aproximarnos al concepto de identidad en el trabajo desde los estudios de las implicancias emocionales y físicas que conlleva esta labor para los cuidadores. Es así como se vislumbran investigaciones realizadas en cuidadores de enfermos, ancianos, personas discapacitadas y niños, siendo uno de estos “*La sobrecarga en los cuidadores principales de enfermos de alzheimer*” (Roig, Abengózar y Serra, 1998), en el cual se identifican algunas características del enfermo de Alzheimer que incrementan la sobrecarga para los cuidadores. Este estudio español plantea que “[...] precisamente los cuidadores son las personas que más ayuda necesitan de todo tipo (emocional, psicológica, etc.) porque dichos cuidadores son las ‘segundas víctimas’ del Alzheimer” (p. 216) aludiendo a la sobrecarga que implica cuidar a un otro dependiente.

Finalmente encontramos estudios que se acercan más a nuestro interés en esta investigación, ya que incluyen aspectos del trabajo de cuidado y las experiencias y/o implicancias que resultan para el cuidador llevar a cabo este tipo de labor. Entre ellos destacamos “*La experiencia de ser cuidadora de un anciano con enfermedad crónica*”, (Aldana-González & García-Gómez, 2001), de Colombia, donde se concluye que “[...] la experiencia de ser cuidadora se asume como una responsabilidad y un compromiso moral que tiene que cumplirse por encima del cuidado personal” (p. 158) y que sus “[...] características nos permiten ubicar a las cuidadoras como un grupo vulnerable a la sobrecarga, al estrés, a la exclusión, a la marginalidad y al olvido social” (p. 169). Por otra parte, en Chile hallamos “*Mujeres cuidadoras: un acercamiento a las experiencias de cuidado de cinco mujeres partícipes de un programa de Familias de Acogida Especializada -FAE- en Valparaíso*” (Molina y Navarrete, 2012) y “*Elementos que constituyen la identidad profesional de la enfermera*”(Balderas, 2013), en México, el cual concluye que “[...] la identidad

profesional de la enfermera se ha construido en función de un conglomerado de significaciones cuya base es el cuidado del individuo [...] y está constituida por conceptos heredados que reivindican su función principal: el cuidado” (p. 7)

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación se fundamenta en las características del paradigma cualitativo, debido a que éste nos permite el estudio de la realidad en su contexto natural y para fines de esta investigación se encuentra en la identidad laboral que emerge en un contexto determinado, como lo son los significados que las educadoras de trato directo le otorgan al trabajo de cuidado, que desempeñan en residencias de protección al menor. La investigación cualitativa es pertinente para el estudio del fenómeno en tanto intenta interpretar las situaciones de acuerdo a los significados que las personas implicadas le otorgan (Rodríguez, Gil, y García, 1996). Además, este tipo de investigación se caracteriza por ser holística, es decir, que las variables del fenómeno de estudio no pueden verse de manera independiente a su contexto, siendo su lenguaje principalmente conceptual y metafórico. La forma de obtener la información es flexible y desestructurada, lo que permite enriquecer la comprensión del fenómeno de estudio, siendo su objetivo la captación y reconstrucción de los significados que emergen en dicho fenómeno.

#### 3.2 Método de la investigación

La investigación se llevó a cabo a partir del método de estudio de caso intrínseco, en una residencia de protección de menores, pues es el espacio donde se desempeñan laboralmente nuestra muestra. Éste tipo de método pretende lograr una comprensión del caso en particular; según Stake (1994), citado en Gómez, Flores y Jiménez (1996):

‘No se trata de elegir un caso determinado porque sea representativo de otros casos, o porque ilustre un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí mismo es de interés. El propósito no se centra en comprender algún constructo abstracto o fenómeno genérico. El propósito no es la construcción de la teoría [...] El caso puede ser característico de otros, o no serlo. Un caso se elige en la medida en que aporte algo a nuestra comprensión del tema objeto de estudio’ (p. 9).

Por esta razón el estudio de caso fue el método más adecuado para llevar a cabo esta investigación, debido a que el fenómeno de estudio que abordamos se encuentra inmerso en un contexto determinado. Stake (1998) describe este método como el estudio de la complejidad de un caso singular, a partir de lo cual nos es posible comprender su actividad en determinadas circunstancias.

Cada una de estas residencias constituye una realidad singular y por lo tanto va dotando de significados particulares a cada uno de sus miembros. De esta forma el estudio de caso permite obtener una comprensión situada de la identidad de las educadoras, considerando el contexto en que se encuentran.

### **3.3 Población de estudio**

El caso de estudio constituye una Residencia de Protección de menores de la Región de Valparaíso, Limache. En ésta trabajan un total de 18 educadoras de trato directo, las cuales presentan turnos rotativos de trabajo, que se distribuyen en tres días con un turno diurno (8 am-8 pm), tres días con turno nocturno (8 pm- 8 am) y tres días de descanso.

La residencia atiende actualmente a un total de 53 niños y niñas, entre los 0 y 5 años con 12 meses. Está constituida por tres plazas diferenciadas: dormitorio de hombres, dormitorio de mujeres y sala cuna (hasta 3 años de edad), en las que las educadoras se distribuyen en un número de dos educadoras por turno en cada sala.

La capacidad máxima de niños por cada sala es de 20, siendo este número variable en base a los ingresos y egresos de los mismos. Al momento de esta investigación se contaba con 20 niños, 16 niñas y 17 menores en sala cuna.

La institución cuenta además con una Directora, asistentes sociales, psicólogas, educadoras de párvulos, auxiliares de párvulos, recepcionista, administradora, enfermera, chofer y personal de cocina y aseo.

#### **3.3.1 Características de la muestra para la investigación.**

En base al fenómeno de estudio, los criterios para intencionar la muestra fueron los siguientes: Mujeres que se desempeñaran en el rol de “educadora de trato directo” en una residencia de protección de menores asociada a SENAME y que tuviesen al menos un año de trabajo en la institución o de experiencia en un trabajo similar. Esto último porque consideramos que un año es un período de tiempo significativo, por lo cual es una variable que enriquece el proceso de construcción de identidad, según la dimensión material del trabajo de cuidado señalada anteriormente en el marco de referencia.

La muestra fue obtenida de forma aleatoria, posterior al contacto con la Directora de la residencia, quien coordinó con las trabajadoras de turno los días que se realizaron las entrevistas, considerando los criterios previamente expuestos.

#### **3.3.2 Participantes**

Las educadoras participantes de la investigación fueron cuatro.

- Educadora 1:

54 años. Madre y abuela. 03 años en el cargo de educadora; se desempeña en dormitorio de hombres. Anteriormente trabajó 20 años como cuidadora en un hogar de ancianos. Nivel de estudio enseñanza media incompleto.

- Educadora 2:  
24 años. Madre. 05 años en el cargo; se desempeña en sala cuna. Anteriormente trabajó por un periodo en la misma residencia pero se ausentó durante dos años. Nivel de estudio enseñanza media completa.

- Educadora 3:  
34 años. Madre. 6 meses en el cargo; se desempeña en dormitorio de hombres. Anteriormente trabajó como asistente en un jardín infantil (dos años). Nivel de estudio enseñanza media completa. Presenta certificación como monitora infantil.

- Educadora 4:  
44 años. Madre. 8 meses en el cargo; se desempeña en dormitorio de niñas. Anteriormente trabajó como asesora de hogar y cuidadora en casa particular (tres años). Nivel de estudio enseñanza media completa.

### **3.4 Técnica de Obtención de Información**

Se utilizó la entrevista semi-estructurada como técnica de recogida de información, la cual permite que el sujeto conserve la iniciativa, mientras el entrevistador guía la conversación de modo que se profundice en los temas a indagar (Duverger, 1996). La entrevista semiestructurada fue pertinente para la investigación puesto que orientó la obtención de información hacia los temas que se pretendían abordar. Si bien esta técnica permite situar la información relevante para su análisis, también posibilita la expresión personal de cada entrevistada, a partir de preguntas no establecidas previamente, lo que enriqueció el contenido de cada caso y su mayor comprensión.

La entrevista la elaboramos a partir de las dimensiones de estudio de los trabajos de cuidado planteados por Rachel Salazar (2001). Dichas dimensiones orientaron los temas a profundizar durante las entrevistas realizadas, con el fin de conocer los significados que las trabajadoras otorgan a sus experiencias de trabajo. La pauta de entrevista fue previamente testeada con mujeres

que se desempeñan en trabajos con características similares al de las educadoras (trabajadoras de jardín infantil, parvularias, etc.), con el fin de confirmar si ésta nos permitiría el cumplimiento de nuestros objetivos. Una vez testeada, re-elaboramos la pauta para ser finalmente aplicada a las educadoras de la residencia de estudio (Pauta guía de entrevista se anexa al final de este artículo).

### **3.5 Técnicas de análisis de información**

El relato de las trabajadoras se analizó mediante un Análisis de Contenido, el cual se establece como “[...] una aproximación empírica, de análisis metodológicamente controlado de textos al interior de sus contextos de comunicación, siguiendo reglas analíticas de contenido y modelos paso a paso, sin cuantificación de por medio” (Mayring, 2000, en Cáceres, 2003, p. 56). En este sentido creemos que esta técnica de análisis resultó pertinente para comprender el fenómeno de estudio (proceso de construcción de la identidad laboral), puesto que la residencia de menores se constituye como un contexto de comunicación particular, siendo además un medio para acercarnos al conocimiento del fenómeno.

El análisis lo llevamos a cabo a partir de un modelo deductivo, en el cual establecimos a priori las dimensiones de estudios de los trabajos de cuidado (*Care*), a partir del corpus teórico señalado. Posteriormente realizamos una síntesis de las características personales de cada trabajadora, con el fin de situarlas de acuerdo a sus particularidades y develar cuales son los temas más recurrentes en su relato. Una vez obtenidos estos temas, elaboramos categorías generales las cuales atendieron a la emergencia de los temas expuestos. Posteriormente las distribuimos en las tres dimensiones de análisis propuestas. Las categorías estructuraron una matriz de datos compuesta de citas que respaldaron la categorización de cada frase, y además se realizó una triangulación respecto de las características de cada categoría y las relaciones que establece con otras, con el fin de generar redes significantes

que expliquen la identidad que se construye a partir de las prácticas del trabajo en distintas situaciones y contextos.

### **3.6 Limitaciones del estudio**

Es importante considerar las limitaciones de este estudio durante la producción de datos, las cuales impidieron que se accediera a información que pudiera haber enriquecido la investigación. Una de ellas fue la poca disponibilidad de las educadoras para ser entrevistadas, lo que impidió poder profundizar en entrevistas más extensas, junto con poder acceder a una instancia grupal (entrevista grupal o grupo focal). Creemos que una instancia como esta última hubiese entregado información relevante de acuerdo a las significaciones colectivas del trabajo y aportado con indicios de las dinámicas grupales que se establecen entre ellas, respecto de la identidad laboral.

Por otro lado, el tipo de muestreo significó un grupo de trabajadora en la que solo participaron educadoras que han sido madres, dejando abierta la posibilidad de complementar los datos obtenidos.

## **4. RESULTADOS**

### **4.1 Significados otorgados al trabajo de cuidado**

#### **4.1.1 Educadora 1**

##### **“Su deber como eje principal del trabajo y su identidad”**

Esta trabajadora significa su trabajo principalmente desde la importancia que tiene el cómo debe ser una educadora de trato directo, asociado esto a cómo debe desempeñar su labor en la residencia. La trabajadora nos narra su experiencia destacando la importancia que tiene realizar el trabajo adecuadamente, lo que para ella significa tener un compromiso de entrega, incondicionalidad y afecto por los niños.

‘Para que la cosa salga bien, al menos yo lo tomo así, uno tiene que hacer bien la pega, tiene que hacerlo de piel. A uno tiene que gustarle este trabajo para que uno lo haga bien, para que salga bien, para que los niños se sientan gratos, que se sientan apoyados, que sabe que la tía va a estar ahí para atenderlos, que la tía le va abrir las manos aunque se porte mal la tía siempre va a estar ahí.’

Por otro lado, la trabajadora nos cuenta la importancia de que una cuidadora tenga la tolerancia necesaria para “bancarse” la realidad del hogar, es decir, para poder sobrellevar el desgaste emocional que esta labor conlleva. Pero en base a su experiencia, lo principal para la labor de cuidadora está en el querer a los niños y el gusto por el trabajo con ellos, explicando que “[...] al que no le guste trabajar con niños no, no le da el pellejo”.

Respecto a esto, la trabajadora refiere a la importancia de entregarle a los menores valores, hábitos, interés por el estudio, etc.; lo cual proyecta a partir de su propia experiencia de cuidado en su hogar, es decir, su experiencia de madre. Nos relata que el trabajo para ella “[...] es como en mi casa, o sea, todo lo que hago en mi casa, yo lo hago con ellas, pero también las mamás retan [...] si tú te portas mal yo te voy a retar”. Este último aspecto resulta fundamental a la hora de poder comprender cómo esta trabajadora significa su labor, pues utiliza su propia experiencia vivida en lo privado para llevarla al trabajo; siendo la experiencia de maternidad un aspecto que considera relevante para desempeñar el trabajo: “a lo mejor aquí una niña nueva le cuesta porque no es mamá [...] no tienen el mismo, la suficiente experiencia.”

Respecto a esto mismo, esta labor de educación hacia los menores es posible desde el tiempo que lleva en el trabajo y el vínculo que ha establecido con los menores en ese período: “a mí me hacen caso porque me conocen ya, saben que yo las regaloneo, las estímulo, pero a la hora que hay que hacer caso, ellas me hacen caso”.

Por otra parte, plantea que su experiencia desde la maternidad, también le permite enfrentar ciertas situaciones que se dan en su trabajo, tales como que un niño o niña sea adoptado o que sus padres no vayan a visitarlos. Ante las preguntas constantes de los niños, la cuidadora no sabe cómo manejar dichas situaciones, lo que repercute directamente en su bienestar.

‘Yo he necesitado licencias médicas para recuperarme porque hay niños que preguntan por la mamá, preguntan cosas y uno tiene que tenerle respuestas como básicas porque uno no tiene como manejarlo, entonces trato de trabajar con las herramientas que yo tengo como abuela, adulta, mamá [...]’.

Esta realidad, como la describe la cuidadora, es significada como muy dura, teniendo gran impacto en ella al momento de enfrentarla por primera vez, sin embargo, esto fue sopesándose con el tiempo.

‘Y de principio me costó aquí, de verdad, me costó porque yo ver esta realidad aquí para mí fue un shock así de una realidad que yo no conocía y para mí fue fuerte (...) Yo me demoré dos meses en acostumbrarme a este trabajo’.

La educadora considera que este impacto en su bienestar se debe en gran medida a la conducta de los menores: “A mi te digo que me descolocan, esos niños de ahora de este siglo veintiuno, tan pequeños como ellos, me descolocan, con actitudes, con palabras, vocabularios, ¡me espanto!”

Frente a esto ella potencia su labor desde el educar a los niños en conjunto al vínculo que establece con ellos. Respecto a esto, ella significa esta labor muy parecido a lo que realizó con sus hijos, transmitiendo los valores de la educación, la disciplina en conjunto al afecto hacia ellos; “Yo hago como que es la casa, como es con mis hijos, en mi trabajo yo hago como si fuese con mis hijos”.

Otro aspecto que repercute en su bienestar es la jornada laboral extensa y los turnos de trabajo, explicándonos que “[...] cuando uno trabaja en las noches y las noches son a veces como malas, niños se enferman, uno vamos reteniendo sueño, sueño entonces como al tercer día uno termina ¡uf! en el fondo uno se estresa igual”. Pese a esto, la educadora relata la satisfacción que le genera su trabajo en tanto se siente grata debido a la tranquilidad que le otorga el no tener demandas personales que le impidan trabajar.

‘[...] yo no tengo la demanda que en mi casa me esperan como muchas tías aquí que tienen guagüitas [...] entonces yo trabajo como con un poco de tranquilidad en ese sentido que yo... ¡el tiempo lo dedico a este trabajo!, ¡me gusta trabajar!, ¡tengo tiempo para dedicarle a este trabajo!’.

Además, el tiempo de trabajo significa para ella que sienta la residencia como su “segundo hogar” y establece que debido a este tiempo, ella pasa a ser “la segunda mamá” de los niños, narrando que “[...] uno se dedica 12 horas, más de 12 horas a veces, entonces uno pasa a ser como, prácticamente como la otra mamá poh”. En torno al apelativo de “mamá” otorgado a veces por los niños ella les explica que: “yo soy la tía, usted tiene la mamá, a ellos hay que explicarles así clarito, aquí se explican las cosas así”, significando esto como una labor que debe cumplir la educadora: el ser transparente con ellos.

De acuerdo a las emociones vinculadas a los menores dentro de su trabajo, la educadora narra el conflicto personal que genera en ella el vínculo estrecho con ellos.

‘Yo trato de no demostrárselo a ellos, yo los quiero como en silencio porque aquí de repente se van niños entonces yo como que me enfrió un poco, porque se va un niño y es fuerte, tu como que quedai mal [...] saben que los quiero pero a mí me cuesta mucho porque la parte de la emoción como que la bloqué [...] porque este es un trabajo y si tú te encariñai es como que te quitan algo, o sea

sabiendo que no es de uno, uno tiene después esa sensación como de vacío’.

La educadora explica la necesidad que se le presentó de “separar las aguas” a partir de una experiencia ocurrida con un menor que egresó de la residencia: “veía su cama, su ropa, y aquí el mundo sigue, todo es rutina es igual me imagino cuando estás en tu casa y tu hijo se va y ves la pieza desocupada”. Entonces, comenta que por esta razón:

‘[...] empecé a separar las aguas porque como yo le digo yo me iba de acá pero mi mente seguía, en mi casa seguía, yo le nombraba todos los niños, mi cuerpo estaba allá pero mi mente estaba acá entonces empecé a separar las aguas a bloquear cosas pero con hartito esfuerzo porque mi cuerpo descansaba pero mi mente seguía acá’.

De acuerdo a esto, la necesidad de tomar distancia se encuentra asociado a las implicancias personales que conlleva el vínculo con los menores, junto con el estar pensando constantemente en ellos sin lograr una desconexión entre el trabajo y el propio hogar. Es a partir de lo anterior que se entiende la importancia que tiene para esta educadora que en esta labor de cuidado se tenga claridad entre el trabajo y los afectos que se pueden involucrar en éste. Frente a esta situación, la educadora narra la dificultad de este proceso, considerando el apoyo que necesitan las educadoras para lograrlo; **“¿Y es posible desconectarse?:** Es un trabajo, por eso yo digo ojalá llegue ayuda aquí y ojalá asistirnos con psicólogo porque nosotros nos cargamos de harta energía con los niños”.

Pese a esto, la educadora nos relata la satisfacción que le genera trabajar, debido al vínculo que establece con los niños. Este se caracteriza por cómo ella empatiza con las emociones de los niños, sintiéndose feliz cuando tienen visitas de sus padres, y triste cuando los niños se ven afectados por el abandono de éstos. Por otro lado este vínculo se traduce también en la reciprocidad del cariño de los menores, lo cual es significado por ella como “que no hace mal su

trabajo”. Este mismo vínculo y la satisfacción que le genera, hace que los extrañe cuando no se encuentra trabajando. A partir de esto significa su trabajo como un compromiso con los niños.

‘Uno se cansa y todo, pero siempre aguanta [...] y yo llego con ganas acá porque me gusta, y cuando estaba con licencia, increíble, yo de repente digo, me gusta demasiado lo que hago, porque yo las echo de menos a cada rato, cuando estoy en mi casa, y aunque tenga mis hijos, mis nietos, no sé, yo encuentro que ellos necesitan tanto, que los quieran de verdad. Yo echo de menos a estos niños cuando no estoy’.

Finalmente, esta trabajadora considera que su trabajo no se encuentra bien valorado desde la sociedad, a pesar de ser significado por ella como una labor de mucho esfuerzo y compromiso con los niños. Cuando se le pregunta cuál cree ella que es la importancia de su trabajo, contesta: “Es que, que nosotras estamos bien mal valoradas como cuidadoras de las niñas, no estamos bien evaluadas, pero nosotras sabemos que es una labor muy importante no es solo ser asesora de hogar es con los niños”. Esta desvalorización, es significado por ella desde el desconocimiento de su labor, en el creer que es solo “[...] cuidar al niño e irte, pero no saben que la que trabaja y le gusta, se quema las pestañas en ellos, estoy doce horas aquí, dai lo mejor de ti”

#### 4.1.2 Educadora 2

##### **“El vínculo con los menores como fuente de gratificación y dolor”**

Esta entrevistada significa su labor principalmente desde las emociones que se involucran en él. El impacto en su bienestar emocional es un aspecto fuertemente significado, por un lado, desde el vínculo que establece con los niños y por otro, desde el ambiente y el contexto laboral. En relación a este último, los problemas que surgen entre las trabajadoras y las condiciones de trabajo le provocan mucho estrés.

‘A mí me gusta lo que hago, pero hay veces que uno igual se aburre, porque, emm, lo que pasa aquí en este trabajo que las cosas laborales aquí las tías se la toman demasiado personal y eso a veces aburre, choca mucho, entonces no dan ganas de trabajar’.

Junto al malestar que le genera el ambiente laboral, las condiciones laborales respecto de la cantidad de trabajadoras por turno es algo que la frustra y desgasta emocionalmente. Sin embargo esta emoción se encuentra asociada al no poder cumplir con todas las necesidades de los niños, apuntando hacia una preocupación por ellos en situación de emergencia. Lo explica diciendo; “Son dos tías por 18 niños en la noche, llegase a pasar cualquier cosa, Dios quiera que no pase nunca, imagínate, ¿Tú crees que salvan a todos los niños, con dos tías, habiendo más chiquitos? No”.

Por otro lado, el exceso de trabajo y el cansancio tiene implicancias al momento de llegar a su casa, puesto que no se siente comprendida por las personas que se encuentran en su hogar y respecto al cuidado de su hijo. Nos relata; “ayer tuve un encontrón con mi mamá, porque... por mi hijo, porque salí muy tarde, a mí me afecta mucho”. Todas estas situaciones se tornan en un ciclo donde las condiciones y malestar del trabajo pasan al hogar y es debido a esto que tiene repercusiones con su familia, generándose aún más el cansancio y frustración.

Pese a esto, nos fue posible conocer que esta educadora mantiene un compromiso con su trabajo asociado principalmente a la entrega hacia estos niños, que son vistos por ella desde un estado de vulnerabilidad. Esto hace que las frustraciones provocadas por las situaciones del contexto laboral y sus implicancias en lo personal, sean dejadas a un lado manteniendo el compromiso de ir a la residencia por los niños; “yo vengo más por los chiquillos ¿ya?, porque ellos también necesitan, ellos no tienen la culpa aquí que el estrés abunde por todos lados ¿ya?”. Es por medio del vínculo que establece con los niños que mantiene un compromiso moral con su trabajo, el cual versa en su propia experiencia de

maternidad; “[...] yo tengo un hijo, él tiene su mamá, y los de acá no y me da mucha pena [...]”, asumiendo entonces la responsabilidad de entrega hacia los menores por el abandono al que se han debido enfrentar.

Ahora bien, este vínculo de afecto con los menores, también tiene implicancias en su bienestar, generándole por un lado una enorme gratificación y por otro, repercusiones por este vínculo estrecho. Esto último se refleja cuando nos explica;

“(...) me da mucha pena, porque uno se encariña y por una parte no debería ser, porque igual le hace mal, al niño. Porque, por ser, se encariña conmigo y a lo mejor piensa que yo me lo voy a llevar para siempre (...) y entonces en vez de tía me dice mamá, ‘no mi amor, tía’. Y eso es lo que pasa, ahora todos los chiquillos me dicen ‘tía-mamá’”.

Ahora bien, frente a la pregunta de qué siente cuando los menores la llaman “mamá”, ella responde: “igual, me da pena, me da pena, pero no me molesta. Yo quedo encantada cuando me dicen mamá.”. Entonces es posible comprender esto como un conflicto en tanto, se siente retribuida por los niños, sin embargo sabe que tiene repercusiones personales y para ellos.

Este conflicto se hace aún más evidente tras la experiencia de “encariñarse” con un niño que luego se vaya de la residencia. La educadora nos comenta cómo vivenció este proceso.

‘[...] después cuando me dan aviso que el niño se fue, ¡Uy! Yo lloraba, porque nunca pensé que se iba a ir tan luego, porque el de guagüito, yo lo tenía, hasta como los seis años estuvo. Y pena, mucha pena que se vaya. Pero por una parte alegría porque se va con su familia. Quizás no estén bien con su familia pero para él es una emoción grande que se lo llevara su mamá, su papá [...] tuve que asimilar no más, no me quedó otra, igual con harta pena. Ver

su cama, me daba pena, que otro niño la ocupara, da mucha pena’.

La partida de un niño es significado por esta trabajadora desde el impacto negativo que genera en su bienestar, sin embargo esta emoción se encuentra con la alegría de sentir y esperar que el menor va a estar mejor.

Ahora bien, esta experiencia generó en ella la necesidad de tomar cierta distancia respecto al afecto involucrado en la relación con un niño, con el fin de no vivenciar el mismo sufrimiento. Sin embargo, la trabajadora comprende que al no entregar “tanto cariño” para no pasar por esa experiencia, es al final perjudicial para los niños, puesto que los que ellos más necesitan es cariño. Esto es explicado por ella en el siguiente relato:

‘Yo trato, igual da lata es una pena no entregar tanto cariño, porque al final sufre el niño y sufre uno porque como te dije recién, yo me encariño con un niño que se fue, entonces si yo me encariño con estos niños mucho, mucho, mucho, voy a sufrir yo y va a sufrir el niño, eso es lo que pasa, yo trato de mantener el cariño hasta por ahí nomás.’

Esta limitación del cariño al final tiene una doble significación, ya que por un lado le permite que ni los niños ni ella sufran, pero por otro tiene implicancias hacia el vínculo que establece con ellos, porque “[...] yo creo que los niños esperan mucho más de uno, porque nosotras prácticamente somos la mamá porque somos lo más cercano que tienen a una mamá”. Finalmente, la educadora nos da a entender que “[...] es imposible no encariñarse con un niño acá, porque los niños lo que más necesitan es cariño, sobre todo estos niños de acá”.

Por otra parte, el vínculo afectivo que establece con los menores se deja entrever al momento en el que son discriminados por pertenecer a un hogar. Ante las burlas o tratos discriminatorios que reciben los niños la educadora explica;

‘Me da rabia, porque los chiquillos los siento como míos, o cualquiera poh, los del dormitorio aunque yo no soy del dormitorio de allá igual me da lata que otra gente vea y se limpien las manos en un niño, no, no me gusta porque yo los chiquillos los siento como míos y me enoja y me enoja mucho.’

Con todo lo anterior, podemos decir que esta trabajadora significa su labor desde el vínculo con los menores, lo que constituye el factor principal por el cual siente satisfacción por su trabajo y mantiene un compromiso con el mismo, diciendo

‘[...] que es tanto acá, que te dan ganas de trabajar, no tanto por la plata sino por los chiquillos, porque uno se siente en confianza con los chiquillos, juega con los chiquillos, se desestresa con los chiquillos [...] Por ser yo trato de cambiar el trabajo, o sea yo trato de cambiar este trabajo por otro, pero no se puede, como que acá esto tiene un imán.’

#### 4.1.3 Educadora 3

##### **“El trabajo como labor social y fuente de gratificación personal”**

Esta educadora se registra con un título de monitora en atención de infancia y es posible ver que significa su trabajo desde su experiencia académica, asociado a la importancia que tiene el trato hacia los niños con tolerancia, comprensión y afecto.

‘Yo creo que uno tiene que ser tolerante igual con los niños [...] O sea, a mí por lo menos igual me enseñaron psicología infantil [...] tratar a los niños de ahora, no es lo mismo que tratar a los niños de antiguamente. Entonces ahí, es otro método, es otra psicología que hay que tratar con los niños de ahora, sobre todo con estos niños que son más, son más problemáticos se podría decir. Entonces igual hay que tener vocación yo creo poh, o sea paciencia, querer a los niños, entenderlos y no todos lo tienen.’

Este contexto significó para ella un impacto muy fuerte debido a la conducta de los niños.

‘Al principio igual yo veía mucha violencia entre los mismos niños. Cosa que a lo mejor yo, conmigo ahora ya no pelean, porque yo les enseño [...] Tan chiquititos y verlos así como si fuera una cárcel, eso para mí era choqueante.’

Sin embargo, la trabajadora nos relata cómo fue cambiando en ella esto a partir de la entrega de valores, hábitos y disciplina, aspecto que considera relevante a la hora del trato con los menores y que comenta que “no todas las tías lo hacen”. Pese a esto, existen aspectos que ella considera necesarios para que las educadoras estén más preparadas para enfrentar ciertas situaciones que se dan con los menores, como por ejemplo el manejo de crisis que sufren algunos niños; “[...] uno debería estar más preparada pa’ cuando los niños le den crisis, más psicológicamente preparados. Porque son crisis que se tiran al suelo, que me tiró el pelo, te pegan”. Esta falta de preparación significa para ella un sentimiento de frustración al no saber cómo manejar estas situaciones, afectando su bienestar y desempeño laboral.

Existe además, otro aspecto que esta trabajadora significa como relevante para el cuidado de los niños y que es la propia experiencia de ser madre.

‘[...] acá igual hay varias tías que no son mamás y son jovencitas y no son muy preocupadas. O sea por ejemplo yo a mis hijos los visto bien, que combinen y con estos niños igual, trato de vestirlos bien, bonitos, de peinarlos, de echarles colonia. Pero hay tías que no po’, son como medio al lote y la mayoría de las tías son las que no son mamás po.’

En este sentido, el concepto de madre, se torna un componente importante para significar el trabajo, asociado al vínculo que se establece con los niños. En este sentido, el trabajo es significado desde el “apego” con los niños, lo cual se explica por el apelativo de “mamá” otorgado por ellos.

**‘¿Cómo consideras tú que se ha ido dando tu relación con los niños? ¿Cómo la describirías?:** Con mucho apego. Porque hay niños que me dicen mamá. Entonces es como, que te digan mamá y hay niños que teniendo su mamá la ven los fines de semana y me dicen mamá. Entonces uno, yo encuentro que un niño te diga mamá y que no es tuyo es como que ellos sienten el cariño de mamá poh.’

Frente a este aspecto de la maternidad, ella considera que no existe diferencia entre la labor de madre en el propio hogar y el trabajo, debido a que hace lo mismo que con sus hijos: cuidado y entrega de afecto. Explica que “[...] acá es como trabajar más labor de mamá”, lo que da cuenta de que su trabajo es significado desde el rol materno, expresando el vínculo desde la entrega de cariño, así como también la preocupación por las tareas, salud, etc. Ella explica que “[...] acá [la residencia de protección] es acá y mi hogar es mi hogar. Pero no por eso no les voy a entregar cariño, como se los entregue a mis hijos”, es decir que pese a tener claridad entre los límites entre su vida privada y el trabajo, esto no es impedimento para establecer un vínculo con los niños.

Este vínculo le genera una gran satisfacción, al sentir la entrega de cariño que le es retribuida por ellos. Respecto a esto, nos relata su experiencia de vinculación con uno de los menores con quien sintió una fuerte conexión.

**‘¿Has tenido alguna situación especial con alguno de los niños, como un apego muy cercano o que se lo hayan llevado tal vez?:** Si po fue con el primero, que cuando yo llegue, el (Dice el nombre), que se fue ya, lo adoptaron, se fue pa’ Francia. Y con el tuve como hartito apego porque era como el más grande, y como que nadie lo entendía [...] hasta que se fue poh, se fue. Igual me emocioné cuando se fue.’

Sin embargo, considera importante desde su experiencia laboral, el no “encariñarse” demasiado con un niño o niña en particular, debido a que cree importante el poder otorgarle el mismo cariño a todos los niños por igual: “yo trato de no encariñarme así al extremo, ni tener ni regalón, ni nada, trato de ser pareja con todos”.

Entonces la relación y la entrega de afecto es entendida, en este caso, por mantener un trato igualitario hacia todos los niños.

Por otra parte, existe una preocupación latente en la labor que realiza la educadora, lo cual se expresa al momento que ella está fuera del trabajo; **“Y cómo te sientes entonces cuando te vas tres días de acá [...] ¿Qué te pasa a ti?: O sea a mí me preocupa, sobre todo ese día del temblor yo no estaba acá, pensando altiro en los niños”**.

Asimismo esta preocupación se plasma en el pensar en el futuro de los niños, lo que se refleja en sus prácticas de preocuparse por las labores escolares, aunque esto no esté dentro de sus funciones. “Eso (apoyar en los estudios) depende de una, no está establecido. Si uno quiere ver, o sea, yo ayudo a los niños a hacer tarea [...] Si tú quieres ayudar a un niño también lo vas a ayudar en el colegio, que le vaya bien, que no repita”. Esto para que el niño o niña “surja, para que terminen sus estudios y sean otras personas”.

Existe otro aspecto relevante en el cómo esta trabajadora significa su tiempo de trabajo dentro de la residencia. Por una parte considera que éste implica un gran desgaste emocional: “Yo encuentro que las tías que llevan muchos años acá están como aburridas, son como mayores y han tenido problemas igual poh, entonces o no sé. Hay tías que llevan como siete años [...] igual las tías se van desgastando”. Por otro lado, esta misma experiencia de trabajo, respecto al tiempo que lleva dentro de la residencia le ha permitido ganar confianza en sí misma. “Uno aprende hartito, uno se siente más segura, al principio me sentía más insegura, ahora me siento más segura, me creo el cuento, soy la tía”. Esto le atribuye importancia, además, respecto del reconocimiento que los propios niños manifiestan hacia ella, diciendo que con esta seguridad “[...] ellos también van a estar seguros con su tía.”

Por otro lado, existe un componente muy importante asociado al cómo esta trabajadora significa su trabajo, que tiene que ver con

reconocer su labor desde un punto de vista de ayuda a la sociedad.

‘Yo encuentro que igual es un trabajo como social, donde uno ayuda a la sociedad, o sea es una realidad que se desconoce, no todos conocen y yo creo que igual no es como cualquier trabajo tampoco, o sea me gusta en ese sentido, igual es como una ayuda para este tipo de niños’.

Pese a esto, ella considera que la sociedad no ve su labor, diciendo que “la tienen abandonada, no se ponen en nuestro lugar”. Para ella esto se demuestra en el bajo sueldo y en la extensión horaria (12 horas). Esto la frustra en el sentido de que “[...] a lo mejor uno trabajaría con más ganas si fuera un trabajo mejor pagado o mejor fiscalizado”. Junto a esto, esta trabajadora siente que su trabajo es visto desde afuera como “las tías que maltratan a los niños”.

Sin embargo, la trabajadora nos relata que se siente contenta con su trabajo. Es un trabajo que lo realiza por los niños “[...] porque si yo quisiera busco otro trabajo en un jardín, pero ya me costaría dejar, porque tendría que dejar a los niños”. Debido al cariño que le entregan los niños es que ella se mantiene en este trabajo.

“[...] que me dicen te quiero, o sea, no cualquier niño te dice te quiero. O que te digan princesa, que eres una princesa, yo creo que eso igual te emociona, como que te da alegría seguir viniendo, o sea, estoy haciendo bien tu pega”.

Finalmente, es importante precisar cómo esta trabajadora se siente respecto a las relaciones que se establecen con otras educadoras de trato directo. Respecto a esto, ella nos relata que: “yo no me relaciono tanto con las tías, porque el mundo de los adultos es muy distinto al mundo de los niños y además que mucho cahuin y todo eso”. Frente a esto ella no se siente identificada con sus compañeras de trabajo o unida, diciendo que “[...] a lo mejor hace falta eso, coordinarse más con las tías, juntarse, unirse y trabajar con los niños, puede que falte eso”.

#### 4.1.4 Educadora 4

##### **“El trabajo como fuente de gratificación personal, basado en el vivirse como madre”**

Esta trabajadora significa su trabajo principalmente desde los vínculos emocionales que establece con los niños que tiene a su cuidado (en su caso se refiere especialmente a las niñas debido a que trabaja en el dormitorio de niñas)

Considera que el tiempo que conlleva el trabajo es fundamental para poder conocer a los niños o niñas y que esto va generando que se “encariñe” con ellos; “[...] uno se encariña con cada una [...] porque uno se acostumbra, ¡son doce horas!, doce horas aquí que uno vive el día a día con ellas.”

A esta relación, ella le otorga un significado de maternidad en tanto que el vínculo que establece con las niñas la hace sentir como si fueran sus hijas: “uno aprende mucho de ellas como uno, como parte de nosotros, como mi hija, yo también tengo un niño, pero ¡es igual!”. Asimismo, ella le atribuye al tiempo un significado importante para que las niñas la reconozcan como madre: “yo estoy más tiempo con las niñas, ellas me dicen mamá a mí, porque yo estoy más tiempo con ellas.” Respecto a esto ella se reconoce y se narra como la segunda mamá: “Si mi amor, le digo, soy tu segunda mamá. Tu mamá yaa, es tu primera mamita, yo soy tu segunda mamá.”. Este afecto involucrado en el trabajo con los niños y el sentirse y ser reconocida como segunda madre le genera una gran felicidad. Sin embargo, conlleva también una gran tristeza al momento en el que un menor se va de la residencia.

‘Yo estoy aquí ocho meses y para mí se me han ido dos niñas, se fue la [nombre de la niña] ¡Ohh! para mí cuando la vi ¡se me fue!, ¡se me fue! [...] que uno se acostumbra tanto y usted al día siguiente viene y ve el casillero de la otra niña y no está’.

El vínculo con un menor trasciende en ella aún con el egreso del hogar, debido al impacto que genera en la trabajadora el ver aún sus cosas y recordarlo. “Imagínese yo después ya salgo libre

después entro y, ahí me da un poquito de shock porque está ahí po' la ropa de ella [...] 'tonces uno ve y ve que ya no va a venir más la, la niña”.

Respecto a este impacto en su bienestar, ella nos relata que la forma de enfrentarlo es por medio del fortalecimiento del lazo con otros niños y hacerle frente mediante la cotidianidad: “la vida sigue, no hay otra”. Junto con esto, la educadora enfrenta esta situación pensando en el bienestar de los niños: “digo no, ¿por qué voy a sentir tanta tristeza si ella va a estar mejor?, va a estar bien. Y en otra familia va a tener todo y va a estar mejor”.

Por otro lado, el no tener respuestas para los niños le genera una gran frustración. Esto se encuentra asociado a las situaciones a las que se enfrentan los menores, lo cual le genera mucha tristeza.

‘¿Qué le digo?, "Y a mí y a mí", póngale, "¿Tía y a mí? ¿a mí?" están desesperadas que alguien las venga a ver a ellas y qué le voy a decir yo, yo no sé, yo no hallo qué decirles, ‘si, ya espérame, un ratito más, si ya te van a llamar’ [...] yo no hallo que decirles, ‘mira sabes que ahí viene tu papá, si va a venir, si va a venir, mira si mañana de repente viene temprano, sabes qué’ no, no me dicen, y se ponen a llorar incluso hay niñas que se ponen a llorar, si ¡ay Dios mío yo no sé qué hacer!’.

Este sentimiento se asocia también a la identificación desde la maternidad o paternidad, lo que hace que no comprenda la situación de abandono que sufren los niños; “A mí me da mucha pena, si eso no, me da tristeza que, que las niñas, o sea, que un padre se comprometa a venir y no viene, 'tonces eso es lo que pasa, a mí me da mucha tristeza.”

Por otra parte, este trabajo que es significado desde la labor de madre tiene además un componente disciplinario y de entrega de valores y hábitos a los niños.

‘Yo me siento como mamá porque uno tiene que hacer muchas cosas aquí, vestirlas, incluso educarlas porque hay niñas que no se saben comportar y es lo que hace una madre,

educarlas, saberlas llevar para arriba, por decir, si dicen una palabra grosera [...] y una madre yo siento que por eso, porque tenemos que llevar, educarlas.’

Respecto a esto, ella comprende que su labor de entrega bajo la idea de ser retribuida en el futuro con que sean “buenas niñas”.

‘Si para mí, verlas de todas, al menos verlas y que sean buenas niñas, muy buenas niñas y que al menos se acuerden de mí [...] entonces por eso yo digo eso, que reciban esa bendición y yo creo en las obras que uno hace’.

A partir de esto, la trabajadora comprende su labor desde el compromiso de entrega hacia los niños, como “una obra” dedicada a ellas, lo cual la hace permanecer ahí. Esto lo explica diciendo:

‘[...] a mi igual me dicen que en otro trabajo puedo ganar más plata, que puedo buscar otro trabajo, pero no, les digo, yo me siento bien aquí, me siento bien si estoy con los niños, y dejarlos así no creo que pueda y aparte me alcanza para mis gastos y yo me siento feliz con ellos y no los voy a poder dejar hasta que nose po, si uno no sabe qué es lo que puede pasar’.

Ahora bien, el significado que la trabajadora le otorga a su trabajo, desde el tiempo que pasa en éste y el compromiso que tiene hacia los niños, le repercute directamente en su vida familiar.

‘[...] yo 'toy aquí ¡doce horas! y mayormente me pasa que mi hijo, el (nombre del niño) que tiene tres años, ya no me dice mamá mí, me dice (nombre de la entrevistada) y lo peor, es que se aferró más, vive con mi suegra mayormente, pasa con mi suegra y le dice a ella, le dice mamá. La mami’.

A partir de estas implicancias personales es que ella cree necesario tomar distancia con los afectos involucrados en el trabajo una vez que se encuentra en su casa, sin embargo considera esto muy difícil, ya que siempre está pensando en las niñas de la residencia.

‘Es que igual es difícil, si yo, bueno, los días que estoy allá en mi casa, que tenemos

libre, trato de pegarme más a mis hijos, ‘tonce con ellos conversamos, pero después ya estoy pensando ya que tengo que entrar a trabajar, qué estará pasando con la [nombre de una de las niñas], es que es difícil para mí [...]’.

## 4.2. Categorías Emergentes

La siguiente tabla corresponde al resultado del análisis de contenido que realizamos a partir de los relatos de las educadoras entrevistadas. Se expone el levantamiento de categorías a partir de las temáticas emergentes de los relatos, las cuales fueron distribuidas según la dimensión de análisis (propuestas por Rachel Salazar, 2001, para el análisis de trabajos de cuidado) en la que se enmarcaba cada una de ellas:

DIMENSIONES DE ANÁLISIS PARA TRABAJOS DE CUIDADOS				
		Material	Moral	Emocional
C A T E G O R Í A S	Tiempo Cronológico		Deber Ser	Carga Física y/o Emocional
	Proyección Temporal		Educación	Satisfacción Personal
	Disponibilidad para el trabajo		Entrega y Sacrificio	Vínculo Afectivo
E M E R G E N T E S			Experiencias de Cuidado y/o Educación Transferidas al trabajo	Necesidad de Distanciamiento
				Reconocimiento Externo
				Implicancias Familiares

Tabla 1: Categorías emergentes de los relatos.

### 4.2.1 Dimensión Material

-Tiempo Cronológico: Corresponde al tiempo real (días, horas, minutos) en que las educadoras desempeñan labores en la residencia de menores o en tareas relacionadas a ésta.

-Proyección Temporal: Es el espacio de tiempo en que los menores están presentes en la vida de las trabajadoras, independiente de su horario de trabajo y en consideraciones afectivas y cognitivas.

-Disponibilidad para el Trabajo: Son situaciones contextuales que le permiten a la trabajadora poder estar o no estar en el trabajo tanto física como psicológicamente.

#### **4.2.2. Dimensión Moral**

- Deber Ser: Son las habilidades, competencias y formas de sentir que las Educadoras consideran necesarias para desempeñarse como Educadora de Trato Directo.

- Educación: Corresponde a los aspectos educacionales que las educadoras consideran que deben entregar a los menores. (Conocimientos, valores, hábitos, etc.)

- Entrega Y Sacrificio: Se refiere al actuar bajo una perspectiva de entrega y sacrificio para con los menores que cuidan.

- Experiencias de Cuidado y/o Educación Transferidas al Trabajo: Corresponde a la utilización de aprendizajes obtenidos mediante experiencias previas fuera de la esfera del trabajo y que han sido transferidas a éste (crianza propia, de sus hijos, nietos, etc.)

#### **4.2.3. Dimensión Emocional**

- Carga Física y/o Emocional: Corresponde al cansancio físico y/o desgaste emocional.

- Satisfacción Personal: Referido al sentimiento de bienestar con el trabajo realizado.

- Vínculo Afectivo: Relación emocional establecida entre la Educadora y un menor a cargo de cuidado.

- Necesidad de Distanciamiento: Sensación de requerir distanciarse a nivel físico y/o emocional de los menores que cuida.

- Reconocimiento externo: Se refiere a la idea que tienen las Educadoras sobre cómo es (des) valorado su trabajo por la sociedad.

- Implicancias Familiares: Aspectos del trabajo que influyen la familia y sus dinámicas.

### **4.3 Significaciones categoriales compartidas**

La investigación que realizamos, no sólo da cuenta de las diversas categorías que fueron emergiendo en cada dimensión de estudio de los trabajos de cuidado, sino que también aportó particularidades identitarias respecto de aquellas categorías y relaciones entre categorías que eran compartidas por las trabajadoras, o que su relato daba cuenta de la relación de forma indirecta. A partir de la triangulación sus narraciones, fue posible situar el trabajo de cuidado en torno a ciertas macrotemáticas que configuran una especie de sistema relacional que da forma y cuerpo a ciertas pautas de trabajo y asociación de significados que es transversal a las trabajadoras, a pesar de que en varios de los casos, también existen significaciones particulares respecto de otro tipo de relaciones, atendiendo a las diferencias subjetivas de cada sujeto.

#### **4.3.1 Tiempo de trabajo como articulador de construcciones y significaciones identitarias.**

Tanto el tiempo que llevan trabajando en la institución, como la jornada de trabajo, son datos claves para entender cómo las trabajadoras de cuidado de menores significan el trabajo en torno a distintas categorías de las dimensiones de análisis emocional, material y moral. Por una parte relatan que a mayor tiempo en la institución, los vínculos con los niños se van volviendo cada vez más fuertes, dando paso también a experiencias y confianzas que facilitan el trabajo como educadora; de hecho, lo nombran como una segunda casa “Yo, esto es como mi segunda casa, eh, mi segunda casa porque yo le dedico doce horas acá, incluso a veces 24 hasta 36 horas estoy acá porque no hay personas [...]” (Educadora 1, 2014). No obstante, este mismo factor es el que genera una carga emocional, pues el trabajo que es llevado a cabo en jornadas extensas y por varios años desgasta, y no solo eso, sino que el vínculo que se va acrecentando con el tiempo, comienza a articularse como una necesidad de

distanciamiento, pues en algún momento los niños que están bajo su cuidado egresan de la institución, ya sea para irse en adopción, con sus familias o ser trasladados a otras instituciones.

‘Uno va conociendo a las pequeñas de a poco. Igual uno se encariña con cada una y a veces como le digo, yo estoy aquí ocho meses y para mí se me han ido dos niñas, se fue la (nombre de la niña) [...] ¡se me fue!, ¡se me fue!, porque uno se acostumbra, ¡son doce horas! [...] y se me fue así que ya no era lo mismo para mí, miraba su casillero ¡ay! decía yo [...]’ (Educadora 4, 2014).

El tiempo que las trabajadoras están inmersa en las dinámicas de cuidado y educación de niños, también ayuda a sensibilizarlas respecto de la importancia de su labor en la sociedad, pues describen que es un trabajo poco conocido, que al momento de enfrentarse a él “choca”, pero también tramita en ellas una forma particular de trabajo, que definen como entrega y sacrificio, como una forma de ser y estar en el trabajo, que trasciende lo afectivo ya sea en carga o en satisfacción. Esta forma de ser o “deber ser”, como se ha identificado en la categorización, conlleva un trabajo que es sentido como una jornada extendida; no solo se trabaja en la residencia, sino que se trabaja fuera de ésta, se trabaja cuando se piensa en ellos, cuando se preocupan por ellos e incluso cuando imaginan sus vidas una vez egresados.

‘Uno siempre piensa que los niños son el futuro del país, cierto, y uno siempre espera lo mejor de los chiquillos, espera que estos chiquillos se vayan en adopción o con su familia y que sean más, yo espero que cuando los chico salgan de acá sean alguien en la vida, que tengan un futuro bueno’ (Educadora 2, 2014).

#### **4.3.2 ¿Cómo debe ser una trabajadora de trato directo de niños con vulneración de derechos?**

La macrotemática del cómo debe ser una educadora es descrita de forma similar por todas las trabajadoras de la muestra y también es uno de los sistemas articuladores de significados más extensos, que pasa por las tres dimensiones y nexa

con varias categorías. El “deber ser” es una de las características abordadas en el sistema anterior, que versa sobre la temporalidad como eje, por tanto su significación también es articulada en relación a otras categorías. La primera descripción que hacen las trabajadoras respecto de su trabajo, hace referencia a la tolerancia y a que “realmente les debe gustar trabajar con niños” (Educadora 4, 2014). El tener la vocación para este trabajo también conlleva tener ciertas competencias y habilidades necesarias para la ejecución del cargo, tales como la capacidad de responder a las dudas de los niños, poder educarlos respecto de diversas áreas, tales como lo moral, lo ético, lo propiamente estudiantil, hábitos, valores, costumbres, etc. También deben ser personas lo suficientemente fuertes como para soportar cargas emocionales fuertes, pues muchas de las veces deben responder a preguntas respecto de las familias de origen de los niños; este último punto es abordado por ella con material mnémico propio, ocupan sus aprendizajes, sus recuerdos y su forma de ser madre en la cotidianidad.

‘[...] preguntan por sus abuelitas, o sus papas y uno tiene que decirles que quizás se les paso el bus, y ellos lloran y uno tiene que cobijarlos y uno no puede decirle la verdad al niño, no puedo decirle, es que sabes que las visitas están cortadas [...]’ (Educadora 1, 2014).

‘[...] pero hay otras que no tienen visita ¿qué le digo?, ‘Y a mí y a mí’, póngale, ‘¿Tía y a mí? ¿a mí?’’, están desesperadas que alguien las venga a ver a ellas y qué le voy a decir yo, yo no sé, yo no hallo qué decirles, ‘si, ya espérame, un ratito más, si ya te van a llamar’ (Educadora 4, 2014).

Sus nexos principales son la carga emocional asociada al no tener claridad suficiente para responder a las demandas emocionales de los niños respecto de sus familias, o a la entrega y sacrificio que significa estar pensando constantemente en el bienestar de ellos, y por su parte, también hay satisfacción, una satisfacción personal por hacer algo por alguien más, por saber que son valoradas por los niños, asociando esto a que hacen bien su trabajo.

‘[...] o que te digan princesa, que eres

una princesa, yo creo que eso igual te emociona, como que te da alegría seguir viniendo, o sea, estoy haciendo bien tu pega' (Educadora 3, 2014).

Es importante señalar que la experiencia de ser cuidadora se asume además como un compromiso moral que debe ser llevado a cabo incluso por encima del cuidado o intereses personales.

'[...] a mi igual me dicen que en otro trabajo puedo ganas más plata, que puedo buscar otro trabajo, pero no, les digo, yo me siento bien aquí, me siento bien si estoy con los niños, y dejarlos así no creo que pueda' (Educadora 4, 2014).

Como se describe, todas las trabajadoras tienen una idea de lo que es necesario entregar como cuidadora, de aquello que deben aguantar, de lo que implica el trabajo en lo subjetivo temporal, es por esto que este sistema de relaciones es compartido en tanto los significados identitario que se van generando con los distintos nexos y temáticas, el deber ser no es solo lo que hacen, sino también lo que sienten y cómo hacen frente a ello.

#### **4.3.3 Sentir en el trabajo.**

El trabajo como tal, no solamente es cumplir el rol de cuidadora, tampoco son las percepciones temporales del trabajo, sino que también son las implicancias físicas y emocionales que conlleva el ejercicio de cuidar. Cuidar fue descrito por las entrevistadas en dos polos, en uno describen la carga física de su trabajo y los efectos somáticos, y por otro nos narran los afectos que se ven involucrados en las relaciones que se establecen.

La carga emocional se liga a diversos factores laborales, tales como la educación, en consideración a lo difícil que es llevar este proceso con niños que son descritos como inquietos o directamente como niños con mala conducta:

Nosotras sabemos que vienen de familias con problemas, pero nosotras le decimos a la madre, tan chico y niños tan duros, tan explosivos, tan así matones, no sé, a mi te

digo que me descolocan, esos niños de ahora de este siglo veintiuno, tan pequeños como ellos, me descolocan, con actitudes, con palabras, vocabularios, entonces a mí me descoloca'" (Educadora 1, 2014).

También relatan de manera empática las emociones de tristeza que les son transferidas cuando los pequeños les hablan del "bullying" y la discriminación que sufren en los colegios por vivir en un hogar de menores, o la pena que sienten cuando los niños están tristes por cualquier otro motivo; el vínculo afectivo que construyen no siempre se relaciona con la felicidad, sino que también se hacen parte de las tristezas. Es por esto que procuran mantener un distanciamiento emocional, más aún cuando están más grandes, pues ellos egresan y pierden contacto con ellos:

'Mira yo trato de no demostrárselo a ellos, yo los quiero como en silencio porque aquí de repente se van niños entonces yo como que me enfrió un poco porque se va un niño y es fuerte, tu como que quedai mal [...] Me paso con un niño y tuve que pedir una licencia médica porque quede súper afectada porque veía su cama, su ropa, y aquí el mundo sigue [...]' (Educadora 1, 2014).

La carga física se da por el cansancio de llevar años trabajando en el mismo lugar, o por las largas jornadas de trabajo, también por el estrés de aguantar tanto tiempo, teniendo incluso repercusiones en lo familiar, aunque este aspecto no es compartido por todas debido a motivos contextuales, por lo que pensamos que si las situaciones fueran idénticas en las trabajadoras, podría ser algo compartido.

Finalmente, creemos necesario mencionar, que en este sistema compartido y comprensivo de la identidad significada por las trabajadoras en el trabajo, existen muchas otras variables presentes en cada una de ellas, que al corresponder a situaciones individuales, no podrían explicar por sí solas el fenómeno. Por lo tanto, no es posible entender una categoría si no es en relación a las demás, pero a su vez, cada trabajadora tiene relaciones y significaciones propias.

## 5. DISCUSIONES

Los resultados de la investigación nos otorgaron material e información suficiente para lograr acercarnos a la forma en que las trabajadoras de trato directo de una residencia de menores, construyen su identidad, respecto de las significaciones que le otorgan a su trabajo con niños cuyos derechos han sido vulnerados.

Damos cuenta que para estas trabajadoras, la asignación de significados a sus percepciones laborales gira en torno a tres ejes emergentes a lo largo de la investigación, respecto de las dimensiones de los estudios de cuidado (Moral, material, emocional).

Los relatos de las entrevistadas hicieron emerger una serie de temáticas (categorías), que fueron en su gran mayoría, compartidas por ellas y las cuales pudieron ser ubicadas en las distintas dimensiones de los trabajos de cuidado antes mencionadas para fines analíticos. Las trece categorías elaboradas y descritas dan cuenta de percepciones similares, sin embargo no logran explicar cómo operan en la construcción identitaria por sí mismas, pues las significaciones que cada trabajadora le otorga, varían en cada caso respecto de factores tan diversos y contextuales, como situaciones que se viven en el trabajo. No obstante lo anterior, y tal como se explicó en los resultados, se pueden abstraer sistemas relacionales similares con significados compartidos por las trabajadoras, los que exponen macrotemáticas de un orden más complejo que develan una forma particular de compartir la identidad del trabajo.

Los relatos fueron evidenciando que las percepciones “particulares” de cada categoría, responden a que éstas mismas no son socializadas en la comunidad de trabajadoras, por tanto crecen y bordean asuntos de la esfera privada de cada una. Respecto de esto último, observamos que “la maternidad” es precisamente un eje transversal a todas las categorías y dimensiones de análisis propuestas para el estudio; la maternidad es un espacio de significaciones particulares asociadas al trabajo desde lo emocional, lo moral, lo material, lo privado y lo identitario. Lo materno

constituye un apoyo a las temáticas, articula una forma de ser para “el deber ser”, de sentir en lo emocional, de pensar en el trabajo en lo material, de vincularse con los niños sujetos de cuidado, de sentirse en la comunidad y de enseñar.

Si bien es cierto en el proceso de construcción del marco de referencia, se pretendió encontrar teoría asociada a la maternidad, no se halló bibliografía lo suficientemente atinente a ésta, por lo que se consideró solamente como un supuesto que diera respuesta a nuestra pregunta de investigación. En cuanto a este supuesto, tal como se planteó al inicio de la investigación, la maternidad es el principal significado que emerge de las educadoras en relación a su trabajo y por tanto, a partir del cual construyen su identidad laboral. No obstante, parte de la identidad laboral de un trabajador se sostiene en el reconocimiento de un otro en base a su trabajo, y principalmente de un otro que desempeña la misma labor. A pesar de no esperar esto, adquiere sentido desde la comprensión del significado mismo, ya que la maternidad es muy propia de lo privado, por lo tanto podría explicar este fenómeno.

Respecto a lo anterior, es prudente señalar que la labor de educadora se ha considerado como un trabajo con características de la esfera privada, pero que se desempeña en lo público, por lo que se puede atribuir esta dualidad como la principal razón por la cual es una labor desconocida. Las características de la esfera privada trascienden al trabajo en prácticas comúnmente atribuidas al trabajo hogareño, vetado del conocimiento público y reconocimiento social. El desconocimiento de la labor, es relatado y significado por las cuidadoras como un trabajo que no es valorado por la sociedad, ya que al no saber cuál es su rol en las instituciones, no es posible darse cuenta de lo importante y difícil que es;

‘La sociedad no sabe [...] creen que es venir, cuidar al niño e irte, pero no saben que la que trabaja y le gusta, se quema las pestañas en ellos, estoy doce horas aquí, dai lo mejor de ti [...] las personas que están aquí, que trabajan aquí saben que el trabajo es fuerte y todo pero afuera no está bien

evaluado' (Educatra 1, 2014).

Consideramos que los hallazgos respecto del cómo las educadoras construyen su identidad laboral, arrojan una serie de interrogantes sobre las diversas implicancias en las líneas de estudio de los trabajos de cuidado. Una de estas líneas recae en la importancia del bienestar en el trabajo, pues es uno de los aspectos colaterales del estudio, mostrando que las trabajadoras sienten una gran carga emocional y física, generando estrés y problemas personales. Es un aspecto relevante en tanto se considera que el trabajo es de "trato directo" por tanto la calidad de vida de las trabajadoras es inherente al trabajo con menores, y tal como se describió previamente, la identidad no sólo se construye en un "sí mismo", sino que en relación a un otro primordial. La calidad de vida de las trabajadoras por ende influye, también, directamente en la calidad de vida de los niños.

Por otra parte es importante reconocer este trabajo para el bienestar social, en tanto constituye una fuente de protección a los menores y por ende un espacio de resguardo de la calidad de vida de los miembros de la sociedad; el bienestar social es, en vista de los resultados, un eje articulador de la identidad de las trabajadoras en tanto cumplen el rol de cuidadoras y educadoras de niños que en un futuro serán parte activa de la comunidad. El reconocimiento de su labor articula una forma de situarse e identificarse con su trabajo y la importancia que tiene en el contexto SENAME. Finalmente son ellas quienes se ven y significan respecto de un otro social, y hemos dado cuenta que se consideran invisibilizadas ante ellos; su trabajo, tan importante para los niños, es desconocido, por lo cual su identidad versa en parte sobre un no saber o no reconocer en lo cultural-país la importancia de su quehacer.

De lo anterior se desprende la necesidad de un reconocimiento social que no sólo de frutos en lo identitario, sino que también articule estrategias de capacitación, para el desarrollo de habilidades y competencias que mejoren la calidad en el trabajo de cuidado, y puedan además, potenciarse como sujetos con una identidad laboral que comprenda la importancia de su rol en la comunidad y la importancia de su rol en la vida de

los menores. Sumado a lo anterior, creemos que la capacitación puede implicarse además en el autocuidado de éstas mujeres, que se ven sobrepasadas por las emociones y la carga física que conllevan sus extenuantes jornadas; esto podría eventualmente disminuir las sintomatologías psíquicas (estrés), emocionales (significación del nido vacío), y somáticas (cansancio) descritas en sus relatos.

Es importante destacar que el planteamiento anterior surge de las educadoras entrevistadas develando inseguridad y angustia frente a las eventualidades que emergen en el trabajo y que no saben cómo manejar. Con esto dejamos plasmada su necesidad de apoyo, tanto psicológico como técnico, y a su vez abrimos el cuestionamiento de quién cuida a las educadoras, y cómo podrían recibir este apoyo.

Otro de los aspectos relevantes en las implicancias de nuestra investigación, radica en la integración de la maternidad como un eje comprensivo de las tareas de cuidado, aportando a la teoría una mirada más amplia y significativa de cómo construyen su identidad estas trabajadoras, ya que aborda temáticas atingentes no sólo a la vida laboral, sino a la esfera privada (hogareña) y a los conocimientos culturales y sociales que cada trabajadora ha adquirido a lo largo del ciclo vital. Los aspectos subjetivos de la socialización, de cada sujeto a cargo del trabajo de cuidado, constituye parte importante de su trabajo, articula una forma de ser y estar en el trabajo y está a la base de aquello que ellas relatan cómo "ser una tía-mamá, ser una segunda mamá, ser como la mamá". Si algo tan compartido a nivel de temática como la maternidad, organiza la significación del trabajo, es importante que estos significados sean compartidos para generar una identidad colectiva que aúne los esfuerzos de la comunidad para el desarrollo de una visión de trabajo que construya una forma de ser, de estar, de vivir y de significar el trabajo a partir de vivencias comunes en las trabajadoras. Lo importante es brindar cuidado a quienes cuidan.

Finalmente es preciso mencionar que, si bien las discusiones giran en torno a propuestas de investigación, implicancias en el trabajo en

general, aportes a temáticas teóricas, etc., las observaciones están enfocadas al estudio de caso realizado, por lo que no podemos dar cuenta si los resultados pudiesen ser compartidos con otras educadoras de trato directo en otras residencias, ya que las subjetividades de las trabajadoras, sus percepciones, temáticas y maneras de significar trabajo parten de la particularidad de cada sujeto y además, su contexto y las dinámicas que emergen en él son propias del caso estudiado. Por esta razón, para conocer si esta forma de construir la identidad laboral de las educadoras de trato directo de la residencia estudiada se comparten con otras, sería necesario realizar otra investigación respecto a esto.

## 6. CONCLUSIONES

El presente estudio de caso, nos posibilita aproximarnos a conocer como construyen su identidad laboral las educadoras de una residencia de protección al menor, a partir de los significados que le atribuyen al su experiencia en trabajos de cuidado. De esta forma pudimos establecer que la maternidad constituye el eje central de las significaciones identitarias de las trabajadoras, siendo transversales a las dimensiones moral, material y emocional propuestas como metodología de análisis. El “ser mamá” en el trabajo es significado como una experiencia vital, desde la educación, los afectos, la forma de estar en el trabajo, etc., siendo además un punto clave en la construcción del vínculo con el niño o niña.

La importancia de los hallazgos radica en que, el “sentirse como mamá” emerge individualmente en las trabajadoras, y además no es significado de la misma forma por cada una de ellas, pues las prácticas en su trabajo están permeadas por experiencias personales ligadas a lo materno. Esta misma individualidad es la que nos permite comprender que el ámbito de lo privado trasciende a la esfera pública como un eje articulador de la identidad laboral de éste tipo de trabajo, es decir, los aspectos íntimos de la maternidad de éstas mujeres permea las significaciones de su quehacer en el trabajo.

Sin embargo, estas individualidades nos permiten evidenciar que la identidad laboral gestada con matices de lo privado, no es compartida como palabra social, es decir, no se verbaliza en la cotidianidad de las relaciones entre las trabajadoras, esto quiere decir que no tienen conocimiento del cómo es vivido por sus pares. Concluimos entonces que la identidad laboral se encuentra difusa en tanto, se constituye desde un sentir común, mas no compartido por la comunidad de trabajadora de trato directo. Consideramos que la no sociabilización de la maternidad como eje de las significaciones en el trabajo, tiene implicancias en el bienestar de las educadoras, en tanto no encuentran el apoyo en un otro frente a las emociones y experiencias que sobrellevan en el trabajo de cuidado dentro de las residencias de protección.

El desconocimiento social de esta labor, tiene implicancias en el re-conocimiento entre las mismas cuidadoras, debiendo asumir ellas mismas los efectos del abandono de esta labor, como la sobrecarga emocional que radica en el cuidado de menores y más aún en el contexto institucional donde se encuentran. Con esto queremos decir que este estudio nos permite reflexionar sobre la importancia de brindar cuidado a quienes cuidan, pues estas trabajadoras constituyen uno de los pilares fundamental en la protección de los menores cuyos derechos han sido vulnerados.

## 7. REFERENCIAS

- Agulló, Esteban (1997) Jóvenes, trabajo e identidad. Universidad de Oviedo.
- Aldana-González, Gabriela., & García-Gómez, Liliana (2011). La experiencia de ser cuidadora de un anciano con enfermedad crónica. *Aquichan*, 11(2), 158-172.
- Balderas, Karime (2013). Elementos que constituyen la identidad profesional de la enfermera. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (37).

- Barudy, Jorge & Dantagnan, Maryorie (2005). Los buenos tratos en la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Bencomo, Tania (2008). El trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica”, en Revista Latinoamericana de Derecho Social, núm. 7, jul.-dic., 27-57.
- Cáceres, Pablo. (2003) Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Revista Psicoperspectivas*, vol. 2, 53-82.
- Carrasco, Cristina, Borderías, Cristina & Torns, Teresa (2011). El trabajo de cuidados. *Historia, teoría y políticas*. Madrid: Ed. Cataratas.
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D. & Soares, J. (2011) Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teóricas-epistemológicas en psicología. *Universitas psychologica*, vol. 10, n°1, 175-188.
- De Barbieri, M. Teresita (1991). Los ámbitos de acción de las mujeres. *Revista Mexicana de Sociología*, 203-224.
- De la Garza, Enrique (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. *Neffa, J. et al.*
- Duverger, Maurice (1996). Métodos de las Ciencias Sociales. Barcelona: Ed. Ariel Sociología.
- Gaete, Tomás & Soto, Álvaro (2012) Esta Es Mi Trayectoria, Este Es Mi Trabajo: Narrativas e Identidad en el Trabajo en Chile. *Psyche*, 21 (2), 49-57.
- García, Alfonso (2008) Identidades y representaciones sociales; La construcción de las minorías. *Nómadas*, revista crítica de ciencias sociales y jurídicas. Disponible en <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/18/alfonsogarcia.pdf>
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Aljibe.
- Gutiérrez, Karime (2013). Elementos que constituyen la identidad profesional de la enfermera. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (37).
- Izquierdo, María Jesús (2003). El cuidado de los individuos y de los grupos. Quién se cuida. *Intercambios. Papeles de psicoanálisis*, 10, 70-82.
- Martín, María Terea (2008). Los cuidados y las mujeres en las familias. *En Política y Sociedad*, 45, 2, 31-50.
- Martín, María Teresa (2008). "Domesticar" el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados.
- Molina, Daniela & Navarrete, Carla (2012). Mujeres cuidadoras: un acercamiento a las experiencias de cuidado de cinco mujeres participantes de un programa de Familias de Acogida Especializada -FAE- en Valparaíso. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso.
- Pabón, Ingrid (2008). Identidad profesional en enfermería: un reto personal y profesional. *Investigación y Educación en Enfermería*, 26(2), 168-171.
- Pinazo, D. (2007). La emoción en la configuración de la identidad. *REME*, 10 (26-27). Disponible en

<http://reme.uji.es/articulos/numero26/articulo1/article1.pdf>

- Rebollo, María de los Ángeles & Gómez H., Inmaculada (2010). Perspectiva emocional en la construcción de la identidad en contextos educativos: discursos y conflictos emocionales. *Emotional perspective in the construction of identity in educational contexts*. Revista de educación, 353, 235-263. Rescatado el día 11 de Junio del 2014.
- Rodríguez, Gregorio, Gil, Javier, García & Eduardo (1996) *Metodología de la Investigación Cualitativa*. México: Ed. Aljibe.
- Roig, María Vicenta; Abengózar, María Carmen & Serra, Emilia (1998). La sobrecarga en los cuidadores principales de enfermos de Alzheimer.
- SENAME (2014). *Bases Centros Residenciales*. Santiago: SENAME. Recuperado en Mayo del 2014 de <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=15>
- SENAME (2014). *Bases de postulación 11 abril 2014 para proveer cargos en el Servicio Nacional de Menores*. Santiago: SENAME. Recuperado en Mayo 2014 de [http://www.sename.cl/wsename/provisiones/bases\\_11-04-2014.pdf](http://www.sename.cl/wsename/provisiones/bases_11-04-2014.pdf)
- Soto, Álvaro (2011). Narrativas de profesionales chilenos sobre sus trayectorias laborales: la construcción de identidades en el trabajo. *Psyche*, 20(1), 15-27.
- Taylor, Charles (1996). Identidad y reconocimiento. *Revista internacional de filosofía política*, (7), 10-19.
- Terra, Leticia (2007). La privatización de la identidad petrolera: de la ilusión al desarraigo. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 2(1), 91-114.
- Thomas, Carol. (1993): "De-constructing Concepts of Care", *Sociology*, 27 (4), 649-669.
- Torns, Teresa (2008) El trabajo y el cuidado: cuestiones teórico-metodológicas desde la perspectiva de género. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. N° 15, pp. 53-73.
- Vega, Cristina. (2006). Subjetividades en tránsito en los servicios de atención y cuidado. Aproximaciones desde el feminismo. *Diputación de Barcelona, mimeo*.
- Zamorano, Ingrid. (2008). Identidad profesional en enfermería: un reto personal y profesional. *Investigación y Educación en Enfermería*, XXVI (2) 168-171.

## **ANEXOS**



## **Pauta guía de Entrevistas para Educadoras de trato directo**

El presente formato de entrevista, sirvió como guía para la entrevista realizada a las trabajadoras del hogar de menores y no constituye una pauta estructurada de obtención de información.

### **Datos de identificación**

- Edad
- Estudios
- Años en el cargo
- Trabajos anteriores

Las entrevistas se iniciaron solicitando la descripción de un día normal de trabajo, y a partir de las temáticas que emergían en esa descripción fuimos generando preguntas que pudieran responder de igual manera las inquietudes planteadas en las dimensiones de estudios. Se procuró llevar una conversación guiada por los propios relatos de las trabajadoras además de abordar temáticas que surgieran de las entrevistas anteriores.

### **Dimensión emocional**

- ¿Qué la llevó a trabajar acá?
- ¿Cómo se siente trabajando en este lugar?
- ¿Cuál es el impacto de su trabajo en lo familiar?
- ¿Qué cambios sientes en tu persona desde que comenzase a trabajar acá?
- ¿Cómo es tu relación con tus compañeras?
- ¿Qué tipo de emociones se ven involucradas en tu trabajo? Describir las situaciones para cada emoción mencionada.
- ¿Cuál es la importancia de las emociones en su trabajo?

### **Dimensión Moral**

- ¿Cuáles son los valores a la base de su trabajo? ¿por qué?
- ¿Qué sentido tiene su trabajo respecto de éstos valores?
- ¿Cuáles son los valores que le debe entregar a los niños?
- ¿De qué forma cree que influye en los niños?
- ¿Considera que su trabajo es conocido y/o valorado por la sociedad?
- ¿Cuál es la importancia de su trabajo en su propia vida?
- ¿Cuál es la importancia de su trabajo en la sociedad?

### **Dimensión Material**

- Informarse sobre los tiempos de trabajo (jornada, turnos, días libres)
- ¿Cuánto tiempo lleva en el trabajo?
- ¿Cuán demandante su trabajo?
- ¿Su trabajo afecta su calidad de vida? ¿En el propio trabajo, En su casa?

### **Emocional - Moral**

- ¿Cómo se siente en el proceso de educar y entregar valores a un niño?
- ¿Qué la distingue del ser madre en su familia?

### **Moral - Material**

- ¿Existen diferencias entre los valores que entregan en su casa y aquellos que les entregan a los niños del hogar?

### **Material – Emocional**

- Comentarios sobre el desgaste emocional y/o físico, y sus implicancias familiares.

### **Esquema de la entrevista**

Las dimensiones de análisis y la guía de trabajo para la entrevista se trabajó de la siguiente forma:

