

**PROYECTO**  
**Condiciones Laborales de las personas mayores:**  
**Buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo**

Instituto de Seguridad del Trabajo - Universidad Finis Terrae

Investigadores: María Teresa Abusleme Lama, Ángela Arenas Massa, Pilar Busquets Losada,  
Luis Aguilera Donnay

Santiago de Chile, septiembre de 2017

## Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo

### Índice

| CONTENIDOS   | PÁGINAS |
|--|---------|
| <b>Resumen</b>   | 4       |
| <b>I. Antecedentes</b>   | 5       |
| <b>II. Marco Conceptual</b>  | 7       |
| <b>II.1. Condiciones de las personas mayores en Chile. Una mirada desde la empresa y los derechos humanos</b>  | 7       |
| II.1.a. Vejez y envejecimiento. Cambios en la vejez  | 7       |
| II.1.b. Las personas mayores en Chile, situación actual  | 9       |
| ⇒ Condiciones de Salud   | 9       |
| ⇒ Condiciones Familiares   | 11      |
| ⇒ Organizaciones y Relaciones Sociales de las Personas Mayores   | 12      |
| ⇒ Bienestar general en la vejez de acuerdo a la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez  | 13      |
| II.1.c. Autonomía en la vejez en el contexto internacional   | 15      |
| II.1.d. Antecedentes internacionales de las buenas prácticas empresariales   | 22      |
| II.1.e. Buenas prácticas adoptadas por los países para promover el empleo de las personas mayores  | 25      |
| <b>II.2. Antecedentes internacionales de la salud ocupacional</b>  | 28      |
| II.2.a. Registros históricos de reuniones e instrumentos mundiales que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y medioambiente     | 29      |
| II.2.b. Registros históricos de reuniones e instrumentos europeos que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y medioambiente      | 34      |
| II.2.c. Registros históricos de reuniones e instrumentos panamericanos que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y medioambiente | 35      |
| <b>III. Consideraciones metodológicas</b>  | 36      |
| III.1. Objetivo general  | 36      |
| III.2. Objetivos específicos   | 37      |
| III.3. Marco muestral  | 37      |
| III.4. Estrategia de recopilación/producción de información  | 37      |
| III.5. Técnicas de investigación   | 38      |
| III.6. Procedimientos de registro según técnicas de investigación  | 39      |
| III.7. Metodología, estrategias y técnicas de análisis e interpretación  | 39      |
| III.8. Enfoque y procedimientos éticos   | 40      |

|   |     |
|---|-----|
| <b>IV. Resultados de la recolección de información</b>  | 44  |
| IV.1. Análisis de las entrevistas   | 44  |
| IV.1.a. Espacios, infraestructura y tecnología  | 44  |
| IV.1.b. Personas mayores y trabajo  | 50  |
| IV.2.c. Condiciones de salud y trabajo en las personas mayores  | 68  |
| IV.2.d. Jubilación y cese de las funciones laborales  | 71  |
| IV.2.e. Imagen de la vejez  | 75  |
| IV.2. Análisis de las encuestas   | 77  |
| IV.2.a. Trabajo afecta positivamente la salud de las personas   | 77  |
| IV.2.b. Personas mayores destacan por su alto desempeño   | 77  |
| IV.2.c. Significado de la vejez   | 77  |
| IV.2.d. Edad de jubilación y políticas de prejubilación   | 77  |
| IV.2.e. Accidentes del trabajo  | 78  |
| IV.2.f. Condiciones de trabajo  | 78  |
| <b>V. Conclusiones</b>  | 79  |
| <b>VI. Referencias bibliográficas</b>   | 83  |
| <b>VII. Anexos</b>  | 91  |
| Anexo N°1: <u>Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA: Estudio sobre la realidad laboral de las personas mayores en la Región Metropolitana</u>  | 91  |
| Anexo N°2: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE: Estudio de caracterización y disponibilidad de usuarios y empresas para la inserción laboral de los adultos mayores   | 93  |
| Anexo N°3: Facultad de Administración y Economía, Universidad de Santiago de Chile (USACH): Estudio sobre el Mercado laboral, adulto mayor y personas próximas a jubilar en Chile: Línea Base y Recomendaciones de Diseño Programático para los Sectores Comercio, Servicios y Turismo, con foco en Mujeres | 94  |
| Anexo N°4: Políticas Públicas para Personas Mayores en Chile  | 96  |
| Anexo N°5: Transcripciones entrevistas  | 111 |

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir las condiciones laborales que tienen las personas mayores desde la seguridad, la prevención y la salud en el trabajo en distintas empresas de la Región Metropolitana y Quinta Región de Valparaíso.

Se realizó un estudio con dos componentes. El primero fue una revisión sistemática y concluyó que: 1) existen pocos estudios empíricos en este campo, 2) sigue pendiente en Chile la superación de la discriminación, estereotipos sociales, estigmas y maltratos hacia las personas mayores en ámbito laboral. Se requiere un cambio cultural y de estructura social, una nueva forma de relación y un nuevo trato hacia la persona mayor. El verdadero avance se produce en la valoración e integración de este grupo, en el reconocimiento del aporte que hace a la construcción social desde lo valórico, lo experiencial, lo económico y desarrollo social; y 3) Los estudios relativos a la relación entre jubilación y trabajo son controversiales (Vives et al., 2016), para algunos mejora la condición de salud física y mental, para otros configura riesgos importantes en torno dichos factores.

El segundo fue un componente cualitativo y estuvo basado en entrevistas a 20 trabajadores mayores, sus compañeros de trabajo, jefaturas y miembros de comités paritarios o sindicatos. Ello permitió relevar diversos aspectos que corresponden a nudos críticos relacionados con el rol del trabajador mayor en la empresa.

Nuestros resultados mostraron que el grupo de mayores que trabajan en empresas son heterogéneos y por lo mismo sus motivaciones para trabajar, también lo son. Los mayores reconocen una valoración económica y social proporcionada por el trabajo. No obstante ello, se evidencian prejuicios desde los grupos más jóvenes hacia los más viejos en relación a sus posibilidades de desarrollo productivo y laboral. Estos prejuicios constituyen un reflejo de lo que ocurre a nivel social, nacional (Senama, 2015).

Se recomienda continuar investigando en estos aspectos, manteniendo una perspectiva sistémica para su análisis que incorpore la complejidad de la situación. De igual forma, se recomienda que los próximos estudios se focalicen en aplicar metodologías de investigación adecuadas a las circunstancias del trabajo de las personas mayores.

## I. Antecedentes

Chile es hoy un país con un envejecimiento avanzado (Huenchuan, 2014). Las cifras demuestran claramente este fenómeno. La encuesta CASEN del año 2013 (Ministerio de Desarrollo Social, 2013) sostiene que las personas mayores representan el 16,7% de la población, equivalente a 2.885.157. El índice de envejecimiento a partir de las estimaciones y proyecciones de CELADE (CELADE, 2015) dan cuenta que el año 2005 había 46,5 personas mayores por cada cien niños entre 0 y 14 años. Diez años después esta cifra aumenta prácticamente en un 50%, alcanzando 72,9 de personas mayores por cada cien niños entre 0 y 14 años. El año 2023 estas poblaciones quedarán igualadas.

Lo anterior se puede atribuir a los avances científicos y los nuevos sistemas de organización económica y social. En Chile se ha producido una drástica reducción de la natalidad y la morbilidad. La tasa global de fecundidad alcanza en la actualidad a 1,72 hijos por mujer (CELADE, 2015). A su vez, la esperanza de vida para los hombres es 77,2 años y para las mujeres 82,2, promediando un total de 79,7 años en ambos sexos. Las personas están viviendo más, ergo, en la sociedad hay un mayor número de personas mayores. Esto es un desafío para el país, pero también una oportunidad, tanto para este grupo etario, como las familias, el Estado y las políticas públicas.

Cabe destacar que Chile presenta una vejez joven, producto que el mayor porcentaje de la población, para la proyección de población del año 2015, se sitúa entre los 60 y 69 años con un 54%, entre los 70 y 79, un 30% y sobre 80 años un 16% (CELADE, 2015).

Es de vital importancia hacer esta distinción, producto que de acuerdo a la Encuesta de Caracterización Socioeconómica del año 2013 (CASEN, 2013) (Ministerio de Desarrollo Social, 2013), el 43% de los hombres de 60 y más años continúa trabajando y el 16% de las mujeres en el mismo rango etario. La mayor concentración de personas mayores que continúan en la vida productiva se da entre los 60 y 70 años. Cabe destacar que en el mismo instrumento se señala que el 29% de los hombres entre los 70 y 74 años continúa trabajando, cifra que es de 16% entre los 75 y 79 años. Esto, pese a que los niveles de educación en este grupo etario son marcadamente menores que para los tramos entre 18 y 59 años. Los primeros tienen en promedio 7,6 años de estudios (mujeres 7,4 mujeres, 8,0 hombres) y los más jóvenes 11,8. A su vez, el 71,8% de los mayores no terminó la educación media y 86,2% no utiliza internet.

Existen dos áreas de desarrollo para las personas mayores que son fundamentales, la salud y el trabajo. La salud, tal como la define la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), está referida al bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades. En este marco, la salud es un ámbito holístico e integrador, que facilita la inclusión.

Complementado lo anterior, las cifras de la OECD muestran que los hombres presentan una edad real de retiro a los 68,4 años y las mujeres a los 67. A su vez, para esta institución los hombres viven 15 años luego de su jubilación y las mujeres 19. La misma Institución da cuenta que el 69,1% de las personas entre 55 y 59 años continúan en el mercado de trabajo, el 58% entre los 60 y los 64 años y el 38% entre los 65 y 69 años (OECD, 2016).

En el ámbito laboral, cabe destacar que el papel del trabajo en la vida de las personas es esencial, dado que mediante el uso de técnicas e instrumentos permite transformar la materia y la información en bienes, servicios y productos, entregando compensaciones materiales, psicológicas y sociales. Muchas personas necesitan de su trabajo para satisfacer sus necesidades básicas, no obstante también para realizarse como personas, sentirse útiles, mejorar su autoestima y tener un lugar en la sociedad (Palací, 2003).

De este modo, en las personas mayores el trabajo permite y sostiene en sí mismo una función integradora, proporciona mayor estatus social, contribuye a crear una identidad personal y laboral, entrega la posibilidad de generar recursos mínimos para sobrevivir y acceder a otros bienes, representa una fuente de oportunidades para la interacción y los contactos sociales, estructura el tiempo, generando rutinas, es una fuente de oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas, y es finalmente un medio adecuado para transmitir normas, creencias, valores y expectativas sociales. Pese a todo lo positivo antes nombrado, el trabajo también puede generar insatisfacciones y tener efectos no deseados, tales como la precariedad, la inseguridad laboral, la exposición de riesgos asociado a sus funciones, la discriminación y el maltrato.

Si bien existen cifras que demuestran que las personas mayores continúan en el mercado laboral, no hay evidencia de cómo se lleva a cabo el trabajo. Las empresas en la última década se han abierto a contratar a personas mayores, dado que realizan de mejor manera el trabajo y están dispuestos, al parecer, a trabajar por menores incentivos económicos, dado la necesidad económica que presentan.

## **II. Marco Conceptual**

### **II.1. Condiciones de las personas mayores en Chile. Una mirada desde la empresa y los derechos humanos**

#### **II.1.a Vejez y envejecimiento. Cambios en la vejez**

La edad es una construcción social asociada a diversas normas de comportamiento y distintas expectativas. Cada sociedad define criterios en relación a las conductas que marcan el transcurso de las etapas a lo largo del ciclo vital. No obstante ello, la vida de los seres humanos está dividida principalmente en cuatro etapas: Lactancia, infancia, adolescencia y adultez (Undurraga, 2010). La edad adulta a su vez, se compone de la adultez joven, la mediana edad y la adultez mayor (Undurraga, 2010). Chile sitúa el comienzo de la vejez, vale decir, de la adultez mayor, en los 60 años de acuerdo a la Ley N°19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Una de las características centrales de esta etapa es la heterogeneidad, basada en las diferencias interindividuales. No existe un modo de envejecer, sino tantas vejez como personas de 60 y más años hay en la sociedad. De este modo, cada individuo presenta diferentes maneras de vivir su envejecimiento y vejez. Sin embargo, existe un amplio consenso en torno a que dichas diferencias están determinadas y son el resultado del entramado de interacciones entre factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos y personales, todos los cuales son difíciles de descomponer, estando relacionados con como los individuos han vivido las etapas anteriores del desarrollo.

Otro aspecto de diferenciación importante son los distintos rangos etarios que componen la adultez mayor, por cuanto no es posible generar comparaciones entre el quinquenio 60 y 65 y el de 85 y 90: realidades distintas y con necesidades muy diferentes. En Chile, en la actualidad existe una vejez joven, puesto que el 72% de la población se encuentra entre los 60 y 74 años, el 25% entre los 75 y los 89 y el 3% entre 90 y más.

Si bien se envejece a los largo de toda la vida, , en la vejez se producen ciertos cambios que son importantes de considerar (Undurraga, 2010):

- Cambios físicos: Son los cambios más relevantes para algunas personas y afectan de acuerdo a la historia de vida y a la genética que se haya heredado.
- Cambios afectivos: En esta etapa hay pérdidas importantes por enfermedad y muerte de seres queridos, ya sea de un integrante del matrimonio, de la familia, de los amigos, entre otros. La presencia de la muerte, puede generar en las personas cierta introversión y egocentrismo.
- Cambios sociales: La vejez puede implicar la pérdida de algunos roles, por lo tanto de estatus social. Se producen variaciones en las relaciones familiares, la viudez, la jubilación, entre otros.

En la vejez se puede producir también un aumento significativo del aislamiento social (Undurraga, 2010). La Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez (Pontificia Universidad Católica, 2014) da cuenta que el 53% de las personas mayores prefiere quedarse en casa en vez de salir y hacer cosas nuevas. Estas conductas se explicarían por la pérdida de contactos y amigos y por la dificultad de establecer nuevos vínculos. Contrariamente, y dando cuenta de cuán heterogénea es esta etapa, el 66% contesta que sale de su casa varias veces por semana, el 50,4% que se reúne con sus amistades al menos una vez a la semana, el 21,4% participa en un grupo religioso o de iglesia, el 18,4% en clubes de adulto mayor y el 15,6% en organizaciones de barrio (Pontificia Universidad Católica, 2014).

Un espacio que afecta a las personas mayores en Chile es la jubilación, primeramente por la pérdida del rol social vinculado a ésta, lo cual implica un duelo que puede significar una crisis en la autoestima y en la valoración de sí mismo, y segundo porque se deben enfrentar restricciones económicas.

De acuerdo al informe emitido por la Comisión Asesora Presidencial de Pensiones el año 2015, la mediana de la tasa de reemplazo efectiva respecto al ingreso de los últimos 10 años, que relaciona el monto de la pensión con el salario promedio durante la vida laboral, es de 24% para las mujeres y de 48% para los hombres. Si a ésta se le agrega el aporte previsional solidario (APS) aumenta a 31% para las mujeres y a 60% para los hombres. Esto muestra una importante brecha de género y la existencia efectiva de un empobrecimiento económico, lo cual asociado al aumento de los gastos, puede generar importantes cambios en el estilo de vida. El informe desarrollado por la Subsecretaría de Previsión social llamado "Hacia la determinación de una tasa de reemplazo en Chile", lo plantea claramente, *"mientras los trabajadores activos deben destinar sumas importantes a la adquisición de bienes asociados a su desempeño laboral y deben asumir importantes compromisos para la educación, los pensionados no enfrentan obligaciones de ese tipo y deben, por el contrario, asumir importantes gastos en salud y otros bienes"* (Subsecretaría de Previsión Social, 2014, página 19).

En este sentido, un proceso adecuado de jubilación implica la planificación, de manera de anticipar y prever los cambios en el aspecto económico, en la organización del tiempo, en la vida social y familiar y en la cotidianidad en general.

Es así que cuando las personas han pensado su vejez, se han preparado y organizado, los cambios anteriormente expuestos se viven de mejor manera. Por el contrario, si la vejez no se piensa, o se piensa desde una perspectiva negativa, cuestión muy presente a nivel social, éstos serán difíciles de integrar, puesto que implican pérdidas, heridas narcisistas, sentimientos dolorosos y ambivalentes. Lo anterior, puede llevar a enfrentar estas situaciones desde la negación como mecanismos de defensa psicológica. Por el contrario, si se viven desde la aceptación, se reconoce



el cuerpo envejecido, las pérdidas psicosociales y se asume esta realidad innegable como parte de la historia de vida del ser humano (Undurraga, 2010).

En Chile, de acuerdo al Estudio Fuerza Mayor realizado el año 2009 (SENAMA et al., 2009) las personas mayores se autoperciben mayoritariamente desde una perspectiva negativa, de hecho el 79% plantea que “hay que aprovechar de hacer cosas mientras uno es joven, porque después ya no se puede”. El 61% siente “que la gente subestima sus capacidades debido a la edad que tiene”. Un 47% señala “para mí, envejecer es sobre todo volverse dependiente, incapaz de valerse por uno mismo”. Una de cada cuatro personas mayores (27%) se siente inútil, como un estorbo para la familia y el 67% presenta una sensación negativa frente a ser una persona mayor.

Emerge de este modo, el concepto de intergeneracionalidad, producto que en la actualidad conviven simultáneamente, en un mismo espacio u hogar, tres, cuatro o hasta cinco generaciones. Esto, constituye un importante desafío para las sociedades, dado que no siempre es dable desarrollar una cultura donde el envejecimiento y la vejez, sean considerados como símbolo de experiencia, sabiduría y respeto. Por el contrario, se tienden a observar patrones discriminatorios y de segregación, no contribuyendo a un fortalecimiento de la solidaridad y del apoyo mutuo entre generaciones.

Se puede sostener que en Chile existe una imagen devaluada de la vejez, teniendo los prejuicios y los estigmas una presencia importante, resaltándose que vejez es igual a enfermedad y dependencia, lo que queda plasmado en la Encuesta de Inclusión y Exclusión de las personas mayores realizada el año 2015 (Thumala et al., 2015), que da cuenta que el 73% de la población sostiene que este grupo etario no puede valerse por sí mismo, el Estudio Nacional de Dependencia, realizado por SENAMA el año 2010 (SENAMA, 2010), contrariamente muestra que el 78,5% de este grupo etario es completamente autovalente, permaneciendo activos para ejercer distintos roles al interior de la sociedad.

En este marco, las nuevas teorías psicológicas relativas al proceso de envejecimiento, sostienen que la vejez es una etapa donde surgen renovados desafíos y diferentes roles, dado que las personas mayores presentan grandes potencialidades, pudiendo continuar aportando en los aspectos económicos, sociales y políticos del país.

### **II.1.b. Las personas mayores en Chile, situación actual**

⇒ Condiciones de Salud

La Organización Mundial de la Salud desarrolló una Estrategia y Plan de Acción para la Salud de las personas mayores para el período 2009-2018 (PAHO, 2009) producto del impacto que está teniendo el envejecimiento de la población en los países desarrollados y en vías de desarrollo.

Dicho plan alude al concepto de envejecimiento activo y saludable, teniendo como objetivos principales la optimización de las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante todo el ciclo vital, de tal forma de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez y mantener, por el mayor tiempo posible, las condiciones de salud y funcionalidad que permitan al sujeto desenvolverse y participar en las diversas esferas de la vida social. Todo ello está basado en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de las Naciones Unidas de independencia, participación, cuidados, dignidad y realización de los propios deseos.

En la misma línea que la OMS, el Ministerio de Salud en su estrategia 2011-2020 propuso para este grupo etario *“mejorar el estado funcional de las personas mayores”* (MINSAL, 2014), para lo cual aplica a todas las personas de 65 y más años, que se atienden en la salud pública, el Examen de Medicina Preventiva (EMPAM). Cabe destacar que el 86,1% de las personas mayores está inscrita en FONASA (CASEN, 2013), de las cuales el 42% se ha aplicado el examen antes planteado (DEIS, 2013).

En relación a las condiciones de salud pesquisadas es importante destacar que a nivel poblacional, el 83% del total de la carga de enfermedad en las personas mayores se concentra en ocho grupos de causas: condiciones neuropsiquiátricas (23,2%), enfermedades digestivas (15,8%), enfermedades cardiovasculares (12,1%), lesiones no intencionales (7,7%), enfermedades musculoesqueléticas (7,7%), enfermedades de los órganos de los sentidos (6,4%), neoplasias malignas (5,9%) y lesiones intencionales (3,8%) (MINSAL, 2014).

La prevalencia de los factores de riesgo y patología cardiovascular en este grupo etario, según la Encuesta Nacional de Salud 2009-2010 (ENS), dan cuenta que el 96,1% de esta población presenta sedentarismo, el 75,4% cumple parámetros de obesidad abdominal y el 74,6% Hipertensión Arterial. La Diabetes Mellitus tipo 2 alcanza el 26% de este grupo etario.

De acuerdo a la ENS los síntomas depresivos afectan al 11,2% de las personas mayores, inferior a la media nacional que alcanza el 17,2%. El estudio nacional de dependencia (SENAMA, 2010) da cuenta que el 7,1% de las personas de 60 y más años presentan algún tipo de demencia.

Por su parte, las enfermedades respiratorias presentan la mayor prevalencia en este grupo etario, deteriorando su calidad de vida, implicando un alto porcentaje de muertes por esta causa (MINSAL, 2014). En lo relativo a los dolores músculo esqueléticos, el 40,6% de las personas mayores declara haber tenido dolor en la última semana (MINSAL, 2010) y con respecto a las patologías de salud bucal y alteraciones sensoriales, este es el grupo etario más afectado, sobre todo en lo referente a la visión.

Según los registros del EMPAM, solo un 7% de los adultos mayores realiza actividad física (MINSAL, 2014). En relación a la prevalencia de fumadores, ésta es de 13,2% en el grupo de 65 y más años (Encuesta Nacional de Salud, 2010), menor a la media nacional que asciende a 40,6%, fumando en promedio 9,3 cigarrillos al día. El consumo de alcohol, en el mismo grupo etario, en un día promedio alcanza los 38,79 gr., inferior a la media nacional de 55,58. El promedio de días de consumo semanal es de 2,72 días, superando el promedio a nivel país de 1,63 días a la semana.

Un problema importante en esta población es la polifarmacia, con un promedio de 4,2 medicamentos por día, prácticamente el doble que en grupos etarios menores.

Finalmente la autopercepción de salud de las personas mayores de acuerdo a la encuesta nacional de salud (2010), da cuenta que un 36,1% la considera buena, un 44,4% regular y un 14,6% mala.

#### ⇒ Condiciones Familiares

De acuerdo a la encuesta CASEN (Ministerio de Desarrollo Social, 2013) el 8,5% de las personas mayores se encuentra bajo la línea de la pobreza y el 19,7% en condiciones de pobreza multidimensional. El 81,6% son propietarios de la vivienda donde residen y el 60,6% son jefes(as) de hogar, vale decir, son quienes aportan el ingreso más alto. Pese a ello, es importante destacar que este grupo etario no vive en mejores condiciones. Al respecto es la pensión básica solidaria, la cual asciende a alrededor de ochenta y seis mil pesos, que genera que un grupo importante de personas mayores no esté en condición de pobreza, pese a estar permanentemente en una situación de vulnerabilidad social y económica.

Es importante destacar que en uno de cada tres hogares vive al menos una persona mayor, tendiendo estos hogares a ser más pequeños que donde viven personas de otros grupos etarios (Ministerio de Desarrollo Social, 2013). A su vez, uno de cada diez mayores vive solo, cifra que ha presentado cierto aumento en la última década.

La Tercera Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez realizada por la Universidad Católica, plantea que hoy las personas mayores no perciben que sus hijos tienen la obligatoriedad de entregarles cuidado y protección. Sólo un 42% sostiene que es un deber de los hijos cuidar a sus padres cuando ellos ya no pueden cuidarse solos. En este sentido, las personas mayores también opinan en un 37% que es un deber de los padres dar compañía y pasar mucho tiempo con los hijos adultos. Un 47% estaría dispuesto a que los hijos e hijas vuelvan a vivir con ellos. En relación a las necesidades de cuidado, las personas mayores declaran en un 43% que si fuese necesario preferirían vivir solos y contratar a alguien externo que los cuide o vivir en un establecimiento de larga estadía. El 49% declara que de necesitar ayuda permanente preferiría vivir en casa de un hijo o hija (Caja Los Andes et al., 2014).

En relación al punto anterior, es importante mencionar que en la actualidad existen límites normativos y patrones socioculturales importantes de tomar en consideración en torno al cuidado. Éstos son: Existencias de familias más pequeñas, tendencia a la privacidad y el individualismo, normas de equidad de género, jerarquía de prioridad en el intercambio de las relaciones de afecto, poder y responsabilidad, contradicciones entre dependencia y autonomía, conflictos entre las generaciones y sus estilos de vida normativo y valórico y, finalmente, ambivalencias en la voluntad de hacerse cargo de otro. Pese a ello, la familia continúa siendo capaz de mantener su coherencia y sigue cumpliendo su labor de protección y ayuda.

#### ⇒ Organizaciones y Relaciones Sociales de las Personas Mayores

La socialización en las personas mayores es un gran factor protector para la salud física y mental, dado que les permite sentirse integrados, valorados, vigentes, potenciar sus características personales, satisfacer sus necesidades, evitar el abandono y la soledad, mantener los vínculos y sentirse apoyados socialmente. El aislamiento y la soledad son los principales enemigos de un envejecimiento activo y satisfactorio.

La integración de las personas mayores, en la medida de sus intereses y capacidades, permite mantener un compromiso activo con la vida, relacionándose con otros y realizando actividades significativas. De este modo la participación en organizaciones y otras instancias comunitarias y sociales, constituye una oportunidad para mantenerse conectado a las redes formales e informales, de informarse, de compartir experiencias, de desplegar iniciativas, de aprovechar oportunidades y desarrollar el gran potencial de las personas mayores en su beneficio y en el de la sociedad en su conjunto.

De acuerdo al estudio Nacional de la Dependencia (SENAMA, 2010) las personas mayores reciben a diario o casi todos los días la visita de sus parejas, hijos, nueras o yernos y nietos. En referencia a los amigos, el 40% declara recibirlos con la misma frecuencia anteriormente mencionada. En general las mujeres mayores declaran ser más visitadas por la familia, mientras que los hombres por los amigos.

Es importante dar cuenta que sobre el 60% de las personas mayores declara que tendría a quien recurrir en caso de necesitar ayuda (SENAMA, 2010). Más del 30% participa en algún tipo de organización, siendo la más nombrada la Iglesia con un 13%, los clubes de adulto mayor (12%), las juntas de vecinos (5%), los clubes deportivos (2%) y los centros de madres (2%). La actividad más realizada por las personas mayores es ver televisión (89%). Un 32% lee diarios o revistas a diario y un 48% declara practicar actividades recreativas (SENAMA, 2010).

Es importante destacar que la gran mayoría de las personas mayores en la primera etapa de la vejez se encuentran activas y en buenas condiciones de salud para seguir siendo agentes activos en la sociedad. En relación a las nuevas tecnologías e Internet, la Encuesta de Calidad de Vida

realizada por la Pontificia Universidad Católica (2013), observa amplias brechas generacionales. Un 37% de los mayores indicó tener “computador/pc/notebook/netbook o tablet” en su casa, a la vez que un 32% señaló “tener Internet”. De igual forma, un 13% manifiesta poder “escribir o recibir un correo electrónico, o buscar información o realizar un trámite por Internet por sí mismo”. La gran mayoría declara necesitar algún tipo de asistencia para realizar estas tareas en la red (Caja Los Andes et al., 2014).

El uso del celular corresponde a la tecnología más extendida entre los mayores, alcanzando a cerca de un 70% de tenencia entre los entrevistados para uso personal, no obstante, sólo un 3% corresponde a celulares Smartphone (Caja Los Andes et al., 2014).

Si bien la posesión de artículos tecnológicos aún es baja entre las personas mayores, existe una gran brecha en la tenencia de tecnología según nivel educacional y grupo etario, siendo los niveles altos quienes la manejan mejor y las personas menores a 75 años (Caja Los Andes et al., 2014).

Lo anterior, se traduce en un obstáculo importante al momento de acceder a nuevas oportunidades laborales, debido a las exigencias actuales respecto al manejo de diversas herramientas tecnológicas, todo lo cual se considera un requisito relevante para el desarrollo de diversos puestos de trabajo. Este es un aspecto declarado por las propias personas mayores y también por los diferentes actores del mercado laboral.

#### ⇒ Bienestar general en la vejez de acuerdo a la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez

El bienestar general en la vejez ha sido explorado desde la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez por medio de preguntas sobre la satisfacción general con la vida y los diversos ámbitos específicos de ésta, incluyendo indicadores tendientes a evaluar síntomas depresivos y la percepción de aislamiento social. Sumado a ello se realizan preguntas que ahondan en las principales preocupaciones manifestadas por la población mayor.

En la Encuesta de Calidad de Vida en la vejez (Pontificia Universidad Católica, 2014), se define bienestar como la percepción o apreciación subjetiva de sentirse bien o satisfecho. Es una evaluación ponderada que hacen las personas del nivel de sus competencias personales y de la calidad de vida percibida de forma global. Para su evaluación se utilizan dos dimensiones: satisfacción general con la vida y bienestar emocional. La satisfacción con la vida es considerada como un juicio cognitivo que depende de la comparación de las propias circunstancias con lo que uno espera que pueda lograr. El bienestar emocional incluye un balance entre afectos positivos y negativos. En este sentido, la calidad de vida de las personas mayores depende de tres factores: 1) Las características del contexto societal o de las condiciones que ofrece la sociedad en que viven. 2) Las condiciones personales de vida. Estas comprenden las competencias de funcionamiento físicas y mentales, así como las percepciones acerca de sus condiciones, las relaciones sociales y familiares y la disponibilidad de apoyo social. 3) La forma en que las personas significan y

responden a las condiciones antes nombradas. Todo lo anterior, se relaciona también con la percepción de autoeficacia, es decir, la creencia que tiene la persona mayor en su propia capacidad para controlar las cambiantes demandas medio-ambientales mediante acciones adaptativas y de manejar los estresores vitales (Pontificia Universidad Católica, 2014).

En este marco y a modo general, la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez da cuenta de un alza sostenida de la percepción de bienestar entre el 2007 y el 2013, pasando de un 56% de personas mayores que señalaron sentirse muy satisfechas con su vida a un 63% (Pontificia Universidad Católica, 2014).

Las necesidades mayormente satisfechas en las personas mayores están referidas a los aspectos materiales básicos, como la alimentación y la vivienda, así como también a aspectos emocionales como el afecto y el cariño. La necesidad menos satisfecha por este grupo etario dice relación con el ámbito económico (referido a monto de ingresos) (Pontificia Universidad Católica, 2014).

Las principales preocupaciones de este grupo etario dicen relación con el fallecimiento de un familiar querido, depender de otras personas y enfermarse gravemente o que un familiar cercano lo haga. Se destaca que esto se repite en otros instrumentos, cobrando gran importancia la mantención de la salud y la prevención de las enfermedades (Pontificia Universidad Católica, 2014).

En cuanto a los síntomas depresivos, esta Encuesta da cuenta que entre los años 2010 y 2013 bajaron de un 60% a un 53% el porcentaje de personas mayores que prefieren quedarse en casa en vez de salir y hacer cosas nuevas (Pontificia Universidad Católica, 2014).

Finalmente, con respecto a la sensación de aislamiento social, uno de cada cuatro personas mayores encuestadas sostiene que se siente “excluido/a o dejado/a de lado por los demás” y “aislado/a de los demás”, a la vez, que un 40% siente “que le falta compañía”. Esta percepción de aislamiento es mayor entre las personas con menor nivel educativo. Sin embargo, contrario a lo que se podría pensar, no se aprecian diferencias entre hombres y mujeres ni tampoco por edad (Pontificia Universidad Católica, 2014).

Como resultado relevante, esta Encuesta da cuenta que es la educación uno de los principales factores protectores en la vejez, presentándose transversalmente como un elemento clave en la mejor calidad de vida de las personas mayores y siendo un elemento relevante en todas las dimensiones evaluadas (Pontificia Universidad Católica, 2014).

De este modo, el bienestar está íntimamente ligado al nivel educacional. Las personas mayores con niveles más altos de educación presentan menores cifras de preocupación y mayores niveles de satisfacción. Así también, el grupo entre 60 y 74 años y los sujetos que poseen un mayor nivel

educativo, son quienes mantienen una actitud proclive a salir de casa y hacer actividades significativas (Pontificia Universidad Católica, 2014).

### **II.1.c. Autonomía en la vejez en el contexto internacional**

Los países están preocupados de que el envejecimiento sea vivido por las personas mayores con calidad, autovalencia y autonomía. Para ello, desde el ámbito internacional se han elaborado y difundido, una serie de documentos y medidas alusivas a la protección de los derechos de las personas mayores, y en particular, a la promoción, protección y garantía de la autonomía.

La autonomía es la capacidad de controlar, afrontar y tomar decisiones por iniciativa propia, acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas de preferencias personales, desarrollando las actividades básicas de la vida cotidiana (Parlamento Español, 2006).

En relación a lo planteado en torno a la autonomía, cabe distinguir entre lineamientos o normas internacionales universales y regionales. Dentro de los lineamientos universales se encuentra como uno de sus primeros hitos la Convención Internacional de Viena y sus planes de acción (1982). El propósito de la Asamblea Mundial fue conformar un foro que permitiera iniciar un programa internacional de acción encaminado a garantizar la seguridad económica y social de las personas de edad, así como la creación de oportunidades para que esas personas contribuyeran al desarrollo de sus países. Se reafirma la convicción de que los derechos fundamentales e intransferibles consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, se aplican íntegramente a las personas de edad. Se declara que la calidad de la vida no es menos importante que la longevidad. Propone crear y estimular políticas y programas orientados a garantizar la seguridad social y económica a las personas de edad, así como darles oportunidades de contribuir al desarrollo y compartir sus beneficios, también a través del trabajo.

Cabe destacar como un aporte interpretativo, la Declaración de Hong Kong sobre el Maltrato de las Personas Mayores, adoptada por la 41ª Asamblea Médica Mundial de Hong Kong (1989) y revisada en la 126ª Sesión del Consejo de Jerusalén (1990). Ella ilustra sobre el maltrato a los mayores, el que tendría diversas tipologías; puede ser físico, psicológico y económico y/o material, mala atención médica o negligencia personal. Las diferencias para definir el maltrato a la persona mayor presenta dificultades cuando se comparan los hechos derivados de la naturaleza y de las causas del problema. Propone hipótesis preliminares sobre las causas del maltrato hacia los mayores que incluyen la dependencia de terceros para prestar servicios, ausencia de lazos familiares cercanos, violencia familiar, falta de recursos económicos, psicopatología del autor de malos tratos, falta de apoyo comunitario y factores institucionales.

Las distintas instituciones reconocen paulatinamente la existencia de actos de violencia estructural producidos cuando un conflicto que recae en el reparto, acceso o posibilidad de uso de los

recursos entre dos o más grupos, es resuelto sistemáticamente a favor de una de ellas, debido a los mecanismos de estratificación social. Ello es aplicable a situaciones en las que se produce un daño a las personas mayores en la satisfacción de las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, identidad o libertad), como resultado de procesos de categorización, sin necesidad de formas de violencia directa (Tortosa, La Parra, 2003).

Por otro lado, Naciones Unidas en el año 1991 aprueba una serie de principios en favor de las personas mayores, con el fin de reconocer sus derechos y garantizarles el acceso a servicios específicos, los cuales se han incorporado progresivamente a las Resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Éstos son<sup>1</sup>:

**Independencia:** se traduce en que las personas de edad deberán tener acceso a servicios básicos y de salud adecuados, mediante su propia autosuficiencia, los ingresos y los apoyos familiares y comunitarios. Deberán tener la oportunidad de trabajar o acceder a otras posibilidades de obtener ingresos. Deberán poder participar en la determinación de cuándo y en qué medida dejarán de desempeñar actividades laborales. Deberán tener acceso a programas educativos y de formación adecuados. Deberán tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a sus capacidades en continuo cambio. Deberán poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.

**Participación:** las personas mayores deben permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la generación de políticas y acciones públicas que los benefician, pueden compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes, participan en organizaciones sociales, prestan servicios a la comunidad y ejerzan como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades.

**Cuidados:** se busca que las personas mayores puedan disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de conformidad con el sistema de valores culturales de cada sociedad. A su vez, tener acceso a servicios de atención de salud, sociales y jurídicos que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de enfermedades, de tal manera de asegurar sus niveles de autonomía y protección.

---

<sup>1</sup> Todos los principios enunciados se encuentran en las siguientes Resoluciones: Resolución 3447 “Declaración de los Derechos de los Impedidos” (1975). Resolución 46/91 “Principios de Naciones Unidas en favor de Personas de Edad” (1991). Resolución 47/5 “Proclamación Sobre el Envejecimiento” (1992). Resolución N°50/141 de Naciones Unidas (1996). Plan de Acción sobre el Envejecimiento y Declaración Política aprobada en la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de la ONU (2002).



**Autorrealización:** las personas de edad deben poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial, teniendo acceso a recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos al interior de la sociedad.

**Dignidad:** Las personas de edad deberán poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales, para ello es necesario que reciban un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

Los principios sirven para complementar otras normas internacionales. A modo enunciativo, la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) señala en su artículo 25.1, que todas las personas tienen derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo, derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdidas de sus medios de subsistencia por causas independientes de su voluntad. Por otro lado, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales se prevé, entre otros, el derecho a la igualdad entre el hombre y la mujer en lo relativo al disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales (art. 3), al trabajo (art. 6), a la seguridad social (art. 9), a un adecuado nivel de vida —incluidas la alimentación, la vestimenta y la vivienda (art. 11), al más alto nivel posible de salud física y mental (art. 12), a la educación (art. 13), a la participación en la vida cultural y a beneficiarse de los progresos científicos (art. 15).

A lo anterior se suman reuniones y declaraciones sobre los derechos de las personas mayores realizadas en el marco de: IV Conferencia Mundial sobre la Mujer (1995); Conferencia de Naciones Unidas sobre Asentamientos Humanos (HABITAT II) (1996); Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966); la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979); la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006); Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002) y Recomendación 162 de 1980 de la OIT, entre otras.

Específicamente, la Recomendación 162 de la Organización Internacional del Trabajo sobre los trabajadores de edad (1980) y en la resolución relativa a la seguridad social de la Conferencia Internacional del Trabajo, adoptada en su 89a reunión (2001), se fijan pautas relativas al conjunto de la población, pero que afectan particularmente al bienestar de las personas mayores. La recomendación 162 trata de un programa que permita a los trabajadores prever las disposiciones necesarias para preparar su jubilación y adaptarse a su nueva situación, mediante la entrega de información apropiada sobre los ingresos y las prestaciones de vejez a los que pueda tener derecho; *la* posibilidad de continuar la actividad profesional —especialmente a tiempo parcial—, como también de constituirse en trabajador por cuenta propia; *alude al* envejecimiento individual y cómo prevenirlo; a la utilización del tiempo libre, y *las* facilidades disponibles para su educación.

Todavía, incita a los Estados miembros a que modifiquen las condiciones que puedan precipitar el ciclo de envejecimiento del trabajador, a través de una estrategia global y equilibrada de pleno empleo.

Por otro lado, observa las repercusiones que provoca el envejecimiento de la población a la seguridad social, en lo que respecta a los sistemas de capitalización y de reparto. Se propone que las soluciones atingentes a la transferencia intergeneracional, se centren en medidas destinadas a aumentar las tasas de empleo, en particular de las mujeres, los trabajadores de edad avanzada, los jóvenes y los discapacitados. Asimismo, se afirma que es preciso encontrar medios para lograr mayores niveles de crecimiento económico sostenible, que den lugar a un aumento del empleo productivo. Se recalca que —en concordancia con lo establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales— la seguridad social es un derecho fundamental e instrumento para crear cohesión y garantizar la integración social.

Una mención especial requieren los lineamientos en materia de vejez proporcionados por la Asamblea Mundial de Envejecimiento de Madrid (2002), de la cual deriva un Plan de Acción Internacional que se ofrece como un instrumento práctico para ayudar a los encargados de la formulación de políticas a considerar las prioridades básicas asociadas con el envejecimiento de los individuos y de las poblaciones. En el plan se considera la plena realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales; el envejecimiento en condiciones de seguridad; la habilitación de las personas de edad para que participen plena y eficazmente en la vida económica, política y social de sus sociedades, incluso mediante trabajo remunerado o voluntario; las oportunidades de desarrollo para las personas de edad. Se reconoce que ellas no constituyen un grupo homogéneo; alude a la garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas de edad, así como de sus derechos civiles y políticos, y la eliminación de todas las formas de violencia y discriminación contra las personas de edad. Plantea el compromiso de reafirmar la igualdad de los sexos en las personas de edad; el reconocimiento que tienen para el desarrollo social las familias y la interdependencia, la solidaridad y la reciprocidad entre las generaciones; la promoción de una asociación entre el gobierno, la sociedad civil, el sector privado y las propias personas de edad en el proceso de transformar el Plan de Acción en medidas prácticas. Sostiene la importancia de la atención de la salud, el apoyo y la protección social de las personas de edad, incluidos los cuidados de la salud preventivos y de rehabilitación; la utilización de las investigaciones y los conocimientos científicos y el aprovechamiento del potencial de la tecnología para considerar, entre otras cosas.

En cuanto al empleo y el envejecimiento de la fuerza de trabajo (cuestión 2, Plan de Acción de Madrid), en los países en desarrollo y en los países con economías en transición, la mayoría de las personas mayores que siguen trabajando forman parte de la economía no estructurada, lo que las priva de los beneficios de condiciones de trabajo apropiadas y de la protección social que ofrece el sector estructurado de la economía. También, los factores que afectan a las mujeres de edad en el mercado laboral merecen atención, particularmente su participación en el trabajo remunerado

(sueldos más bajos, falta de desarrollo profesional debido a las interrupciones de la actividad laboral y las actividades relacionadas con la atención de la familia), su capacidad de generar pensiones y otros recursos para su jubilación. La falta de políticas favorables para la familia en relación con la organización del trabajo, puede incrementar esas dificultades. Un objetivo integral del Plan de Acción consiste en lograr la consideración de la diversidad de edades y del equilibrio de los sexos en los lugares de trabajo. Se sugiere como medidas de acción relevantes para esta investigación, promover enfoques de jubilación que tengan en cuenta las necesidades del empleado y del empleador, en particular aplicar prácticas de jubilación flexible al tiempo que se protegen los derechos adquiridos a las pensiones. Por ejemplo, reducir los incentivos y las presiones para una jubilación anticipada y eliminar los desincentivos para trabajar después de la edad de jubilación; promover una imagen realista de los conocimientos y capacidades de los trabajadores de edad corrigiendo estereotipos perjudiciales acerca de los trabajadores de edad o de los candidatos para ciertos empleos.

En cuanto el acceso al conocimiento (cuestión 4 Plan de Acción de Madrid), la educación y la capacitación permanentes son indispensables para conseguir la productividad de los trabajadores y de las naciones. Los países en desarrollo cuentan hoy con un gran número de personas que llegan a la vejez con conocimientos mínimos, lo que limita su capacidad para ganarse la vida y constituye un obstáculo para gozar de la salud y el bienestar. En todos los países, la educación y la capacitación permanentes constituyen requisitos previos a la participación de las personas de edad en el empleo. Se propone crear dentro de los programas educativos, oportunidades para el intercambio de conocimientos y experiencias entre las generaciones, que incluyan la utilización de nuevas tecnologías; permitir a las personas de edad actuar como mentores, mediadores y consejeros; alentar y apoyar las actividades tradicionales y no tradicionales de asistencia mutua intergeneracional dentro de la familia, la vecindad y la comunidad, aplicando una clara perspectiva de género.

Un reforzamiento interpretativo en materia de especialidad al Plan de Acción de Madrid, lo aporta la Declaración de Toronto para la prevención global del maltrato de las personas mayores (2002). Esta considera fundamental la educación y disseminación de la información en el sector profesional y en la población en general a través de los medios de comunicación, de tal forma de combatir el estigma, abordar los tabúes y ayudar a eliminar los estereotipos negativos sobre la vejez. El maltrato de las personas mayores sólo se podrá prevenir en forma eficaz si se desarrolla una cultura que favorezca la solidaridad intergeneracional y rechace la violencia. Los países deben desarrollar las estructuras que permitan la provisión de servicios para responder de forma adecuada a estas situaciones.

Es este marco, la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Rosa Kornfeld-Matte, desde el año 2014 ha generado una serie de recomendaciones que buscan colaborar con los distintos países en la promoción y aplicación de

marcos legales adecuados y eficaces que fortalezcan la autonomía de las personas de edad, de tal manera de garantizar su participación activa en todas las esferas de la vida, mejorando su calidad de vida (Naciones Unidas, 2014).

Kornfeld-Matte destaca y distingue el derecho a la personalidad y capacidad jurídica, el cual reconoce explícitamente la autonomía de las personas mayores, definida, tal como se planteó en párrafos anteriores, como la capacidad para ejercer derechos, contraer obligaciones civiles y otorgar autorizaciones necesarias para actuar en su nombre.

Releva a su vez, el derecho al trabajo, basado en la necesidad de las personas mayores de acceder a actividades que les permitan generar ingresos. Plantea que este grupo etario debe tener igualdad de condiciones, trato y oportunidades, acceso a formación y capacitación y libertad de asociación sin discriminación por motivos de edad. Lo anterior implica que los Estados debiesen adoptar políticas y acciones activas de empleo, promoviendo la inclusión y la reinserción, generando reformas jurídicas e incentivos económicos que permitan el empleo luego de la jubilación, en un contexto donde las personas mayores puedan elegir su jornada laboral, el tipo de empleo, los horarios, entre otros.

Dentro de los instrumentos regionales, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, llamado “Protocolo de San Salvador” (1988) alude por primera vez a los derechos y libertades de las personas mayores, quienes son considerados sujetos de derechos específicos. Los Estados miembro se obligan a proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada, ejecutar programas laborales específicos, destinados a conceder la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades, vocación y deseos y la importancia de estimular la participación por medio de organizaciones sociales. Todavía, prescribe medidas específicas dirigidas a las personas mayores, como el derecho a la seguridad social (artículo 9).

Por otra parte, la Declaración de Brasilia (2007), es un hito importante en relación a las personas mayores. A través de ella, se han generado varios seguimientos internacionales respecto de su contenido y cumplimiento. El propósito de ésta fue identificar las prioridades estratégicas regionales para la implementación de políticas públicas para América Latina y el Caribe, con base en el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Se busca con ello responder a las oportunidades y a los desafíos que plantea promover una sociedad para todas las edades. Destaca la responsabilidad de los gobiernos de generar marcos jurídicos adecuados, de promover y prestar los servicios sociales y de salud básicos facilitando el acceso a ellos, teniendo en cuenta las necesidades específicas de las personas de edad, así como los compromisos asumidos en el presente documento.

La Declaración de Brasilia sugiere adoptar medidas a nivel local, nacional, subregional y regional, en tres áreas prioritarias: personas de edad y desarrollo; salud y bienestar en la vejez; entornos

propicios y favorables. Se reconoce que el envejecimiento es uno de los mayores logros de la humanidad, que en América Latina y el Caribe la población ha ido envejeciendo de manera heterogénea y que en algunos países el proceso está más avanzado que en otros. En consecuencia, respuestas adecuadas por parte del Estado deben considerar los cambios de la estructura por edades de la población; con el envejecimiento aumenta la demanda por lograr un ejercicio efectivo de los derechos humanos y las libertades fundamentales en todas las edades.

Es importante mencionar, que documentos regionales como la Declaración del Comité Especial de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre Población y Desarrollo (2010), Declaración de Brasilia para la región de América Latina y el Caribe (2007), Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores (2012), plantean paulatinamente la necesidad de una Convención Internacional sobre los Derechos Humanos de las Personas de Edad y sientan algunas bases.

Finalmente y desde la revisión de documentos internacionales, cabe resaltar la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores aprobada por los Estados Americanos (2015) -a la fecha implementada en Costa Rica y Uruguay-, que también se refiere a los principios de Naciones Unidas (1991) expresamente a la independencia y la autonomía. Ella es definida como el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a la definición de su plan de vida, a desarrollar una vida autónoma e independiente, conforme a sus tradiciones y creencias, en igualdad de condiciones y a disponer de mecanismos para poder ejercer sus derechos (artículo 7º).

Es importante destacar que el derecho a que las personas mayores sean autónomas está en directa relación con su capacidad jurídica, la cual les permite ejercer sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. A lo largo de este capítulo se observa la importancia que se le ha dado a este concepto, entendiéndolo como la capacidad de los sujetos de derecho a establecer reglas de conducta para sí mismos y en sus relaciones con los demás dentro de los límites que la ley señala (RAE, 2014). Se aprecia la autonomía del sujeto porque es imprescindible para la integración de procesos decisionales, como por ejemplo, la celebración de un contrato de trabajo. Como consecuencia de ello, el consentimiento (acuerdo de voluntades) no dice relación con la satisfacción narcisa y el autonomismo de los contratantes, sino con la realización de un bien posible para las partes (D'agostino, 2009). En este sentido, el consentimiento opera como uno de los elementos esenciales del contrato de trabajo. Y constituye el libre acuerdo de las partes en constituir la relación laboral, la cual decidida libremente por las dos partes, sin vicios que lo invaliden.

Concluyendo, para las personas mayores la autonomía pone énfasis en la libertad para tomar sus propias decisiones y en su capacidad de hacerse cargo de ellas mismas, lo cual se ejerce por medio de una participación activa, el desarrollo de las capacidades y la construcción de entornos seguros.

#### **II.1.d. Antecedentes internacionales de las buenas prácticas empresariales**

Las empresas son la principal fuente de inversiones y de creación de empleo, y los mercados pueden ser medios eficientes para distribuir recursos. Ambos elementos constituyen fuerzas capaces de generar crecimiento económico, reducir la pobreza y aumentar la demanda, contribuyendo a la realización de una amplia gama de derechos humanos. No obstante, los mercados funcionan óptimamente si están enmarcados en normas, usos e instituciones. Lo mismo sucede con la sociedad, donde es necesaria una regulación jurídica para gestionar los efectos negativos de las dinámicas del mercado y producir aquellos bienes públicos que los mercados ofrecen de forma insuficiente (Naciones Unidas, 2008).

La agenda política mundial en la década de 1990, refleja la expansión mundial del sector privado y el correspondiente aumento de la actividad económica transnacional. Lo anterior, refuerza la conciencia social del impacto de las empresas sobre los derechos humanos. En este sentido, una de las primeras iniciativas impulsadas por las Naciones Unidas son las denominadas "Normas sobre las empresas transnacionales y otras empresas comerciales", elaboradas por un órgano subsidiario de expertos de la antigua Comisión de Derechos Humanos. Se trata de hacer cumplir a las empresas las normas de derecho internacional vigentes ya suscritas por los Estados, las obligaciones "de promover los derechos humanos, asegurar que se cumplan, respetarlos y protegerlos". La propuesta genera un debate de opiniones entre la comunidad empresarial y las agrupaciones de defensa de los derechos humanos; recibe escaso apoyo de los gobiernos. Por consiguiente, la Comisión se abstiene de actuar en relación con la propuesta.

Esta situación desfavorable cambia a partir del 2005, a través de una Resolución de Naciones Unidas que mandata el nombramiento de un "Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas" con el fin de iniciar un proceso nuevo. Por ello, se le solicita al Secretario General de Naciones Unidas que designe al titular del mandato (Naciones Unidas, 2011). Se da inicio a una propuesta que busca establecer estándares normativos internacionales y de la cual resultan ciertos principios fundacionales para ser implementados por las Empresas. Se abarcan temas desarrollados en años de investigación, a saber, patrones de presuntas violaciones de los derechos humanos por parte de empresas comerciales; normas del derecho internacional de los derechos humanos y el derecho penal internacional en evolución; prácticas emergentes de los Estados y las empresas; el impacto de los tratados de inversión y regulación corporativa de valores en las políticas de derechos humanos de los Estados y las empresas, entre otros. Es necesario destacar que estas orientaciones existen y son extraídas de Tratados internacionales que los Estados han suscrito previamente. En este sentido, más que crear nuevas obligaciones, éstas son sistematizadas para

efecto de fiscalizar, medir y visibilizar sus grados de cumplimiento. Después de largos debates, se acuerda la frase "proteger, respetar y remediar", para instalar los temas sobre Derechos Humanos y Empresa (2011). A cada uno de estos conceptos se les atribuye un significado:

**Proteger:** es la obligación del Estado de ofrecer protección frente a los abusos de los derechos humanos cometidos por terceros, incluidas las empresas, mediante medidas adecuadas, actividades de reglamentación y sometimiento a la justicia.

**Respetar:** es la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para no vulnerar los derechos de terceros, y reparar las consecuencias negativas de sus actividades.

**Remediar:** establecer recursos judiciales y extrajudiciales (administrativos) efectivos y eficientes para mejorar el acceso a las vías de reparación de las víctimas de abusos relacionados con las empresas. Se parte de la premisa que ni siquiera los esfuerzos mejor coordinados pueden impedir totalmente que se cometan abusos. Las empresas pueden afectar a los derechos humanos de sus empleados, sus clientes, los trabajadores de sus cadenas de suministro o las comunidades asentadas en torno a su zona de actividad. La experiencia demuestra que las empresas pueden vulnerar los derechos humanos, y de hecho lo hacen, cuando no prestan suficiente atención a la existencia de ese riesgo y la forma de mitigarlo (Naciones Unidas, 2012).

Los principios tienen un carácter eminentemente colectivo; se interpretan normas y prácticas de los Estados y las empresas de modo lógico, coherente y global; se reconoce que estas orientaciones están sujetas a mejoras.

El marco elaborado cuenta con el respaldo del Consejo de Derechos Humanos, y ha sido legitimado paulatinamente, a través de su utilización por gobiernos, empresas y asociaciones empresariales, organizaciones de la sociedad civil y de trabajadores, instituciones nacionales de derechos humanos e inversores. También lo han utilizado instituciones multilaterales, como la Organización Internacional de Normalización y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo.

Dentro de los principios fundacionales, para efectos del presente estudio interesa la interpretación sobre la responsabilidad de respetar los derechos humanos por parte de la Empresa, puesto que ella aparece como sujeto directo de la obligación en dicho ítem (Naciones Unidas, 2010). En su contenido se puede destacar la utilización del vocablo "responsabilidad" (en vez de "deber"), para subrayar que el respeto de los derechos no es una obligación que las normas internacionales de derechos humanos impongan en forma directa a las compañías (aun cuando algunos elementos pueden reflejarse en la legislación interna). No obstante para Naciones Unidas, la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos es una norma de conducta prevista y reconocida prácticamente en todos sus instrumentos.

Por otro lado, las compañías incluyen cada vez más elementos de derechos humanos en las iniciativas de creación de Valor Social o Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, ellas a veces se ocupan de los derechos humanos en forma aleatoria, con grandes diferencias entre una empresa a otra. Normalmente están desvinculadas de los sistemas internos de control y supervisión de las empresas, y en muchos casos son prácticas de rendición de cuentas débiles o externas. Parte del problema ha sido que las compañías no han construido ni conceptos, ni estrategias para abordar el tema al interior de sus estructuras.

En este sentido, una respuesta adecuada de las empresas en la gestión de riesgos de violación de los derechos de los trabajadores, ha sido la elaboración del concepto-estrategia de "debidamente diligencia" en materia de derechos humanos. Ella busca que la empresa transite desde el "identificar y denunciar" al "saber y dar a conocer". Se avanza hacia la internalización del respeto de los derechos humanos por las Empresas, que son capaces de prever conductas atentatorias de los mismos en propio ámbito de acción.

Desde esa perspectiva, la diligencia debida en materia de derechos humanos consta de cuatro componentes: declaración de principios en que se manifiesta el compromiso de la compañía con el respeto de los derechos humanos; evaluación periódica de las repercusiones efectivas y potenciales que las actividades y relaciones de la compañía pueden tener en los derechos humanos; integración de esos compromisos y evaluaciones en los sistemas internos de control y supervisión; y seguimiento y presentación de informes sobre el desempeño.

Las empresas aceptan que la gestión de los riesgos asociados con los derechos humanos debe implicar la participación y el diálogo significativo. Dado que uno de los principales objetivos de la diligencia en materia de recursos humanos es permitir a las compañías que demuestren que respetan esos derechos, se necesitan indicadores de transparencia y accesibilidad a las partes interesadas. Por ende, se debe analizar la manera de elaborar esos componentes y procesos (Naciones Unidas, 2008).

En contraposición a la esfera negativa de influencias eventual por parte de la Empresa, la "diligencia debida" incorpora tres factores complejos que se deben considerar: 1) Detectar los retos que se puedan plantear en materia de derechos humanos en base al contexto nacional en que desarrolla sus actividades comerciales; 2) Conocer el impacto que en los derechos humanos pueden tener sus actividades en dicho contexto -por ejemplo, en su calidad de productores, proveedores de servicios, empleadores y vecinos; 3) Prever la posibilidad de amenaza o vulneración de algún derecho mediante las relaciones vinculadas a sus actividades empresariales, por ejemplo con sus socios comerciales, proveedores, organismos oficiales y otros agentes no estatales (Naciones Unidas, 2008).

A pesar de lo anterior, todavía se requiere erradicar conductas que atentan a la transparencia, como son aquellas calificadas de complicidad. Se distingue entre complicidad directa, complicidad



ventajosa y complicidad tácita. La complicidad directa es aquella que se produce cuando una empresa deliberadamente presta asistencia a un Estado en la vulneración de los derechos humanos. La complicidad ventajosa se traduce en que una empresa obtiene ventajas directas de violaciones de los derechos humanos cometidas por terceros. La complicidad tácita se refiere al hecho de que una empresa no plantee la cuestión de violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos en sus interacciones con las autoridades competentes.

Finalmente, los Principios Rectores no pondrán término a todos los problemas que rodean a los derechos humanos, pero su adopción manifiesta un consenso. Ellos constituyen un cimiento con pretensión de aplicabilidad, lo que permite asentar nuevos conocimientos y buenas prácticas empresariales en general y, para las personas mayores en particular.

### **II.1.e. Buenas prácticas adoptadas por los países para promover el empleo de las personas mayores**

El envejecimiento de la población, y el envejecimiento de la vejez, es decir, el aumento de las personas de ochenta y más años, son fenómenos que han cambiado las configuraciones etarias, sobre todo de los países más desarrollados. La población envejecida, tiene una mayor probabilidad de tener algún grado de discapacidad y dependencia, generando mayores costos asociados a las políticas de protección social y de cuidados sociosanitarios.

Las Organizaciones Internacionales como la OMS, OCDE y Naciones Unidas (OIT, 2013) sostienen que este cambio demográfico limitará el crecimiento de los mercados, producto de la disminución de los empleos, dado la escasez de mano de obra, disminuyendo la sostenibilidad de los países para financiar las políticas de protección social.

Es por ello, que los Estados han implementado una serie de medidas para fomentar la vida activa en las personas mayores. En la década de los ochenta, la Organización Mundial de la Salud (OMS), comienza a difundir la idea de un envejecimiento saludable, el cual buscaba que las personas puedan mantener, por el mayor tiempo posible, sus condiciones de salud y funcionalidad para así desenvolverse y participar en diversas esferas de la vida social. Dado que no sólo es suficiente tener un buen estado de salud en la vejez, durante a finales de los años noventa se acuña el término envejecimiento activo, referido a la optimización de las oportunidades de bienestar físico, social y mental durante todo el ciclo vital, para ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez. Este enfoque se basa en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de independencia, participación y dignidad (OMS, 2002). En la última década se ha planteado la necesidad de un envejecimiento positivo, que agrega a las dimensiones anteriores, la creación dinámica de un futuro atractivo para las personas y las sociedades, operando como proceso biográfico a nivel individual e histórico a nivel social. No se limita a solucionar problemas, sino que busca que las personas mayores estén

integradas a los distintos ámbitos de la sociedad y reporten altos niveles de bienestar subjetivo (felicidad y bienestar) (SENAMA, 2012).

Bajo estos preceptos y a propósito de la necesidad de las personas de mantener sus empleos luego de los cincuenta años, período de la vida donde ellos mismos comienzan a sentirse discriminados (SENAMA, 2013; USACH, 2016), surgen una serie de medidas asumidas para ampliar las trayectorias laborales, tanto de las personas mayores como de edad intermedia.

En este sentido, las políticas públicas adoptadas por países de la OCDE y reportadas por la OIT (2013) han sido:

1. Educación, formación continua y desarrollo de calificaciones: Se plantea que la acumulación dinámica de competencias son más valoradas en el mercado, producto que existe una relación directa entre aprendizaje permanente y productividad. Es por ello, que los países han generado planes de aprendizaje a lo largo del ciclo vital, fomento del ingreso a la educación superior por parte de las personas adultas, obligatoriedad de tener determinados días de capacitación anuales y subsidios entregados tanto a empleadores como a trabajadores de edad (OIT, 2013).
2. Condiciones de trabajo seguras y saludables: Las malas condiciones laborales generan retiros prematuros en las personas de edad, es por eso, que se ha promovido que los países aseguren el bienestar de los trabajadores de tal forma de prolongar su trayectoria laboral (OIT, 2013).
3. Adaptación de las condiciones de trabajo al cambio de las necesidades: El retiro gradual, la flexibilización o la reducción en las jornadas también ha sido una manera de mantener a las personas mayores por más tiempo en sus puestos de trabajo. Diversos países han generado leyes para ampliar y posibilitar el trabajo parcial en este grupo etario (OIT, 2013).
4. Buen acceso a los servicios de empleo: La colocación laboral, mediante la intermediación de condiciones que faciliten la reinserción, es otra estrategia utilizada. Esto implica una orientación especializada, formación para la búsqueda de empleo, capacitación, pasantías y subvenciones (OIT, 2013).
5. Incentivos a la contratación: Básicamente implica entregar subsidios directos al trabajador que permiten aumentar su remuneración y reducción de cotizaciones para los empleadores (OIT, 2013).
6. Retraso en las edades de jubilación: Diversos países han retrasado su edad de jubilación,

para que las personas tengan la obligatoriedad de mantenerse un mayor tiempo en sus puestos de trabajo o castigado el retiro temprano con una disminución en el monto de la pensión (SENAMA, 2007).

Las políticas antes mencionadas han debido enfrentarse a los prejuicios y estigmas derivados de la imagen negativa de la vejez, tales como que la productividad disminuye con la edad, los problemas de este grupo etario para adaptarse a los cambios tecnológicos, el aumento de los problemas de salud, necesidad de un aumento en las remuneraciones, habilidades menos relevantes que otros grupos de edad, desinterés en capacitarse, entre otros. De este modo, los Estados también han debido realizar campañas mediáticas de educación que fomenten una mirada más positiva de la vejez y los trabajadores mayores.

Es dable plantear que cuando las empresas contratan a personas mayores se dan cuenta de las cualidades positivas que éstas presentan, dado que son más maduras, confiables, estables laboralmente, fiables, tienen mejores habilidades sociales, menor rotación, menores accidentes, más valores laborales positivos, mayor experiencia y responsabilidad (OIT, 2013; SENAMA, 2013).

El siguiente cuadro está basado en el Estudio de Alternativas de Empleabilidad en Población Mayor de 50 Años, realizado por SENAMA el año 2007, tomando sólo las políticas generadas para el grupo etario de personas de 50 y más años:

| País      | Iniciativa  |
|-----------|---|
| Alemania  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>- Subsidio a la contratación de adultos mayores.</li> </ul>  |
| Australia | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsidio a agencias de empleo mayor por colocación de personas mayores.</li> </ul>   |
| Austria   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsidio a la contratación temporal de mano de obra adulta.</li> <li>- Creación de una institución sin fines de lucro llamada Flexwork que asiste a trabajadores adultos mayores.</li> </ul> |
| Canadá    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reintegración de adultos mayores al mercado laboral.</li> </ul>  |
| Dinamarca | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de un bono por cada tres meses de trabajo a horario completo después de los 62 años.</li> </ul>  |
| Francia   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estímulo a la retención de trabajadores adultos, aumentando la contribución del seguro de desempleo en caso de trabajadores adultos.</li> </ul>  |
| Francia   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% exención costos de seguridad social y subsidio a la contratación.</li> </ul>  |
| Holanda   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remoción de incentivos a la jubilación temprana.</li> <li>- Eliminación de la jubilación obligatoria, entendida como una</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>discriminación por edad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor exención tributaria para capacitación de trabajadores mayores.</li> </ul>  |
| <b>País</b>  | <b>Iniciativas</b>  |
| Inglaterra   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa “New Deal 50+” se les paga a los trabajadores mayores por reintegrarse al mercado laboral después de haber estado desempleado o acogido a pago de cesantía por 6 meses o más.</li> <li>- Subsidio a agencias de empleo mayor por colocación de personas mayores.</li> <li>- Campaña pública de educación masiva “Age Positive Campaign” para combatir los prejuicios y estereotipos.</li> </ul> |
| Irlanda  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de hasta 20 años para la jubilación de las mujeres por la crianza de los hijos, con la obligatoriedad de reintegrarse al mercado laboral para acceder al beneficio.</li> </ul>  |
| Nueva Zelanda                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminación de la jubilación obligatoria.</li> </ul>   |
| Estados Unidos, Suiza, Inglaterra                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminación de la jubilación obligatoria.</li> <li>- Aumento de edad de retiro.</li> </ul>   |
| Canadá, Finlandia, España, Suecia y Estados Unidos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensiones reducidas para retiros anticipados por razones médicas.</li> <li>- Flexibilización de horarios de trabajo.</li> </ul>  |

Fuente: Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) (2007): Estudio Alternativas de Empleabilidad en Población Mayor de 50 Años. Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor, Santiago.

## II.2. Antecedentes internacionales de la salud ocupacional

En el contexto de consolidación de la categoría jurídica de los derechos humanos, la salud de los trabajadores entendida desde un enfoque biopsicosocial, su seguridad y las condiciones ambientales del trabajo asumen un interés creciente a nivel internacional, regional y nacional. De hecho el proceso de globalización caracterizado por la creación e implementación de nuevas tecnologías, la circulación de ideas, el intercambio de bienes y servicios, los movimientos de capital y de flujos financieros, el diálogo y circulación de las personas, siguen modificando el mundo del trabajo (OIT, 2008) y generando nuevos escenarios.

En este contexto, el derecho a la protección de la salud se expande hacia actores sociales relevantes, como el ambiente, la economía, la industria, la educación. Una demostración de ello, es el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, que interpreta el Pacto Internacional que comisiona, determinando en su Observación General Nº14, el sentido y alcance del artículo 12 sobre el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (2000). Se reconoce que el derecho a la salud está estrechamente vinculado con otros derechos humanos y

abarca factores determinantes de la salud como las condiciones sanas de trabajo y medioambiente (párrafo 11). Respecto el derecho a la higiene del trabajo y del medioambiente, prescribe para los Estados la adopción de medidas preventivas en lo que respecta a los accidentes laborales y enfermedades profesionales, la creación de condiciones sanitarias básicas, la prevención y reducción de la exposición de la población a sustancias nocivas tales como radiaciones y sustancias químicas nocivas u otros factores ambientales perjudiciales que afectan directa o indirectamente a la salud de los seres humanos. Además, la higiene industrial aspira a reducir al mínimo, en la medida en que ello sea razonablemente posible, las causas de los peligros para la salud resultantes del medio ambiente laboral y, abarca las condiciones de trabajo higiénicas y seguras (párrafo 15). Por su parte, la Observación General Nº18 sobre el derecho al trabajo individual (artículos 6 y 7 del Pacto), sostiene que su interpretación es amplia y que contiene el derecho de toda persona a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, en especial la seguridad de las condiciones de trabajo. Finalmente, la Observación general Nº19 que interpreta el derecho a la seguridad social contenido en el artículo 9 del Pacto, considera el derecho a prestaciones sociales ante situaciones de vejez, desempleo, enfermedades profesionales y discapacidad sobreviniente, entre otras.

No obstante, la interpretación de instrumentos relevantes de derechos humanos por sus comités permanentes, existen otros organismos internacionales especializados dependientes de Naciones Unidas que se han empeñado en fortalecer la relación entre trabajo y salud/seguridad/medioambiente de la población trabajadora. Se discute por primera vez el término de salud ocupacional en el primer Comité conjunto de expertos organizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1950. Actualmente, la OMS define la salud ocupacional como "una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes. Además, la salud ocupacional procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores" (Tudón, 2004). Se debe considerar que la salud ocupacional forma parte de la salud pública y de la medicina social. A su vez, se vincula con disciplinas relacionadas dado que es una interfaz entre la tecnología y la salud que cubre aspectos técnicos, médicos, sociales y jurídicos.

En los siguientes párrafos se describen los instrumentos internacionales vinculantes, resoluciones y declaraciones emanados de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Internacional del Trabajo (en sedes mundiales y algunas regionales de relevancia) que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y el medioambiente.

### **II.2.a. Registros históricos de reuniones e instrumentos mundiales que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y medioambiente**

Del Comité Mixto entre la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1950), resulta como una primera definición consensuada de salud ocupacional “el conjunto de actividades multidisciplinarias, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todos los oficios, promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su tarea”.

En continuidad, la Declaración sobre atención primaria de salud de Alma Ata (1978) reconoce que el servicio de atención primaria es esencial para el desarrollo de los países; constituye el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud; acerca la atención sanitaria al lugar donde las personas residen y trabajan (párrafo VI). Un aspecto central de la salud primaria son los equipos de salud (párrafo VII). Para la declaración es necesario potenciar el servicio de atención primaria, lo cual es clave para la realización del nuevo orden económico internacional (párrafo X).

Por su parte, el Convenio sobre salud y seguridad de los trabajadores N°155 (1981), entiende que la salud en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 3º letra e). Propone, para cada Estado miembro, la creación de un Plan Nacional en materia de seguridad y salud para los trabajadores y el medio ambiente de trabajo (artículo 4º). Con respecto a la seguridad, prescribe que ella deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados.

Para el Convenio sobre servicios de salud en el trabajo N°161 (1985), la expresión "servicios de salud en el trabajo" designa servicios investidos de funciones esencialmente preventivas que se encargan de asesorar al empleador, a los trabajadores y a los representantes en la empresa acerca de: 1) Requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo; 2) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, considerando su estado de salud física y mental (artículo 1º, letra a); 3) Establecimiento de servicios de salud en el trabajo, creados e implementados a través de iniciativas legislativas, convenios colectivos u otros acuerdos entre los empleadores y los trabajadores interesados o de cualquier otra manera que acuerde la autoridad competente, previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores interesados (artículo 6º).

El Acuerdo para la promoción de la salud de Ottawa (1986), considera que la política de promoción de la salud combina enfoques diferentes pero complementarios que incluyen legislación, medidas de vigilancia, impuestos y cambio organizacional (Build Healthy Public Policy). Dentro de los

compromisos que asumen los Estados, se aborda el contrarrestar las presiones hacia los productos nocivos, agotamiento de los recursos, las condiciones de vida no saludables, los entornos y la mala nutrición. Así mismo, alude a centrar la atención en cuestiones de salud pública, tales como la contaminación, los riesgos laborales, la vivienda y los asentamientos (Commitment to Health Promotion).

La Declaración global de salud ocupacional para todos de Beijing (1994), reconoce como prioridad la salud en el trabajo, sosteniéndola como un derecho fundamental del trabajador al grado más alto posible de salud. Para ello, se deben poner a disposición los servicios de salud ocupacional al alcance de los trabajadores, independiente de su edad, sexo, nacionalidad, profesión, tipo de empleo, o importancia o situación del lugar de trabajo (párrafo 2, inciso 2º).

La Estrategia global sobre salud ocupacional para todos de Ginebra (1996), destaca que los entornos de salud y asistencia ocupacionales son esenciales para las personas, las comunidades y los países, así como para la salud económica de cada empresa (párrafo 3º). El desarrollo de la salud en el trabajo exige un enfoque multidisciplinario (párrafo 8º). La estrategia mundial propone dentro de sus objetivos: la promoción de un medio ambiente saludable de trabajo; fortalecimiento de los servicios de salud ocupacional; desarrollo de normas de salud ocupacional basados en la evaluación científica de los riesgos; establecimiento de sistemas de registro y de datos; el fortalecimiento de la investigación (número 1). Solicita a los Estados miembros la elaboración de "Programas Nacionales de Salud Ocupacional para Todos", con especial atención a los servicios dirigidos a los migrantes, los trabajadores de las pequeñas industrias y del sector no estructurado, entre otros grupos de alto riesgo y trabajadores con necesidades especiales, incluidos los niños (número 2). También invita a la actualización de la formación de planes de estudios para el desarrollo de los recursos humanos, incluyendo tanto a los profesionales de la salud y la seguridad en el trabajo (médicos ocupacionales, ergónomos, enfermeras de salud ocupacional, higienistas ocupacionales, etc.), como a los profesionales responsables de la diseño y gestión del lugar de trabajo (arquitectos, ingenieros y gerentes) (número 3.3).

La Declaración sobre promoción de la salud hacia el siglo XXI de Yakarta (1997), enfatiza que la promoción de la salud es clave para asumir una responsabilidad social, la que implica entre otras cosas, evitar el daño a la salud de los individuos; proteger el ambiente y asegurar el uso sostenible de recursos; salvaguardar al ciudadano en el mercado y al individuo en el lugar de trabajo; incluir un enfoque de equidad en las evaluaciones de impacto de la salud como parte integral de la política de desarrollo (párrafo 1).

A partir de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de Ginebra (1998), los Estados miembros contraen el compromiso de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos

convenios, los cuales son: La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición del trabajo infantil; y, la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (punto 2).

En el Memorandum sobre la promoción de la salud en pequeñas y medianas empresas de Cardiff (1998), se diferencian las pequeñas y medianas empresas de las grandes organizaciones. En ellas se observa menor división del trabajo y estandarización de las tareas y condiciones de trabajo; relaciones más próximas entre empresarios y empleados; mayor grado de flexibilidad; se benefician menos de los servicios de prevención de riesgos laborales; la cultura de la organización tiende a dar menos valor al bienestar del empleado y a los recursos humanos en general (página 1). Dentro de los desafíos que deben enfrentar las pequeñas y medianas empresas, se enuncian: la necesidad de generar estrategias específicas de promoción de la salud en el trabajo que comprometan a todos los actores; las actividades de promoción de la salud deben ser de importancia adecuada y conectada con los actuales problemas y necesidades de las organizaciones. Para ello, se requiere el apoyo de recursos externos previa coordinación a nivel sectorial, local y regional (página 2).

La Declaración Mundial de la Salud, Resolución 51.12 de Ginebra (1998), busca entre sus objetivos promover la responsabilidad social para la salud. Y pide a la Dirección General promover el desarrollo de las ciudades que potencian los lugares de trabajo y los servicios de salud, poniendo en práctica estrategias para la promoción de la salud durante toda la vida, con especial atención a los grupos vulnerables.

La Estrategia Global para la Seguridad y Salud Ocupacional de Ginebra (2003), reconoce que las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo causan un profundo sufrimiento y la pérdida de gran número de vidas humanas, y su costo económico es elevado. No obstante ello, la sensibilización pública respecto de la seguridad y salud en el trabajo tiende a ser muy escasa (párrafo 4, iii). Una cultura nacional de prevención de seguridad y salud en el trabajo implica el respeto del derecho a gozar de un medio ambiente de trabajo seguro y saludable a todos los niveles (página 3). El plan de acción que propone contempla en algunas de sus medidas, promocionar el concepto de "gestión racional de la seguridad y salud en el trabajo" (I.5, párrafo 4). También se refiere a los instrumentos internacionales de seguridad y salud en el trabajo, reconociéndolo como un campo en constante evolución técnica que debe abordar principios primordiales, dejando a nivel de recomendaciones prácticas las medidas de pronta obsolescencia. Sugiere que la creación de medidas de seguimiento y control sean responsabilidad de la Organización Mundial del Trabajo (II.9). Plantea también que los planes de acción sobre seguridad y salud en el trabajo, deben considerar la participación tripartita del gobierno, las empresas y los trabajadores en su creación, implementación, puesta en práctica, seguimiento y evaluación (III. 10, 11, 12, 13 y 14). En sus consideraciones generales, se concluye que a nivel nacional podrían tenerse en cuenta como parte de las estrategias destinadas a mejorar las condiciones de trabajo la



ampliación de requisitos legales que permitan aumentar coberturas, el aumento de las capacidades de los sistemas de control e inspección; el empleo de incentivos financieros; estrechar vínculos entre los sistemas de atención primaria de salud y la salud en el trabajo; y la introducción de los conceptos de peligro, riesgo y prevención en los planes de estudios escolares y en los sistemas educativos. Lo anterior, dirigidas a las empresas -grandes, medianas y pequeñas- incluidas las pertenecientes a la economía informal. Especial consideración merecen los trabajadores vulnerables, tales como jóvenes, discapacitados y migrantes, trabajadores por cuenta propia, etc. Finalmente, es preciso abordar los factores de género en el contexto de las normas, los sistemas de gestión y la práctica en materia de seguridad y salud en el trabajo (Consideraciones generales, 23).

Por su parte, la Carta de Bangkok para la promoción de la salud en un mundo globalizado, Tailandia (2005), contempla la fijación de normas reguladoras y leyes que garanticen un alto grado de protección frente a posibles daños y la igualdad de oportunidades para la salud y el bienestar de las personas. Uno de los compromisos clave para la promoción de la salud es la implementación de buenas prácticas empresariales (página 3). El sector empresarial tiene un impacto directo en la salud de las personas y en los factores que la determinan, debido a su influencia en la situación local, la cultura nacional, el ambiente, y la distribución de la riqueza. El sector privado, al igual que otros empleadores y el sector no estructurado, tiene la responsabilidad de velar por la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y el medioambiente, así como de promocionar la salud y el bienestar de sus empleados, sus familias y sus comunidades. Las prácticas comerciales éticas y responsables y el comercio justo son ejemplos que deberían apoyar los consumidores y la sociedad civil, así como los gobiernos mediante incentivos y normas reguladoras (página 5).

La Declaración sobre la Salud de los Trabajadores de Stresa (2006), se centra en observar cambios producidos por la globalización, como la presencia de crecientes desigualdades entre países, sectores y grupos sociales, en cuanto a la exposición de los trabajadores a los riesgos profesionales, su estado de salud y el acceso a los servicios de salud, lo que considera un problema ético y moral. También observa la débil legislación y su aplicación y, la falta de prevención en algunos países en relación con la transferencia internacional de tecnologías y productos peligrosos para la salud de los trabajadores (punto 6). La migración internacional de los trabajadores, la pobreza persistente, crecimiento de la economía informal, y la discriminación en el lugar de trabajo también se asocian cada vez más con las condiciones de trabajo insalubres, inseguras e injustas. El lugar de trabajo ofrece amplias oportunidades para la prevención primaria de las enfermedades, lesiones, discapacidades y muerte prematura (punto 7). Lo anterior, es rentable y ahorra un considerable número de muertes, discapacidades, sufrimiento humano y pérdida de ingresos potenciales (punto 8). Se requiere un enfoque integral, que combina salud y seguridad ocupacional con prevención de enfermedades y determinantes de salud. Existe una posibilidad de prevenir y resolver muchos problemas a través de la incorporación de los trabajadores de la salud

en las políticas en materia de empleo, desarrollo social, económico, comercio y protección del medio ambiente (punto 10).

El Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo N°187 de Ginebra (2006), prescribe que los sistemas nacionales de seguridad y salud en el trabajo deberán incluir la legislación, los convenios colectivos en su caso, y otros pertinentes; autoridad(es) u organismo(s) designados legítimamente; mecanismos para garantizar la observancia de la legislación nacional, incluidos los sistemas de inspección; disposiciones para promover en el ámbito de la empresa la cooperación entre la dirección, los trabajadores y sus representantes (artículo 4.2). Cuando sea procedente, debe incorporar investigación en materia de seguridad y salud en el trabajo y también, un mecanismo para la recopilación y el análisis de los datos relativos a las lesiones y enfermedades profesionales, teniendo en cuenta los instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo pertinentes (artículo 4.3).

El Plan global de acción para la salud de los trabajadores 2008-2017 de Ginebra (2007), consagra como primer objetivo elaborar y aplicar instrumentos normativos sobre salud de los trabajadores, destinados a proteger su salud; estableciendo mecanismos para la coordinación intersectorial de las actividades; financiamiento y movilización de recursos para la protección y promoción de la salud de los trabajadores; fortalecimiento de la función y la capacidad de los ministerios de salud, e integración de los objetivos y medidas relacionados con la salud de los trabajadores en las estrategias sanitarias nacionales (objetivo 1.6). Es preciso adoptar medidas para reducir las diferencias que existen entre los diversos grupos de trabajadores en lo que respecta a los niveles de riesgo y el estado de salud, con particular atención a los sectores económicos de alto riesgo y a los sectores desatendidos y vulnerables de la población activa, por ejemplo, trabajadores jóvenes y de edad avanzada, las personas en situación de discapacidades y migrantes, teniendo en cuenta aspectos de equiparación entre los sexos. Asimismo, se deberán establecer programas concretos en materia de seguridad y salud en el trabajo para el personal sanitario (objetivo 1.9). Un segundo objetivo busca la promulgación de reglamentos y la adopción de un conjunto básico de normas de salud ocupacional a fin de asegurar que todos los lugares de trabajo cumplan los requisitos mínimos de protección de la salud y seguridad mediante un nivel adecuado de aplicación, el fortalecimiento de la inspección sanitaria en el lugar de trabajo y el refuerzo de la colaboración entre los organismos normativos competentes, conforme a las circunstancias específicas de los países (objetivo 2.12). En su ámbito de aplicación, contempla la creación de mecanismos científicos y consultivos apropiados para facilitar las actividades concernientes a la salud de los trabajadores en los planos mundial y regional (aplicación, 30).

### **II.2.b. Registros históricos de reuniones e instrumentos europeos que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y medioambiente**

Como instrumento regional europeo destaca la Declaración sobre la promoción de la salud en los

ambientes de trabajo de la Unión Europea, Luxemburgo (1997), que describe los retos del siglo XXI para la organización del trabajo, entre ellos, la globalización, el uso creciente de la tecnología de la información, los cambios en las políticas de empleo (trabajo a tiempo parcial, trabajo temporal, teletrabajo etc.), el envejecimiento de la población trabajadora, la importancia creciente del sector de servicios, el downsizing (término técnico que se refiere a la disminución del tamaño de las plantillas de trabajadores en grandes industrias), el incremento de personal en pequeñas y medianas empresas y, la orientación hacia el cliente y la gestión de la calidad (página 1). Por otro lado, el lugar de trabajo influye en la salud y en la enfermedad de distintas maneras; puede ocasionar enfermedades si los trabajadores han de trabajar en condiciones dañinas para la salud, su formación es inadecuada, o carecen del apoyo de sus compañeros. En contrapartida, el trabajo puede ser origen del desarrollo personal y de la mejora de las habilidades personales (página 2). Existen ciertas premisas para que la organización saludable pueda contar con trabajadores sanos, ellas son la participación de todas las áreas involucradas, la integración de la salud ocupacional y del medioambiente en la toma de decisiones institucionales, la elaboración de proyectos de gestión que busquen la solución de problemas e, integrar la implementación de medidas dirigidas a las personas y el medioambiente (página 3).

Para la Declaración sobre el Desarrollo en Europa de buenas prácticas para un espacio de trabajo saludable de Barcelona (2002), en el cambiante mundo laboral el lugar de trabajo es un importante centro y foro de salud pública. El hogar o las instalaciones comunitarias de una persona son el lugar de trabajo de otra. La comunidad europea considera que trabajadores sanos y un lugar de trabajo saludable son las bases del éxito económico sostenible. En el contexto de la transición hacia la sociedad del conocimiento y el aumento del sector servicios en las economías, el papel de los trabajadores cobra más importancia. Solo unos empleados saludables permiten a las empresas y las sociedades en conjunto desarrollar capacidades innovadoras que aseguren la supervivencia dentro de una competencia globalizada (página 2).

Dentro de las invitaciones que se realizan a los Estados miembros destaca fomentar el desarrollo de estrategias, políticas y procesos comunes que conducirán a mejoras en la salud de los trabajadores, estilos de vida más saludables y una menor desigualdad en la salud laboral; estimular y fomentar la formación y la investigación en la promoción de salud en el trabajo (página 4).

### **II.2.c. Registros históricos de reuniones e instrumentos panamericanos que buscan promover y proteger la salud de los trabajadores, su seguridad y medioambiente**

El Plan regional en salud de los trabajadores de Washington (2001), promueve un enfoque global integrado, con el objeto de fortalecer la cooperación con los países y entre los países, a fin de acelerar las acciones de prevención y control de los procesos peligrosos y los riesgos ocupacionales derivados de los nuevos órdenes laborales internacionales, para promover y

proteger la salud de los trabajadores (párrafo 6.1). Se reconocen como principios orientadores del plan, la universalidad (mayor cobertura de los servicios integrales de salud -prevención, promoción, atención y rehabilitación- de la población económicamente activa); la equidad (mejoramiento de condiciones injustas de vida y de trabajo, con igualdad de oportunidades y de acceso a fuentes de trabajo de calidad, en forma independiente de las condiciones de género, etáreas, étnicas u otras); la participación (de los trabajadores en el desarrollo e implementación de planes y programas diseñados para proteger su salud y bienestar en el ámbito laboral; la concertación (discusión, cooperación y acuerdo entre todos los sectores involucrados); la integralidad (enfoque holístico en términos de salud pública que incluya promoción, prevención, atención, rehabilitación así como la reinserción dentro del sistema laboral); la coherencia (todos los esfuerzos realizados por las distintas entidades comprometidas para solucionar las situaciones presentadas, deben orientarse hacia un mismo norte y con un objetivo articulado predefinido; la oportunidad (soluciones precisas en el momento adecuado) (párrafo 6.2).

Los objetivos estratégicos del plan apuntan al fortalecimiento de las capacidades de los países para: la prevención y control de los riesgos en los distintos ambientes de trabajo; establecer políticas y legislación actualizadas, aplicables e integradas a los planes nacionales; la prevención y control de los riesgos en los distintos ambientes de trabajo; la ampliación de cobertura, fortalecimiento e integración de los servicios integrales de Salud de los Trabajadores (párrafo 7).

Finalmente, el Plan de acción sobre la salud de los trabajadores 2015-2025 de Washington (2015) (24) que emana de la Organización Panamericana de la Salud, en su introducción manifiesta su consonancia con el Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores 2008-2017 de la Organización Mundial de la Salud, ya comentado. La primera estrategia que propone es elaborar y actualizar la legislación y los reglamentos técnicos sobre la salud de los trabajadores (párrafo 20), para dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y las normas técnicas dirigidas a la vigilancia y control de las condiciones que afectan la salud, el bienestar y la vida de los trabajadores, en concordancia con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, los instrumentos de derechos humanos aplicables en materia de salud y las normas de salud pública (objetivo 1.1). Las demás estrategias se refieren a identificar, evaluar, prevenir y controlar las condiciones y exposiciones peligrosas en el trabajo (párrafo 22); aumentar el acceso y la cobertura de los servicios de salud para los trabajadores (párrafo 23); promover la salud, el bienestar y el trabajo saludable en el lugar de trabajo (párrafo 24); fortalecer la capacidad de diagnóstico, los sistemas de información, la vigilancia epidemiológica y la investigación de las enfermedades, los accidentes y las muertes en el trabajo (párrafo 25).

### **III. Consideraciones metodológicas**

#### **II. 1. Objetivo General:**

Describir las condiciones laborales que tienen las personas mayores desde la seguridad, la prevención y la salud en el trabajo en distintas empresas de la Región Metropolitana.

### **III.3. Objetivos específicos**

1. Identificar, en una muestra de empresas, los tipos de contrato y las jornadas laborales que tienen las personas de 60 y más años, diferenciando por sexo y subgrupo etario.
2. Observar cómo se realizan las jornadas de trabajo en este grupo etario al interior de las empresas, revisando la seguridad del entorno y la idoneidad de los tipos de contratos.
3. Caracterizar las relaciones interpersonales e intergeneracionales de las personas mayores con sus equipos de trabajo, considerando como elemento central el clima laboral, la seguridad, la comunicación y el traspaso de conocimientos.
4. Conocer las percepciones de las personas mayores, sus compañeros de trabajo y sus jefaturas en relación a los niveles de eficacia y eficiencia que se logran con la configuración de equipos multigeneracionales en los espacios laborales.
5. Diseñar un manual de buenas prácticas laborales que especifique las condiciones de seguridad necesarias de implementar para las personas mayores, que considere las acciones de cuidado a ser realizadas por el equipo y las necesidades estructurales del espacio laboral.

### **III.3. Marco muestral**

La metodología utilizada en el presente estudio es exploratoria-descriptiva. Para su realización se aplicó un diseño no experimental transversal descriptivo. Es exploratoria, porque el tema de estudio no ha sido abordado en el país de manera suficiente, estando en una fase inicial de investigación. Es descriptivo porque dentro de los propósitos también está describir situaciones y eventos derivados del proceso de inclusión laboral y de las jornadas de trabajo de las personas mayores, especificando y describiendo las acciones relevantes. Finalmente es no experimental, ya que no se realizó una manipulación deliberada de las variables a estudiar, sino que se generó una observación del fenómeno tal cual y como se presenta en la realidad, en un momento dado del tiempo.

En esta investigación se estudiaron las percepciones, opiniones e ideas de los distintos actores al interior de las empresas y de las personas mayores insertas en éstas, vale decir, se realizaron entrevistas a jefaturas y gerentes, compañeros de trabajo, personas mayores y representante del sindicato. Para recoger este tipo de información se utilizaron técnicas cualitativas de investigación, específicamente entrevistas, a partir de las cuales se analizó la relación del sujeto con su realidad (objeto) desde la praxis. Se buscó desde un paradigma constructivista, analizar cómo los individuos construyen y significan su realidad.

### **III.4. Estrategia de recopilación/producción de información**

Producto del enfoque teórico, basado en la necesidad de concebir a las personas mayores como sujetos de derecho, autónomos, diversos e independientes, insertos en las empresas, la estrategia de recopilación de información se basó en la producción de discurso de los sujetos a investigar, a través de entrevistas, indagando en las formas de ejercer el trabajo, los modos de convivencia, los mecanismos de seguridad, entre otros. Todo ello en empresas que cuentan en su fuerza laboral con personas de 60 y más años. La producción del conjunto de los discursos permitió levantar la relevancia del tema entre las empresas y las personas mayores. A su vez, admitió la construcción de un sentido común entre los entrevistados, que generó la posibilidad de elaborar nuevas aproximaciones al fenómeno investigado.

## **II.5. Técnicas de Investigación**

La técnica de investigación que se utilizaró fue la revisión de información de orden secundaria a través de la utilización de textos y datos relevantes, la aplicación de una encuesta, la realización de entrevistas a actores claves. Los instrumentos elaborados (encuesta y entrevista) fueron sometidos a validación por tres expertos en el área y luego aplicados como prueba piloto, antes de su uso, con el fin de comprobar que las preguntas recogían lo necesario, no generando riesgos para las personas y siendo aplicados en los tiempos previstos.

Para la realización de las entrevistas se contactó a empresas que estuvieran afiliadas al Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) por medio del equipo técnico que se relacionaba directamente con ellas y que manejaba las bases de datos. Los criterios de inclusión estuvieron basados en la existencia de personas mayores en la empresa y la experiencia de trabajo con este grupo etario por un periodo superior a seis meses.

El cuerpo investigador fue presentado al equipo técnico antes mencionado, realizando una capacitación para que comprendieran y promovieran el estudio, facilitando el acceso a participar en él. Éstos coordinadores, todos funcionarios del IST, fueron colaboradores para que el proyecto se lleve a cabo respetando las necesidades de las empresas y sus requerimientos de información, siendo un actor mediador y facilitador.

Para los participantes de la investigación se elaboró y aplicó el documento de consentimiento informado, el cual se diferenció de acuerdo al rol que tenía cada una al interior de la institución.

### **Limitaciones de las técnicas de investigación utilizadas**

La investigación consideraba la realización de 15 entrevistas y de 10 grupos focales. Pese a los esfuerzos de equipo investigador y de los profesionales de IST, no se lograron realizar los grupos focales, aumentándose a 20 el número de entrevistas.

Es dable destacar las acciones que se llevaron a cabo para potenciar la participación de los sujetos en el estudio, lo cual implicó estar en proceso de terreno entre los meses agosto de 2016 y julio del 2017, vale decir prácticamente un año:

1) Diseño y gestión de un desayuno motivacional: Esta acción se organizó en dos fechas, en la primera no se tuvo éxito y en la segunda asistieron solo tres empresas, de las cuales se consolidó con una la realización de entrevistas. Este desayuno estuvo a cargo presupuestariamente del proyecto, a pesar de no estar considerado.

2) Ampliación del territorio en estudio: Se amplió el campo para hacer el terreno, en un principio sólo estaba considerada la Región Metropolitana, por lo que incluyó las regiones de Valparaíso y O'Higgins. En esta última no se logró participación alguna.

3) Introducción de otros actores relevantes: Si bien la convocatoria estuvo a cargo del IST, los investigadores apoyaron estas gestiones por medio de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos desde la Cámara de Comercio, quien prestó su ayuda e influencia en el medio empresarial.

4) Modificación de la metodología: Se realizaron cambios en la estrategia de recolección de la información incluyendo la perspectiva cuantitativa, para lo cual se diseñó una encuesta que fue enviada vía correo electrónico, que se contestaba en línea por medio de un formulario amigable y sintético. Como resultaron, participaron 16 empresas, de las cuales 7 respondieron válidamente.

5) Realización de charlas y talleres: El equipo de investigación tuvo la voluntad permanente de diseñar y llevar a cabo charlas y talleres en temas de vejez y envejecimiento, de tal forma de tener un medio de contacto real con los actores y que a partir de ello se interesasen en ser parte de la investigación. Lamentablemente no se logró concretar, ni con las empresas, ni tampoco con los comités paritarios, que creímos iban a estar más dispuestos.

Bajo este escenario, finalmente se incluyeron en el análisis cualitativo las 20 entrevistas, y desde lo cuantitativo se procesaron las encuestas que fueron completadas en más de un 70%, teniendo claridad que no tienen validez ni representación estadística, sino que son una herramienta más para la generación de hipótesis de trabajo y discusión de resultados.

### **III.6. Procedimientos de registro según técnicas de investigación**

Las entrevistas fueron grabadas, producto de lo importante que es el análisis del discurso de los actores que son parte de este estudio. Luego las cintas fueron transcritas, quedando como documento de trabajo, siempre cuidando la identidad del entrevistado y la confidencialidad.

La inspección de la infraestructura se registró en las pautas del Instituto de Seguridad en el Trabajo (IST).

### **III.7. Metodología, estrategia y técnicas de análisis e interpretación**

Luego de que las entrevistas fueron transcritas, se construyeron matrices de análisis considerando las dimensiones y los conceptos que guiaron la construcción del marco teórico y los instrumentos. Esta técnica permitió esbozar un discurso común para explorar las distintas percepciones y opiniones de los participantes de la investigación.

Es importante destacar que los criterios de referencia del análisis de los datos fueron la veracidad, la generalización y la consistencia, todos los cuales proveen al estudio la credibilidad, transferibilidad y dependibilidad necesaria para la generación de información que permita entregar datos confiables para el fomento de la participación y la intermediación laboral de las personas que viven en situación de discapacidad. La validez, es decir, medir lo que se pretende medir, y la confiabilidad, en la cual los instrumentos reflejen el verdadero valor de las variables, en este tipo de estudios son de suma relevancia. A su vez, y dado que por medio de la información recabada se pretende reflejar la realidad, se releva la necesidad de que ésta sea fidedigna y de calidad, de manera de no extraer falsas conclusiones o presentar errores en la interpretación de los datos.

### **III.8. Enfoque y procedimientos éticos**

El enfoque de la presente investigación se basó en el constructivismo, del cual se deriva el análisis socio- hermenéutico, dado su carácter exploratorio y descriptivo. A través de la teoría constructivista se estableció una metodología abierta, la cual aprehenda la realidad a estudiar, considerando las percepciones, los discursos, integrando al estudio el sujeto con el objeto y su praxis. En toda investigación se producen problemas éticos, producto de que se estudian seres humanos, existiendo la posibilidad de cambiar sus percepciones y miradas de ellos mismos y de la realidad. Estos riesgos deben ser asumidos por el investigador. El presente estudio indaga sobre datos sensibles, es decir, sobre las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 letra g) de la Ley No19.628 sobre protección de datos de carácter personal y Ley No20.120 sobre investigación científica en el ser humano, su genoma y prohíbe la clonación humana. En cumplimiento de dichos cuerpos legales, el proyecto contempló en sus etapas preliminares la aprobación de un Comité de Ética de Investigación acreditado de la Universidad de Santiago de Chile, situación que se abala con la resolución aprobatoria que se adjunta a continuación:





SANTIAGO, 23 de Noviembre 2016  
INFORME ÉTICO N°: 731/  
Hoja 1 de 3

**Mag.**  
**María Teresa Abusleme Lama**  
Presente

Estimada Sra. Abusleme:

Se hace llegar a usted el presente informe emitido por el Comité de Ética Institucional, en relación con:

#### I. IDENTIFICACIÓN

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo.

**TIPO DE PROYECTO:** Proyectos de Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales Año 2016- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

**INVESTIGADOR/A RESPONSABLE:** María Teresa Abusleme Lama – Consultor independiente

**INVESTIGADORES CO-RESPONSABLE:**

- Ángela Arenas-Universidad Finis Terrae
- Pilar Busquest- Universidad Finis Terrae y Universidad de Santiago
- Morin Eidelstein – OTIC del Comercio, Servicio y Turismo

Donnay Luis Aguilera – Universidad Alberto Hurtado

**PROFESOR/A GUÍA:** --

**LABORATORIO/ UNIDAD ACADÉMICA:** Institución Patrocinante Universidad Finis Terrae

**CORREO ELECTRÓNICO:** teresaabusleme@gmail.com

#### II. DOCUMENTOS TENIDOS A LA VISTA PARA LA EMISIÓN DE ESTE INFORME:

- Resultados Proceso de Adjudicación de los Proyectos de Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales Año 2016
- Formulario de Presentación de Perfil del Proyecto de Investigación
- Tabla de Construcción y Validación de Instrumentos
- Manual de Consulta para Miembros de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad
- Pauta de Autorización para ejecución del proyecto
- Autorización para uso de pautas IST
- Solicitud Validación Instrumento por Expertos Dra. Acosta.
- Solicitud Validación Instrumento por Expertos Sra. Álvarez IST
- Solicitud Validación Instrumento por Expertos Sra. Belloni
- Instrumento: Encuesta Personas Mayores
- Instructivo Pauta de Levantamiento de información (Entrevista y grupos focales)
- Pauta Entrevista Personas Mayores

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN  
COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL  
Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 3363  
Estación Central · Santiago · Chile  
Teléfono (56-2) 7180047 · 7180053  
www.vridei.usach.cl





SANTIAGO, 23 de Noviembre 2016  
INFORME ÉTICO N°: 731/  
Hoja 2 de 3



- Pauta Entrevista Equipos de trabajo Comité Paritario, Sindicatos Y actores relevantes.
- Documento de consentimiento informado: participación encuesta y entrevista
- Documento de consentimiento informado: participación focus group
- Declaración Conflicto de intereses de co-investigadora del proyecto y miembro del Comité de Ética Institucional USACH.

### III. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO

#### OBJETIVO GENERAL

Describir las condiciones laborales que tiene las personas mayores desde la seguridad, la prevención y la salud en el trabajo en distintas empresas de la Región Metropolitana.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar, en una muestra de empresas, los tipos de contrato y las jornadas laborales que tiene las personas de 60 y más años, diferenciando por sexo y subgrupo etario.
2. Observar cómo se realizan las jornadas de trabajo en este grupo etario al interior de las empresas, revisando la seguridad del entorno y la idoneidad de los tipos de contratos.
3. Caracterizar las relaciones interpersonales e intergeneracionales de las personas mayores con sus equipos de trabajo, considerando como elemento central el clima laboral, la seguridad, la comunicación y el traspaso de conocimientos.
4. Conocer las percepciones de las personas mayores, sus compañeros de trabajo y sus jefaturas en relación a los niveles de eficacia y eficiencia que se logran con la configuración de equipos multigeneracionales en los espacios laborales.
5. Diseñar un manual de buenas prácticas laborales que especifique las condiciones de seguridad necesarias de implementar para las personas mayores, que considere las acciones de cuidado a ser realizadas por el equipo y las necesidades estructurales del espacio laboral.

#### METODOLOGÍA

La metodología que se va a utilizar en el presente estudio corresponde a un estudio exploratorio-descriptivo. Para su realización se aplicará un diseño no experimental transversal descriptivo. Es exploratoria, porque el tema de estudio no ha sido abordado en el país de manera suficiente, estando en una fase inicial de investigación. Es descriptivo porque dentro de los propósitos también está describir situaciones y eventos derivados del proceso de inclusión laboral y de las jornadas de trabajo de las personas mayores, especificando y describiendo las acciones relevantes. Finalmente es no experimental, ya que no se realizará una manipulación deliberada de las variables a estudiar, sino que se

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN  
COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL  
Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 3363  
Estación Central · Santiago · Chile  
Teléfono (56-2) 7180047 · 7180053  
www.vridei.usach.cl



SANTIAGO, 23 de Noviembre 2016  
INFORME ÉTICO N°: 731/  
Hoja 3 de 3

procederá a generar una observación del fenómeno tal cual y como se presenta en la realidad, en un momento dado del tiempo.

En la presente investigación se estudiarán las percepciones, opiniones e ideas de los distintos actores al interior de las empresas y de las personas mayores insertas en éstas. Para recoger este tipo de información es necesario utilizar técnicas cualitativas de investigación, a partir de las cuales se analiza la relación del sujeto con su realidad (objeto) desde la praxis. Se busca desde un paradigma constructivista, analizar como los individuos construyen y significan su realidad.

#### IV. ANÁLISIS ÉTICO

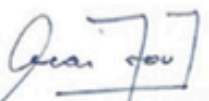
Este proyecto de investigación se enfoca de manera objetiva y respetuosa las consultas y encuestas que se realizarán a las personas involucradas en este estudio, que busca entender y mejorar las condiciones laborales y situación de las personas mayores en sus distintos lugares de trabajo; para adquirir e implementar buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo.


Los consentimientos informados y autorización de directores de las empresas y la validación con experto, resguardan los derechos confidencialidad, voluntariedad, consulta y reclamos adultos mayores quienes son los participantes del estudio.

#### V. CONCLUSIONES

Se aprueba en las condiciones presentadas.

Les saluda atentamente,

  
**Ing. Sr. Ricardo Troncoso**  
Evaluador Responsable  
Miembro Área Ingeniería  
Comité de Ética Institucional

  
**Dr. Mauricio Chapsal**  
Coordinador  
Área Cs. Humanidades y Económicas  
Comité Ética Institucional



  
**Analista. Internacional Alexis Garrido**  
Evaluador Co-responsable  
Área Cs. Humanidades y Económicas  
Comité de Ética Institucional

MCH/RT/AG  
Distribución  
1.- Sra. María Teresa Abusleme  
2.- Archivo Comité de Ética

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN  
COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL  
Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 3363  
Estación Central · Santiago · Chile  
Teléfono (56-2) 7180047 · 7180053  
[www.vridei.usach.cl](http://www.vridei.usach.cl)

## IV. Resultados de la recolección de información

### IV.1. Análisis de las entrevistas

A continuación, se presenta el análisis de las veinte entrevistas realizadas a las distintas empresas que participaron en este estudio. La información se estructuró de acuerdo a las dimensiones que han guiado la investigación, considerando a los actores involucrados, los cuales son: personas mayores, compañeros de trabajo, comité paritario/sindicato y gerente o supervisores.

#### IV.1.a. Espacios, infraestructura y tecnología

Dentro de los distintos discursos observados en torno a la relación entre personas mayores y espacios, infraestructura y tecnologías en el trabajo, se puede identificar un segmento que sostiene que en sus ambientes laborales no existen diferencias significativas en estas condiciones entre los diferentes grupos etarios.

*“Para las personas mayores es la misma relación que tenemos con todos porque acá trabajamos con prevenciónista de riesgo, siempre se le están entregando charlas educativas pero es para todos, no es que hagamos una diferencia. Es para todos”*  
Gerente o jefe directo

En la misma línea, se argumenta que las evaluaciones de puestos de trabajo deberían hacerse de manera que las condiciones se adapten a las necesidades de cada trabajador en específico, independiente de su edad.

*“[La adecuación de la infraestructura de trabajo] Se plantea, se pide visita al IST. De hecho, la persona que acaba de llamarme por teléfono es la persona que tiene que ver con prevención de riesgo y cuando se pide el apoyo del IST y el IST va a tu puesto de trabajo, a tu área, y te hace una revisión ergonómica de tu escritorio, todo, y si necesitan adaptación especial, se compra [...] Tenemos que adaptar el puesto de trabajo a la persona, no al revés, porque cuando es al revés es cuando me provoca enfermedades. Yo adapto el lugar de trabajo a mi posición y eso es lo que hemos, de alguna forma, logrado, que la gente se siente, que trabaje bien, que tenga los utensilios, que tenga todo lo necesario para trabajar”*  
Gerente o jefe directo

Desde la óptica de los trabajadores se plantean posturas similares, en relación a reconocer que debería ser obligación del empleador, el proveer de condiciones y elementos de seguridad adecuados, independiente del grupo etario en que se encuentre la persona.

*“Yo creo que, como cualquiera. Insisto, cualquier empleado necesita un espacio con una silla cómoda donde descansar, donde calentar su alimento, donde tomarse un té, que no tenga filtraciones de agua, de humedad, de frío, de viento o, al mismo tiempo, que no haya ventilación en el verano y que estemos todos colapsados. Yo creo que todos lo necesitamos”.*  
Persona mayor

*“Tenemos que adaptar el puesto de trabajo a la persona y no al revés, porque cuando es al revés es cuando provoca enfermedades”*  
Gerente o jefe directo

Ahora bien, también se identifican discursos que se mueven entre el conformismo y una crítica moderada respecto a las condiciones de espacios, infraestructura y tecnología disponibles en los lugares de trabajo. Se plantean oportunidades de mejora en estas materias, pero el discurso se tiende a centrar en la valoración de condiciones mínimas de higiene, seguridad y confort existentes, intentando reconocer las limitaciones que tienen los empleadores para cumplir con condiciones más cercanas a lo óptimo.

*“Sí, debiera ser, a lo mejor, pero acá es todo tan... se funciona con lo mínimo. Incluso, debieran haber complementos que nos ayudaran más al trabajo pero no los hay. Por ejemplo, funcionamos con una fotocopiadora y esa fotocopiadora a veces se echa a perder y hay que estar esperando que vengan a arreglarla. Entonces, bueno, así es, así se trabaja”.*  
Persona mayor

*“Lo que implica ropa de seguridad, por ejemplo, que eso es importante. Nuestra labor es fundamentalmente pedestre, entonces, siempre se ha pedido que se tenga en cuenta. Y dentro de lo que es la ropa de seguridad debieran considerarse la entrega de zapatos, unas chaquetas que identifiquen al departamento como tal, ropa de agua, que muchas veces las inclemencias del tiempo nos pillan en la calle. Entonces, todo eso hay que tomarlo en cuenta. Esas cosas debieran mejorarse. Tienen que ver con todo lo que significa los presupuestos municipales que son escuálidos, como todos sabemos”.*  
Persona mayor

Al momento de identificar necesidades especiales que pueden tener en estas materias las personas mayores, en comparación con aquellos trabajadores de menor edad, los temas que más son mencionados tienen que ver con diferencias en capacidades físicas y de adaptación a nuevas tecnologías.

*“Yo creo que eso está netamente limitado por ciertas posibilidades de fuerza, no así de entendimiento e inteligencia”.*  
Persona mayor

*“Tiene mucha experiencia en cómo hacer las cosas, pero en los medios actuales, los actuales softwares que ocupa el banco, por ejemplo, para meterse en sus diversas evaluaciones, hemos -acá me sumo a su inexperiencia- tenido que aprender los dos. Los jóvenes quizás lo aprendieron un poco más rápido. El mundo de ellos, el mundo de ellos fue digital y el de nosotros era análogo, con suerte. Pero aprendemos bien también”.*  
Gerente o jefe directo

En el caso de aquellos trabajos que tienen características más manuales, aparecen con fuerza discursos que tienden a señalar que los trabajos de gran esfuerzo físico no deben ser realizados por personas mayores o que, al menos, las exigencias deberían adecuarse a las capacidades de despliegue físico que los mayores poseerían de acuerdo a su edad. En este sentido, se hace alusión

no sólo a los aspectos laborales, sino que también a cómo está estructura la ciudad, la sociedad y las mismas condiciones físicas de cada una de las personas.

*“Si vamos a hablar de un tema físico, obviamente. Yo no le puedo entregar... nosotros trabajamos en áreas verdes y, por ejemplo, tenemos que construir de repente. No le puedo decir a un caballero que me cargue un saco de cemento. No es lo mismo pedirle a un muchacho de 30, 40 años que tome un azadón y me desmalece mil metros cuadrados a decirle a una persona de más edad. Tal vez yo le voy a decir que lo haga pero que se tome su tiempo, a su ritmo”.*

Gerente o jefe directo

*“Sí, yo diría que sí [necesitan condiciones de trabajo diferentes]. Por ejemplo, la gente de 70 años, a no ser que sea alguien que esté muy cuidado de toda la vida, pero creo que sí necesitan. No podrían trabajar, por ejemplo, al sol, expuesto a sobre 35 grados o sobre 32 grados en una jornada continua de ocho horas. Yo creo que eso no sería bueno para él”.*

Gerente o jefe directo

*“A lo mejor ciertas cosas serían para ver el traslado de algunos materiales. Como digo yo, volúmenes más grandes, que nosotros acá no tenemos un yale [máquina montacarga], entonces ellos a veces tienen que mover un tambor, y lo ideal sería a lo mejor, ahí ya nos vamos a la parte como de elementos, el yale, cachai, porque permite llegar y levantar un tambor, eso no tenemos acá, ahí tenemos una parte que podría ayudar el tema de la tercera edad”.*

Compañero de trabajo

*“Me parece que hay varias condiciones de seguridad que ellos [las personas mayores] están más expuestos. El que ellos realicen su trabajo en terreno los expone, hay una fragilidad mayor en su salud. Lo veo en la cantidad de licencias que ellos emiten. Y, claro, ellos están expuestos a cambios climáticos, hay condiciones... tenemos una inspectora que está hace casi un año con la rodilla fracturada, otra con un hombro fracturado porque, además, nuestra aceras, nuestro pavimento no están en buenas condiciones. Sí, creo que ellos necesitan una mayor protección y eso sí se siente en el trabajo”.*

Gerente o jefe directo

Esta mirada que se construye desde los compañeros de trabajo y las personas con cargos de supervisión directa, respecto a las diferencias de capacidad física, encuentra un correlato en el discurso de algunas personas mayores, quienes se muestran conscientes de que los trabajadores de su edad necesitarían de algunas consideraciones. Eso sí, esas consideraciones especiales se circunscriben solamente a aspectos puntuales, ya que se trata de dejar en claro que ellos sí están capacitados para desempeñarse de manera satisfactoria en el trabajo.

*“El horario es muy largo. Sobre todo, lo que yo he pedido para adultos mayores, no podemos estar tantas horas sin comer. Yo, de repente me tomo mi break a las once de la mañana, me tomo un café con leche o algo así y no son más de 10 minutos. Eso debería estar más estandarizado... imagínate estar desde un cuarto para las nueve que uno abre en la bóveda y saca el tarro –el tarro con el dinero, así se le llama a la caja de metal- hasta las tres o tres y media, que reciben el tarro para guardarlo en la bóveda, son muchas horas”.*

Persona mayor

*“Sería mucho más ideal que [las personas mayores] se desempeñaran en labores más acorde a ese cansancio natural y donde ellos también pueden prestar un montón de utilidades, pero no, por ejemplo, a lo mejor tener que cargar cosas tan pesadas o pasar una máquina tan pesada, si es que hubiese más personal joven que pudiese, entonces, alivianar esta mochila a la gente mayor. E: ¿Y eso sería más por el tema de carga física? De carga física pero, insisto, nada más”.*

Persona mayor

Esta búsqueda por legitimar su presencia como personas mayores en los espacios laborales, se refuerza al poner énfasis en que lo fundamental son las capacidades cognitivas, las cuales deben ser acordes a las exigencias del tipo de trabajo específico en que se desempeñan las personas.

*“Hay que hacer distinción que físicamente estén bien, cognitivamente estén bien y aunque tengan limitaciones físicas, porque el banco también acepta personas con capacidad reducida, digamos en ese tipo físico, ya sea que anden con silla de ruedas o muleta, porque también hay colegas que... pero que sí la parte cognitiva esté bien, claro, esa parte es importante, pero que te den esa posibilidad, al menos aquí en esta empresa, me he llevado esa sorpresa muy grata”.*

Persona mayor

El discurso en relación al uso de tecnologías por parte de personas mayores, no apunta a señalar que este segmento de trabajadores no pueda aprender a utilizar de buena manera las herramientas tecnológicas, sino a que las dificultades estarían dadas por estar menos familiarizados a su uso, lo que implica que se relacionan con mayor distancia o temor con los elementos tecnológicos del trabajo, lo que se superaría fundamentalmente con una buena disposición a aprender cosas nuevas. Del mismo modo, cuando se observa que existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo de distintas edades, se pueden generar dinámicas de intercambio de aprendizajes en los cuales las personas mayores van adquiriendo conocimientos en el uso de herramientas tecnológicas gracias al apoyo de personas más jóvenes.

*“Me parece que es más duro el enfrentarse a nuevas tecnologías. Hace poco estamos intentando implementar unas tablets para que ellos [los inspectores municipales] puedan cursar las citaciones a los tribunales a través de estos mecanismos y me parece que, en las personas mayores, el adaptarse a estas nuevas tecnologías genera ciertos problemas, ciertos inconvenientes. Sin embargo, está toda la disposición a hacerlo. Me parece que grandes dificultades no hay. No hay mucha diferencia, en realidad, en las tareas que ellos puedan desarrollar”.*

Gerente o jefe directo

*“No, por ejemplo acá nosotros usamos los mismos, las mismas aplicaciones, los mismos sistemas computacionales, todos usamos lo mismo”.*

Compañero de trabajo

*“Si nosotros todavía tenemos pa' aportar estando bien mentalmente, por supuesto, pero tenemos mucho pa' aportar, y además la experiencia aunque no domines el tema, por último la experiencia te dice cómo puedes hacerlo, la parte de tecnología se aprende”.*

Persona mayor

*“De los jóvenes para arriba, eh... Son muy buenos para ayudar cuando se requieren tablas dinámicas, yo sí las conozco, pero estoy pensando en las personas que tú estás entrevistando, entonces, le ayuda, le dice “no, este listado optimízalo de esta manera”, le ayuda, en el fondo, más bien el Excel, porque él no usa más programas que el Excel, le ayudan a optimizar bastante con eso y a sacar más rendimiento él mismo con su trabajo”.*

Persona mayor

*“La mayoría de los adultos mayores le tiene miedo a la tecnología”.*

Gerente o jefe directo

*“Siempre y cuando las personas adultas también quieran porque aquí hay gente adulta que no se atreve a meterse más allá en el computador tampoco. O sea, lo básico y hasta ahí no más y hay algunas personas que ni siquiera se atreven más. Ellos estuvieron, a lo mejor, en un principio, con la máquina de escribir, pero después, más adelante, tampoco se fueron involucrando más con el computador”.*

Persona mayor

En referencia a los espacios y normas de seguridad, las opiniones son diversas. Por una parte, están aquellas personas que consideran que las personas mayores son un grupo etario que, en general, trabajaría de manera más segura que los grupos más jóvenes, lo que estaría dado por su mesura o ponderación de las situaciones, así como por su mayor experiencia en el puesto de trabajo.

*“Yo sé de prevención de riesgos en el comité paritario, por ejemplo, antes me subía en los andamios para los pisos altos para los pisos que están altos, yo ahora no puedo hacer eso, porque tiritito arriba [...]*

*Tomo todas las precauciones, excepto en algunos casos que tengo que trabajar energizado, o sea con un poco de corriente, porque hay sectores que no puedo cortar, pero tomo todas las precauciones. Por ejemplo, el caso de los zapatos son especiales, aislantes, estos no tienen punta de fierro, pero es de un pvc especial que no usa fierro, porque el fierro es a la corriente. Todo aislante”.*

Persona mayor

*“Es que la persona mayor no se va a arriesgar, en cambio la persona joven sí se arriesga. Hay más seguridad en una persona de más edad que una persona de menos edad. Hay chicos que he tenido que retener, chicos de 35 años que he tenido que retener cosas porque son más impulsivos y no miden las consecuencias, como que el “pre-frontal” todavía no se les ha desarrollado bien. Lo que pasa es que cometen más problemas, entre comillas, que los viejos. Los viejos como que saben entrar, tienen esa capacidad, ven bien lo que puede ocurrir si hago esto o esto otro, si me voy por aquí o por acá. El que tiene menos edad es más visceral”.*

Persona mayor

Esta visión es compartida por compañeros de trabajo, quienes argumentan que la experiencia es un aspecto relevante para el desarrollo un trabajo más seguro.



*“Yo creo que sí se nota, uno como que a veces hacemos esto así nomás, y ellos [las personas mayores] como que te dicen “no, oye, esto”, igual como que ellos te tratan de frenar porque uno como no tiene mucha experiencia en algunos temas, como que eso te ayudan, como que a hagamos esto, no, como que lo analizan más en el fondo y eso igual te ayuda a no cometer errores”.*

Persona mayor

*“Sí, que como son máquinas antiguas tienen muchas mañas, y entonces no sé, de repente funcionan con muchos bolines, que los engranajes, entonces son cosas delicadas que el nuevo a lo mejor no se percata pero él, la persona antigua sí po’, tiene conocimiento de todo”.*

Persona mayor

Como contrapunto a la visión anterior, hay entrevistados que sostienen que las personas mayores tendrían formas de trabajo menos respetuosas de las normas de seguridad. El argumento principal dice relación con que este grupo etario presenta cierta resistencia para adoptar nuevas medidas de protección, además de que en los casos en que no ha habido experiencia de accidentes laborales, se produciría cierta laxitud con las normas de seguridad.

*“Y lo que pasa con los mayores también, cuando la gente ya tiene 60 o 60 y fracción y que toda su vida han estado haciendo un determinado trabajo, pero de por vida, o sea, estoy hablando 30, 40 años, uno les pregunta y dicen: “No señorita, yo llevo 40 años haciendo esto mismo y nunca me he accidentando”. También ese es un problema porque ahí existe el exceso de confianza por parte de ellos. [...] Mientras no les pase nada, no se preocupan tanto, hasta que llega el minuto que yo digo... porque ellos muchas veces tienden a tener el exceso de confianza que te hablo yo. No, yo creo que no se preocupan nada”.*

Gerente o jefe directo

*“Mira, los temas de seguridad, yo te diría, son más respetados por la gente joven, en general, que por la gente adulta... Primero porque están naciendo dentro de la cultura del reciclaje, están naciendo dentro de la cultura donde es normal subirse al auto y ponerse el cinturón. Es tan normal, para ellos, saber que cuidarse es una responsabilidad de ellos”.*

Gerente o jefe directo

La visión intermedia está dada por aquellas personas que consideran que el respeto de las normas de seguridad no pasa por un tema etario sino que por las actitudes y la capacitación que cada trabajador en particular posee, así como por las capacidades que los supervisores tienen para convencer a los trabajadores y por las condiciones de seguridad que las mismas empresas ofrecen.

*“La debilidad no va por el de que si es mayor o menor, va por el grado de motivación del que está a cargo de esto, ya sea supervisor, gerente o jefe, el que está a cargo tiene que tener esa facilidad para expresar el daño que pueda ocurrirle a la persona”.*

Persona mayor

*“Hay gente que sí es más cerrada y dicen: “¿qué voy a hacer yo? Si yo esa cuestión la sé” y gente que, también, acepta muy bien los cambios y dice: “Ya, es algo nuevo, lo voy a tomar”. Me han tocado las dos realidades, no podría yo tirarme más por una o por otra.*

[E: ¿Y en comparación con los otros grupos de edad sería más o menos igual?]

*Sí, sí”.*

Gerente o jefe directo

*“Es que según la empresa en la que se trabaje. Todo depende de la empresa en la que se trabaje”.*

Gerente o jefe directo

*“Mire: seguridad, cercanía, imagen, diligencia. El primer concepto es seguridad. Entonces, para nosotros, primero que nada está la seguridad. Y de ahí seguimos conversando. Entonces, de hecho, no sé si tú viste abajo pero abajo tenemos la camilla, abajo tenemos la silla de ruedas, tenemos la accesibilidad, colocamos ascensor hace poco. Entonces, está todo más menos pensando para que el ambiente de seguridad sea óptimo. Nuestras salidas de emergencia, todo está planificado”.*

Gerente o jefe directo

#### **IV.1.b. Personas mayores y trabajo**

En este apartado se analizarán los aspectos relativos a las jornadas de trabajo y las relaciones interpersonales e institucionales, considerando los ingresos, la participación en comités paritarios o sindicatos, actividades recreativas de la empresa, licencias médicas, clima organizacional, intergeneracionalidad, trato, capacitación, valores compartidos, entre otros.

En relación a las jornadas de trabajo, la totalidad de las personas mayores entrevistadas señalaron trabajar acorde a lo conceptualizado como normal, vale decir, ocho horas diarias, declarando que los tiempos laborales son suficientes para desarrollar las actividades encomendadas. Lo anterior considerando de lunes a viernes o de lunes a sábado, este último día en un tiempo reducido. Las jornadas laborales se pueden distribuir en diferentes turnos, según las características específicas de cada empresa.

*“Aquí se trabaja hasta el día sábado a la una de la tarde. De las ocho a una y de dos a cinco. El día sábado de ocho a una”.*

Persona mayor

*“Aquí tenemos un horario especial pero normalmente nuestro horario comienza a las siete de la mañana y terminamos a las tres. Después está el segundo turno que es de las tres hasta las 11 y después, el tercero, es de 11 hasta siete de la mañana”.*

Persona mayor

*“Me gusta el hecho de terminar el horario de trabajo e irme con pega para la casa. Eso lo valoro pero súper bien. Entonces, uno no tiene trabajo para la casa porque termina ahí y chao”.*

Miembro comité paritario o sindicato

*“Ah bueno, por el horario, que no es pesado... A veces es pesado pero nunca tanto, algunos días”.*

Persona mayor

*“Sí po’, como le digo es relajado el trabajo. Usted mira no más ahí, nada más”.*

Persona mayor

En referencia a los ingresos y beneficios económicos, es importante destacar que en general las personas mayores que se encuentran trabajando, han pasado por un proceso de jubilación anterior, siendo su trabajo actual un espacio que les permite complementar ingresos económicos y solventar sus necesidades familiares, de salud, ocio, recreación, entre otras.

*“Yo me pensioné hace 2 años con los 65 años, decidí pensionarme con renta vitalicia inmediata con respaldo del Estado y en UF, no es mucho lo que sube, pero nunca baja, siempre sube una chauchita. Mi pensión no es mucha, son casi \$130.000 más con lo que gano acá”.*

Persona mayor

*[E: ¿Por qué sigue trabajando?] “Porque me gusta [risas]. Por la plata también. Yo soy jubilado también, soy pensionado, tengo pensión, la saque como hace cinco años”.*

Persona mayor

*“Hasta el día de hoy sigo cotizando, eh... pero no por el hecho de haberme pensionado digamos... lo que estoy haciendo con esto es tratar de mejorar la pensión que tengo”.*

Persona mayor

*“La relación dinero, el bienestar mío no es malo, porque soy ahorrativo, no soy de banco. Tengo platita, la guardo para cualquier eventualidad, me mido al gastar, no gasto en cosas innecesarias. Me doy mis gustitos a veces”.*

Persona mayor

Los entrevistados sostienen que los ingresos que reciben las personas mayores pueden diferir en comparación con otros grupos etarios. Esto en relación a que los trabajos en los cuales están son de baja calificación, dado que la sociedad no siempre entrega las mismas oportunidades a lo largo del ciclo vital. Específicamente, algunas personas mayores sostienen que sus ingresos están acorde al mercado y que se condicen con la actividad que realizan.

*“No es mal remunerado, te lo digo así bien honradamente, para lo que hago en el mercado, está dentro del mercado”.*

Miembro comité paritario o sindicato

*“Acá nosotros pagamos el mínimo, por ejemplo. Entonces, siempre se ha recibido, como quien dice, a quien nos llega a pedir pega. Trabajamos muy de cerca con lo que es la OMIL [Oficina Municipal de Intermediación Laboral], también trabajamos con la Fundación Cristo Vive”.*

Gerente o jefe directo

Llama la atención un discurso relativo a miembros de la gerencia o jefatura que sostiene que las personas mayores que ya jubilaron no deberían gozar de los mismos derechos o beneficios que tienen los trabajadores previo a su jubilación.

*“Lo que pasa es que las personas mayores se supone que si ya llegaron a su edad, ellos tienen que jubilar ¿cierto? O sea, el periodo laboral propiamente tal ya lo tuvieron. Ahora, si ya están trabajando por honorario creo que tampoco es justo de que tengan ellos que... O sea, ¿se quieren tomar vacaciones? Fantástico pero creo que el empresario no tendría por qué pagarles esas”.*

*vacaciones porque ya han tenido todas las vacaciones de su vida. O sea, pucha, no sé cuántos años han tenido de vacaciones. Y si están trabajando es porque quieren, a lo mejor, no sé, no aburrirse en su casa, o quieren tener mayores ingresos y que, por lo general, es porque necesitan mayores ingresos porque también pensemos que las jubilaciones, hoy en día, los niveles no son muy altos”.*

Gerente o jefe directo

Esta última opinión no necesariamente refleja las condiciones reales de contratación de las personas mayores, producto que se observan casos en los cuales las condiciones contractuales sí contemplan los estándares de un contrato indefinido.

*“[Sobre si lo recontrataron después de la jubilación] Sí, todo, todas las garantías... No tuve ningún drama”.*

Persona mayor

La forma en que las personas mayores perciben el desarrollo de sus labores, está referida a una alta responsabilidad en su ejecución, tanto por su compromiso con el trabajo como por los valores positivos tales como la honradez o la capacidad de autorregularse en el cumplimiento de las obligaciones. Lo anterior, se enmarca en la realización de las tareas en los tiempos solicitados.

*“Pero sí, en las personas más mayores -me incluyo- está también el compromiso del trabajo, por las responsabilidades que uno tiene y cuando uno es responsable se da en todo ámbito. Ese es el asunto”.*

Persona mayor

*“Sí pero es que la responsabilidad, la honradez”.*

Persona mayor

*“Que soy responsable. Tengo la posibilidad de no trabajar por el horario, por todo, respeto mucho los horarios. Mi jefe sabe que yo hago las cosas bien”.*

Persona mayor

*“Bueno, en el área que yo trabajo, que es el área de administración, las funciones que tenemos ahí son bien variadas, variadas, y puntualmente yo estoy a cargo, junto con mi compañera, tenemos en común el pago de todos los proveedores que tienen que ver con las propiedades arrendadas al banco, ya sean sucursales, oficinas, estacionamientos o bodegas, son alrededor de cuatrocientos, pa' redondear, proveedores que tenemos que pagarles todos los meses, y es harta plata la que se mueve”.*

Persona mayor

*“[Respecto a la antelación de la planificación del trabajo] De un día pa otro, más o menos. Es que nos pasan, ¿una cómo se llama?... una orden de trabajo, anteriormente como para la semana, entonces uno va viendo ahí... qué se puede hacer hoy día”.*

Persona mayor

Esta percepción de alta responsabilidad de las personas mayores en el trabajo, es compartida por las gerencias o jefaturas directas, quienes comparan a este grupo etario con los grupos de

trabajadores más jóvenes, los cuales presentarían menores estándares de cumplimiento o de compromiso con el trabajo.

*“[Las personas mayores son] tremendamente responsables. En su gran mayoría muy responsable. Es gente súper aperrada para la pega, muy puntuales. Muy conscientes de la labor que ellos cumplen. Se empoderan fácilmente”.*

Gerente o jefe directo

*“Sí, yo te diría que la gente de edad, en ese sentido, es mucho más consciente porque ya está en una edad en la que no puede estar jugando y eso no te lo tienen que venir a decir de afuera”.*

Gerente o jefe directo

Respecto a la participación de las personas mayores en el comité paritario de las empresas, no se observa una tendencia única, ya que hay trabajadores de este grupo etario que declaran bajos niveles de participación en estas instancias, mientras hay otros que en la actualidad son miembros activos en los comités o lo fueron en el pasado.

*“No, directamente no participo en el Comité Paritario. Cuando hay algunas reuniones importantes, que el Comité dé información, ahí normalmente se pide asistir”.*

Persona mayor

*“No, yo personalmente no, no, pero sí sé que existe un comité paritario pero no, no, no he participado”.*

Persona mayor

*“Sí, harto tiempo, estuve hartos años, hasta me aburrí, siempre me elegían [risas] estuve como 6 años, todos los días, todos los años, era como mucho”.*

Persona mayor

*“E: ¿Cómo se ha sentido ahí [participando en el comité paritario]?”*

*P: Me siento bien, porque me gusta hacer cosas, ver los derechos, la seguridad, aprendo y transmito a los demás”.*

Persona mayor

Algo similar ocurre con la participación en los sindicatos o asociaciones gremiales, donde algunos entrevistados declaran no formar parte de ellos y otros señalan poseer una participación activa. En el caso de aquellas personas que no participan, se argumentan motivos vinculados con diferencias en la orientación de la acción sindical y/o con un sentimiento de marginación respecto de las instancias de decisión.

*“No, no estoy sindicalizado pero sí existe el sindicato aquí en el banco, pero no, la verdad es que no, no he participado en el sindicato, y regularmente nunca he estado sindicalizado. No es que no crea en los sindicatos, lo que pasa es que aquí, en general el país, en casi todas las empresas, el concepto de sindicato está como muy errado, para mí el concepto de sindicato es como un aporte entre los trabajadores o un nexo entre los trabajadores y el empleador, y en la medida que le va bien al empleador, le va bien al sindicato y viceversa, porque ambos se necesitan, el sindicato es*

*como la voz de los trabajadores, porque no va a ir cada uno de nosotros a hablar con el empleador”.*

Persona mayor

*“[E: ¿Y usted participa en el sindicato?] Cuando tengo tiempo, claro. [E: ¿Cómo ha sido su experiencia de participar en el sindicato?] Prácticamente no tenemos intervenciones porque nosotros somos un grupo pequeño en comparación a todos los que son de aseo”.*

Persona mayor

*“No participan [las personas mayores]. No, porque siempre se trata de buscar, las directivas tratan de buscar las personas más afines a ellos”.*

Persona mayor

En el caso de aquellas personas que sí participan de las organizaciones sindicales, se observa una evaluación positiva, tanto del rol que juegan los sindicatos y asociaciones gremiales en la vida de los trabajadores, como del aporte que pueden realizar en estas instancias las personas de mayor edad.

*“Sí, yo pertenezco a la Asociación de Funcionarios. [E: ¿Y cuál ha sido su experiencia de participar ahí?] Buena, en el sentido de que por lo menos hay una organización que respalda a los integrantes de la Asociación propiamente tal. Hay preocupación, de los dirigentes, de todos los temas contingentes que tienen que ver con el desarrollo de cada uno de los asociados, así que ese aspecto yo encuentro que está bien. Mientras más organizada esté la gente, mucho mejor”.*

Persona mayor

*“Sí po’, harto tiempo [participado en el sindicato]... El sindicato tiene peso aquí. Sin el sindicato estaríamos botados aquí. Los descansos. Nosotros tenemos aumento cada seis meses por el tema del sindicato”.*

Persona mayor

*“[E: En general ¿cómo ha sido esta experiencia de participar en el sindicato?] Buena. Porque, en mi vida laboral anterior, yo también fui dirigente como diez años. Entonces, tengo la chispita... Ahí escuchan más mi opinión y mi experiencia. Ahí sí. Incluso, ahora me estaba llamando un chiquillo para preguntarme si yo sabía una cuestión. Siempre recurren a mí por la experiencia, por el conocimiento. Es la experiencia de tantos años de circo. Y dentro del sindicato, como te decía, me gusta más la parte social. La parte social en el sentido de ver y acomodar los beneficios que nosotros tenemos y que la gente se entere de ellos o que participen o que postulen a ciertas ayudas. Tenemos un fondo solidario para ayudar a gente que tiene problemas económicos pero por temas de salud no por sobre endeudamiento. Y ahora conseguimos, en el último convenio colectivo, una ayuda para jardín infantil, que legalmente no existe, y que es para ayudar a las mamás que tienen niños en jardín de dos a cuatro años”.*

Miembro comité paritario o sindicato

En el caso de los compañeros de trabajo, se tiende a compartir la percepción positiva respecto a los aportes que las personas mayores realizan en los sindicatos, considerando que la experiencia que poseen de negociaciones colectivas anteriores es importante para actuar gremialmente en el

presente. Del mismo modo, se sostiene que el mayor tiempo de permanencia en las empresas le da a las personas mayores un nivel superior de empoderamiento y de conciencia respecto a lo que son derechos o beneficios adquiridos, lo que supone un beneficio para todos los trabajadores de la empresa.

*“O sea, ellos aportan en el sentido que conocen la empresa, tienen como la, no sé po’, sienten como que tienen más derechos a pedir cosas que alguien que viene llegando recién, como llevan tanto tiempo como que también es parte de ellos el tema de la empresa y tienen como el derecho creo yo, una forma de decir así, que pueden decir las cosas, no tienen miedo de enfrentar los problemas o si quieren exigir algo lo hacen, no se ven tan amarrados, ni tampoco tan amenazados en el sentido que tiene que callarse porque vienen, están, llevan poco tiempo en la empresa, como que les da esa facultad, de lograr enfrentar de mejor manera los problemas”.*

Compañero de trabajo

*“[Aporte de las personas mayores al sindicato]de algunos bonos, de algunos bonos productivos que se pelearon en su momento, que venían arrastrados hace años, y que ellos exigieron, exigieron que no se perdieran, porque en un momento los quisieron sacar, y como eran..., exigieron y los bonos se mantuvieron permanentes, así como algunos beneficios de horarios extra ordinarios, temas de colación, montos de colación que se entregan en hora extra también se mantuvieron en el tiempo, desayuno, cosas básicas como el tema que también nació por el comité paritario, el tema del almuerzo, mantener el almuerzo, mantener, nosotros en la mañana llegamos y nos abren el casino a las siete y media y nos dan, podemos tomar desayuno, entregan una leche, una taza de leche si querí’, o te tienen el agua caliente y uno toma desayuno en el casino, porque en un tiempo se quiso cerrar el casino y por esa gente que también peleó sus derechos se logró mantener”.*

Compañero de trabajo

La participación en actividades recreativas y sociales en la empresa, es señalada por la mayor parte de los entrevistados, relativa a las celebraciones de fin de año y/o fiestas patrias.

*“Los eventos que se hacen a fin de año, las pascuas, los dieciochos, esas cosas así... Pero nada más”.*

Persona mayor

*“Lo único que se hace a fin de año es un paseo al que podemos ir todos exceptuando los que quedan de guardia que no pueden porque hay puestos que no se pueden abandonar. Durante todo el día se hace esa actividad”.*

Persona mayor

Una excepción la constituyen algunas prácticas deportivas que se da en ciertas empresas, donde sí existen algunas experiencias de participación pero con poca presencia de personas mayores.

*“Yo personalmente, lo que sí he participado mucho, participé, acá actualmente no, en la parte deportiva. Yo trabajé mucho en la parte deportiva bancaria, muchos años, yo pertenecí a la agrupación deportiva bancaria, era directivo ahí y eso promovía mucho, y lo promovía por la sencilla razón de que hay estudios que en la medida que el trabajador se sienta bien en ese aspecto, la productividad es increíble como sube, como mejora, con todas estas... no tan sólo el*

*deporte, todas las actividades extraprogramáticas llámese canto, baile, deporte, no sé tejer, un montón de actividades mejora mucho la relación entre el trabajador y la empresa, es increíble, yo lo comprobé en los diferentes bancos que trabajé, trabajando en la agrupación deportiva bancaria, de hecho organizábamos olimpiadas interbancarias, dentro de la misma empresa olimpiadas de diferentes tipos, y no tan sólo fútbol digamos si no que promovíamos todos los tipos de deporte que podíamos abarcar y fue súper enriquecedor. De hecho, la agrupación, no recuerdo ya el año, me reconoció, salí como uno de los directivos reconocidos por ese trabajo, digamos”.*

Persona mayor

*“Yo he visto que acá, por ejemplo, cuando uno va a almorzar la gente que pertenece a los clubes deportivos, juegan a la pelota, se nota porque andan con buzo, ponte tú, corporativo y son más o menos, no sé, cuarenta, cincuenta años, así que yo creo que participan bastante en este tipo de cosas que son como paralelas al trabajo”.*

Compañero de trabajo

En lo relativo a las dinámicas de trabajo en equipo, las diversas opiniones expresadas hacen referencia a valorar los aportes que hacen los distintos grupos etarios, producto que generan procesos colaborativos y de apoyo recíproco.

*“Sí, sí, sobre todo para las personas que son más antiguas en el departamento, que tiene ya sus años de experiencia, ellos también van aportando sus ideas para ir mejorando lo que es el servicio, todo lo que estamos haciendo, tanto en la parte administrativa como en la parte operativa, van saliendo nuevas ideas que puedan ir implementando”.*

Persona mayor

*“Si necesitamos una ayuda, llamamos a los cabros, “oye, una manito allá”, ni un drama... pero muy a lo lejos siempre... una vez a la semana, una cosa así. Si hay una cosa muy pesada, pedimos un apoyo”.*

Persona mayor

El trabajo en equipo es valorado por todos los actores entrevistados, resalta que en ciertas empresas se generan mayores espacios para propiciarlo y en otras no. Se plantea además que no tiene que ver con la edad, sino que con las dinámicas y estructuras de trabajo.

*“Mira, el tema de edad no es un tema, honestamente, la gente mayor tiene su grado de aporte, tiene su grado de diferencia en generar un mayor con un joven, lo cual es natural, pero tampoco nada que moleste, partamos por ahí. Segundo, trabaja más tranquila, irradia tranquilidad y un poco de calma, en relación al joven que es tan efusivo, para dejarlo en ese plano. Y lo otro, a veces escuchas qué problemas tiene. “Mira, esto” “te sugiero...” y le das experiencia, aporte. Yo creo que un senior es un muy buen aporte”.*

Miembro comité paritario o sindicato

*“Regularmente nosotros tenemos reuniones, eh, la fuerte es una a la semana dónde nos juntamos todos, regularmente la hacemos ahí en esa sala, donde cada uno expone si tiene algún problema durante la semana, cosa de si alguno de nosotros podemos ayudarlo o aportarle alguna idea, o sea, “oye, tengo este problema”, la idea de las reuniones es que se habla, “oye, tengo este*



*problema, no hallo solución”, entonces sabes qué, búscalo por acá, o “yo te puedo ayudar”, o sabes que yo conozco a alguien en tal parte y te puedo conseguir la información”.*

Persona mayor

En lo referido a la transmisión de conocimiento, las personas mayores plantean que aportan con su experiencia laboral y de vida, y quienes son más jóvenes proveen de competencias instrumentales más actualizadas, especialmente en lo referente al uso de nuevas tecnologías.

*“De repente, a veces, como que no son muy tomadas en cuenta las opiniones de los más antiguos, de los viejos como decimos, pero eso no es la mayoría de los casos. Normalmente se está tomando en cuenta alguna sugerencia que se hace para que se mejore, por lo menos en el área nuestra”.*

Persona mayor

*“Aquí, sí bastante, se le escucha mucho, digamos, al adulto mayor o a la persona que tiene más experiencia, se le escucha bastante, y es más, de repente se les pide si han tenido algún tipo de experiencia con la problemática que se le está presentando, “oye tú, ¿alguna vez te pasó esto?”*

*Como yo he pasado, yo he trabajado muchas áreas, puntualmente, entonces, en alguna oportunidad puede que me haya pasado, qué, cuál fue la solución que tuve o por dónde me fui digamos, pa' buscar la solución, sí, sí, existe eso”.*

Persona mayor

*“Ellos me destinan un ayudante, un buen niño y me gusta porque hizo el servicio y es un caballero, me respeta: ... Me gusta porque es así y él me ayuda. Entonces, él se sube arriba y yo tomo todas las precauciones de abajo y yo le indico y le enseño, porque yo no voy a estar todo el tiempo”.*

Persona mayor

*“Y en el tema de la confianza como que se te pueden acercar a preguntarte libremente, algún tipo de situación, ya sea personal o laboral, y eso es súper enriquecedor, porque cuando es personal quiere decir que te están considerando más allá de la parte laboral, en serio esa cosa es súper rica, porque están viendo, bueno, como en el oriente, en el oriente respetan mucho a los mayores, y son lo que dice el mayor es como ley, como sagrado, acá esto es, a mí personalmente me ha sucedido bastante, y es súper rico digamos”.*

Persona mayor

*“Aportar con una palabra o por último escuchar, y eso es importante de repente, escucharlos”.*

Persona mayor

*“Si nosotros todavía tenemos pa' aportar estando bien mentalmente, por supuesto, pero tenemos mucho pa' aportar, y además la experiencia aunque no domines el tema, por último la experiencia te dice cómo puedes hacerlo, la parte de tecnología se aprende”.*

Persona mayor

Los gerentes o jefes directos entrevistados presentan una mirada muy similar, valorando el aporte que las personas de mayor edad pueden generar en el trabajo a partir de la experiencia. Del mismo modo, ellos sienten que este grupo etario al ser considerados en sus opiniones y aportes, se sienten valoradas.

*“Positivo, en relación a nuestra labor, tiene que ver con la experiencia de haber pasado por ciertas situaciones con antelación a nosotros y que nosotros hoy día nos vemos enfrentados o emplazados a abordar estas situaciones donde ellos, desde su experticia como desde su experiencia, nos orientan”.*

Gerente o jefe directo

*“Producto de mi inexperiencia en el área, he tenido que acudir mucho a ellos y basta pedirles una pequeña porción de información y terminan haciéndome diagramas y entregándome informes, adjuntándome ordenanzas. Ellos están muy dispuestos a poder sistematizar y entregar el conocimiento acumulado. Sí, creo que eso sería muy importante para ellos”.*

Gerente o jefe directo

Siguiendo la argumentación anterior, la convivencia en el trabajo entre personas de diferentes grupos etarios es satisfactoria para las personas mayores. Se señala que el respeto es uno de los elementos fundamentales, así como la confianza que se va desarrollando en el lugar de trabajo.

*“En general yo diría que es buena porque la mayoría de los compañeros que están acá en el departamento ya se conocen con anterioridad, vienen trabajando algunos de hace muchos años y, por lo tanto, más allá de cómo llegue uno por el genio, por problemas anexos al trabajo que muchas veces influyen (problemas familiares, problemas de enfermedades, problemas económicos fundamentalmente) en que uno ande bien o mal de genio, pero eso no implica que haya grandes roces internos sino que una buena convivencia generalmente”.*

Persona mayor

*“En el caso de los choferes, siempre los peonetas son jóvenes. No, pero no hay problema, hay que saber llevar a la gente no más. Yo he trabajado con tantos cabros que ya... Por eso le digo al jefe: “Hay que saber llevar”. Hay que saber llevar a la gente, nada más.[E: ¿Y los jóvenes son difíciles de llevar?] No. A mí me hacen caso”.*

Persona mayor

*“La convivencia, buena, buena, por ocupar una palabra, buena, porque existe respeto, mucha confianza”.*

Persona mayor

*“Aprendí otra cosa también, a relacionarse socialmente con las personas acá, se aprende a tener más personalidad...y esa buena convivencia se enriquece como, ¿cómo se transparenta eso? En lo contento que yo me siento”.*

Persona mayor

*“Con algunos me llevo bien, la tallita con respeto, siempre dinámica. “Hola niños, ¿cómo están?”. Niños o hijos, porque los miro como hijos. “Le pido un favor”, “dígame maestro”, bueno ya” y entremedio la talla.*

Persona mayor

*“Yo creo que buena. Buena, sí, porque yo, a veces sin necesidad de que me digan algo, si yo puedo ayudar lo hago”.*  
Persona mayor

Del mismo modo, los compañeros de trabajo coinciden en la valoración positiva de las formas de convivencia entre diferentes grupos etarios, señalando la posibilidad de aprender de las personas mayores como uno de los principales beneficios que les reporta esta relación.

*“Bien porque la ventaja que uno tiene cuando estás recién llegando es que ellos saben de todo, entonces tú como que preguntas algo,” no, sabes qué es esto”, entonces esa es la ventaja que tiene y más si han estado en el banco tanto tiempo, saben así como cualquier cosa que te pregunten, ellos te van a decir, no, sabes que, es esto entonces a mí por lo menos me ha servido mucho trabajar con gente mayor”.*  
Compañero de trabajo

*“Sí, el ambiente que hay entre, los trabajadores es bueno, no es malo con ellos [las personas mayores]”.*  
Compañero de trabajo

Se observa que en algunos casos, la buena convivencia entre grupos etarios es algo que se promueve y se busca desde las instituciones por medio de las gerencias o jefaturas, lo que a juicio de los entrevistados sería algo que influiría de manera importante para promover formas positivas de convivencia.

*“Se promueve desde la jefatura, sí, sí, incluso en estas reuniones que tenemos, como te digo semanalmente, eh, se recuerda, se induce, a que exista este tipo de cosas en el área, digamos, y en general en el banco, este como es un banco familiar, este es el segundo banco que me toca trabajar donde los dueños son, no es un grupo, sino que es una familia”.*  
Persona mayor

*“El gerente es buena onda yo lo conozco, es un cabro joven sí, ¿lo conoce usted?”.*  
Persona mayor

*“No hay problema. No, yo te diría que ese no es el problema. De hecho, una de las cosas, cuando uno tiene la posibilidad de tener autoridad, tiene la posibilidad de hacer que las personas, en el fondo, vivan en un clima, dependiendo de la realidad en que se esté, más grato o menos grato”.*  
Gerente o jefe directo

*“A ver, ahí hay los característicos roces de unos con otros que no se entienden, los deterioros en algunos se empieza a notar. Pero la política que he tomado yo en este momento es enfrentar las partes, les hago ver la necesidad que tiene cada uno de ellos, les hago ver la necesidad que nosotros tenemos de cada uno de ellos también y vamos conciliando. Me ha resultado relativamente fácil en ese aspecto, pero así como dice un spot publicitario de Falabella “mirándote a los ojos”, así digo de frente las cosas, pan pan, vino vino, como yo las pienso y a ellos también los obligo a que me digan las cosas pan pan, vino vino, como ellos las piensan. Aquí cuando entramos*

*a esta oficina, yo manejo generalmente las puertas abiertas todo abierto y todos se enteran de todo, aquí no hay cosas ocultas, todo transparente”.*

Gerente o jefe directo

En relación al rol que tienen las jefaturas en la promoción de la convivencia, es importante destacar también que cumplen la función de ser mediadores entre las distintas generaciones. En este sentido, promueven la empatía desde las personas más jóvenes y el respeto por las formas y costumbres de las personas mayores.

*“Bueno, como en todas las familias, a veces hay problemas y, a veces, la brecha de edad afecta un poco y hay que entrar a conversar. Decirle a los jóvenes, hacerles ver que están trabajando con una persona que no es de su misma generación y ahí recién: “Ah, ya. Tiene razón”. Ellos no lo ven, ellos lo ven como un par pero cuando tú les haces ver que están trabajando con una persona que no es de su misma generación, que tiene que tener más paciencia o qué sé yo, ahí, recién, okay”.*

Gerente o jefe directo

*“Claro, lo que pasa es que hay que manejar distintas generaciones y ahí es donde entra uno a poder hacer puentes con las dos generaciones”.*

Gerente o jefe directo

En referencia a la mediación con las personas mayores, para las jefaturas lo temas a trabajar con este grupo etario tienen que ver con formas de trabajo y elementos de convivencia que hoy en día han adquirido relevancia, como por ejemplo las relaciones de género y las resistencias al cambio.

*“Aspectos negativos tienen relación con ciertas relaciones más marcadas con cierta tradición de repente machista, en las cuales nosotros hemos tenido que entrar a mediar. Nos encontramos con ciertas actitudes un poco pasivas pero que devienen de una relación anterior más jerarquizada dentro de la Dirección”.*

Gerente o jefe directo

*“Bueno, lo positivo es que tienen una vasta experiencia en el área, por tanto, prácticamente, pueden resolver todas las dificultades que van encontrando en el camino con total autonomía. Cuesta intentar cambiar ciertos modos de trabajo, por más pequeños que parezcan, a ellos les parece como un cambio significativo y se resisten a las modificaciones y eso es algo que hay que tratar con mucha delicadeza”.*

Gerente o jefe directo

En los entrevistados se identifican distintas posturas en lo relativo al trato que se les entrega a las personas mayores. Para algunos se han producido situaciones de discriminación y para otros no.

*“He sido siempre bien tratado y tienen una opinión de mí, no sé si buena o mala pero en el trato mismo es muy buena”.*

Persona mayor

*“Bueno, en los ambientes en los que yo me he movido en términos laborales no he encontrado tal discriminación con énfasis. He trabajado con gente de mucha edad, que también es lamentable”.*

*que tengan que trabajar. Debería haber una discriminación positiva, de hecho. Así como de: “Usted no debería trabajar porque debería estar haciendo cosas que, a lo mejor, usted pueda elegir y no tener la necesidad de hacerlo por tener un vida más digna”, entendiendo que los derechos fundamentales no están bajo derecho, o sea, no son derechos”.*

Gerente o jefe directo

*“La experiencia que yo tengo acá, en la mayoría de los casos a la gente mayor se le trata con hartito respeto. Son pocos los que tratan como “Ah, este viejo”. Se ve poco”.*

Gerente o jefe directo

*“Yo, de hecho, tengo mi mamá, tiene sesenta y un años y sigue trabajando, no quiso jubilar porque dice que ella es joven, entonces ella sigue trabajando, mi papá tiene 71 y sigue trabajando, entonces no, por mi experiencia cercana no he visto ese tema de que “ya tú cumpliste tu edad, ándate””.*

Compañero de trabajo

En relación a lo anterior, algunos participantes de esta investigación sostuvieron que percibían formas explícitas de maltrato, tanto al interior de la empresa como en la sociedad en su conjunto, haciendo alusión por ejemplo a que se ocupa la edad del interlocutor como un argumento de descalificación, que las evaluaciones no se realizan de acuerdo a cada persona y las tareas que realiza, la poca consideración en el transporte público y la invalidación de la persona como sujeto activo en la toma de decisiones por parte de los familiares.

*“Yo creo que es lo clásico, por ejemplo, en movilización, buses, metro, la eterna falta de respeto hacia la gente mayor. Gente parada y cabros sentados, haciéndose los que están durmiendo. Es como eso.*

Gerente o jefe directo

*“Sí, discriminación, no tanto, lo que sí puedo ver el tema dentro del, el bullying, en lo que es lo psicológico, el tema del maltrato a las palabras, en la falta de respeto no más, eso es lo que he percibido, pero así como violencia, no, nada físico... son temas puntuales, por ejemplo puede ser acá o afuera no sé po’, me enfrente a una persona que piensa distinto y en vez de conversar y llevar el tema a algo más central, como que empieza a atacar a la persona porque es mayor de edad, que no sé po’, lo insulta y cosas así”.*

Compañero de trabajo

*“Sí, me ha tocado ver pero (...) yo creo que hay abuso en ese sentido, hay poco grado de empatía y de conocimiento también, porque. Bueno, uno llega a viejo y llega con mucha experiencia, mucha más de aquel que ha pasado por la vida, sino que experiencia de elementos con los que se enfrenta el día a día. Y eso hay que saberlo rescatar y es algo bastante enriquecedor en un grupo. Yo estuve participando en retail 10 años, en los 10 años creo que el más grande que tuve fue de 35 años, o sea eran puros jóvenes y yo era el tata. Fue buena la experiencia, fue muy enriquecedora, pero había que mostrarse y mostrarse bastante y entrar con potencia, con fuerza, con power, demostrar las cosas en un comienzo. Es lo que le pasa a las mujeres muchas veces con nosotros, de que ellas tienen que mostrar que se la pueden igual que un hombre. Un poco así, pero me ha tocado eso...”.*

Persona mayor

*“Claro, ahora, justamente, figúrate que en estos momentos, tengo al supervisor, que también el supervisor XXX tiene 35 años aquí, pero le dio un ataque y creíamos que era algo al corazón porque tenía ya problemas al corazón, y no, era el colon, le encontraron un tumor al colon y la familia quería, al tiro, que nosotros lo liquidáramos. “No - le dije yo-, cuando él pueda volver y él resuelva su vida. No quiero que los hijos resuelvan la vida de él” Porque si él puede volver a trabajar en otra cosa y si él quiere seguir trabajando yo no lo voy a cortar ahora. Que él decida, no los hijos”.*

Gerente o jefe directo

*“Yo soy cajera. Más bien estoy orientada a atender personas preferencial, adultos mayores, personas con discapacidad. Después de varios años, hace como dos años atrás, nos bajaron la cantidad de transacciones porque nos estaban evaluando igual que todos los jóvenes. Entonces, nos bajaron la cantidad de transacciones mínimas a completar en los días peak que es lunes, viernes, quincena y fin de mes. Eso, yo encuentro que es positivo porque nos estaban considerando igual. Nosotros tenemos paciencia, somos un poco más lentas, pero no comentemos errores. Los jóvenes pueden ser muy rápidos pero los errores abundan. Depositán mal, en otras cuentas o qué sé yo. Claro, más rápido pero con errores que uno que es viejo no comete. Uno se fija más, revisa más veces”.*

Persona mayor

En contraposición, se plantean relaciones en las cuales se cree que la discriminación opera en el sentido contrario, ya que algunas personas mayores utilizarían su antigüedad en los empleos para defender posiciones privilegiadas en desmedro de los más jóvenes. Esto ha implicado que en algunos trabajos ha sido necesaria la intervención de las jefaturas para mejorar las maneras de relacionarse entre los distintos trabajadores.

*No [veo discriminación hacia las personas mayores]. No, porque acá las personas más adultas, ellos se sienten, muchas veces, por llevar muchos años en el municipio, entonces, es como un arma que tienen de imponerse ante el otro, al más nuevo o al que llega, de decirle el grado, decirle los años que llevan acá. Entonces, tratan de defenderse de esa forma, sin ser atacados pero por pequeñeces, a veces, se echa encima el grado, la antigüedad”.*

Persona mayor

*“La discriminación era al revés, como que al joven se le hace pagar más su juventud pero al mayor se le respeta harto”.*

Compañero de trabajo

*“Bueno, me ha pasado a mí que de repente vienen aquí los adultos mayores y me ven como muy joven para estar sentado aquí y eso podría ser algún tipo de discriminación pero, después, cuando ven los resultados, que lo que solicitaron está okey y lo que pedían así como tan terrible, está solucionado, ahí... Uno me dijo: “Sabe qué, me saco el sombrero porque yo pensé que erai’ un cabro más”. Entonces, claro, las percepciones dependen de las personas”.*

Gerente o jefe directo

*“Entramos a mediar, a limar algunas asperezas entre ciertas personas que se autoconstituían en ciertas jerarquías que eran innecesarias de mantener o de crearlas pertinentes. Se entendió, se medió y la cosa ha funcionado bastante bien. Y también, creo yo, fue importante que nosotros diéramos cuenta de que estamos abiertos a tener una relación de diálogo, recíproca en términos colaborativos”.*

Gerente o jefe directo

Respecto a las relaciones intergeneracionales se identifican dos posiciones entre los entrevistados. Por una parte, están los que sostienen una mirada positiva, argumentando que la convivencia en el trabajo entre personas de diferentes edades es beneficiosa, tanto para las relaciones como para los resultados en el trabajo, ya que permitiría complementar las cualidades positivas de cada grupo etario. Esta perspectiva hace que en algunos lugares de trabajo se promueva la convivencia intergeneracional como una política o una práctica explícita. En este sentido, algunas jefaturas utilizan las características laborales de las personas mayores para ejemplificar conductas y valores más adecuados en las personas jóvenes.

*“Sí, sí, eso ha sido como una tónica permanente en las jefaturas que, normalmente, estimulan el hecho de que haya buena convivencia porque eso, a la vez, es mejor para el departamento en sí y para la productividad, si pudiéramos mirarlo desde ese punto de vista. De tal forma que, andando bien la gente de ánimo, el trabajo es mejor todavía”.*

Persona mayor

*“En realidad, en una palabra, bien, trabajando en el banco, bien acogido, sobretodo porque hay muchas personas jóvenes donde yo trabajo y nos complementamos bien”.*

Persona mayor

*“Me sorprendió, cuando llegué a este Departamento, ver esta relación que hay. Los inspectores siempre andan en pareja producto que debe haber siempre un testigo si algo les sucede y, generalmente, estas parejas están conformadas por una persona mayor y una persona con bastante menos experiencia y se hace esa dualidad justamente porque ellos están constantemente preparando a los que vienen abajo. Entonces, es raro que anden dos personas mayores trabajando, siempre se aprovecha esta relación. Hay que aprovechar esta dualidad entre la experiencia y la juventud, así se conforman las parejas prácticamente”.*

Gerente o jefe directo

*Yo creo que sirve y sirve mucho [la convivencia en el trabajo entre personas de diferentes generaciones]. Yo creo que es positiva. Es un poco el tema que siempre la gente mayor transmite: transmite ideas, concepto, actitud, aptitudes. Yo no sé si está bien o está mal pero, por ejemplo, acá llega poco chiquillo nuevo, veinteañero. Los muchachos quieren ganar más lucas y acá se paga poco y lo sabemos. Y los pocos que están acá, están un tiempito y quieren ganar harto y no hacer mucho. Entonces, a los pocos que están yo les digo: “Chiquillos, tengo gente de 80 años que está a las siete y media y se van a las cinco y media, y están ahí, dale, firme al cañón” y los chiquillos no po’, a las ocho diez llegando y limpiándose la cara, con cara de sueño. Yo les hago la comparación pero, como te digo, no sé si es bueno o malo pero sucede porque hay un espejo ahí que trato que se pueda ver”.*

Gerente o jefe directo

*“Entonces, no me preguntes porqué somos más resistentes que los jóvenes. Y la otra gran ventaja, si tu me preguntas a mí, quizás por los años de circo, es que la presión la sabes tomar muy bien. Porque sabes determinar tus prioridades y las urgencias, por separado. Segundo, tu sabes, que esto va a impactar acá, y esto tengo que sacarlo primero, esto segundo y esto tercero... Y tercero, sabes negociar los tiempos, sabes plantear las situaciones de otras maneras para que no parezcan dramáticas. Sabes no desesperarte. Yo miro a veces, tengo un equipo de jóvenes, y se desesperan “que tengo que hacer esto y lo otro” y yo les digo “tranquilo, qué tenís que hacer”, “esto”, “ya, tranquilo, les digo, no es tan urgente, eso sí, eso te está quemando los pies, eso tenís que hacerlo ahora”. “Qué onda esto otro”, me preguntan. “No, eso déjalo aquí y pídele ayuda a tal persona”. Entonces, sirves de guía para una persona que se siente muy presionada, y entonces cómo bajas la presión y ordenar en el tubo el orden de las prioridades. Entonces, ese es el aporte de las personas mayores”.*

Gerente o jefe directo

Desde otra perspectiva, están aquellos que ven la convivencia intergeneracional en el trabajo como algo negativo o como una relación que puede ser problemática. Aquí, los discursos tienden a construirse desde el prejuicio, atribuyéndole a los miembros de los otros grupos etarios actitudes negativas y valores o formas de enfrentar la vida opuestos a los valores propios.

*“La gente joven es como muy encerrada, como que no quiere enseñar al resto. Cada uno quiere saber más pero para él solo. Esa es la impresión que yo tengo porque hay mucha competencia. Yo siempre les digo: “Yo, mi vida laboral ya la hice. Yo soy jubilada, por lo tanto, no te voy a coartar en las cosas que tú aprendas, de tus ascensos. Yo no, yo estoy un tiempo y me voy”. Entonces, no es la competencia que tienen entre ellos, de poder ascender, hacer cosas, qué sé yo”.*

Persona mayor

*“De repente hay niñas jóvenes que son muy “chicas gritonas”, muy expresivas en sus conductas y yo estoy acostumbrada a otro ambiente. Quizás por mi vida laboral antigua. Yo también fui jefe”.*

Persona mayor

*“Yo veo que se nota. Se nota. O sea, los jóvenes en la actualidad rechazan a las generaciones antiguas y, de hecho, se nota hasta en la forma de escribir. Claro, porque la gente más bien joven escribe con muchos apodos, se come las letras, no tiene acentuación ni menos tilde, unas faltas de ortografía que de verdad... O sea, sinceramente, si tú me dices, si yo reviso la ortografía de una persona... Yo soy, no sé si llamarlo mañosa pero encuentro que cualquier profesional de cualquier área, no solamente en el área de seguridad y salud ocupacional, si te presenta un informe lleno de faltas de ortografía, eso le baja méritos en realidad”.*

Gerente o jefe directo

*“Yo no veo que se relacionen muy bien, fijate, porque los jóvenes están, como dicen ellos, en otras actividades, “en otra” que le llaman así y que ya no sé qué es eso de “en otra”, preocupados de, no sé, estar con el Whatsapp. De hecho, uno quiere conversar con ellos y ellos están con el teléfono todo el rato, o sea, uno no puede conversar con ellos. Entonces creo que, también, eso se ha perdido fijate. Entonces creo que, también, la relación no es muy buena porque cuando ven al*



*viejito que te está escuchando y el otro profesional está jugando con su teléfono o equis cosa, se pierde la comunicación y si se pierde la comunicación no tenemos seguridad”.*

Gerente o jefe directo

*“Es muy raro... Bueno, existe, así, no sé, será un 20 por ciento de relaciones entre gente mayor y joven que se llevan bien pero, en general, a los otros ni siquiera los toman mucho en cuenta. O sea, cuando hay mucho joven y hay gente mayor, a no ser que sea el gerente general, ahí lo pueden invitar a alguna actividad pero a algo puntual, no es una cosa cotidiana, de todos los días”.*

Gerente o jefe directo

Al ser consultados sobre las posibilidades de desarrollo que las personas encuentran en sus trabajos, nuevamente se observan dos posiciones bien diferenciadas. Están las personas que sostienen una visión negativa, argumentando que el contenido mismo o las condiciones de su trabajo no les resultan gratificantes o estimulantes para generar nuevos conocimientos o herramientas de desarrollo.

*“No prácticamente. No, porque nosotros tenemos que estar pendientes de nuestro trabajo, no podemos descuidarnos. Yo trabajaba 14 horas de primera, después las dejamos en 12”.*

Persona mayor

*“¿Desarrollo personal? No, yo diría que no ofrece nada. [E: ¿Nada?]  
Nada, no. El hecho de ser dirigente sí. ¿Por qué? Porque ahora estoy invitada al Ministerio de Trabajo porque tenemos un seminario que va a durar como hasta agosto”.*

Representante comité paritario o sindicato

*“No porque, mira, no están muy implementadas las cosas técnicas, computación, cuestiones así, no está... Ahí soy sincera en decirte. Más allá que la administración tiene computadores y esto, las conserjerías no tienen, más allá de... No, no tienen. Tienen teléfono, tienen pantalla de seguridad y nada más”.*

Gerente o jefe directo

Por otra parte, están quienes sostienen una visión positiva del papel que juega el trabajo en el desarrollo personal. En este sentido, las personas mayores valoran de su trabajo: 1) La posibilidad de desarrollar labores que les gustan o son de agrado. 2) El reconocimiento que obtienen de sus pares y sus jefaturas cuando alcanzan un buen desempeño. 3) La confianza que se deriva de los buenos resultados, proporcionándoles autonomía. 4) La posibilidad de mantenerse activo y vinculado a otras personas, tanto de su mismo grupo etario como de otros grupos más jóvenes, lo que posibilita la mantención de vínculos sociales.

*“Yo pienso que cada uno en su área puede desarrollar sus habilidades personales de tal forma que puedan influir de buena forma dentro del aspecto diario de trabajo. [E: ¿El trabajo le permite desarrollarse personalmente?]. Favorece para el conocimiento en general del trabajo y de cómo uno se pueda desempeñar en su propio trabajo y eso a la vez influye en el aspecto personal de enriquecimiento personal, cultural”.*

Persona mayor

*“¿Qué valoro de mi trabajo? Bueno estoy haciendo lo que me gusta, no sé, o sea yo no me quedaría en la calle haciendo un trabajo de rendimiento intangible, no sé, tampoco me vería en un restaurant, dueño de un restaurant, tampoco, yo toda mi vida me he desarrollado en la oficina y a través de un computador, o sea, yo estudié pa' eso digamos, y es lo que me gusta hacer y valoro hartito. Bueno, valoro aquí varias cosas digamos, primero que la empresa me haya dado la oportunidad de trabajar aquí, segundo estar trabajando en lo que me gusta y tercero que tenga la libertad de que mi líder de, me, no te digo carta blanca, pero si la libertad que si yo encuentro que tengo la posibilidad de mejorar algo, de desarrollarlo, mostrarlo, y me dan el ok y se lleva a cabo”.*

Persona mayor

*“Lo más valioso de todo es que si tú llegas a viejo y llegas trabajando, la relación que tengas con los otros es vital para ti, porque eso te hace sentir distinto, te hace sentir diferente, te hace sentir reconocido. Es que estas aportando y te están aportando a su vez con lo que tú aportas. Entonces es gratificante, es gratificante en ese sentido. Hay que saberlos tomar también, todo trabajo tiene sus pros y contras, pero por lo general yo diría que en lo que más te ayuda, es precisamente en lo que más ausente está en la persona que va avanzando en edad, y es que se va quedando sola. En la medida que más se incorpora al trabajo, más posibilidades tiene de relacionarse, de mantenerse activo, de mantenerse vital”.*

Persona mayor

Los gerentes o jefes directos entrevistados, sostienen que las posibilidades de desarrollo que el trabajo ofrece, se relacionan con el reconocimiento de los logros alcanzados, lo cual redundaría en resultados que repercuten favorablemente en la reducción de accidentes laborales y en una mejor salud de los trabajadores.

*“Yo creo que es importante para todas las personas y no solamente en este ámbito desarrollarse personalmente y profesionalmente. Creo que, en la medida que seamos nosotros más felices haciendo lo que nosotros debemos, vamos a tener menos accidentes, vamos a tener menos enfermedades, vamos a tener una mente más sana también y eso ¡Guau que es importante!*

*Pucha, yo creo que es vital”.*

Gerente o jefe directo

*“O sea, la empresa, y a través mía, siempre vamos a buscar qué se puede hacer acorde a su disposición, acorde a sus aptitudes y sus habilidades. Eso significa que si hay una persona que pueda ser operador de máquina y reúne las condiciones para ser operador de máquina, por ejemplo, yo tengo una situación en este momento que puedo tener gente antigua, que está ganando esto, que está bien pagada para lo que está haciendo”.*

Gerente o jefe directo

Del mismo modo, se observa que hay una asociación entre el desarrollo de las personas y la capacitación que puedan recibir, ya que quienes están motivadas con su trabajo buscan profundizar sus conocimientos y herramientas para desempeñarse de mejor manera.

*Nos han pedido [capacitación en] jardinería. La gente que ya está inmersa con nosotros les gustaría saber de flores, de rosas, como ese tipo de cosas es lo que más ha surgido. Entonces, muchos preguntan: "Oiga ¿esta planta de dónde es? ¿De dónde viene? No la conocía".*

Gerente o jefe directo

Los entrevistados asocian la capacitación con aspectos positivos, ya que se relaciona con el desarrollo de distintas herramientas, tanto para el ámbito laboral como personal.

*"Yo siento que la capacitación es necesaria para todas las personas ¿por qué para todas? Porque esta es una labor sistemática, o sea, algo que tú aprendiste hace unos años atrás lo más probable es que se te haya olvidado, entonces, uno siempre tiene que estar capacitando porque el ser humano es un ser humano, se le olvidan las cosas".*

Gerente o jefe directo

*"Yo creo que en la Municipalidad, los funcionarios en general, necesitan mucha capacitación".*

Persona mayor

Se considera que hay empresas que son más favorables a desarrollar programas de capacitación, mientras que otras son más reacias. También están aquellas que por razones estructurales ven mermadas su posibilidad de oferta. En este sentido, y en la misma línea, se plantea que hay personas más interesadas en capacitarse que otras.

*"Sí, no si de hecho llega por ejemplo un listado de opciones a cursos anuales todo eso, y el que quiere se inscribe, o depende, hay unos que son como obligatorios, que son como para todo el banco".*

Compañero de trabajo

*"En esta época ya empiezan a... le llegan al líder, en este caso la jefatura, le llegan cuáles son los tipos de capacitaciones que necesita para los diferentes trabajadores o qué es lo que nosotros pedimos. Suponte si yo me relaciono mucho con gente que habla inglés, yo pido por favor que me hagan un curso de inglés, digamos, si tengo que ver mucho con contabilidad, un curso relacionado con contabilidad, si manejo Access o Excel, no sé, el curso que sea, por ser nosotros el año pasado postulamos a un curso de administración de edificios de condominio, aceptaron y fuimos, y yo hice el curso y saqué el título, tengo el título actualmente de administrador de edificios de condominio justamente por el tipo de trabajo que tenemos".*

Persona mayor

*"Lo he visto y depende de las empresas en realidad, pero las empresas con áreas como de la construcción, en general, no se preocupan mucho de lo que es las capacitaciones pero sí las empresas de servicios. Yo diría que sí, que los capacitan, pero no haciendo la diferencia sino que capacitan a los trabajadores"*

Gerente o jefe directo

*"Sí existen [instancias de capacitación] pero nosotros, los guardias, estamos muy limitados por la cantidad de guardias. Estamos casi justos. [E: ¿Y usted considera que sería importante poder acceder a cursos de capacitación?] Pero claro, quién no va a querer aprender algo más. Tal como lo*

*que le explicaba delante. Ese curso yo lo estimo más conveniente porque hay muchas cosas que uno lo va acumulando por experiencia y si se lo puede transmitir a otros, es bueno”.*  
Persona mayor.

*“Es que si no tienen el interés no lo van a aceptar, no van a ir a capacitarse. Claro, porque aquí se ve de repente, las pocas veces que ha habido capacitación hay mucha gente que se abstiene de ir. No, no van”.*  
Persona mayor

Para que las capacitaciones logren atraer y motivar a las personas mayores deberían surgir desde el levantamiento de sus necesidades. A su vez, se sugiere que consideren fortalecer la autoestima, la comunicación y las habilidades sociales. Lo anterior, no siempre se considera en las estrategias empleadas por las empresas.

*“La capacitación es una necesidad. No porque yo lo diga sino porque uno se ve envuelto en diferentes tipos de situación que no sabe reaccionar adecuadamente pero si uno tiene una pequeña capacidad de enseñanza que le hayan dado”.*  
Persona mayor

*“Más que nada, antes de capacitar a este grupo se debería hacer un buen proceso de inducción que no son ninguna escoria, al contrario, son una fuente de riqueza enorme para poder entregar a los que recién están incorporándose, porque lo que uno lo aprendió, pucha, todo eso es fabuloso, y no hay esa fuente que uno pueda trasmitir eso, que yo creo que podría ser, que podría ser muy bueno. Saber enfrentar los problemas, ustedes como jóvenes enfrentan, perdóname, pero, entonces uno los va a enfrentar de una forma distinta, lo ve distinto, tiene una cosa diferente como para llegar a eso, entonces esa inducción debiera ser de todas maneras que él se crea ese cuento, segundo, en positivo, ver las cosas en positivo, no las cosas negativas, entonces desde allí en adelante”.*  
Persona mayor

*“Yo te puedo decir por experiencia de todos estos años (...) creo que la capacitación o la ley de capacitación está mal enfocada, está pesimamente mal enfocada, porque no va a hacia el trabajador sino va de ganancia a quienes imparten estas clases. Porque el objetivo de él dar sus clases, pero deja de lado lo que el curso le aportó para el trabajo que él va a desarrollar. Porque así mismo mandan una cuestión de capacitación de mecanografía, “oye tengo 70 años, de qué me va a servir” porque a esa altura lo que va a aprender, pero hay otras cosas que sí podría aprender, que sí me gustaría aprender. Entonces ese es el punto, que no está enfocado al objetivo de la persona”.*  
Persona mayor

#### **IV.2.c. Condiciones de salud y trabajo en las personas mayores**

Las condiciones de salud son un tema relevante para todos los actores entrevistados. Existe una asociación evidente entre tener una salud adecuada y realizar actividades laborales. Es por ello, que las personas mayores desarrollan ciertos resguardos para mantenerse bien física y mentalmente, ya sea generando acciones de prevención, como también tratándose aquellas patologías que surjan de manera crónica o esporádica.

*“Bueno, en la medida que uno se sienta bien físicamente puede seguir elaborando su trabajo permanente diario”.*

Persona mayor

*No, yo creo que ahí se nota que los viejitos se cuidan un poquito más, sí. Primero, porque ya muchos de ellos o pueden tener alguna enfermedad como, no sé, diabetes, hipertensión, etcétera, entonces sí están obligados a cuidarse más que los jóvenes.*

Gerente o jefe directo

*“Soy hipertenso crónico. Incluso a las 4 y media tengo que irme al control, me queda cerquita, acá en el consultorio, estoy con pastillas. Y sigo mi secuencia como tiene que ser y me siento bien”.*

Persona mayor

En este sentido, se señala que es necesario que los empleadores sean capaces de adaptarse a las condiciones de salud de las personas mayores, facilitando la posibilidad de asistir a controles con los equipos de salud y/o reubicándolos en puestos acordes a su condición física.

*“Bueno, en algunos casos sí ha pasado eso, que los han distribuido a tareas más administrativas y dentro de oficinas para evitar que siga, por enfermedad, en la calle haciendo sus labores dependiendo del departamento al que pertenezcan”.*

Persona mayor

*“Son responsables en ese sentido, no son faltadoras. Lo que sí les puedes empezar a pasar en algún minuto son los temas propios a la salud. Yo he visto personas -bueno, yo entré el 2008 acá- gente que no faltaba nunca a gente que ya empezó a presentar síntomas de “sabes qué, que el problema de la rodilla, que el problema del lumbago” pero igual son personas que tratan de agotar al máximo un problema en términos de presentarlo como un antecedente para no venir a trabajar.*

*Ahora, de todas maneras, sí son personas que tienen mucho más claro, cuando están desarrollando una actividad física, cuál es su límite, y no su límite porque no pueden si no su límite porque saben ya que no lo pueden hacer y te avisan”.*

Gerente o jefe directo

Si bien en algunos actores entrevistados existe conciencia de que la vejez es heterogénea en lo relativo a las condiciones de salud, se percibe otro grupo que sostiene que la disminución de las capacidades físicas es un aspecto inherente a esta etapa de la vida.

*“No, yo creo que ese es un tema de susceptibilidad individual. O sea, me refiero a que cada persona es diferente. Hay gente que tiene 60 años y que ha trabajado durante toda su vida expuesta a una cantidad de decibeles -hoy en día son 82 decibeles por una jornada laboral de ocho horas continuas- y que no tiene ningún problema. Me refiero a que no tiene hipoacusia, me refiero a que no se ha vuelto sorda, en cambio hay otros jóvenes que sí... A lo que voy es que depende de la susceptibilidad individual de cada cual”.*

Gerente o jefe directo

*“Ahora, en la medida que uno va entrando en edad van llegando nuevas enfermedades que muchas veces, a pesar que uno se cuida, que haga sus actividades físicas o tenga cada cierto*

*tiempo evaluaciones médicas, algunas enfermedades son invalidantes y eso sí que atenta con el desarrollo de su trabajo. Por lo tanto, esas son cosas que deberían verse en un futuro y ver cómo reubicar a aquellos trabajadores que, no pudiendo seguir en la calle, tendrían que buscárseles alguna forma de que administrativamente puedan cumplir una función dentro de la misma área o en otra área pero ya sin salir”.*

Persona mayor

*“En el área de los eventos, por ejemplo. Ahí no contrataría gente mayor de 70 años ¿Por qué? Primero porque se necesita algo de reacciones muy rápida, que la gente de 70 años, aunque no quiera, igual va perdiendo un poquito de capacidad, a lo mejor no está al 100, está al 99 pero igual está al 99, no tiene el 100. ¿Y por qué? Porque tú tienes que cambiar de escenario muy rápido”.*

Gerente o jefe directo

En relación a lo anterior, desde la mirada de las jefaturas, se plantea como posibilidad, la realización de chequeos médicos para conocer la idoneidad de la personas mayor para el cargo que ejerce o ejercerá.

*“Bueno, primero les haría un chequeo y vería si efectivamente está apto para el cargo. Les haría un chequeo típico, una batería básica [...] Ahora, si lo tuviera que mandar a trabajar en altura les haría una gran altura física, o altura geográfica dependiendo de... Pero sí, eso le haría a los trabajadores de todas las edades”.*

Gerente o jefe directo

Se observa que las empresas que disponen de una política de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, presentan una mayor conciencia respecto a la necesidad de mitigar al máximo posible los impactos del trabajo sobre las condiciones físicas y mentales de las personas. Esto se traduce en la necesidad de proveer a los trabajadores de condiciones ambientales que aseguren su seguridad y confort.

*“Lo que me ha pasado en este andar laboral es que me he encontrado con personas que, sin llegar a ser tan mayores, han tenido consecuencias laborales que no se han prevenido. O sea, tendinitis por ejemplo. Así de simple. La tendinitis se podría ahorrar perfectamente tomando ciertas medidas sumamente sencillas como que el escritorio sea mucho más ancho y que permita, por lo tanto, poner en comodidad los brazos para poder escribir durante el día”.*

Gerente o jefe directo

*“¿La relación? Absoluta. Nosotros aquí nos tenemos que preocupar, primero que nada, de la seguridad de nuestros trabajadores para que ellos concurren, primero que nada, compartan un ambiente seguro y puedan entrar y salir sin problemas y llegar a sus casas de la mejor forma posible. O sea, nosotros, primero que nada está la seguridad. O sea, de hecho, dentro de nuestros pilares, por sobre todo, está la seguridad y de ahí seguimos hacia abajo”*

Gerente o jefe directo

En relación a las formas en que se previenen los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, algunas de las personas mayores entrevistadas no le entregan esta responsabilidad sólo a la empresa u organización, sino que también le asignan un papel activo a los mismos

trabajadores, sobre todo por medio de las labores que realizan los comités paritarios. Se suma a ello, las medidas que se toman una vez que los accidentes de trabajo ocurren o las enfermedades se manifiestan, donde, como se señaló en párrafos anteriores, se considera fundamental poder mantener al trabajador dentro de la empresa pero en funciones acordes a sus nuevos requerimientos.

*“Bueno, esto yo creo que es, en parte, función del Comité Paritario, de ir viendo cómo los trabajadores pertenecientes a la Municipalidad, son tratados del punto de vista médico y son, también, reubicados de acuerdo a las circunstancias médicas que estén pasando. Ahora, todo cambio de función no debe significar un desmedro para el trabajador, ni del punto de vista físico, ni psicológico, ni menos económico, por tanto, creo que, en ese aspecto, se tienen que considerar todas esas líneas para poder determinar en qué área de trabajo poder reubicar al trabajador que tenga dificultades del punto de vista físico”.*

Persona mayor

*“Tiempo acá, en el 2014 hubo varios accidentes, yo no estaba en el comité. Gracias a Dios, cuando vino el señor XX tuvimos del 2014 a la fecha 2 accidentes, pero leves. Bajamos, quedamos en el piso bajo, con dos y daños leves”.*

Persona mayor

Cabe agregar que hay entrevistados que plantean que quienes tienen accidentes laborales son en mayor medida los jóvenes, y no las personas mayores.

*“Acá es al revés, son los jóvenes los que sufren más accidentes que los de la tercera edad, ya que son pocas las personas que se accidenten, sí, no es que sufran accidentes, ellos sufren enfermedades de repente, que la espalda, que el dolor de hombro, pero no pasa a ser un accidente, y los jóvenes son los que más se accidentan porque no conocen bien las maquinarias, a lo mejor vienen con otro ritmo de trabajo, y acá pasa eso, son los jóvenes los que se accidentan más que los, que las personas de la tercera edad”.*

Compañero de trabajo

#### **IV.2.d. Jubilación y cese de las funciones laborales**

Dentro de las distintas empresas que fueron parte de la investigación, sólo una sostuvo que cuenta con una política claramente definida de retiro de trabajadores y de contratación de personas mayores. Declararon que dicha política tenía como fundamento acordar con los trabajadores, el horizonte de tiempo en el cual la persona se retirará, ya sea de manera anticipada o con posterioridad a la edad legal de jubilación.

*“Es que ahí hay un tema que parece que se les empieza a llamar como a retiro, en el fondo te dicen si tú te quieres ir, te damos la facilidad de no sé poh, compensarte todos los años de servicio, esas cosas, yo sé que existe, pero si la persona dice no, no me quiero ir, continúa. Por ejemplo esta persona que se fue en diciembre, hace como unos cuatro años atrás, no, cinco años atrás, cuando yo recién había llegado, le habían ofrecido si quería, él llevaba como más de treinta, y él dijo no,*

*quiero seguir, y perfecto, continuó y ahora cuando le volvieron a ofrecer, yo creo que él ya estaba cansado también, entonces él dijo “ya me voy”, si igual él tenía presupuestado irse este año”.*

Compañero de trabajo

*“[E: ¿Y a los 66 años te piden que renuncies?]*

*Sí, ahí ya tienes que ir abandonando el barco. Puede ser un par de años más excepcionalmente, pero en general la gente... es hasta los 65 y 66”. [E: ¿Y eso por alguna razón en especial?] Lo desconozco. Son las políticas de recursos humanos. Ahora, lo curioso es que está y eso y por otro lado contratamos gente también mayor. Pero yo creo que tiene que ser una combinación de todas las cosas”.*

Gerente o jefe directo

Ahora bien, las visiones que se tienen respecto a la jubilación están asociadas a un detrimento de las condiciones económicas, lo que muchas veces genera la necesidad de continuar en el mercado laboral. Pese a ello, hay personas que si bien podrían recibir colaboración económica, prefieren continuar trabajando para preservar su autonomía.

*“Bueno, inevitable pensar en nuestro sistema de pensiones. Me parece que genera una incertidumbre en ellos, en los que se van a retirar y eso es desalentador. Me gustaría, de alguna manera, ver que ellos terminen su vida laboral en mejores condiciones. Es por eso que muchos no se quieren retirar, entonces llegan a edades avanzadas trabajando acá. Tengo personas acá trabajando que debiesen haber estado jubiladas hace diez años, ocho años, y son personas que ya están presentando problemas de salud importantes. Tengo una inspectora que tiene problemas en el oído medio, se mareo, y yo creo que en esas condiciones debiese ella estar en su casa o, probablemente, tratándose. Veo que no terminan en buenas condiciones, básicamente, por el tema económico”.*

Gerente o jefe directo

*“Es que la jubilación es mala, mala, mala, mala. Imponíamos por el mínimo y a veces eran un sueldo base de pantalla no más. Entonces, eso perjudicó a la mayoría en cuanto a la jubilación. Hay choferes que en estos momentos, los choferes de micro ganan 150, 160. Yo jubilé anticipado eso sí. Últimamente estoy en 202 mil pesos. Por ser, después, fui a la Municipalidad, a la ficha CAS, por ahí fue un aumento, pero es poco. Imagínese la persona que tiene que arrendar, pagar luz y agua.*

*No le alcanza”.*

Persona mayor

*“Sé ya que también se me viene la hora en que tengo que decir adiós porque... yo sigo trabajando porque tengo que terminar de pagar una cuenta en el banco por mis hijos. Yo no he querido... Ellos han querido alivianarme la carga pero yo no porque ese es el compromiso mío. Como padre de ellos me hice el propósito de darles el estudio que correspondía y que me tocara a mí hacerlo, no que ellos ahora vengan a tratar de ayudarme porque ellos, a la vez, van a tener el mismo cargo después, cuando uno se casa y es padre, de darle la educación a sus hijos, como corresponde. Gracias a Dios mis hijos, los cuatro, me cumplieron, me siento muy orgulloso de ellos y bueno, no sé qué más puedo decir”.*

Persona mayor



*“¿El trabajo? Bueno, sentirse útil. Empezando sentirse útil uno mismo y sentir que ese logro de estar trabajando a esta edad le permite no estar, encerrarse en sí mismo porque a veces, ahora eso es muy común, que una persona arriba de 65 años están viviendo solos, no tienen la dicha de tener su familia, de conversar, llegar... están como en el caso mío, yo soy solo. Mis hijos se han realizado como profesionales y cada uno tiene su casa pero yo, cómo me gustaría estar en esa casa como cuando eran chicos, llegar y encontrarme con que ya están peleando entre los cabros o que encuentre una dueña de casa que me diga: “Oye Hugo, no tengo comida en este momento pero te voy a hacer unas tostaditas con un té, un café” y conversar. Resulta de que habemos muchos que no, que no podemos, que vivimos solos, entonces, es una vida que no se la doy a nadie”.*

Persona mayor

Las personas mayores plantean que debe existir cierta preparación para la jubilación, producto que saben que dispondrán de una mayor cantidad de tiempo, constituyéndose en un desafío saber utilizarlo adecuadamente. A su vez, piensan en las nuevas actividades que podrían realizar, sobre todo en lo relativo a los viajes.

*“En lo personal, creo que hay que llegar con la cabeza buena, hay que tener un hobby, hay que prepararse para la vejez, yo me estoy preparando hace rato.  
[E: ¿Cómo te preparas?] Llevo dos años y tanto en clases de piano. Tengo un piano en mi casa y quiero dedicarme a tocar piano en las mañanas o en las tardes a tocar piano. Y si me voy a un hotel y me dan unos pisco-sour mejor todavía, ahí quedamos muy amigos. Después, tengo mis habilidades manuales, que son muy fuertes. En madera, tallo, puedo hacer muebles, todo lo demás... Arreglo todo en mi casa. Me entretengo con eso. Y voy a tomar el curso de administrador de edificios y condominios, porque con varios años de experiencia en el banco, administrador de 400 arriendos, eso es lo que tenemos a cargo más un montón de otras cosas, puedo hacerme cargo y administrar algo y entretenerme haciendo eso”.*

Gerente o jefe directo

*“¿A futuro? Bueno aquí en el banco me proyecto por lo menos varios años más, pero sí mi idea es tratar que estos años que faltan, que podrían ser tres, cinco años... poder retirarme, y poder, aún estando bien, con mi señora poder empezar a hacer cosas que actualmente las podemos hacer pero con limitaciones, como ser, salir a alguna parte pero solamente en el período de vacaciones, a tener la libertad, a tener una buena pensión, o una pensión mejorada que es mi caso, poder no sé, durante el año, viajar”.*

Persona mayor

*“Yo he conversado con personas mayores que se han ido del banco, que han cumplido 65, 66 y hasta 67 años, de distintos niveles y les pregunto “qué vas hacer ahora” y me dicen “no sé... cuando llegue a la casa voy a ver”. Pero si tuviste tanto tiempo para pensar, cómo no dijiste “voy hacer esto”. Entonces, yo creo que lo que está claro es que todos los días nos ponemos un día más viejo, todos. Entonces, yo no puedo decir “me voy a frenar aquí y voy a estar así para siempre”. Tengo claro que si sigo vivo, voy a llegar a varios años más. Entonces, la pregunta es “¿vas a llegar a tu casa a sentarte a ver el matinal?” “no, es una locura””.*

Gerente o jefe directo

La percepción en relación a la realidad de las personas mayores y a la imagen que existe de ellas, influencia la decisión de las empresas de contratar o no a este grupo etario. En este marco, los aspectos positivos que son resaltados dicen relación con la experiencia, la responsabilidad y el cuidado que ejercen en sus puestos laborales. Pese a ello, se sostiene que es importante llevar a cabo un buen proceso de selección, acorde a la necesidades de cargo.

*“[E: Súper. ¿Y contratarías personas mayores?]*

*Yo creo que es importante, sí. Una proporción, no todos, una proporción importante, los senior. Es la gente que le da madurez al tema, transmite experiencias y evita que se cometan errores porque es la primera vez que un joven le toca un problema y el enfoque que tiene, sin experiencia, puede cometer errores.*

*[...] Bueno, en el fondo, estas personas, tú las perciben más comprometidas con el trabajo.... Es que la generación antigua tiene otra percepción del trabajo... La generación actual dice: “Sabes qué, me pagan mejor en otro lado, me voy”.*

Gerente o jefe directo

*“¿Aspectos?, vamos por lo negativo primero, serían las limitaciones, yo me pongo objetivo, yo me pongo en el plano real, objetivo en las limitaciones que uno puede tener, ahí hay que hacer una buena elección porque si vamos a dejar en un cargo donde la persona tiene que tener movilidad y no la tiene, le voy a generar a él por el otro lado, un mal ambiente de trabajo. Estos bajo esos aspectos, eso sería con la parte del físico ya, de repente... no de repente sino bastante seguido personas que... bueno lo que dicen los mismos propietarios que son inflexibles, que no tienen la flexibilidad. Lo positivo, son altamente responsables, son altamente confiables, tienen un esquema para pensar y dirigirse a los otros con bastante respeto, en ese sentido es bastante positivo, son bastante prácticos en entregar su experiencia, no se guardan. Si uno les pide ayuda la colaboración y la lealtad con uno es bastante buena, bastante positiva, en ese sentido yo diría que esos son los aspectos negativos por una parte, y los otros los positivos”.*

Persona mayor

*“Entonces, hay cierto patrimonio intangible que vamos a poner en valor por medio de las personas mayores, como se les llama hoy día”.*

Gerente o jefe directo

Distintos actores entrevistados, sostienen que en la actualidad no existen políticas públicas que incentiven la contratación de personas mayores. Por el contrario, plantean que las leyes actuales desincentivan estas contrataciones y pueden derivar hacia a una precarización en las condiciones de empleo.

*“Es que de hecho, la ley desincentiva, si ya estamos viendo, que si tiene un pilar solidario y le dan... y está deteriorado en su parte económica que es la más vital para un viejo, más remedios, más cuestiones, más encima tiene la oportunidad de trabajar, va a socializar, va a gastar menos en salud, le va a demandar menos al Estado, por eso te digo yo, los que están arriba no piensan, no es que yo me las crea, pero vamos con la lógica, si tú estás trabajando, haciendo cosas, están incorporando la parte activa, te sientes bien, voy a estar mejor que antes, paremos el pilar, o démoselo, pero no va a evitar que se enferme, y esa enfermedad ¿cuánto nos cuesta a todos?”.*

Gerente o jefe directo

*“No, no quieren contratar a gente mayor fíjate, por lo que veo yo. Ahora, si los van a contratar, no contrato con contrato normal, quizás pueda ser un contrato a honorarios con un tema de boleta a honorarios, eso sí que te creo que lo puedan querer hacer a una persona de 60 años. Primero, porque se tienen despreocupar del tema de pago de imposiciones, de los finiquitos, las mujeres también, a los 60 años, no tendrían que, no pueden ser mamás digamos ¿no es cierto? Entonces eso igual los libera un poco”.*

Gerente o jefe directo

#### IV.2.e. Imagen de la vejez

La vejez como construcción social, muestra en los discursos de los entrevistados, sus múltiples facetas. Desde una perspectiva negativa, hay factores que la influyen: 1) El detrimento de las condiciones económicas. 2) El deterioro de la salud. 3) Las condiciones de abandono o soledad que experimentan las personas mayores.

*“No, yo creo que, en general, no se vive bien. Yo creo que el adulto mayor está como... se vive en forma muy desmejorada. Partiendo por la parte de recursos y después viene la parte humana que también, a veces, son dejados de lado. Entonces, esa parte es preocupante”.*

Persona mayor

*“A veces es triste. Porque hay personas que no tienen a nadie. Sin un peso, no tienen ayuda de nadie”.*

Persona mayor

*“Como sociedad no nos hemos preocupado. El tema pensiones, o sea, todo el mundo sabe que las pensiones son míseras en algunos casos, casi irrisorias. Hay gente que tiene 90 mil pesos y el kilo de pan sale mil 200 pesos, entonces... Y hay familias que dependen de una pensión. Hay muchos abuelitos que viven con sus nietos y dependen de esa plata y da pena. Da pena la realidad que como sociedad tenemos respecto a ese tema. El tema salud que, si bien nos rige a todos, a los adultos mayores es... Ver a un adulto mayor en una fila, en una sala de espera en un hospital es complicado. Creo que deberían haber preferencias, así como en el bus hay un cartelito que dice “preferencia tercera edad”, creo que esa preferencia debería ser en muchos más ámbitos que solo tener un asiento: atención médica, ese tipo de cosas”.*

Gerente o jefe directo

En contraposición a lo anterior, hay personas que plantean que en la actualidad se está en un proceso de transición, a partir del cual se observa que las personas mayores están más activas que hace algunos años atrás. Este aspecto se ve reforzado por la oferta de actividades de carácter recreativo, deportivo y cultural, provenientes desde diversos espacios.

*“... los adultos mayores participan más, se inscriben más. He visto mucha difusión de programas de gimnasia o de cueca o de tango. Hace unos cinco o seis años creo que no, que no era tanto. Eso en el tema de la inserción del tiempo libre. Ahora, sobre todo en esta ciudad que es más pobre que otras ciudades, imagino yo que con mayor razón la oferta para el ocio del adulto mayor debiera ser más potente. No la conozco en profundidad, creo que va en aumento, pero podríamos mejorar”.*

Compañero de trabajo

*“Yo creo que la vejez no es como un tema en este tiempo, porque antes no sé poh, una abuelita a los cuarenta, cincuenta años, era abuelita, ahora ya la gente tiene otro estilo, tú ves gente de sesenta años que no parece abuelito porque todo ha ido como, no sé, se ha alargado más la vida entonces como que no noto esa diferencia de la vejez como de cuando una era chica, tu abuelita a los cincuenta era abuelita, estaba en la casa, entonces yo creo que ha sido bien, porque la gente estando, quizás jubilar antes o sentirte no capacitado para trabajar te perjudica para tu no sé, tu autoestima, tu salud, todo, entonces yo creo ha mejorado bastante el considerar a gentes mayores para que sigan trabajando en el fondo, para que puedan tener su vida laboral si es que lo optan”.*

Compañero de trabajo

En este sentido, las miradas más positivas respecto a la vejez se relacionan con el desarrollo de una vida activa, en la cual las personas mayores generan o buscan las oportunidades y las condiciones para poder acceder a su bienestar. Esta definición de actividad se refiere no sólo a las actividades laborales o a los pasatiempos que se llevan a cabo, sino que también a la planificación y la gestión que las personas realizan para poder mantenerse bien, tanto a nivel físico como mental.

*“He tratado de mantenerme vital, física y mentalmente. Leo mucho, estudio mucho con esto [indica un computador], yo tuve la suerte de que cuando se inició la computación yo era estudiante e hice las programaciones con los hoyitos, la tarjeta, las cintitas, con toda las cuestiones”.*

Persona mayor

*“La percepción que tengo es la misma que tenía de mi juventud. Yo siempre he visto a la gente mayor como bien. O sea, yo tengo mi experiencia personal de ver a mis abuelos. O sea, yo a mi abuelo lo veía -yo soy de campo- de 80 y tantos años y cargando un tronco de leña al hombro y el viejo parado ahí, como un roble. Entonces, para mí, siempre fue como “Guau””.*

Gerente o jefe directo

*“En todas las áreas, no hay ninguna área que el viejo no pueda hacer, obviamente no puede ser atleta, no puede hacer ninguna cuestión así, pero en toda, yo no me siento incapacitado para entrar en ningún área, tiene que ver con que hace poco estuve trabajando en CORFO, en evaluación de proyectos, lo dejé, de repente me llaman: “Estamos poncho en esto, tú qué sabes dominar esto de las fichas, ayúdenme con esto”, ya perfecto. Por eso te digo, me siento bien, a lo mejor soy atípico, no sé”.*

Persona mayor

*“Porque yo te comenté que cumplí recién 60 años, en enero. Ahora, hace menos de un mes. Y si tú me preguntas a mí, en mi mente, tengo el mismo enfoque, claridad, que tenías hace 10, 15, 20 años pa’ atrás. Hoy día me duele un poco la rodilla, de vez en cuando, me limita, pero me limita poco, pero camino bien y me siento en plena capacidad para resolver muchas cosas. Es más, yo miro a mis hijos cuando llegan del trabajo y tiene la edad de 26, 30 y dicen “hoy día hice esto y vengo muerto” y yo digo “hice cuatro cosas más y no vengo muerto”.*

Persona mayor

## **IV.2. Análisis de las encuestas “Condiciones laborales de las personas mayores: buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo”**

De un total de 16 encuestas contestadas en línea por medio de la web, las cuales fueron enviadas vía correo electrónico desde el IST, se analizaron para el presente informe 11, dado que sólo en éstas fueron respondidas la mayor parte de las preguntas. Existieron 5 entrevistados que respondieron sólo preguntas 1 y 2, referidas al número de personas que trabajan en la empresa y si trabajan o no personas mayores. Entre los que no respondieron, no se observa un patrón sistemático de no respuesta, dado que hay una empresa de 2 a 10 trabajadores, una empresa de 11 a 49 trabajadores, una empresa de 50 a 99 trabajadores, una empresa de 100 a 199 trabajadores y una empresa donde se respondió “No sabe” el número de trabajadores.

Aproximadamente el 44% de los que respondieron trabajan en empresas de cien o más trabajadores y en 9 de cada 10 empresas trabajan personas mayores.

Debido el escaso número de encuestas respondidas, los resultados que se presentan a continuación deben interpretarse con cautela.

### **IV.2.a. Trabajo afecta positivamente la salud de las personas**

Entre quienes responden la encuesta, 4 de cada 5 personas consideran que el trabajo afecta positivamente la salud de las personas mayores.

### **IV.2.b. Personas mayores destacan por su alto desempeño**

Aproximadamente 9 de cada 10 entrevistados califican el trabajo que realizan las personas mayores con notas 6 o 7.

Entre las dimensiones donde para los entrevistados, este grupo etario se desempeña mejor que las personas más jóvenes, destacan: responsabilidad, respeto a normas de seguridad, transmisión del conocimiento, buenos tratos y conocimiento y aplicación de los valores de la empresa.

### **IV.2.c. Significado de la vejez**

Respecto al significado de la vejez para las personas, no emerge un patrón claro, debido a que sólo 6 entrevistados respondieron la pregunta. Dos personas respondieron que la vejez es una etapa de sabiduría y aprendizaje y las restantes cuatro respuestas, muestran a la vejez como una etapa lejana, una etapa de dependencia y enfermedad, una etapa para disfrutar y, por último, una etapa para hacer cosas que antes no hizo.

### **IV.2.d. Edad de jubilación y políticas de prejubilación**

Aunque sólo 6 personas responden las preguntas relacionadas a la edad de jubilación, lo que los datos muestran es que a las personas mayoritariamente les gustaría jubilar a una edad menor a la que jubilan las personas en la empresa.

Mayoritariamente las personas no saben lo que son las políticas de prejubilación.

#### **IV.2.e. Accidentes del trabajo**

Menos de un 30% de los encuestados señala que ha sabido que una o más personas mayores hayan sufrido algún accidente de trabajo en el último año. En caso de accidentes y/o enfermedad laboral, más de la mitad de quienes respondieron declara que existen políticas de reinserción laboral en su empresa. Además, todos los entrevistados responden negativamente a si existe alguna persona mayor que haya sido diagnosticada o esté en trámite de reconocimiento de alguna enfermedad profesional en su empresa.

#### **IV.2.f. Condiciones de trabajo**

Aproximadamente 4 de cada 5 entrevistados consideran que las personas mayores no necesitan de espacios e insumos de trabajo distintos en comparación a otros grupos etarios y la mitad de éstos señala que en su empresa no existen espacios, tecnologías o infraestructura que faciliten el trabajo de las personas mayores.

Más de la mitad califica con notas 6 o 7 la iluminación, ventilación y limpieza del lugar de trabajo, mientras que la decoración es la condición con un menor número de respuestas que la califican con dichas notas.

Prácticamente no existen diferencias entre el número de horas que las personas mayores trabajan semanalmente y las que deberían trabajar. Casi la mitad de los entrevistados declara que las personas mayores trabajan 45 horas.

Poco más de la mitad de los entrevistados contesta que los beneficios económicos que reciben las personas mayores son los mismos que los de personas de otros grupos etarios.

## V. Conclusiones

A lo largo de la presente investigación se han resaltado los temas de la vejez, el envejecimiento y las normas y legislaciones relativas a los derechos humanos, las personas mayores y las empresas. Se realiza un diagnóstico de este grupo etario en Chile y de las acciones que han realizado los países desarrollados relativas a estos temas.

En este sentido, el cambio de estructura societaria provocada por el envejecimiento de los chilenos y las políticas de paridad de oportunidades deben propender al reconocimiento de que los mayores contribuyen y aportan al crecimiento económico y social del país. Es función de las instituciones remover cualquier factor que pueda provocar su exclusión y/o discriminación directa o indirecta.

También, se requiere concretar un cambio de paradigma, que permita superar tendencias que consideran la senectud propia de un sujeto débil y beneficiario de prestaciones asistenciales, para dar el paso a considerar al viejo, como sujeto de derechos exigibles al Estado. En este sentido, la promoción del envejecimiento activo se implementa, redefine y revisa "con" los mayores, a fin de develar los componentes que ellos consideran importantes para valorar su calidad de vida, incluyendo los aspectos relativos al trabajo (Arenas, 2012).

El orden público internacional y Chile en particular, carece de una sistematización en materia de personas mayores y trabajo. En algunos países las políticas se han concentrado en prolongar la vida laborativa de los trabajadores mayores o en su caso, lograr que cumplan al menos con las edades de jubilación. Sin embargo, se necesita generar políticas de trabajo que están centradas en el desarrollo de sistemas de innovación en la organización de la empresa, capaces de construir un sistema de oportunidad para todos.

El reconocimiento creciente de los derechos humanos en el ámbito internacional y nacional promueve el respeto hacia la persona mayor. Ello facilita considerar su autonomía como un principio que permite realizar elecciones existenciales de las cuales pende la identidad personal y biográfica (Marini, 2010). En este contexto, se reconocen los derechos laborales como derechos humanos, específicamente la no discriminación, el derecho a un medio de trabajo sano y seguro, el derecho de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la prohibición del trabajo forzoso y la prohibición del trabajo infantil, la seguridad, entre otros.

El trabajo aparece como una herramienta positiva de desarrollo humano, que permite a las personas crear, descubrir y producir. Potencia las facultades psíquicas, intelectuales y espirituales, promueve el servicio y solidaridad entre las personas, facilita la manutención propia, de la familia y comunidad (Juan Pablo II, 1981). De allí por ejemplo, el Comité Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, reconoce que el derecho a la salud abarca las condiciones sanas de

trabajo y medioambiente. Se requiere reducir los riesgos, los daños individuales y sociales que la Empresa eventualmente y objetivamente provoque (Naciones Unidas, 2007). En este sentido, la Declaración Internacional de Derechos Humanos (2008) y los convenios fundamentales de la OIT ofrecen a las empresas parámetros de referencia básicos a la hora de empezar a comprender qué son los derechos humanos, cómo pueden influir en ellos sus propias actividades y cómo velar por la prevención o la mitigación del riesgo de que se produzcan consecuencias negativas (Naciones Unidas, 2012).

Al parecer, los Estados optan por centrarse en el concepto de responsabilidad social de las empresas al momento de promover los derechos humanos (Naciones Unidas, 2007), el que contemplaría la construcción del término de buenas prácticas empresariales, que mutan y se adecuan a las diversas realidades socio-laborales. De hecho, para autores como Michael Porter o John Elkington's la responsabilidad social empresarial ya no es suficiente, puesto que la mirada desde la caridad no es consecuente con el desarrollo de las personas. Plantean así estrategias como el valor compartido y el Triple Resultado o Triple Bottom Line, a partir de lo cual se sostiene que generando valor económico, social, medioambiental, laboral y cultural, se produce una congruencia entre el progreso social y la productividad, por lo tanto una sinergia con nuevas formas de operar para producir un desarrollo conjunto. Las empresas utilizan sus habilidades, recursos y capacidades para potenciar el progreso social (Porter, 2011). En este marco, en las empresas la inclusión laboral puede ser parte del modelo de negocios, de estrategias de marketing o de la voluntad de un gerente en específico. En este sentido, ha sido clave la sensibilización de las autoridades (tomadores o agentes decidores) que ha generado el trabajo conjunto de la OIT y de la OMS, y que se ha traducido en la implementación paulatina de políticas laborales, de seguridad y medio ambiente. Una manifestación importante ha sido la Declaración de Bangkok, que busca la fijación de estándares internacionales y reconoce el impacto de la empresa y su responsabilidad en las comunidades.

El contexto mundial de la promoción de la salud en el trabajo precede y sirve de fundamento a la reflexión reciente de Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y Empresa. Por otro lado se ha desarrollado con apropiada ductibilidad desde la conformación del Comité Mixto entre la OIT y la OMS de 1950. Se observa el avance desde un enfoque tradicional sobre el ambiente físico de trabajo (que atiende a los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), hacia un enfoque holístico que incorpora los estilos de vida saludables, la cultura organizacional y la vinculación con el medio social. (Gomero et al., 2006). Se observa que los países desarrollados de Europa, en la actualidad, están enfocados en el apoyo hacia las pequeñas y medianas empresas, de modo de acercarlas a instancias que promuevan el bienestar, la prevención de los riesgos y la adecuada salud en el trabajo. Dentro de los derechos no laborales, destaca la protección del derecho a la intimidad como preferente, seguido por un interés sobre el índice de inversiones responsables, especialmente los derechos de los pueblos originarios, su derecho a la vida cultural, derecho a los beneficios del progreso científico y derechos de propiedad intelectual. También se considera en el



índice de inversiones socialmente responsables un apoyo al derecho al desarrollo (Naciones Unidas, 2007). En Latinoamérica en cambio, se expresa como reto pendiente la mayor concienciación de la población respecto de los accidentes, riesgos y enfermedades profesionales.

La empresa tiene un impacto directo en la salud de las personas, la mayor responsabilidad que al parecer le compete es velar por un adecuado lugar de trabajo considerando la salud y la seguridad de cada uno de sus trabajadores. No menos importante es el rol que le cabe en la promoción del bienestar de sus trabajadores y el de la comunidad en general. La empresa tiene gran incidencia a nivel local, nacional y también influye fuertemente en el ambiente. En este sentido, la cultura organizacional inclusiva constituye una de las más valoradas buenas prácticas, que puede contribuir en la salud física y mental de los trabajadores. Lo anterior, porque se manifiesta una actitud abierta y acepta las diferencias de grupo étnico, etario, género e individuos con características diferentes (OIT, 2014). Así, la contención de los riesgos en la sociedad contemporánea se plantea como un aspecto central para el manejo de las inseguridades cotidianas, su control apela a condiciones culturales que disminuyen la incertidumbre y los peligros físicos y psíquicos. De este modo, la percepción de los riesgos no son materia privada, sino social, estando presentes en las interacciones humanas al interior y fuera de las empresas (Douglas, 1996).

En relación con ello, para la OIT, los factores de riesgo psicosociales son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura, percepciones y experiencia del trabajador. Todos estos elementos condicionan e influyen en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (SUSESO, 2016).

A pesar de lo anterior, todavía se requiere erradicar conductas que atentan a la transparencia, como son aquellas calificadas de complicidad. Se distingue entre complicidad directa, complicidad ventajosa y complicidad tácita. La complicidad directa es aquella que se produce cuando una empresa deliberadamente presta asistencia a un Estado en la vulneración de los derechos humanos. La complicidad ventajosa se traduce en que una empresa obtiene ventajas directas de violaciones de los derechos humanos cometidas por terceros. La complicidad tácita se refiere al hecho de que una empresa no plantee la cuestión de violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos en sus interacciones con las autoridades competentes.

Los estudios relativos a la relación entre jubilación y trabajo son controversiales (Vives et al., 2016), para algunos mejora la condición de salud física y mental, para otros configura riesgos importantes en torno dichos factores.

Dentro de algunos resultados relevantes de la presente investigación se observa que el ejercicio de la autonomía en las personas mejora la salud, disminuye los riesgos físicos y sociales y

mantiene a las personas activas por mayor tiempo, mejorando su calidad de vida.

Aparecen requerimientos asociados a la edad que no dicen relación necesariamente, con la capacidad de ejercer ciertas funciones, por lo que parece pertinente enfatizar las capacidades cognitivas por ejemplo, en relación al tipo de trabajo. En este sentido, la complementariedad se da en que los jóvenes aportan competencias más actualizadas y tecnología, los mayores experiencia laboral y de vida.

En relación a las personas mayores y trabajo, un aspecto a destacar es la normalización que manifiestan los mayores respecto de su jornada laboral. Por otro lado, los ingresos pueden diferir en relación a la misma actividad y competencia respecto de otros rangos etarios, lo que se manifiesta como resultado de una discriminación también legal (Ley N°20.935 de 20.06.2016).

En cuanto a la participación en instancias institucionales de la empresa, ello aparece como un hecho positivo, en la medida que se ejerce. También los mayores resultan ser altamente responsables en la ejecución de sus trabajos, destacan su compromiso y los valores que aportan a las empresas, como son la honradez y la capacidad de autoregularse. Ello es reconocido por los diversos estamentos y grupos que componen el estudio.

La edad se percibe como un argumento que puede llegar a justificar situaciones de maltrato, dado que conlleva descalificación y prejuicios. Hay una dificultad generalizada en los grupos de trabajo (reflejo de la sociedad) para validar a la persona como sujeto activo de toma de decisiones.

Cobra así relevancia la necesidad de generar oportunidades de trabajo para las personas mayores de forma sostenible, mejorando sus condiciones de empleo y trabajo, fortaleciendo las relaciones intergeneracionales, asegurando buenas prácticas relativas a la salud laboral y los riesgos psicosociales. No es posible olvidar que en la actualidad las personas están trabajando hasta los 70 años aproximadamente, abriéndose desafíos importantes relativos a la mantención de su integridad física y mental.

## VI. Referencias bibliográficas

- Arenas, A. (2012). Adulto mayor, nuevas perspectivas para el desarrollo humano. Santiago, Ediciones Universidad Finis Terrae.
- Asamblea Médica Mundial (1990). Declaración de Hong Kong sobre el Maltrato de los Ancianos. 41° sesión de la Asamblea Médica Mundial, Hong Kong, 1989, revisada en la 126a Sesión del Consejo, Jerusalén, Israel, 1990, disponible en [http://www.hakorn.com.ar/declaracion-de-hong-kong-sobre-el-maltrato-de-ancianos\\_1350.aspx](http://www.hakorn.com.ar/declaracion-de-hong-kong-sobre-el-maltrato-de-ancianos_1350.aspx) (Revisado en mayo 2016).
- CELADE-División de Población de la CEPAL (2015): Estimaciones y proyecciones de población a largo plazo 1950 – 2100. Revisión 2015, disponible en: [http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos\\_BD.htm](http://www.eclac.cl/celade/proyecciones/basedatos_BD.htm) (Revisado en agosto de 2016).
- Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales - CLAPES (ed). (2016). Juan Bravo, Informe Laboral: Adultos mayores: segmento clave en la evolución reciente del mercado laboral. Ediciones UC.
- Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones (2015): Informe Final, Primera edición, septiembre, Chile.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2007). Declaración de Brasilia, Segunda Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe: hacia una sociedad para todas las edades y de protección social basada en derechos. Brasilia, Ediciones Naciones Unidas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2010). Declaración del Comité Especial de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre población y desarrollo.
- Comisión Europea (2012): La aportación de la UE al envejecimiento activo y a la solidaridad entre las generaciones, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión.
- Comité conjunto de Salud Ocupacional de la Organización Mundial de la Salud - Organización Mundial del Trabajo (OIT) de Ginebra (1950). Citado por Organización Panamericana de la Salud, 54 Consejo Directivo 67.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. Disponible en [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=31677&Itemid=270&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=31677&Itemid=270&lang=es). (Revisado en septiembre 2016).
- Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, Observación General N°14 de Ginebra (2000), disponible en [http://confdts1.unog.ch/1%20SPA/Tradutek/Derechos\\_hum\\_Base/CESCR/00\\_1\\_obs\\_grales\\_Cte%20Dchos%20Ec%20Soc%20Cult.html#GEN14](http://confdts1.unog.ch/1%20SPA/Tradutek/Derechos_hum_Base/CESCR/00_1_obs_grales_Cte%20Dchos%20Ec%20Soc%20Cult.html#GEN14) (Revisado en septiembre 2016).
- Gomero, J., Zeballos, E., Llapyesan, C. (2006): Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional, Rev Med Hered 2006; 17 (2):105-108.

- D'agostino, F. (2009). *Introduzione alla biopolítica, dodici voci fondamentali*. Roma. Aracne Editrice.
- Douglas, Mary (1996): *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*. Editorial Paidós, España.
- Huenchuan, Sandra y Rodríguez, Rosa Icela (Editoras) (2014): *Autonomía y dignidad en la vejez: Teoría y práctica en políticas de derechos de las personas mayores*. Publicación de las Naciones Unidas.
- Instituto Nacional de Estadísticas (1992). *Censo de población y vivienda Chile*. Santiago de Chile, Alborada S.A.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2002). *Censo de población y vivienda*. Santiago de Chile. Empresa periodística La Nación S.A.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2012). *Compendio estadístico año 2012*, disponible en [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/compendio\\_estadistico/compendio\\_estadistico2012.php](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/compendio_estadistico/compendio_estadistico2012.php) (Revisado septiembre 2016).
- Instituto Nacional de Estadísticas (2014): *Nueva Encuesta Nacional de Empleo NENE*. Disponible en: [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/nene/cifras\\_trimestrales.php#](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/nene/cifras_trimestrales.php#) (Revisado en agosto de 2016).
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2014). *Encuesta Nacional de Empleo, 2014*, disponible en: [www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/nene/cifras\\_trimestrales\\_2014.php](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/nene/cifras_trimestrales_2014.php) (Revisado en noviembre de 2016).
- Juan Pablo II (1981). *Carta encíclica Laborem Exercens N°8-10*.
- Kornfeld, Rosa (2015): *(Intervención de la Experta Independiente de las Naciones Unidas sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Sexta Sesión de trabajo del Grupo de trabajo de composición abierta sobre el envejecimiento, 16 de julio de 2015, Nueva York*.
- Marini, G. (2010). *Ambito e fonti del biodiritto*. Cap. 8, *Il consenso*. Torino. Giuffré Editori
- Ministerio de Desarrollo Social: *Encuesta de caracterización socioeconómica CASEN 2013*. Disponible en <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/resultados-encuesta-casen-2013/> (Revisado en agosto de 2016).
- Ministerio de Salud (2014): *Orientación técnica para la atención de salud de las personas adultas mayores en atención primaria 2013*. Departamento de Ciclo Vital. División de Prevención y Control de Enfermedades. Subsecretaría de Salud Pública. Primera Edición: Febrero 2014.
- Ministerio de Salud. (2014). *Programa Nacional de Personas Adultas Mayores*. Disponible en: [http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/Borrador%20documento%20Programa%20Nacional%20de%20Personas%20Adultas%20Mayores-%2004-03\\_14.pdf](http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/Borrador%20documento%20Programa%20Nacional%20de%20Personas%20Adultas%20Mayores-%2004-03_14.pdf) (Revisado en noviembre de 2016).

- Ministerio de Salud (2011): Estrategia nacional de salud para el cumplimiento de los objetivos sanitarios de la década 2011-2020. Disponible en: <http://www.ispch.cl/sites/default/files/documento/2011/12/Metas2011-2020.pdf>
- Ministerio de Salud, Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Alberto Hurtado (2010): Encuesta Nacional de Salud ENS Chile 2009-2010. Disponible en: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/bcb03d7bc28b64dfe040010165012d23.pdf>
- Ministerio de Salud (2013): Departamento de Estadísticas e Información de Salud (DEIS). [www.deis.cl](http://www.deis.cl)
- Mirón Julio, Alonso Monserrat, Helena Iglesias (2010). Metodología de investigación en Salud Laboral, Med Segur Trab (Internet) 2010; 56 (221): 347-365.
- Naciones Unidas.(1948). Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Naciones Unidas (1982). Informe de la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, Viena, 26 de julio a 6 de agosto de 1982. Edición Naciones Unidas, New York, 1982, No. de venta: S.82.I.16, cap. VI, secc. A.
- Naciones Unidas (1995). IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, A/CONF.177/20/Rev.1
- Naciones Unidas (1996). Conferencia de Naciones Unidas sobre Asentamientos Humanos (HABITAT II), Turquía, disponible en [http://www.un.org/es/events/pastevents/unchs\\_1996/](http://www.un.org/es/events/pastevents/unchs_1996/) (Revisado septiembre 2016).
- Naciones Unidas (1966) Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Resolución Asamblea General AG RES 2200A (XXI), 21 UN GAOR SUPP. (Nº16), ONU, GINEBRA.
- Naciones Unidas (1979). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, Asamblea General, Resolución 34/180, Ginebra.
- Naciones Unidas (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Asamblea General, Resolución 61/106, Nueva York.
- Naciones Unidas (2002). Informe Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, Madrid 2002. Ediciones Naciones Unidas, Madrid, 2002, ISBN 92-1-330176-6, New York, 5-48.
- Naciones Unidas (2007). Aplicación de la Resolución 60/251 de la Asamblea General, de 15 de marzo de 2006, titulada "Consejo de Derechos Humanos". Informe del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, John Ruggie, Las empresas y los derechos humanos: catálogo de las normas internacionales sobre responsabilidad y rendición de cuentas por actos cometidos por empresas, A/HRC/4/35, Ginebra.
- Naciones Unidas (2008). Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo. Aclaración de los conceptos de "esfera de influencia" y "complicidad". Informe del representante especial del secretario general sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, John ruggie, A/HRC/8/16, Ginebra.

- Naciones Unidas (2008). Report of the Special Representative of the Secretary- General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie, Ginebra 2011, disponible en <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/TransCorporations/A.HRC.17.32.pdf> (Revisado en julio 2016).
- Naciones Unidas (2010). Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie, Empresa y derechos humanos: nuevas medidas para la puesta en práctica del marco "proteger, respetar y remediar" A/HRC/14/27. Ginebra.
- Naciones Unidas (2011). Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie A/HRC/17/31. Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar". Ginebra.
- Naciones Unidas (2012). La responsabilidad de las Empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación, HR/PUB12/2, Nueva York y Ginebra.
- Naciones Unidas (2014). Primer Informe de la Experta Independiente sobre el Disfrute de Todos los Derechos Humanos de las Personas Mayores, Rosa Kornfeld Matte, Asamblea General, Ginebra.
- Naciones Unidas (2015): Informe de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Rosa Kornfeld Matte Distr. General 13 de agosto de 2015, Consejo de Derechos Humanos, 30º período de sesiones.
- OECD (2016), "Pensions at a Glance", OECD Pensions Statistics (database). DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/data-00625-en> (Revisado en Agosto, 2016).
- Organización de Estados Americanos (OEA)(1988). A-52: Protocolo adicional a la convención americana sobre derechos humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, "Protocolo de San Salvador".
- Organización Internacional de Trabajo. OIT (1980). Recomendación Nº162 de la OIT sobre trabajadores de edad.
- Organización Internacional del Trabajo. OIT (2001). Conferencia Internacional del Trabajo, 8º Reunión, *Informe III de expertos (parte 1B)*, Ediciones OIT, Suiza, primera edición, 2001, ISSN 0251- 3226.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2008). Declaración de la OIT sobre justicia social para una globalización justa. Ginebra 2008, disponible en [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/WCMS\\_099768/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/WCMS_099768/lang--es/index.htm) (Revisado en Agosto, 2016).
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (2013): 9ª Reunión Regional Europea, Oslo, Noruega. Empleo, crecimiento y justicia Social. Informe General, Ginebra.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1981). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores N°155. Ginebra 1981, disponible en:  
[http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C155](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155) (Revisado en julio 2016).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2014). Inclusion of Youth with Disabilities: The Business Case. Ginebra 2014, disponible en  
[http://www.businessanddisability.org/images/pdf/pubs/ILO\\_YouthDisabilities.pdf](http://www.businessanddisability.org/images/pdf/pubs/ILO_YouthDisabilities.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1985). Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo. Ginebra 1985, disponible en:  
[http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID,P12100\\_LANG\\_CODE:312306,es:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:312306,es:NO) (Revisado en julio 2016).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998). Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Ginebra 1998, disponible en <http://www.ilo.org/declaration/lang--es/index.htm> (Revisado en julio 2016).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2003). Estrategia global para la seguridad y salud ocupacional. Ginebra 2003, disponible en  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/policy/wcms\\_154865.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/policy/wcms_154865.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2006). Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo N°187. Ginebra 2006, disponible en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@europe/@ro-geneva/@ilo-rome/documents/normativeinstrument/wcms\\_185099.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@europe/@ro-geneva/@ilo-rome/documents/normativeinstrument/wcms_185099.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002): Active ageing: a policy framework. Ginebra, Organización Mundial de la Salud. Disponible en:  
[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67215/1/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67215/1/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2014): Estadísticas Sanitarias Mundiales 2014. Disponible en:  
[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/131953/1/9789240692695\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/131953/1/9789240692695_spa.pdf) (Revisado en Agosto, 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016): Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el ciclo de vida: proyecto de estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud. 69ª Asamblea Mundial de la Salud, Abril, Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Declaration international conference on primary health care. Alma Ata 1978, disponible en  
[http://www.who.int/publications/almaata\\_declaration\\_en.pdf](http://www.who.int/publications/almaata_declaration_en.pdf). (Revisado en julio 2016).

- Organización Mundial de la Salud (OMS)(1986). The Ottawa Charter for Health Promotion First International Conference on Health Promotion. Ottawa 1986, disponible en <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/> (Revisado en julio 2016)
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1994). Declaración sobre salud ocupacional para el otro. Beijing 1994, disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf). (Revisado en julio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1996). Estrategia global sobre salud ocupacional para todos. Ginebra 1996, disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/policy/wcms\\_154865.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/policy/wcms_154865.pdf) (Revisado en junio 2016)
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1997). Declaración sobre promoción de la salud hacia el siglo XXI. Yakarta 1997, disponible en [http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/jakarta/en/hpr\\_jakarta\\_declaration\\_sp.pdf](http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/jakarta/en/hpr_jakarta_declaration_sp.pdf) (Revisado en junio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1998). Declaración Mundial de la Salud (OMS). Resolución 51.12 de la Asamblea Mundial de la Salud. Ginebra 1998, disponible en [http://www.famp.es/racs/intranet/otras\\_secciones/documentos/DECLARACION%20MUNDIAL%20DE%20LA%20SALUD.pdf](http://www.famp.es/racs/intranet/otras_secciones/documentos/DECLARACION%20MUNDIAL%20DE%20LA%20SALUD.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002). Declaración de Toronto para la Prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores, disponible en [http://www.inpea.net/images/TorontoDeclaracion\\_Espanol.pdf](http://www.inpea.net/images/TorontoDeclaracion_Espanol.pdf) (Revisado en septiembre 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2005). Carta de Bangkok para la promoción de la salud en un mundo globalizado. Tailandia 2005, disponible en [http://www.who.int/healthpromotion/conferences/6gchp/BCHP\\_es.pdf](http://www.who.int/healthpromotion/conferences/6gchp/BCHP_es.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006). Declaración sobre la Salud de los Trabajadores. Stresa 2006, disponible en [http://www.who.int/occupational\\_health/Declarwh.pdf](http://www.who.int/occupational_health/Declarwh.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2007). Plan global de acción para la salud de los trabajadores 2008-2017. Ginebra 2007, disponible en [http://www.who.int/phe/publications/workers\\_health\\_global\\_plan/es/](http://www.who.int/phe/publications/workers_health_global_plan/es/) (Revisado en julio 2016).
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2015). Plan de acción sobre la salud de los trabajadores. Washington 2015, disponible en [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=31677&Itemid=270&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=31677&Itemid=270&lang=es) (Revisado en julio 2016).



- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2001). Plan regional en salud de los trabajadores. Washington 2001, disponible en [http://www.who.int/occupational\\_health/regions/en/oehamplanreg.pdf](http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehamplanreg.pdf) (Revisado en julio 2016).
- Organización Panamericana de la Salud. (2009). Plan de acción sobre la salud de las personas mayores incluido el envejecimiento activo y saludable. Disponible en <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/CD49-08-s.pdf> (Revisado en noviembre 2016).
- Palací, Moriano (ed.). (2003). El nuevo mercado laboral: Estrategias de inserción y desarrollo profesional. Madrid, UNED.
- Parlamento Español (2006). Ley 39/2006 de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de independencia. *Boletín Oficial del Estado (BOE)*, Madrid 2006, artículo 2, número 1, disponible en <http://www.imsersomayores.csic.es/senileg/registro.htm?id=3383> (Revisado en julio 2016).
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (2014). Chile y sus mayores. Resultados tercera encuesta calidad de Vida en la vejez. Santiago, Ediciones UC.
- Porter, Michael, Kramer, Mark (2011): La Creación de valor compartido. Harvard Business Review America Latina. Enero 2011. Reimpresión R1101C-E. Disponible en <http://peru2021.org.pe/repositorioaps/0/0/par/creacionvalorcompartido/shared%20value%20in%20spanish.pdf> (Noviembre, 2016)
- Real Academia de la Lengua Española. (2014). Diccionario, disponible en <http://dle.rae.es> (Revisado en septiembre 2016).
- Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (1997). Declaración sobre la promoción de la salud en los ambientes de trabajo de la Unión Europea. Luxemburgo 1997, disponible en [http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Documentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22\\_1%20Declaracion\\_%20Luxemburgo.pdf](http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Documentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22_1%20Declaracion_%20Luxemburgo.pdf) (Revisado en junio 2016).
- Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (1998). Memorandum sobre la promoción de la salud en pequeñas y medianas empresas. Stresa 1998, disponible en [http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Documentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22\\_2%20Memorandum%20Cardiff.pdf](http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Documentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22_2%20Memorandum%20Cardiff.pdf) (Revisado en junio 2016).
- Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (2002). Declaración sobre el Desarrollo en Europa de buenas prácticas para un espacio de trabajo saludable. Barcelona 2002, disponible en <http://www.insht.es/PromocionSalud/Contenidos/Promocion%20Salud%20Trabajo/Docu>

- mentos%20ENWHP/Documentos%20estrategicos/Ficheros/22\_4%20Declaración%20de%20Barcelona.pdf (Revisado en julio 2016).
- Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)(2007): Estudio Alternativas de Empleabilidad en Población Mayor de 50 Años. Programa de Intervenciones Innovadoras para el Adulto Mayor, Santiago.
  - Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y otros (2009): Estudio Fuerza Mayor. Una radiografía del adulto mayor chileno. Disponible en [http://www.senama.cl/filesapp/Estudio\\_Fuerza\\_Mayor\\_una\\_radiografia\\_del\\_AM\\_chileno.pdf](http://www.senama.cl/filesapp/Estudio_Fuerza_Mayor_una_radiografia_del_AM_chileno.pdf) (Revisado en Agosto, 2016)
  - Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) (2010): Estudio Nacional de la Dependencia en las personas mayores. Disponible en <http://www.senama.cl/filesapp/Estudio%20Nacional%20de%20Dependencia%20en%20las%20Personas%20Mayores.pdf>
  - Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) (2012): Política integral de envejecimiento positivo. Santiago, Chile.
  - Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) (2013): Estudio sobre la Realidad Laboral de las Personas Mayores en la Región Metropolitana, Santiago.
  - Subsecretaría de Previsión Social (2014): Estudio: Hacia la determinación de una tasa de reemplazo en Chile, Dirección de Estudios, Santiago de Chile.
  - Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) (2016): Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Versiones completa y breve. Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Unidad de Medicina del Trabajo.
  - Thumala, D., Arnold, M., Massad, C., Herrera, F. (2015): Inclusión y Exclusión social de las personas mayores en Chile. Santiago: SENAMA – FACSO U. de Chile. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.
  - Tortosa, J., La Parra, D. (2002). Violencia estructural, una ilustración del concepto, en *Rev Documentación Social*, Año 2003, Número 131. Dedicado a: Violencia y sociedad.
  - Tudón J. La medicina del trabajo y la salud ocupacional (2004). *Revista Latinoamericana de la Salud y el Trabajo* 2004; 4 (2): 45.
  - Undurraga, Consuelo (2010): “De la conquista del mundo a la conquista de sí mismo”. Ediciones UC, Santiago, Chile.
  - Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Administración y Economía (2016): Mercado laboral, adulto mayor y personas próximas a jubilar en Chile: Línea Base y Recomendaciones de Diseño Programático para los Sectores Comercio, Servicios y Turismo, con foco en Mujeres, Santiago.
  - Vives, Alejandra, et al. (2016): Envejecimiento y permanencia en el trabajo, condiciones de empleo, trabajo y salud. Insumos para una discusión sobre protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras en torno a la edad de jubilación. Concurso Políticas Públicas 2016. Centro UC Políticas Públicas.

## VII. Anexos

### **Anexo N°1. Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA: Estudio sobre la realidad laboral de las personas mayores en la Región Metropolitana**

El estudio sobre la realidad laboral de la personas mayores en la Región Metropolitana fue llevado a cabo por la consultora ARS Chile y solicitado y encargado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA. Se llevó a cabo entre los meses de mayo a noviembre del año 2013. Utiliza una metodología mixta, encuesta representativa, aplicando 1200 instrumentos como base cuantitativa, veinte grupos focales y seis relatos de vida en once comunas de la Región Metropolitana como elemento cualitativo. El universo de la muestra fue conformado por hombres y mujeres de 60 a 75 años, autovalentes, que no se encuentren organizados. La selección de las personas se llevó a cabo a partir de criterios socio-demográficos.

Los principales hallazgos de esta investigación plantean que un 38,9% de los encuestados declaró haber participado en alguna capacitación, mientras que un 61,1% no había participado nunca. La diferenciación se dio sólo en cuanto al nivel educativo, a mayor educación, mayor capacitación. Un 60% de los encuestados manifestó no estar satisfecho, mientras que un 30% declaró que si lo está. Los que cursaron hasta enseñanza básica (64,3%) declararon mayor descontento que los que tienen educación profesional universitaria (51,3%). En referencia a las deudas, un 33,8% declaró tener algún tipo de deuda, mientras que el 66,2% declaró no tenerla.

Con base a la información recogida los investigadores crearon tres tipologías en razón de su grado de inserción en el mercado laboral: a) “insertos” (27,3%), b) “periféricos” (31,5%); y c) “excluidos” (41,2%). Sus características específicas fueron especificadas por los autores en el siguiente cuadro:

| Variable               | “Excluidos”                 | “Periféricos”                  | “Insertos”                  | Relevancia de la variable |
|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| <b>Ocupación</b>       | Inactivo laboralmente       | Activo e inactivo laboralmente | Activo laboralmente         | Alta                      |
| <b>Nivel educativo</b> | Básica o nada               | Básica o nada y media          | Profesional universitaria   | Alta                      |
| <b>Ingreso</b>         | Entre \$150.001 y \$250.000 | Entre \$150.001 y \$250.000    | Más \$850.001               | Alta                      |
| <b>Edad</b>            | 70,5                        | 65,2                           | 66, 9                       | Media                     |
| <b>Sexo</b>            | Mayoritariamente Mujeres    | Hombres y Mujeres              | Mayoritariamente Hombres    | Baja                      |
| <b>Estado civil</b>    | Mayoritariamente solo       | Solo y acompañado              | Mayoritariamente acompañado | Baja                      |

|              |                                  |                          |                                  |      |
|--------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------|
| <b>Deuda</b> | Mayoritariamente no tienen deuda | Tienen y no tienen deuda | Mayoritariamente no tienen deuda | Baja |
|--------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------|

En relación al estado de salud físico, mental, vinculado a la autonomía, las personas mayores involucradas en el estudio, lo evaluaron con notas altas, promediando 5,8 en una escala de uno a siete. Se percibieron diferencias significativas en las personas mayores que trabajaban, quienes se colocaron mejor nota en su capacidad para valerse por sí mismos.

Sobre los prejuicios y estigmas, las personas mayores sostienen que se les asocia con enfermedad y sedentarismo, vale decir con imaginarios pesimistas, que para ellos tienen una gran influencia a la hora de buscar un trabajo. Se les compara irremediamente con los más jóvenes.

Las principales barreras de entrada que este grupo etario encuentra para reingresar o insertarse al mundo laboral se presentan en el reclutamiento, pues al explicitar su edad, se les excluye. A su vez para ellos los sueldos son más bajos y el esfuerzo más alto.

Las razones que esgrimen las personas mayores para trabajar son principalmente de índole económica. En segunda instancia cobra importancia el estar ocupados, lo cual tiene una asociación positiva en relación a su bienestar. Quienes están activos se perciben mejor que quienes no lo están.

El sistema de pensiones es criticado por la mayoría de los encuestados. Éste los trata a todos por igual, sin ser capaz de diferenciar de acuerdo al grupo de jubilados.

Se resalta que no todas las personas mayores están en condiciones de trabajar, en algunos casos está muy disminuida su capacidad física, dado que han tenido que responder a trabajos demandantes a lo largo de su vida.

Es la familia la principal red personal y social de este grupo etario. Las amistades no son tan valoradas como sí lo son en otros grupos etarios.

Finalmente, los investigadores entregan una serie de recomendaciones, las cuales se detallan a continuación:

1. Focalizar las estrategias dirigidas a la participación de las personas mayores en el mercado laboral de acuerdo una segmentación del universo.
2. Fortalecer en el imaginario social la contribución de los adultos mayores en el espacio social en general y en particular en el ámbito laboral.
3. Actualizar competencias de las personas mayores en función de los requerimientos que se plantean desde el mundo del trabajo.
4. Migrar desde la alfabetización digital hacia un modelo de apropiación social y laboral de la TIC especialmente orientado para las personas mayores.

5. Fortalecer a las personas mayores como sujetos de derecho en el ámbito laboral.

### **Anexo Nº2. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE: Estudio de caracterización y disponibilidad de usuarios y empresas para la inserción laboral de los adultos mayores**

El Estudio de caracterización y disponibilidad de usuarios y empresas para la inserción laboral de los adultos mayores ha sido ejecutado por la Consultora ClioDinámica y financiado por el SENCE. Se desarrolla durante el año 2012 y utilizó una metodología cualitativa basada en el análisis de las representaciones sociales, aplicando como técnica entrevistas y grupos focales.

Sus principales hallazgos dicen relación con la existencia de un discurso homogéneo a lo largo de todas las regiones y segmentos entrevistados, relativo al empleo para personas mayores. En este sentido, son los sectores del comercio y los servicios quienes son más proclives a contratar a este grupo etario, no obstante lo hace en empleos de baja calificación que demanden un menor esfuerzo físico. Para las personas de 50 años y más, quienes más los contratan son el sector comercio, servicios y la industria manufacturera.

Un aspecto importante avizorado por esta investigación fue la casi nula existencia de un mercado formal exclusivo para personas mayores, lo cual se relaciona con el bajo número de capacitaciones que se realizan para este segmento etario, relacionándose lo anterior directamente con los prejuicios y estigmas que se le asocian a las personas mayores, basada en que son mañosos, de trato difícil, poco productivos y con baja adaptación a los cambios. En este marco, las personas mayores que están contratadas dice relación con su carrera laboral y no con una política específica de contratación.

Dado las características antes nombradas, se plantea que las personas mayores siguen trabajando, pero lo hacen desde la informalidad. Se resalta el bajo nivel educacional de este grupo etario y de la escasa adaptación del mercado a sus características específicas.

Al igual que el estudio realizado por SENAMA, las personas mayores trabajan mayoritariamente por un tema económico y luego por la necesidad de mantenerse activos e insertos en las redes sociales.

Si bien los empresarios valoran la experiencia de las personas mayores, no los contratan aduciendo que les significan mayores costos. Se observa la inexistencia de políticas específicas de inclusión laboral. Se sostiene la necesidad de generar mayor flexibilidad laboral para aumentar la contratación de este segmento. Lo anterior, lleva a que las personas estén con temor de ser despedidas de sus puestos de trabajo, sintiéndose inseguras y vulnerables.

En lo relativo a la capacitación, ésta es muy valorada por las personas mayores, pues permite mejoras en las condiciones laborales y contractuales, lo que redundaría en una mayor valoración del trabajador por parte de su empleador y de sí mismos. Se esgrime que lo más necesario son la creación de competencias en habilidades blandas, referido a la atención y disposición hacia el cliente. No obstante ello, las empresas privilegian las capacitaciones internas, más que de nuevos integrantes.

Se destaca la falta de participación en la elección de los temas de capacitación para las personas mayores. Se privilegian los temas más femeninos, existiendo una mayor participación de mujeres que de hombres en las escasas capacitaciones que se realizan.

Las empresas publicitan sus puestos de trabajo por medio de Internet, cuestión que complejiza que las personas mayores postulen, dado que es baja su adherencia a este medio de comunicación. Se sostiene por tanto, que no existen lineamientos especiales y específicos para promover las ofertas laborales destinadas a este segmento.

Para concluir, las recomendaciones emanadas de esta investigación dicen relación con:

1. Desarrollo de un trabajo en red entre organismos municipales, estatales, privados y organizaciones de personas mayores.
2. Realización de campañas comunicacionales para entregar información a empresas, de tal forma de derribar los prejuicios asociados a la contratación de personas de 50 y más años.
3. Especialización de un área municipal destinada a la capacitación y colocación laboral de personas de 50 años y más.
4. Desarrollo y fomento de iniciativas de micro emprendimiento corporativas.
5. Generar mecanismos participativos en el diseño y definición de los cursos de capacitación.

**Anexo N°3. Facultad de Administración y Economía, Universidad de Santiago de Chile (USACH): Estudio sobre el Mercado laboral, adulto mayor y personas próximas a jubilar en Chile: Línea Base y Recomendaciones de Diseño Programático para los Sectores Comercio, Servicios y Turismo, con foco en Mujeres**

El Estudio realizado por la Universidad de Santiago, ha sido financiado por la OTIC del Comercio, Servicios y Turismo a través de fondos del SENCE. Utiliza una metodología cualitativa, basada en la realización de entrevistas en profundidad y grupos focales en tres regiones del país, Tarapacá, Metropolitana y Araucanía. La investigación constató un número bajo de acciones públicas de fomento al empleo para personas mayores. De acuerdo a un catastro realizado, existían sólo 34 programas públicos, no obstante, sólo cinco eran específicos para personas de 60 y más años.

A partir del análisis de la información recogida en entrevistas y grupos focales, se destaca una mirada negativa de la vejez, asociándose ésta a espacios limitantes. De hecho como personas

mayores se sienten poco respetadas y desvalorizadas por la sociedad. En cuanto al servicio entregado, este grupo etario sostiene que presenta un mejor desempeño laboral, destacando la calidad de su trabajo y la autoexigencia por brindar una prestación de excelencia. Pese a ello, en el análisis de información secundaria, se observa que perciben remuneraciones más bajas que otros segmentos etarios por el mismo trabajo realizado. Frente a ello, a las personas mayores, les gustaría tener trabajos más flexibles y realizar las tareas que han desarrollado a lo largo de su trayectoria laboral, respetando sus actuales condiciones de salud, de tal forma de que ésta no se deteriore.

En lo referido a las motivaciones, éstas no distan de los otros dos estudios analizados, se repite la necesidad de complementar las pensiones, que perciben como bajas, la mantención de la independencia económica, la importancia de mantenerse activos y vigentes y la posibilidad de ayudar a hijos y nietos. Las personas mayores hacen una fuerte asociación entre inactividad y enfermedad física y mental. Se repite nuevamente la sensación de exclusión a partir de los cincuenta años. Plantean que son “empujados” hacia el autoempleo o el emprendimiento y que muchas veces vuelven a reinsertarse debido a sus redes sociales, producto de la carencia de sistemas adecuados y efectivos de intermediación laboral.

Las personas mayores se comparan fuertemente con otros grupos etarios, tal como sucedía en el estudio realizado por SENAMA. Al respecto plantean que en ellos resalta la experiencia y la responsabilidad, se adaptan más, presentan menos licencias y son más colaborativos. Son conscientes que existen diferencias en el manejo de la tecnología en relación a los jóvenes.

Un aspecto novedoso presente en esta investigación es la consciencia de reinversión que presentan las personas mayores, la cual para ellos es el mecanismo para mantenerse en el mercado laboral. Las mujeres se perciben como más resilientes, más aptas al cambio. Además son más versátiles y se integran más fácilmente. Por su parte, los hombres si bien pueden adaptarse, tienden a hacerlo en el área de trabajo que han tenido históricamente.

Otro aspecto no abordado con anterioridad es la oferta pública, la cual es percibida por las personas mayores como insuficiente, sosteniendo que las oficinas municipales de intermediación laboral (OMIL) sólo ofrecen trabajos básicos. De hecho, asocian a las municipalidades con actividades de índole recreativa y no en torno a la capacitación y el empleo. Sí sostienen que existen oportunidades de entrenamiento en nuevas tecnologías. Esto concuerda con los hallazgos del catastro nombrado al inicio de esta reseña.

En cuanto al rol de las autoridades, este grupo etario se siente poco escuchado y no considerado por los líderes de opinión. Sostienen que deberían tener un rol más activo, una instancia que los represente y agrupe, para así generar un mayor “ruido político”.

A partir de las entrevistas realizadas a empresarios, éstos sostienen que en la actualidad hay una mayor disposición a contratar a personas mayores, pero lo hacen básicamente por un pragmatismo económico, a pesar de valorar sus características. No obstante, al igual que en los estudios anteriores denotan que persisten los prejuicios. El perfil laboral más demandado por estos actores son la atención de público y las competencias destacadas son las habilidades transversales o relacionales, lo cual es coincidente con la investigación de SENCE.

Las recomendaciones generadas a partir de estos resultados son las siguientes:

1. No es posible identificar una política pública consistente y articulada en materias de empleo para personas mayores. En la actualidad el Estado desincentiva la empleabilidad de las personas mayores que son beneficiarias del pilar solidario.
2. Es necesario desarrollar un modelo específico de intermediación laboral que permita tanto a las empresas demandantes como a las personas mayores, mejorar los niveles de colocación laboral.
3. Las personas mayores reconocen y valoran su responsabilidad, compromiso, buen servicio, dedicación al cliente, alta capacidad para resolver imprevistos, respeto de normas y protocolos, además de sus habilidades relacionales.
4. Las capacitaciones que se realicen para este grupo etario deben ser dictadas por relatores competentes que sepan trabajar específicamente con personas mayores, sobre todo en lo que respecta a la nivelación de estudios y el apresto tecnológico.
5. Se sugiere explorar acciones públicas bajo la lógica de unir bonos de capacitación y subsidios a la contratación y desarrollar líneas programáticas orientadas a la formación de personas mayores como formadores y/o evaluadores/certificadores de competencias laborales, en el marco del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora).

#### **Anexo Nº 4. Políticas Públicas para Personas Mayores en Chile**

##### **Introducción**

Las políticas públicas son un conjunto de decisiones, están referidas a actividades materiales o simbólicas que gestiona una autoridad del Estado, manifiestan una voluntad para generar y hacer determinada acción. La importancia de su existencia radica en que por medio de ellas se busca lograr el bienestar de la población y alcanzar una mejor calidad de vida. A su vez, permiten un mayor desarrollo de la democracia y el ejercicio del principio de igualdad.

Chile es hoy un país envejecido. La vejez y el envejecimiento a nivel país comienzan a ser un tema de interés para el Estado aproximadamente del año 1995, se releva desde la Primera Dama, pero rápidamente se transversaliza en las distintas instituciones públicas, aprobándose en 1996 desde



el Gabinete de Ministros la creación de una Política de Gobierno para este grupo etario. La primera política específica para las personas mayores surge desde el Ministerio de Salud en 1998.

En 1999 se envía al congreso el proyecto de Ley que buscaba crear el Servicio Nacional del Adulto Mayor, aprobándose el año 2002 y comenzando a operar el 2003, luego de ocho años en que se operó bajo la modalidad de Comité Nacional del Adulto Mayor.

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) es un servicio público descentralizado, con patrimonio propio, que se ha cimentado como la institucionalidad oficial que aglutina los esfuerzos estatales en torno a la implementación de políticas, programas y acciones para las personas de 60 y más años. Es parte del Ministerio de Desarrollo social, organismo encargado de contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social (Ministerio de Desarrollo Social, 2016).

El Ministerio de Desarrollo social coordina todas las políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, a nivel nacional y regional y evalúa los estudios de preinversión de los proyectos de inversión que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad social de manera que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico y social que se determinen para el país. A su vez, debe velar por la coordinación, consistencia y coherencia de dichas acciones (Ministerio de Desarrollo Social, 2016).

SENAMA utiliza como guía operativa para el diseño de sus programas lo referido a las discusiones internacionales en materia de derechos de las personas mayores, esto es el Plan de Acción Internacional de Madrid, la Declaración de Brasilia, la Carta de San José de Costa Rica y los encuentros y seguimientos a nivel nacional e internacional.

El país ha destacado a nivel latinoamericano, diseñando e implementado programas para las personas mayores que abogan por los derechos a la salud, la protección social, la participación, el cuidado, la recreación, el ocio, entre otros. En este permanente accionar, el año 2012 SENAMA implementa la Política Integral de Envejecimiento Positivo 2012-2025, cuyos objetivos principales eran proteger la salud funcional, mejorar la integración y la participación social e incrementar el bienestar subjetivo de las personas mayores. Fue un intento por ordenar, agrupar y coordinar todas las actividades destinadas para este grupo etario a nivel estatal. Se colocó el énfasis en las personas mayores como seres humanos autónomos, capaces de tomar sus propias decisiones, bajo un real marco de respeto y valoración de sus derechos. Se releva el tema de los cuidados hacia este grupo etario como necesidad país, implementándose tres programas nuevos: cuidados domiciliarios, centros de día y transferencias para los establecimientos de larga estadía.

En la actualidad el SENAMA ha fomentado tres estrategias principales (SENAMA, 2016), las cuales son:

- 1) Los cuidados sociosanitarios y la protección social, línea que tiene alrededor de 13.000 usuarios.
- 2) Participación social y ejercicio de nuevos roles con 236.000 personas mayores usuarias.
- 3) Prevención, promoción y protección de derechos, acciones que llegan a 16.000 usuarios.

Junto a las acciones emprendidas por SENAMA y el Ministerio de Desarrollo Social, existen una serie de otras políticas y acciones que son realizadas por otros Ministerios, tales como Salud, Trabajo, Deporte, entre otros, las cuales se revisarán a lo largo de este capítulo.

## **Planes y Programas Públicos**

### Ministerio de Desarrollo Social

- Sistema Nacional de Cuidados

El Sistema Nacional de Cuidados aspira a ser un eslabón más del modelo de gestión que se ha venido implementando desde el año 2009 por medio de la aplicación de la Ley N°20.379, la cual crea el sistema Integrado de Protección Social. Dicho modelo está compuesto por acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas intersectorialmente por distintos organismos del Estado, destinadas a los distintos grupos sociales en situación de vulnerabilidad socioeconómica y que requieran de una acción concertada de los distintos organismos públicos para promover el acceso a mejores condiciones de vida.

El Sistema Nacional de Cuidados, el cual comenzará a funcionar el año 2017, busca proveer de apoyo a las personas de todas las edades que estén en situación de dependencia moderada y severa, por medio de la coordinación y articulación de la red local, la cual organizará el acceso, realizará la evaluación de los usuarios, la derivaciones, el seguimiento y monitoreo de las distintas acciones. Un aspecto importante es que este sistema generará un enlace entre los diferentes programas que ya existen para atender a esta población.

En conjunto con lo anterior, las acciones comprendidas en el Sistema Nacional de Cuidados involucran al cuidador de la persona en situación de dependencia, a quien se le prestará alivio por medio de visitas semanales que le proveerán de un espacio de respiro. A lo anterior se le suma la reparación, reposición o instalación de elementos arquitectónicos en el hogar que permitan mejorar la habitabilidad de los usuarios (rampas de acceso, acceso pavimentado, barandas, nivelación de pisos, pisos antideslizantes, ensanchamiento de puertas y alcance de alturas).

Finalmente cabe destacar que el Sistema Nacional de Cuidados proveerá de formación y capacitación continua tanto para las redes locales como para los cuidadores informales, realizará acciones de seguimiento y monitoreo, promoverá la autonomía, la participación activa y la inclusión social de sus usuarios y definirá estándares que aseguren un nivel óptimo en la entrega de prestaciones.

### Servicio Nacional del Adulto Mayor

#### I. Programas para personas mayores autovalentes

##### - Fondo Nacional del Adulto Mayor para Proyectos Autogestionados

Financia proyectos ideados, formulados y ejecutados por organizaciones de personas mayores de todo el país en las líneas de voluntariado, actividades productivas, equipamiento o habilitación de sedes, autocuidado, capacitación y recreación, entre otros. Este Fondo concursable busca contribuir a la promoción y a la protección de los derechos y a aumentar y mejorar la participación social de las personas mayores, fomentando su autonomía, autogestión y asociatividad. Apela a mejorar la calidad de vida de este grupo etario por medio de su integración social, considerando no sólo las carencias, sino también las potencialidades de los mayores, como activos participantes en todos los ámbitos de la vida social. Este programa comenzó a operar en 2003 como experiencia piloto en dos regiones. En 2004 comenzó su implementación a nivel nacional. Actualmente es la iniciativa para personas mayores autovalentes con mayor presupuesto, el cual ascendió el año 2016 a alrededor de cuatro mil millones de pesos chilenos.

##### - Programa Turismo Social

Esta iniciativa financia viajes por un día a lugares de interés histórico, cultural y turístico para personas mayores en situación de vulnerabilidad social y con diferentes grados de dependencia (incluye a personas residentes en establecimientos de larga estadía). Busca favorecer el bienestar social y personal, así como las relaciones sociales e institucionales. El programa se ejecuta en las 15 regiones del país y contempla el financiamiento del traslado, la alimentación, las entradas a museos, entre otros. Los viajes se realizan entre los meses de noviembre y diciembre, dependiendo de las condiciones de cada región. Para este programa no existe un proceso de postulación, las personas mayores son seleccionados por la municipalidad donde residen, de acuerdo a los requisitos definidos por SENAMA.

##### - Programa Asesores Seniors

El programa consiste en que personas mayores voluntarias, en su mayoría profesores jubilados, le entregan apoyo escolar a niños y niñas que cursan entre 1° y 8° año de educación básica,

pertenecientes a las familias más vulnerables de la sociedad chilena y que presentan bajo rendimiento escolar. El programa contribuye a la promoción de la intergeneracionalidad y la integración social de las personas mayores, a través de la transmisión de sus conocimientos y experiencia, fomentando el ejercicio de nuevos roles y el desarrollo de relaciones intergeneracionales. Asesores Seniors surge como experiencia piloto en 2003 y al año siguiente se comienza a ejecutar formalmente a través de un convenio de colaboración entre SENAMA y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), que compromete recursos financieros de ambas instituciones. El programa ha permitido que los niños y niñas mejoren en un 70% su rendimiento escolar. La selección de los Asesores Senior la realiza SENAMA de acuerdo al perfil establecido por la Institución.

- Programa Vínculos

Nace al alero del Sistema Nacional de Protección Social, el cual incluía a las familias, pero no a las personas mayores en específico. En la actualidad es parte del nuevo Subsistema de Seguridades y Oportunidades. El Programa provee un acompañamiento continuo para las personas de 65 años que viven solos o en pareja a quienes se les entregan herramientas psicosociales que permiten fortalecer su autoestima, identidad, autonomía y sentido de pertenencia. El Programa favorece la articulación de apoyos formales e informales (municipalidad, grupos organizados, vecinos, amigos, familiares), de manera de constituir una red de protección social para las personas mayores. Realiza un diagnóstico y un plan de intervención específico para cada persona, evaluando el desempeño y los logros alcanzados. Está enfocado en el reforzamiento y desarrollo de las capacidades funcionales de las personas para que puedan mejorar sus condiciones de vida, de manera de mantener una vida activa y autónoma. Finalmente, el proceso se complementa con la habilitación de los usuarios hacia la oferta programática estatal, lo cual incluye el traspaso de transferencias transitorias, condicionadas y no condicionadas. Para este programa no existe un proceso de postulación, las personas mayores son seleccionados por el Ministerio de Desarrollo Social a través del registro nacional de hogares, organismo que envía un listado a la municipalidad beneficiaria para que desde ahí se contacte a los usuarios.

- Programa Participación y Formación

El objetivo del Programa de Participación y Formación es promover a líderes mayores, desarrollando sus competencias, de tal forma de fomentar su participación política y social, para que de esta manera sean ellos quienes puedan difundir el acceso a la oferta pública nacional y regional, posibilitando así la inclusión de este grupo etario. El Programa se desarrolla en cuatro líneas:

1. Jornadas participativas territoriales: Instancias masivas de información orientadas a socializar e intercambiar conocimientos respecto a temáticas importantes para los

adultos mayores organizados. Se realizan al menos dos veces al año a nivel provincial. Participan dirigentes pertenecientes a Uniones Comunales, clubes y asociaciones de personas mayores de la región donde se desarrolla la jornada.

2. Actividades de los consejos asesores regionales de mayores: Son organismos que trabajan en alianza con SENAMA, formalizados a través del Decreto Presidencial N°008/2008. Se encuentran constituidos en las 15 regiones del país y están compuestos por dirigentes mayores representantes de Uniones comunales, clubes y asociaciones de adultos mayores, todos los cuales son elegidos democráticamente por sus pares. Las principales acciones que desarrollan los Consejos son: Promover acciones de control ciudadano que permitan velar por el cumplimiento de la oferta pública y/o privada dirigida a personas mayores, de tal forma de prevenir y corregir posibles errores. Convocar a asambleas ordinarias y generales para abordar temas que afectan positiva y/o negativamente la vida de las personas mayores, en el marco de proponer iniciativas que permitan mejorar su bienestar y acceder a una mejor calidad de vida. Aportar de forma permanente información sobre las necesidades y propuestas de las personas mayores.
  3. Jornadas Regionales: Por medio de las cuales SENAMA da cuenta de su gestión anual de forma participativa e inclusiva, incluyendo a las instituciones de gobierno, la sociedad civil y a las propias personas mayores.
  4. Escuelas regionales de dirigentes mayores: Se realizan desde el año 2015 como experiencias piloto, son implementadas por una universidad, pero diseñadas por SENAMA, tienen una duración de 96 horas académicas, las cuales se desarrollan en tres meses. Su principal objetivo es fomentar la creación de nuevas organizaciones y fortalecer las ya existentes. Fortalecer las organizaciones y promover su creación.
- Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor: Condominios de Viviendas Tuteladas.

Este programa está enfocado en personas mayores autovalentes, que no cuentan con una vivienda, que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y que requieren de una solución habitacional. Las viviendas cuentan con soluciones de habitabilidad específicas para personas mayores. A su vez, se promueve el diseño de un plan de intervención social, mediante convenios con municipalidades, que incluye la atención social directa, la coordinación de servicios sociosanitarios, la promoción de su participación y el acceso a los planes y programas de la red social y gubernamental a nivel local.

- Buen Trato al Adulto Mayor

Este programa busca contribuir a la promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores, a través de la prevención, detección y atención del Maltrato que afecta a este grupo etario. Sus principales objetivos son: Promover la generación de conocimientos en torno a la violencia, el Maltrato y Abuso hacia el adulto mayor. Desarrollar estrategias de prevención y difusión en relación al Abuso y Maltrato al adulto mayor. Ejecutar acciones de atención social integral de casos de maltrato hacia el adulto mayor. Brindar asesoría legal y facilitar el acceso expedito a la justicia en casos de maltrato hacia el adulto mayor. Las principales acciones de este programa, que cuenta con presupuesto propio establecido en la Ley de Presupuesto, son:

- a. Generar un liderazgo en la implementación de acciones de prevención, sensibilización, concientización, visibilización y capacitación en torno al fenómeno del abuso, maltrato y violencia hacia las personas mayores, tanto las derivadas desde el nivel central, como las propuestas desde las regiones.
  - b. Atención Integral psico-socio-jurídica y gestión de casos sociales, desarrollados por los profesionales de SENAMA, la Corporación de Asistencia Judicial, el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), los Municipios y la red de Salud.
  - c. Conformación y Seguimiento de la Red Regional de Prevención y Atención del Maltrato al Adulto Mayor, a través de una Mesa de Trabajo con los organismos más relevantes. El objetivo de estas mesas es generar espacios de difusión de los derechos de las personas mayores, ejecutar acciones de visibilización, prevención y concientización respecto al fenómeno.
- Envejecimiento Activo

Las acciones emprendidas por el Programa Envejecimiento Activo buscan promover la participación de las personas mayores en la comunidad, la generación de nuevos roles y el ejercicio de sus derechos. Las actividades que promueve e implementa son talleres, jornadas, seminarios, campañas de comunicación y eventos masivos, todos los cuales son coordinados desde las oficinas regionales de SENAMA e implementados en las Casas de Encuentro del Adulto Mayor, infraestructura específica para este Programa. Se promueve una constante articulación con las oficinas comunales del adulto mayor, desde donde se realizan convocatorias abiertas a la comunidad. Cabe destacar que los talleres promueven el desarrollo cognitivo, físico y psicológico de las personas, y desarrollan aptitudes artísticas, culturales, de emprendimiento, sociales y de participación. Las campañas y eventos masivos de difusión se enmarcan en el buen envejecer y realizan actividades como caminatas, muestras culturales, obras de teatro, acciones de intergeneracionalidad, entre otros.

## II. Programas para personas mayores en situación de dependencia

- Fondo para Ejecutores Intermedios

Este Programa está dirigido a organizaciones e instituciones que trabajan con personas mayores, que tienen personalidad jurídica vigente y son de derecho público o privado. Su objetivo central es mejorar las condiciones de vida de las personas mayores con algún grado de dependencia a través de la entrega de diversas prestaciones sociales. Se busca por medio de estas instancias retrasar estados mayores de dependencia y fortalecer la autonomía en este grupo etario. Este Fondo se extrae del presupuesto anual que presenta el Fondo Nacional del Adulto Mayor.

- Convenios Institucionales

Este Programa es de administración directa del Director Nacional de SENAMA, financia iniciativas públicas y privadas que promuevan el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores en situación de vulnerabilidad social. Su presupuesto también está considerado en el Fondo Nacional del Adulto Mayor.

- Fondo de Servicios de Atención al Adulto Mayor: Establecimientos de Larga Estadía

El programa nace de un convenio de cooperación entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) y SENAMA, permitiendo la construcción de establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM). Para la operación de estos establecimientos, SENAMA traspasa la administración a organizaciones sin fines de lucro. Estos recintos constituyen una solución habitacional para personas mayores en situación de vulnerabilidad y dependencia que requieren de servicios de apoyo y/o cuidado, considerando sus condiciones de funcionalidad. Las residencias colectivas consideran un plan sociosanitario para la atención de los residentes, que es diseñado y ejecutado por las entidades operadoras para la satisfacción de sus necesidades básicas, recuperación y mantención de sus funcionalidades y promoción de su calidad de vida.

- Programa de Cuidados Domiciliarios

El Programa entrega una serie de servicios de apoyo sociosanitarios a las personas mayores en situación de dependencia y a su entorno directo en su propio hogar, por medio de la atención de asistentes domiciliarios capacitados. Dicha intervención se hace de manera personalizada y se diseña en conjunto con el usuario y su familia de acuerdo a las necesidades específicas de cada uno. El objetivo es mantener el mayor tiempo posible a los adultos mayores en sus casas, insertos en su comunidad y ejerciendo sus roles familiares y sociales, con el fin de mejorar su calidad de vida. En este marco, se entrega alivio y respiro a su cuidador principal. Está orientado a personas mayores con dependencia moderada a severa, que residan en la comuna donde se implementa el programa, que cuenten con un cuidador principal, que pertenezca a los tres primeros quintiles de vulnerabilidad según el Registro Social de Hogares. Los asistentes domiciliarios proporcionan las siguientes prestaciones: Acompañamiento y ayuda en las actividades de la vida diaria. Técnicas de confort e higiene. Alimentación por vía natural. Control de signos vitales: presión, pulso,

frecuencia cardíaca. Orientación sobre acciones preventivas ante accidentes. Actividades cognitivas, ocupacionales y de recreación. Orientación y coordinación respecto de la participación en redes de servicios sociales, centros de salud, juntas de vecinos, clubes, entre otros. Actividades de autocuidado al cuidador. Este Programa lo administran instituciones sin fines de lucro con experiencia en el desarrollo de iniciativas para personas mayores. Los ejecutores deben presentar un proyecto de intervención que considere las dimensiones sanitarias y sociales definidas por SENAMA y especificar el tipo y el número de prestaciones que otorgará.

- Programa de Centros de Día

El programa, creado en 2013, busca atender en recintos de jornada diurna a personas mayores en situación de vulnerabilidad social en riesgo de dependencia o en situación de dependencia leve. En los centros diurnos se entregan servicios sociosanitarios, alivio al cuidador y apoyo familiar preventivo. Se generan acciones en torno a las necesidades básicas y sociales de las personas mayores, realizando actividades socioculturales, de estilos de vida saludable y de promoción para un envejecimiento activo, todo lo cual busca favorecer la autonomía, independencia y permanencia en el entorno habitual del usuario. Funcionan en espacios físicos especialmente acondicionados para las personas mayores, con características de accesibilidad universal. Los centros diurnos ofrecen también atención especializada a través de un equipo profesional con formación gerontológica, los que elaboran y dirigen un plan integral individualizado.

- Subvención a ELEAM sin fines de lucro

Este Programa busca mejorar y elevar las condiciones de vida de las personas mayores en situación de dependencia y vulnerabilidad social que residen en Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) administrados por instituciones públicas (incluidos los municipios) y privadas sin fines de lucro. Se opta a este Fondo a través de concursos públicos, mediante la presentación de proyectos de iniciativas de apoyo directo al adulto mayor y se procede a transferir los recursos a través de convenios entre SENAMA y la institución adjudicada. Las iniciativas de apoyo directo son aquellas que contienen servicios dirigidos a las personas mayores beneficiarias, debiendo considerar la satisfacción de las necesidades básicas como alojamiento, alimentación, atención médica, estrategias de integración a la comunidad, protección de sus derechos, y en general, servicios de promoción del envejecimiento activo.

- Escuela para Funcionarios Públicos

A través de instituciones de formación se desarrollan e implementan cursos de capacitación para aquellas personas que trabajan con personas mayores en riesgo de dependencia o con distintos grados de dependencia. El objetivo es entregar conocimientos, habilidades y competencias para el



desarrollo de sus funciones de cuidados especializados y/o administración de servicios sociales. A este programa no se postula, es SENAMA quien convoca.

### Ministerio de Salud

El Ministerio de Salud en su estrategia 2011-2020 se propuso “mejorar el estado funcional de las personas mayores”, estableciendo una serie de programas para ello, todos los cuales están basados en dicho objetivo:

- Examen de medicina preventiva (EMPAM)

La realización anual del EMPAM es la puerta de entrada a los centros de atención de salud familiar, vale decir a la atención primaria. A partir de este examen se diseña un plan de atención integral, se hacen las derivaciones pertinentes y los tratamientos más adecuados.

- Garantías Explícitas en Salud (GES)

Las Garantías Explícitas en Salud, GES, son un mecanismo fijado por Ley, cuyo objetivo es asegurar la atención para la prevención, tratamiento y rehabilitación de enfermedades específicas que representan el mayor impacto de salud en la ciudadanía. A partir de los 65 y más años las personas pueden acceder a una atención oportuna y de calidad si presentan las siguientes patologías: Artrosis de cadera, Neumonía, Órtesis o ayudas técnicas, Hipoacusia bilateral que requiera uso de audífonos, Problemas de visión, entre otras enfermedades, incluidas para todas las edades. Para las personas que tienen 60 años existe además el programa de salud oral integral. Cabe destacar que de las 80 patologías incluidas en el GES, en 59 pueden ser beneficiarias las personas mayores.

- Programa nacional de alimentación complementaria (PACAM)

El PACAM es uno de los primeros programas específicos para personas mayores, surge el año 1998 y es considerado como un ejemplo innovador a seguir, por lo cual ha sido replicado en otros países. Tiene dos objetivos fundamentales, el primero es mejorar la salud nutricional de este grupo etario, para así mantener la funcionalidad física y psíquica. Y el segundo, promover la adherencia a los programas de salud, manteniendo los controles y logrando una mayor autovalencia a lo largo del tiempo.

- Programa Nacional de Inmunizaciones

Las personas mayores anualmente reciben de manera gratuita vacunación para prevenir las patologías de influenza y neumococo, con el objetivo de disminuir las complicaciones de adquirir enfermedades de mayor gravedad que pueden elevar la mortalidad en este grupo etario.

- Camas sociosanitarias

Las camas sociosanitarias buscan entregar un servicio de tratamiento y vivienda temporal para personas mayores que no cuenten con una red familiar o social, o ésta sea disfuncional. Acceden personas con patología aguda y/o crónica, que al momento del egreso hospitalario, éste no puede concretarse por no contar con una red de apoyo que lo permita. El programa tiene un componente de atención sociosanitaria, cuyo objetivo es la reinserción del usuario en la familia y/o comunidad. Para ello se realizan visitas domiciliarias, entrevistas, articulación con dispositivos sociales, hogares de larga estadía, entre otros.

- Programa de atención a la dependencia

Este Programa establece un plan de atención domiciliaria con énfasis en los aspectos médicos y sociales de las personas que acceden a él, las cuales deben estar en situación de dependencia severa o postración. Un equipo compuesto por diversos profesionales tales como médico, enfermera, técnico en enfermería, trabajador social, kinesiólogo, entre otros, visita el hogar de la persona y provee de los servicios necesarios para cada caso en particular. A su vez, se le entrega un estipendio al cuidador, y se le capacita y entrega herramientas para el manejo de las diversas patologías. Durante el último año, el programa ha incorporado dentro de sus líneas de acción los cuidados paliativos, considerando así el buen morir.

- Plan Nacional para el abordaje de las Demencias y Centros de día para personas con demencia

El Plan Nacional de Demencia es parte del Programa de Gobierno de Michelle Bachelet. Durante el año 2014 se conformó una comisión para su creación. Se terminó de redactar por el equipo de especialistas en mayo de 2015. Entre los meses de agosto y noviembre del mismo año estuvo en consulta pública en la página web del Ministerio de Salud. Actualmente se está presentando como programa piloto al Ministerio de Desarrollo Social para que sea analizado por éste y luego pueda acceder a presupuesto de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Hacienda.

Los objetivos del Plan de Demencias son:

1. Incentivar y promover la perspectiva de prevención en el abordaje de las demencias.
2. Desarrollar un sistema de diagnóstico en los diferentes niveles de la red con protocolos de referencia y contra-referencia.
3. Implementar un sistema de cuidados continuos, coordinados y de diferentes grados de complejidad para la persona y su entorno.
4. Implementar un sistema de evaluación y monitoreo de parámetros de calidad y efectividad de las acciones del plan.

5. Fortalecer el conocimiento sobre las demencias en la comunidad.
6. Desarrollar habilidades y competencias para la atención de las personas con demencia de los actores sociales y sanitarios.
7. Considerar las demencias y envejecimiento como línea prioritaria de investigación e innovación a nivel nacional.
8. Promover comunidades amigables y solidarias hacia las personas con demencias.
9. Actualizar el ordenamiento jurídico chileno entorno a las demencias.

El Plan considera incorporar horas de atención especializada para el diagnóstico, abordaje y tratamiento de las demencias en el contexto de la atención primaria de salud y en relación directa con los dispositivos y programas ya existentes. La persona que ingrese a la atención primaria será diagnosticada y evaluada, generándose un plan específico e individualizado, estableciéndose un conjunto de estrategias de apoyo de acuerdo a las características de la persona, que incluirá a las familias y a la comunidad de ser pertinente. Se coordinará un sistema de cuidados continuos. De acuerdo al perfil de la persona, podrá ingresar a un centro diurno o a una unidad de atención especializada en el nivel secundario de atención. Este proceso lo acompañará un facilitador intersectorial, quien también se preocupará de acompañar e informar a las familias. Es importante considerar que si bien el Plan durante el 2015 no logró contar con el presupuesto para su ejecución, sí lo hizo la segunda parte de la medida presidencial en torno a la construcción de centros de día para la atención de la demencia. En la actualidad hay siete centros funcionando o en vías de hacerlo. En específico, el Centro de diurno Kintún de Peñalolén fue incorporado a la red del Servicio de Salud Metropolitano Oriente. El centro de la Comuna de El Bosque, que tiene dependencia técnica y administrativa del Hospital El Pino, está en proceso de finalización de contratación de profesionales y habilitación de infraestructura. Osorno y Rancagua, están en proceso de contratación del recurso humano y de gestión para arriendo de infraestructura para su funcionamiento. Se espera además, que el 2016 se implementen los centros en los servicios de salud de Magallanes, Talcahuano y Aconcagua. El objetivo de estos centros diurnos de atención es atender a personas que presentan demencia leve-moderada, por medio del desarrollo de un plan integral de atención que incluye a los cuidadores, familiares y entorno próximo. Entrega prestaciones de salud física y mental, realiza intervenciones grupales y familiares, visitas domiciliarias y diversas actividades comunitarias.

- Programa Más Adultos Mayores Autovalentes

El Programa Más Adultos Mayores Autovalentes busca prolongar la autovalencia de este grupo etario, vale decir, permitir que realicen sus actividades de la vida diaria sin necesidad de ayuda de otro por el mayor tiempo posible. Para ello entrega, mediante distintos talleres, actividades físicas y recreativas, una continuidad en la estimulación funcional de los adultos mayores, capacitación en autocuidado y trabajo participativo con las organizaciones sociales locales. Los ejes transversales del Programa son intersectorialidad, promoción de la salud, fomento de la

participación social, trabajo comunitario en salud y trabajo en equipo en salud. Pueden acceder a este Programa las personas de 65 años y más, beneficiarios de FONASA, inscritos en centros de salud con EMPAM vigente y con resultado de Autovalente sin riesgo o Autovalente con riesgo o en riesgo de dependencia.

### Ministerio del Trabajo y Previsión Social

#### - Pilar Solidario y Pensión Básica Solidaria

El Pilar Solidario y la Pensión Básica Solidaria son beneficios financiados por el Estado para que las personas puedan mejorar sus ingresos durante la vejez. Se enmarca en la necesidad de asegurar un piso mínimo de recursos para esta etapa de la vida, es parte del Sistema de Protección Social instalado en el país. El Pilar Solidario permite acceder a un aporte monetario mensual, que incrementa las pensiones base inferiores a \$291.778 pesos chilenos, con lo cual se aumenta el monto de la pensión final. Es el Instituto de Previsión Social (IPS) el encargado de verificar que el beneficiario mantiene todos los requisitos exigidos por la ley para acceder al beneficio. La Pensión Básica solidaria se entrega a todas aquellas personas que no han podido acceder o que no tienen derecho a una pensión en cualquier régimen previsional, ya sea como titulares o como beneficiarios de pensiones de sobrevivencia, que cumplan los siguientes requisitos: Haber cumplido sesenta y cinco años de edad. Integrar un grupo familiar perteneciente al 60% de la población más vulnerable. Acreditar residencia en el territorio de la República de Chile por un lapso no inferior a veinte años continuos o discontinuos, contados desde que el peticionario haya cumplido veinte años de edad; y, en todo caso, por un lapso no inferior a cuatro años de residencia en los últimos cinco años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. El monto actual de la Pensión Básica solidaria son \$89.764 pesos chilenos, el cual se reajusta año a año de acuerdo a IPC.

#### - Bono Invierno

Si bien el Bono Invierno no es un programa que se pueda considerar como parte de la agenda programática, se ha consolidado como un beneficio que se entrega una vez al año por una sola vez, generalmente durante el mes de mayo. El año 2016 este bono ascendió a \$57.353 pesos chilenos y fue recibido por todas aquellas personas que al 1 de mayo del 2016 hubieran cumplido los 65 años de edad y reciban una pensión no inferior a la pensión mínima de vejez la cual es de \$149.907 pesos chilenos.

#### - Bono Bodas de Oro

El Bono Bodas de Oro busca reconocer a las personas que han construido una familia basada en el matrimonio que han permanecido unidas y han cumplido 50 años de vida en pareja. Se entrega un

monto en dinero por una sola vez de manera equitativa entre ambos cónyuges. Para acceder al Bono se debe: Cumplir 50 años de matrimonio a partir del 1 de enero de 2010. No encontrarse separado o divorciado. Estar inscrito en el Registro Social de Hogares y pertenecer a las familias del 80% más vulnerable del país. Convivir en el mismo hogar o acreditar residencia en hogares de larga estadía (uno o ambos), reconocidos por la autoridad correspondiente.

- Eliminación del 5% de la cotización en salud

Si bien el año 2011 se había eliminado el pago del 7% de la cotización en salud para las personas que recibían la Pensión Básica Solidaria, el año 2015 se amplió este beneficio a todas aquellas personas que tengan una pensión, tanto del sistema de AFP, como del IPS. La eliminación del pago se realizará de manera gradual en dos etapas: A partir de octubre de 2015 quienes pagaban el 5%, pagarán el 3%. La segunda etapa, desde noviembre del 2016, ya no se pagará el 5% de la cotización en salud.

- Fortalecimiento Oficinas Municipales de Información Laboral (FOMIL)

Las Oficinas Municipales de Información laboral (FOMIL), conocidas también como Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL), son organismos dependientes administrativamente de las municipalidades chilenas y técnicamente del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. Estas oficinas son organismos técnicos que relacionan la oferta y la demanda de trabajo, otorgando información y orientación para el empleo y la capacitación a personas en situación de vulnerabilidad social y económica. Su objetivo es aumentar las posibilidades de acceso al mercado laboral. Existe un convenio entre SENCE y SENAMA donde, por cada persona mayor intermediada y colocada, la OMIL recibe un bono de mejoramiento para su gestión.

#### Ministerio del Deporte

- Adulto Mayor en Movimiento

El Programa se traduce en la realización de talleres y eventos masivos de carácter deportivo dirigidos a hombres y mujeres entre 60 y 70 años. Se realizan actividades en las 15 regiones del país, principalmente en las comunas donde se observan mayores niveles de vulnerabilidad. Estas acciones son ejecutadas por profesores o monitores calificados. Los talleres duran una hora y se realizan durante todo el año con un mínimo de dos veces por semana.

#### Ministerio de Hacienda

- Rebaja del Impuesto Territorial para Personas Mayores

Por medio de la Ley N°20.732 de marzo del 2014, se estableció una rebaja al impuesto territorial (contribuciones) de las propiedades pertenecientes a personas mayores en situación de vulnerabilidad socioeconómica. El beneficio establece que la tercera y cuarta cuota de contribuciones de un año y la primera y segunda cuota del año siguiente, no pueden ser superiores al 5% del ingreso anual del propietario. Lo anterior, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos: Tener el contribuyente beneficiario al menos 60 años de edad si es mujer o 65 años de edad si es hombre, en el año anterior a aquél en que se haga efectiva la rebaja. Que los ingresos anuales del contribuyente no excedan de la cantidad equivalente al tramo exento de pago del impuesto global complementario. Que el inmueble por el que se hace efectiva la rebaja se encuentre inscrito a su nombre, exclusivamente o en conjunto con su cónyuge o hijos que lo hayan sucedido (por herencia). Que el respectivo inmueble se encuentre destinado efectivamente a la habitación. Entre otros.

#### Ministerio de Vivienda y Urbanismo

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) por medio de la Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad recibió el mandato de:

- Establecer normas a las que deberán sujetarse las nuevas obras y edificaciones.
- Establecer normas para que las construcciones ya existentes se ajusten gradualmente a las nuevas exigencias de accesibilidad.
- Contemplar subsidios especiales dentro de los programas habitacionales.

#### Municipalidades

Si bien la mayoría de las Municipalidades en Chile tienen una oficina de atención para el adulto mayor, no hay una uniformidad en los servicios que se entregan. Muchas de ellas ponen énfasis en apoyar las postulaciones al Fondo Nacional del Adulto Mayor, otras en la entrega de ayudas económicas, otras en la realización de talleres y actividades recreativas y otras en la realización de viajes y paseos. A la fecha no se ha realizado ningún estudio que sistematice y consolide estas acciones.

## Anexo N°5: Transcripciones entrevistas

Nomenclatura:

E: entrevistador

P: Participante

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº1, mujer, gerente o supervisor   |
| Duración audio      | 37:33  |
| Entrevistadoras     | Teresa Abusleme y Ángela Arenas  |
| Fecha entrevista    | 22-12-2016   |
| Fecha transcripción | 11-01-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Bueno, un poco que tú nos cuentes tú trayectoria en esta área. Ya, en las conversaciones previas que hemos tenido en este corto tiempo, se nota que tiene muchísima trayectoria, entonces, que nos cuentes un poquito sobre ti.**

P: Perfecto. Bueno, llevo algunas décadas por no decir dos casi, dos décadas trabajando en todo lo que es seguridad y salud ocupacional y en este periodo me ha tocado trabajar con muchos profesionales de mi misma área, gente que trabaja conmigo, para mí, en distintos rubros y eso igual es muy importante. Conozco casi todos los rubros, he trabajado en ellos, menos el área forestal y, diría yo, que hasta hace unos años atrás había muy poca gente profesional en mi área en relación a lo que vemos hoy en día. Hoy en día, todo lo que son las Universidades, los Institutos Profesionales están egresando de ellos muchos de categoría ingenieros o categoría técnicos en prevención de riesgo. Ahora, eso ha hecho que, también, el trabajo para ellos se ha vuelto un poquito más complejo. ¿Por qué complejo? Porque resulta que todas las grandes empresas te piden, de partida, profesionales con muchos años de experiencia y ojalá, mientras más, mejor. De hecho yo, hoy en día, me puedo dar el lujo de rechazar algunos trabajos. Les digo: “No, yo no tengo tiempo. Están todas mis horas vendidas y no tengo más tiempo para ustedes. Perdonen. Tendría que mandarles a otra persona. Yo no puedo”. Ahora, también, por otra parte, como ha habido tanta gente egresada, el mercado ha nivelado hacia abajo. Nivelado hacia abajo en el sentido de los ingresos que les van pagando a no ser, como les menciono, que la gente tenga experiencia o tenga algunas habilidades o algunos conocimientos extras como pudieran ser conocimientos de idiomas, algunos sistemas, diplomados, magister, MBA, etcétera.

**E: Bueno, eso ha ocurrido, también, en varias carreras donde hoy día se nivela hacia abajo por la cantidad de profesionales que están saliendo en las distintas áreas. Bueno, entremos al tema de las personas mayores**

P: Perfecto. Ya.

**E: ¿Qué aspectos positivos y qué aspectos negativos observas tú en la contratación de personas mayores?**

P: Mira, dentro de las cosas positivas, que yo lo veo... O sea, igual tengo un rango de personas mayores. Por ejemplo, para mí, personas mayores es entre 60 y 70 años, más allá de eso, sinceramente, yo no me atrevería a contratar a nadie sobre todo en esto, en esto que es el área de prevención ¿por qué? Varias razones. Nosotros tenemos que prevenir cosas importantes como son todo lo que son los accidentes y las enfermedades profesionales. Ahora, si la persona de 60 o 70 años se encuentra maravillosamente bien, ¡fantástico! Pero, igualmente, yo tengo que poner unos rangos, no puedo decir: "Pucha ¿usted que tiene 75? Sí ¿Y está en buenas condiciones? Sí." Porque o si no, se me escapa mi rango y creo que, hoy en día, todos tenemos como un estándar. O sea, yo, para poder postular a una parte tengo que llenar un formulario, tengo que indicar todo lo que yo hago, tengo que tener un mínimo de requisitos que es una licenciatura media, después haber entregado alguna, no sé, Prueba de Aptitud Académica, PSU, etcétera, y tener, por lo menos, cuatro años hacia arriba de estudios en IP o Universidad, como mínimo para ser ingeniero ¿no es cierto? Que es lo mismo que uno pide para contratar a las personas. Ahora, también creo que, si bien es cierto yo podría contratar a alguien se 60 ¿por qué? Porque tienen mucha más experiencia y cuando uno ve, en estas áreas de seguridad y salud ocupacional, uno ve un poquito de canas y la gente tiene mucho respeto ¿por qué? Porque eso significa sabiduría y experiencia en esto, no así en otras profesiones ¡Ojo, ah! Que la gente lo ve con mucho valor eso. De hecho, cuando uno va a los ámbitos mineros, donde hay muchos ejecutivos, mucho director ejecutivo, y a ti de ven un poco más de edad, no me refiero a "vieja", te ven que tú tienes mucha experiencia, tiene como un amplio espectro de todo lo que pueda pasar y más conocimiento. Entonces, sí, yo, entre 60 y 70 años, sí contrataría gente. De hecho, hace poco tuve la oportunidad de contrata a alguien mayor.

**E: Tú me dijiste claramente que no contratarías más allá de esa edad ¿Por qué?**

P: Porque también creo que después de los 70... O sea, después de los 70, yo creo que las personas tienen derecho, aunque no les guste, a descansar, a disfrutar de sus nietos, de su familia, a hacer cosas que nunca antes en su vida hicieron, y yo creo que eso es bueno porque si no la gente podría trabajar hasta los 90. Ahora, si ellos quieren trabajar, por último, que hagan voluntariados. Eso creo yo. Son etapas que uno va quemando en la vida.

**E: ¿En qué áreas no contratarías a personas mayores? o ¿Hay alguna área en la que no contratarías a personas mayores?**

P: Sí, en el área de los eventos, por ejemplo. Ahí no contrataría gente mayor de 70 años.

**E: Explícanos un poquito más qué es "eventos", qué es un evento.**

P: Evento, por ejemplo, lugares donde... como Casa Piedra ¿ya? ¿Por qué? Primero porque se necesita algo de reacciones muy rápida, que la gente de 70 años, aunque no quiera, igual va



perdiendo un poquito de capacidad, a lo mejor no está al 100, está al 99 pero igual está al 99, no tiene el 100. ¿Y por qué? Porque tú tienes que cambiar de escenario muy rápido.

**E: O sea, ¿tú sientes que esa adaptación a la emergencia podría fallar un poco?**

P: Sí, eso es lo que siento yo.

**E: Perfecto.**

P: Y también en empresas que tengan maquinaria de alto tonelaje o maquinarias que tengan, que estén vinculadas con el área metalúrgica básicamente porque lo encuentro peligroso para ellos.

**E: Okey. ¿Cómo relacionarías la contratación de personas mayores y el estado de salud? Que siento que está siendo importante en lo que me estás contando.**

P: Bueno, primero les haría un chequeo y vería si efectivamente está apto para el cargo. Les haría un chequeo típico, una batería básica, puede ser una batería A, B. Ahora, si lo tuviera que mandar a trabajar en altura les haría una gran altura física, o altura geográfica dependiendo de... Pero sí, eso le haría de todas maneras.

**E: ¿Eso se hace en todas las edades o solo lo harías para personas mayores?**

P: No, en todas las edades.

**E: Ya. Porque a mí me tocó. Yo trabajé en una minera y me hicieron todos los exámenes para...**

P: ¡Ah, ya! No, de todas las edades porque, claro, yo te puedo mandar a trabajar a cinco mil metros de altura pero yo no sé si tú tienes vértigo y si estás arriba de una baranda te puedes caer o pierdes tu conocimiento.

**E: Perfecto.**

P: Sí, a todos en realidad ahí. Y si no, te mandaría trabajar en un escritorio.

**E: Por supuesto. O sea, mirarías cuáles son las condiciones de aptitud para poder definir dónde mandas a esa persona a trabajar.**

P: Sí, definitivamente, eso haría.

**E: Perfecto. ¿Tienes una política activa de contratación de personas mayores o es más bien quien postula, a ti te tinca y lo contratas?**

P: No tengo una política en la actualidad porque generalmente, para lo que uno hace, es muy difícil que te acepten gente arriba de 70 años. O sea, no lo hace nadie. Es muy difícil.

**E: Ya, pero ¿arriba de 60 sí?**

P: Arriba de 60 sí.

**E: ¿O también empieza a ser más complejo, más difícil?**

P: Depende de las áreas. Por ejemplo, en el área minera sí lo aceptan como administrativo, como personal que tiene mucha experiencia pero no para ir a trabajar, por ejemplo, en un túnel. Yo no lo podría mandar.

**E: ¿O al camión gigantesco?**

P: Exacto, sí, un Tolva tampoco.

**E: Okey. ¿En alguna área no? Porque tú haces muy bien la diferencia, en tu área de Prevención, que las canas sí son importantes y en las áreas quizás más operacionales no sería tan prudente contratar una persona mayor.**

P: Sí. Por ejemplo, en los *Call Center*. Yo creo que no.

**E: Perfecto. ¿Cómo sientes tú que es la relación entre las personas de distintas edades? ¿Cómo convive, hoy día, esta intergeneracionalidad que uno observa?**

P: Yo veo que se nota. Se nota. O sea, los jóvenes en la actualidad rechazan a las generaciones antiguas y, de hecho, se nota hasta en la forma de escribir. Claro, porque la gente más bien joven escribe con muchos apodos, se come las letras, no tiene acentuación ni menos tilde, unas faltas de ortografía que de verdad... O sea, sinceramente, si tú me dices, si yo reviso la ortografía de una persona... Yo soy, no sé si llamarlo mañosa pero encuentro que cualquier profesional de cualquier área, no solamente en el área de seguridad y salud ocupacional, si te presenta un informe lleno de faltas de ortografía, eso le baja méritos en realidad.

**E: Nosotras dos hacemos clases así que entendemos perfecto lo que nos estás planteando. Serios problemas de redacción**

**E: En expresión lingüística también.**

P: ¡Es horroroso! La verdad es que a mí me da pena y yo les digo. De repente me han llegado estudiantes en práctica y yo los reto bien fuerte y me miran como que yo fuera un extraterrestre y yo les digo: “Lo que pasa es que si tú me presentas esto, conmigo no tienes ninguna posibilidad de avanzar. ¿Sabes qué? Mejor anda a trabajar a la construcción y ahí lo vas a hacer fantástico pero conmigo no”. Porque yo lo que siempre he querido... Bueno, antes... Igual soy directora de otras áreas, no solamente de esto, y siempre quiero subirle el perfil a todos los profesionales, cualquier que sea pero nuestra juventud, aquí en Chile, está escribiendo pésimo, muy mal y, como dicen ustedes, no tienen redacción. Y lo peor de todo es que uno de repente... Yo utilizo palabras del vocabulario, que tú las puedes buscar, entonces, de repente digo una palabra y creen que más o menos que uno es un marciano. Lamentablemente es un tema de Chile porque en otros países - también he tenido la oportunidad de trabajar en otros países, afortunadamente- y es diferente. La gente tiene mucho más vocabulario que los chilenos. A mí me da pena, de verdad.

**E: Y en ese sentido ¿hay una diferencia importante con las personas mayores que tú sientes que hay un...?**

P: Sí, yo siento como que tienen la escuela antigua y la escuela antigua era mucho más exigente que la actual. De partida tienen mejor letra porque ahora escriben todo tan rápido. Yo también escribo rápido pero escribo bien, o sea, yo no me como ninguna letra y le pongo las tildes y si es con h tengo que poner la h, obviamente, porque ya va dentro de mi ADN. Sí, yo encuentro que eso es importante, primero, porque le pueden cambiar el sentido a un informe y si estamos hablando de actividades preventivas, obviamente que si yo escribo una palabra mal, la pueden interpretar de cualquier forma. Si yo tengo que dar instrucciones tienen que ser simples y claras y si y las doy como en otro idioma, nadie me va a entender.

**E: Débora y en la relación más social, psicológica por decirlo ¿cómo ves que se relacionan estas distintas generaciones?**

P: Yo no veo que se relacionen muy bien, fíjate, porque los jóvenes están, como dicen ellos, en otras actividades, “en otra” que le llaman así y que ya no sé qué es eso de “en otra”, preocupados de, no sé, estar con el *Whatsapp*. De hecho, uno quiere conversar con ellos y ellos están con el teléfono todo el rato, o sea, uno no puede conversar con ellos. Entonces creo que, también, eso se

ha perdido fíjate. Entonces creo que, también, la relación no es muy buena porque cuando ven al viejito que te está escuchando y el otro profesional está jugando con su teléfono o equis cosa, se pierde la comunicación y si se pierde la comunicación no tenemos seguridad.

**E: ¿Y eso nos lleva a que haya un aumento de contratación de las personas de más edad, dado estos distintos comportamientos?**

P: No, no lleva, porque los jóvenes no hacen caso de otro, lo ven como algo que es una nimiedad, que no tiene ninguna importancia.

**E: Okey**

P: Lamentablemente, ellos lo ven así.

**E: O sea ¿ahí habría una diferencia entre gerentes más jóvenes o gerentes de más edad, donde la gerencia más joven no consideraría a este grupo etario más mayor?**

P: Exacto. Sí. Sí, lo he visto. De hecho, ahora están cambiando también. Están sacando a los gerentes mayores y colocando a gerentes de menor edad, primero, porque también ellos te cobran menos y también eso se nota.

**E: Okey. Perfecto.**

P: Es muy raro... Bueno, existe, así, no sé, será un 20 por ciento de relaciones entre gente mayor y joven que se llevan bien pero, en general, a los otros ni siquiera los toman mucho en cuenta. O sea, cuando hay mucho joven y hay gente mayor, a no ser que sea el gerente general, ahí lo pueden invitar a alguna actividad pero a algo puntual, no es una cosa cotidiana, de todos los días.

**E: O sea ¿podríamos decir que hay cierto tipo de discriminación hacia este grupo etario?**

P: Sí, yo diría que sí. Es cierto, los dejan marginados. Sí.

**E: Ya, perfecto.**

P: No a los de 60 pero sí a los de 70.

**E: O sea, ¿tú sientes que hay una diferencia, por ejemplo, en una persona que tiene 50, en otra que tiene 60 y en otra que tiene 70?**

P: Sí. Sí y notoria la diferencia.

**E: ¿Y en temas ya de seguridad...?**

P: Yo, por ejemplo, tengo 50 años ¿ves? Pero no me siento marginada pero sí, hay uno de 70 al lado, he visto colegas y sí, se nota la diferencia.

**E: Perdón, voy a hacer una pregunta un poco personal ¿por qué crees que tú que no te sientes marginada? ¿Qué hace la diferencia? Yo te estaba preguntando, en el fondo, por qué tú no te sientes discriminada y tienes 50 años – que, además, no se te notan- ¿por qué sientes tú que habría esa diferencia?**

P: Porque he tenido la oportunidad de trabajar, como les mencionaba anteriormente, en varios países y haciendo distinto tipo de cosas y he tenido una trayectoria, en mi vida, importante, que me ha hecho ser como soy en el sentido de que yo he trabajado en la Casa Blanca, he trabajado con deportistas número uno en el mundo en otros países, he podido entrevistar y hacer muchas cosas que, yo creo, no toda la gente, en su vida, lo ha tenido. O sea, te digo, ha sido maravillosa para mí la experiencia, muy buena. Y ver distintos ambientes así como el lugar donde estamos que es bonito ¿no es cierto? Otros lugares maravillosos, otros días tengo que ir a lugares donde hay

puro metal saltando, lleno de equipamiento, de protección personal. Entonces, yo creo que todo eso me ha ayudado y tantos cursos que he hecho durante mi vida que, de una u otra manera, me han ayudado.

**E: Vámonos al área más de seguridad y prevención. ¿Consideras que las personas mayores necesitan insumos de trabajo o espacios de trabajo distintos que para otras edades?**

P: Sí, yo diría que sí. Por ejemplo, la gente de 70 años a no ser que sea alguien que esté muy cuidado de toda la vida pero creo que sí necesitan. No podrían trabajar, por ejemplo, al sol, expuesto a sobre 35 grados o sobre 32 grados en una jornada continua de ocho horas. Yo creo que eso no sería bueno para él.

**E: Ya. ¿Y alguien de 60?**

P: Yo creo que sí, con bastante más protección, sí.

**E: Ya. Perfecto.**

P: Igual, todos necesitan insumos y protecciones pero los otros, yo creo que sí quizás tendrían que estar, o sea, con mayor protección quizás. Por ejemplo, si está expuesto a la radiación UV usar un sombrero de ala ancha aparte de los protectores; manga larga para que no se traspase la radiación y no se deshidrate tanto.

**E: sea ¿a medida que aumenta la edad también habría que aumentar la protección hacia esa persona?**

P: Sí, exacto. Sí, es verdad.

**E: Ya, perfecto. Perfecto. ¿Sientes que hay alguna relación entre seguridad en el trabajo y personas mayores? En el sentido de que se preocupen un poquito más de eso que los jóvenes o sientes que todas las edades, más menos, caminan igual en términos de trabajar la seguridad en la empresa y la seguridad personal.**

P: No, yo no creo que sea todo igual. Yo creo que los jóvenes son muy descuidados y ven la seguridad como algo muy lejano o porque nunca ellos han visto en la televisión, me refiero a la televisión en el sentido de que uno ve algún accidente o algún incendio que se produce, tú lo ves en la tele pero lo vez acá. Estás en tu pieza y ves todo esto que pasa en la tele. Entonces, ellos creen que nunca les puede pasar nada y va pasando el tiempo y se dan cuenta de que ellos pueden ser protagonistas no solamente de eso pueden ser, también, protagonistas de alguna enfermedad enorme, alguna amputación que de repente puedan tener y ellos lo ven, como te digo, muy lejano. Quizás se crean como Superman muchas veces. Y lo que pasa con los mayores también, cuando la gente ya tiene 60 o 60 y fracción y que toda su vida han estado haciendo un determinado trabajo, pero de por vida, o sea, estoy hablando 30, 40 años, uno les pregunta y dicen: "No señorita, yo llevo 40 años haciendo esto mismo y nunca me he accidentando". También ese es un problema porque ahí existe el exceso de confianza por parte de ellos. Entonces, por eso que creo que cada edad tiene su propio afán.

**E: Y en ese sentido ¿qué observas tú con respecto a la salud? ¿Sientes que las personas mayores se preocupan más de su salud, a través de estos sistemas de protección que tienen las empresas, o es igual que los jóvenes?**

P: Yo creo que no se preocupan. Mientras no les pase nada, no se preocupan tanto, hasta que llega el minuto que yo digo... porque ellos muchas veces tienden a tener el exceso de confianza que te hablo yo. No, yo creo que no se preocupan nada.

**E: ¿Y, en ese sentido, las enfermedades laborales están determinadas por el grupo etario o puedes tener enfermedades laborales a lo largo de toda tu vida?**

P: No, yo creo que ese es un tema de susceptibilidad individual. O sea, me refiero a que cada persona es diferente. Hay gente que tiene 60 años y que ha trabajado durante toda su vida expuesta a una cantidad de decibeles -hoy en día son 82 decibeles por una jornada laboral de ocho horas continuas- y que no tiene ningún problema. Me refiero a que no tiene hipoacusia, me refiero a que no se ha vuelto sorda, en cambio hay otros jóvenes que sí... ¡Ah! A propósito de eso, yo creo que los jóvenes en la actualidad están más propensos a tener una enfermedad profesional en el futuro, de esta índole ¿por qué? Porque ellos ocupan, por ejemplo, los mp3, nadan todo el día con los famosos fonos, escuchan la tele a una cantidad de volumen tremenda y ellos creen que es muy normal eso y no es normal. A lo que voy es que depende de la susceptibilidad individual de cada cual. Obviamente que si yo estoy expuesta a trabajar en un ambiente ruidoso toda mi vida, tengo mucha más probabilidad de adquirir alguna enfermedad profesional, así como también te puedo decir que yo llevo muchos años trabajando, 30 años trabajando sin descanso, y jamás he tenido un problema ergonómico. No me duele la muñeca, no he tenido jamás tendinitis, no me duele un pelo y hay gente que tiene, no sé, cinco años trabajando y tiene tendinitis, tiene problemas a la columna, tiene de todo y eso es porque tampoco han adaptado algunas posturas que corresponden cuando uno trabaja ¿no?

**E: Perfecto. Cuéntame un poco de lo que tú observas de edad y desarrollo personal, de trabajo y desarrollo personal de las personas mayores. ¿Crees que haya alguna asociación?**

P: Sí, yo creo que sí. Yo creo que es importante para todas las personas y no solamente en este ámbito desarrollarse personalmente y profesionalmente. Creo que, en la medida que seamos nosotros más felices haciendo lo que nosotros debamos, vamos a tener menos accidentes, vamos a tener menos enfermedades, vamos a tener una mente más sana también y eso ¡Guau que es importante! Pucha, yo creo que es vital. Es vital porque si yo hago lo que quiero y me desarrollo profesionalmente y me va fantástico, no tengo ningún problema, mis hijos, maravilloso, pucha, le va maravilloso a él, tenemos una buena vida, yo voy estar feliz y, por ende, no voy a tener ningún problema, ya sea mental, como hay tantas hoy en día, enfermedades que han salido, los estrés laborales, los problemas de riesgo sicosociales, eso no me va a afectar y, de hecho, yo tampoco me voy a enfermar porque voy a estar feliz, me voy a poder desarrollar, voy a tener un buen trabajo, voy a hacer todo lo que siempre he querido hacer.

**E: ¿Y ahí sientes que hay diferencias etarias? ¿Los jóvenes tendrían más enfermedades relacionadas con depresión, estrés, que las personas mayores o sientes que es igualitario?**

P: No, yo creo que no es igual. Yo creo que los jóvenes se sienten como un poco más asustadizos por llamarlo de alguna manera, como que creen que estamos viviendo en una sociedad muy estresante cuando siempre la sociedad ha sido, yo lo veo así, como estresante, ahora uno tiene que correr un poco más y tenemos la tecnología que la podemos usar y los etarios [*sic*, 26:01], yo

encuentro como que si han tenido una buena vida o han hecho una buena labor durante su tiempo que han podido trabajar bien, no tendrían por qué tener problemas.

**E: ¿Hay más aguante en las personas mayores, sientes tú?**

P: Sí, yo siento que hay más aguante que en los jóvenes. A los jóvenes de repente uno les dice algo, les manda a hacer algún trabajo y se estresan. Entonces me dicen: “Es que yo estoy trabajando y estudio” O sea, toda esta gente trabaja y estudia. Como que lo ven como algo tan distinto y yo encuentro que no tiene nada del otro mundo. A lo mejor es por las distintas capacidades que tenemos todos pero igual no es nada del otro mundo, en Chile y en otros países lo hacen, tienen dos trabajos incluso y después estudian, mil cosas.

**E: Débora y nuevamente: ¿Estas diferencias no llevan a que las empresas quieran contratar más personas mayores?**

P: No, no quieren contratar a gente mayor fíjate, por lo que veo yo. Ahora, si los van a contratar, no contrato con contrato normal, quizás pueda ser un contrato a honorarios con un tema de boleta a honorarios, eso sí que te creo que lo puedan querer hacer a una persona de 60 años. Primero, porque se tienen despreocupar del tema de pago de imposiciones, de los finiquitos, las mujeres también, a los 60 años, no tendrían que, no pueden ser mamás digamos ¿no es cierto? Entonces eso igual los libera un poco.

**E: Pero ¿contratan más o tú sientes que ese sería el deber ser?**

P: Yo siento que debiera ser un deber ser pero no es que contraten más.

**E: Okey. Tú nos decías hace un rato tu experiencia personal sobre las capacitaciones, que eso ha sido importante para ti, que ha implicado una mayor presencia en el mercado, que te contratan más ¿no es cierto?**

P: Sí, exacto.

**E: ¿Cómo lo sientes en el caso de las personas mayores? ¿Hay capacitación en las empresas para este grupo etario? ¿Hay desarrollo personal a través de la capacitación?**

P: Lo he visto y depende de las empresas en realidad, pero las empresas con áreas como de la construcción, en general, no se preocupan mucho de lo que es las capacitaciones pero sí las empresas de servicios. Yo diría que sí, que los capacitan, pero no haciendo la diferencia sino que capacitan a los trabajadores. Ahora, si dentro de esos trabajadores hay gente joven o gente sobre 60 años, sí lo hacen.

**E: Okey. Perfecto. No hay diferencias ni nada. ¿Y la capacitación sería más importante o tú sientes que tanto para los jóvenes y las personas mayores le dan la misma importancia a la capacitación?**

P: Yo siento que la capacitación es necesaria para todas las personas ¿por qué para todas? Porque esta es una labor sistemática, o sea, algo que tú aprendiste hace unos años atrás lo más probable es que se te haya olvidado, entonces, uno siempre tiene que estar capacitando porque el ser humano es un ser humano, se le olvidan las cosas.

**E: Perfecto. Y ya para un poco ir terminando. Tú ya nos adelantaste un poco cómo incentivarías la contratación: por medio de contratos distintos ¿no es cierto?**

P: Sí, otro tipo de contrato. Sí. Contrato de honorario básicamente.

**E: ¿Se te ocurre o has pensado otras formas de poder fomentar la contratación de este grupo etario?**

P: Pudiera ser como... no como contrato de trabajo sino que un tema de... No, para que sea legal solamente como contrato a honorario, no se me ocurre de otra manera.

**E: Ya, perfecto.**

P: Porque, en el fondo, igual tú tienes que, ante los organismos pertinentes, demostrar que tú estás pagando y la única manera que tu demuestres es presentando boletas o documentos que acrediten eso.

**E: Y en ese sentido, ¿qué pasa, por ejemplo, desde un ámbito más legal, con las vacaciones, como con los privilegios que tiene un trabajador, que no son privilegios, son derechos en realidad? ¿Qué observas tú? ¿Las personas mayores tendrían menos derecho a eso?**

P: Lo que pasa es que las personas mayores se supone que si ya llegaron a su edad, ellos tienen que jubilar ¿cierto? O sea, el periodo laboral propiamente tal ya lo tuvieron. Ahora, si ya están trabajando por honorario creo que tampoco es justo de que tengan ellos que... O sea, ¿se quieren tomar vacaciones? Fantástico pero creo que el empresario no tendría por qué pagarles esas vacaciones porque ya han tenido todas las vacaciones de su vida. O sea, pucha, no sé cuántos años han tenido de vacaciones. Y si están trabajando es porque quieren, a lo mejor, no sé, no aburrirse en su casa, o quieren tener mayores ingresos y que, por lo general, es porque necesitan mayores ingresos porque también pensemos que las jubilaciones, hoy en día, los niveles no son muy altos. Ahora, también, yo creo, que es un poco de que la gente no es un poco precavida y no se prepara para cuando vaya a jubilar. Te lo digo por qué. Porque yo el otro día estaba mirando y pregunté cuánto podía ser mi jubilación y mi jubilación, afortunadamente, cuando me pueda jubilar, va a ser buena ¿ya? Pero ¿por qué? Porque yo he estado, no sé, 30 años imponiendo en el sistema y, a pesar de que sí, en algún minuto, a todos nos gusta recibir equis cantidad de dinero más, pero he sido precavida para eso.

**E: ¿Cómo sientes que habría que preparar a las personas para la vejez?**

P: Bueno, primero, incentivándolas con el ahorro.

**E: ¿O sea, las empresas tendrían que incentivar el ahorro?**

P: No, la empresa, yo creo que la familia. Yo creo que no hay que... Bueno, a lo mejor uno le puede decir, como empresario, que hay que incentivar el ahorro pero no creo que te hagan mucho caso. O sea, si tú le preguntas a alguien si va a ahorrar, te aseguro, porque yo además he trabajado en el área de seguros y en el área financiera, de que nadie te va a decir que ellos tienen el 10 por ciento de su sueldo dispuesto a ahorrar todos los meses. Nadie ¿ya? Lo he podido comprobar. O sea, tú le preguntas a alguien: "Oiga ¿por qué usted no ahorra cien mil pesos todos los meses?" "No, es que no me alcanza". Nadie te va a decir: "No, sabe que yo, estos cien mil pesos todos los meses me sobran. Tome, aquí están". Nadie te lo va a decir. O sea, de alguna u otra manera hay que obligarlos a ahorrar. La gente que lo hace yo creo que debe ser un 0,1 por ciento, que lo hace por iniciativa propia pero no es porque a nadie le sobra la plata, a nadie. Y mientras más gana la gente, menos le sobra la plata porque los gastos son mayores.

**E: Y en términos de salud ¿hay algún tipo de preparación para la vejez?**

P: Sí claro, obvio que hay preparación. Sí y esa preparación es, ustedes saben: el deporte, una alimentación sana, rica en frutas, verduras, sin alcohol, acostarse temprano...

**E: En el fondo, la alimentación y estilo de vida saludable.**

P: Correcto. Justamente.

**E: ¿Y lo observas en los trabajadores?**

P: No, no lo observo. Los trabajadores, a la primera de cambio, por no decir todas las semanas, están esperando como portarse mal. Casi todos los días escucho yo: “Oye, vamos a tomarnos una cerveza, hace mucho calor”. Entonces, uno les diría: “Tomen agua” “¿Agua?” “Agua mineral”, les digo yo. Pero no, no lo hacen. ¿Sabes lo que encuentro yo? Como que la gente cree que todos los buenos hábitos son malos. En el fondo, existe como un modelo a seguir que no es el bonito ¿no? Quieren seguir todo lo malo y cuando son así como muy encasillados y la gente se porta bien, como que los apartan.

**E: ¿Hay diferencias conductuales, en ese sentido, entre las edades? ¿Los viejos se cuidarían más o también...?**

P: No, yo creo que ahí se nota que los viejitos se cuidan un poquito más, sí. Primero, porque ya muchos de ellos o pueden tener alguna enfermedad como, no sé, diabetes, hipertensión, etcétera, entonces sí están obligados a cuidarse más que los jóvenes.

**E: ¿Cómo crees que se mira la vejez?**

P: Como algo que nunca va a llegar. Así se ve, como que la gente cree que nunca va a llegar.

**E: ¿Hay algo que yo no te haya preguntado que sientas que es importante en este tema, que en tú experiencia sea importante?**

P: Bueno sí, yo creo que incentivar al ahorro y que la gente haga buenos negocios, entre comillas, de adquisiciones tempranas. Por ejemplo, siempre que puedan, tener un bien raíz, algo a que poder echar mano más adelante porque más adelante se pueden adquirir enfermedades siempre y cuando no se han cuidado o no solamente ellos si no que sus señoras, o sus papás, alguien puede tener enfermedades que los lleva, después, a un problema económico enorme y la pasan muy mal. Entonces, creo que todos tenemos derechos a vivir mejor ¿cierto? De buena manera y aunque no queramos tenemos que planificar. Planificar, controlar, dirigir, ir evaluando, todas esas cosas tenemos que hacer en nuestras vidas aunque no nos guste porque ya después, como diríamos, *too late* ¿No es cierto? Demasiado tarde.

**E: Mil millones de gracias. Te pasaste.**



|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº2, mujer, comité patitario   |
| Duración audio      | 33:51  |
| Entrevistadoras     |  |
| Fecha entrevista    |  |
| Fecha transcripción | 20-03-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: La primera pregunta: ¿hace cuánto tiempo que trabaja en esta empresa o en este cargo?**

P: De mayo del año pasado. Mejor dicho: he estado dos veces en este mismo cargo ¿ya?

**E: Perfecto**

P: Diez años atrás estuve, también, como presidenta del Comité de Administración y nuevamente ahora, desde mayo del año pasado, que nuevamente estoy como presidenta de lo mismo, del comité de administración del conjunto.

**E: Perfecto. ¿Por alguna razón dejó ese lapso?**

P: No. Es que la ley te obliga. Máximo son tres años seguidos y renovable año a año pero con un máximo de tres años. Entonces... debería ser así los parlamentarios. La ley te obliga, la 19.537 te obliga a eso. Entonces año a año, supongamos este año, en mayo, la asamblea tiene que decidir si nos renueva por un año más la estadía aquí en este comité o si no tiene que sacar a otra base para hacer el trabajo. Trabajo voluntario.

**E: Me imagino. ¿Y cómo ha sido la experiencia de este trabajo?**

P: Bien oye. Mira, a pesar de la edad, a mí, si aprendo algo un día, me siento feliz ¿ya? Siempre me ha gustado aprender cosas. Diez años atrás aprendí mucho, qué quieres que te diga. Por eso ahora ha sido fácil para mí porque, a pesar que yo pensé que diez años iba ser mucho tiempo, que se me iban a olvidar las cosas, no fue así. Gracias a Dios no me ha fallado la cabeza, hija. Entonces, eso es lo principal que siempre le pido a Dios, que me fallen las piernas, que me falle... pero que no me falle la cabeza, eso el primordial para una persona de tercera edad. Si te falla la cabeza no vales nada como persona.

**E: ¿Cómo caracteriza usted la convivencia, en su lugar de trabajo, entre las personas de distintas edades?**

P: Mira, diez años atrás – yo saco mi tiempo de atrás- yo luché mucho porque ahí salió la ley que tenía que tener gente *part-time* para los fines de semana y para los días de fiesta y yo decía, vi el problema socioeconómico de la gente de aquí, gracias a Dios que yo no lo tengo pero hay mucha gente que lo tiene, entonces yo pensaba por qué no darle oportunidad, los fin de semana, que había ya gente de 50, 60 años con una jubilación –porque ya los habían echado por abecé motivo-

por qué no darle la oportunidad de reemplazo de conserjería o reemplazo en cualquier otros tipo de cosa y sería un aporte para ellos, no será una gran cantidad de dinero pero 20 mil pesos para un día domingo te saca del paso, qué quieres que te diga. Mira, gracias a Dios, a veces las cosas suceden por algo: la persona que me estaba trayendo la gente part-time, una firma de guardias, lo pillamos a este señor, al dueño de esto, con facturas fraudulentas, tuvimos que echarlo y dos días antes de navidad ¡olvídate! Entonces: “No -dije yo- se pone aviso en la comunidad que quien quiera trabajar que se inscriba”. Ahí dije yo: “Esta es la mía”. Y se presentaron, gente joven, universitarios, y gente de edad, de la tercera edad.

**E: ¿De esta misma comunidad?**

P: De la misma comunidad, si eso es lo que puse: que la comunidad me tenía que sacar del paso. Yo tenía que tener gente. Entonces, entre hombres y mujeres, y yo, desde un principio, no puedo hacer discriminación. ¿Por qué no hay mujeres que puedan hacer el papel de conserjes? Perfectamente ¿verdad? Con la condición que les puse, que ellas iban a tener -porque tengo tres turnos- iban a tener turnos de las ocho de la mañana a las cuatro de la tarde, y los demás iban a ser hombres pero, en los turnos de la mañana, podían ser mujeres, para que no sean turnos muy pesados para ellas. Y me ha resultado. Me ha resultado pero, como en todas las comunidades grandes, siempre hay gente de mala leche, qué quieres que te diga: acusaron a Carabineros que estas personas no tenían el curso de OS10 de Carabineros y probablemente cómo iba a hacerles el curso de OS10 a gente que está, entre Pascua y año nuevo, recién ingresada, es imposible.

Mira, me fue a ver un Teniente que lo conozco porque he tenido, también, que organizar una agrupación que está aquí en Viña que es el Coves, que es de seguridad ciudadana, que lo implementa la Municipalidad con Carabineros. Este chico, el teniente, me fue a visitar: “Angélica, oye, te acusaron que no tienes...” “Pero, hijo, cómo voy a tenerlo si entre Pascua y año nuevo, cómo voy a tener un curso, ¡imposible!” Entonces, mandé a Eugenio, que también Eugenio es de aquí, de la comunidad. Entonces le dije: “Anda a Carabineros y diles cuál es la causa por la cual no hemos podido tener el curso todavía para esta gente”. Entonces, Carabineros comprendió la situación. Entonces, por eso, de repente hay estas cosas que te... no es rabia, da pena que haya gente tan mala leche. No hacen nada y tampoco dejan que hagan las cosas. Mira, pero también, dije yo, me hicieron un favor, porque ya el comité me autorizó y tengo que hacerle curso a 15 personas para este curso de Carabineros y eso lo tengo que hacer en estos días.

**E: Perfecto. ¿Y las personas que trabajan en la Administración son de diferentes grupos etáreos?**

P: ¿En la Administración? Es que en la Administración, en la oficina de administración está Eugenio y una secretaria no más pero en las conserjerías hay de todo probablemente porque también tenemos guardias, conserjes, aseadores y gente del parque, que son jardineros porque tenemos mucho jardín, mucho parque. Entonces, por eso somos más de 50 personas.

**E: Perfecto. ¿Usted considera que esta Administración promueve una buena convivencia entre las personas de diferentes edades? Un poco por lo que me comentó anteriormente.**

P: Sí, claro.

**E: ¿Y qué aspecto le parece a usted importante o le gustaría mejorar en la convivencia de las personas de diferentes edades?**

P: Mira, por la situación no solamente del carabinero, yo estoy muy preocupada, también, por lo que me pide bomberos ¿ya? Bomberos viene para acá y hace su movimiento de cómo está la red seca... tengo red húmeda no más, no tengo red seca ¿ya? Entonces, esa es una preocupación que tengo porque, cualquier cosa ¿qué es lo que pasa? Que la ubicación de estas torres no permite que los carros bombas entren muy cerca de las torres, entonces necesito red seca para esta gente pero qué es lo que más... lo que me estás preguntando tú... A veces, cuando está uno en un comité, haces muchas cosas de información para la necesidad de Carabineros como de bomberos, ni Dios quiera hay un incendio... Yo implementé, diez años atrás, con un chico que estaba saliendo de asistente social, un trabajo tan bueno, tan bueno, departamento por departamento, nombre, dueño, hasta los remedios que tomaba la gente de la tercera edad o persona que estuviera enferma, de todo, todo, todo, todo. Dejé yo el comité y eso se perdió todo y eso no puede ser, esas cosas no se pueden perder. Ahora, nuevamente, voy a tener que chequear eso y ver las personas que viven solas. Ya, la semana pasada, se me murió una persona. Diez años atrás también se me murió una persona que estaba sola, entonces, por eso hice esa encuesta diez años atrás y ahora voy a tener que rehacer esa encuesta porque la semana pasada se me murió otra persona sola. Vivimos muchas... yo vivo sola. Tengo a mi hermana que vive en el otro edificio pero mi hermana es mayor pero se mantiene bien físicamente, tiene 80 ella. Entonces, tengo que hacer nuevamente una encuesta porque vivimos mucha gente sola, hombres como mujeres. Entonces, eso necesito saber porque, como te decía, no vaya a haber, ni Dios quiera, un amago de incendio, y qué pasa con los bomberos que lo primero que piden: “¿Dónde está la gente que vive sola?” Y lo único que quieren los bomberos es que se abran las puertas y qué es lo que pasa, a mí misma me pasa, yo entro a mi departamento en la noche y hago doble llave por dentro, si me quieren romper la puerta, con marco de fierro de esos antiguos ¡Olvídate! No la abre ni Cristo. Entonces, es una comunidad vieja. Entonces, tengo que tener mucho, mucho cuidado, tengo que ver estas cuestiones necesarias. Como te digo, ya me falleció una persona, por suerte el conserje se dio cuenta que no lo había visto pasar como en dos días. Entonces... ¡Así es la vida! Cuéntame.

**E: Un poco me lo comentó con lo que me habló ahora de mejorar la comunicación pero ¿qué otros elementos usted considera importantes para mejorar las relaciones entre las diferentes personas que trabajan aquí?**

P: Es que ¿qué es lo que pasa? Aquí, el cien por ciento, fuera de la gente *part-time*, el cien por ciento son hombres. Son dos grupos muy fuertes y no son muy amigables entre los guardias y los conserjes. Los guardias se sienten un poquito más arriba que el conserje. El guardia jamás ha hecho, dentro de la comunidad, por decirlo, un “pituto”, que de repente va a limpiar el suelo, a limpiar los vidrios. No, ellos no están para eso. No así los conserjes. Los conserjes se ganan... después de las cuatro de la tarde, pasan la aspiradora, te limpia los vidrios, te limpia las alfombras, se hacen otro sueldo, hasta el mismo... porque tenemos, también, un grupo de mantención, que hay gasfiter, Tito, que es electricista, y entonces...

**E: Claro, se hacen otro...**

P: Claro.

**E: Entonces, son como grupos disgregados entre ellos. Y dentro de los conserjes ¿tienen más o menos las mismas edades o hay de todo? ¿Y dentro de los guardias?**

P: Mira, toda la gente tienen de 15 años para arriba. Son todos viejos. Por ejemplo, Tito tiene 35 años aquí.

**E: Me imagino que por todo lo que usted me comenta aquí se ve la experiencia, la vejez, de una manera diferente, en esta comunidad.**

P: Claro, ahora, justamente, figúrate que en estos momentos, tengo al supervisor, que también el supervisor Daniel Vejar tiene 35 años aquí, pero le dio un ataque y creíamos que era algo al corazón porque tenía ya problemas al corazón, y no, era el colon, le encontraron un tumor al colon y la familia quería, al tiro, que nosotros lo liquidáramos. “No - le dije yo-, cuando él pueda volver y él resuelva su vida. No quiero que los hijos resuelvan la vida de él” Porque si él puede volver a trabajar en otra cosa y si él quiere seguir trabajando yo no lo voy a cortar ahora. Que él decida, no los hijos.

**E: ¿Y qué ocurrió?**

P: Tuvieron que aceptar. Yo sé que no está bien pero que no crea que porque está así nosotros nos vamos a aprovechar del pánico ¿ya? Él tiene que decidir.

**E: Más allá de la experiencia en la jefatura, digamos, a cargo de esto ¿cómo ve usted la vejez?**

P: Por lo que veo afuera, triste, qué quieres que te diga. Lo dejan muy solo a la gente. Gracias a Dios, mira, dos cosas: yo no he tenido problemas dentales, de no haber tenido hijos y que la vejez no me abrume. La vejez no me abrume. Me abrume, de repente, las rodillas, eso me abrume, pero nada más, lo demás todavía tengo el espíritu luchador. Lo demás no me abrume en absoluto.

**E: Pero en general**

P: ¿En general? Por lo menos en mi familia no tengo ese problema pero veo en familias de afuera que tienen ese problema y a todo nivel socioeconómico, qué quieres que te diga, no a nivel bajo, a todo nivel. Entonces, eso da pena. Aquí, nosotros tenemos, para que tú sepas, el día jueves, tenemos una sala para donde fue la María Teresa, ahí tenemos los días martes yoga, el jueves tenemos un grupo de mujeres que nos juntamos a jugar naipes, cualquier juego de salón, tomamos té, nos reímos, tomamos un trago.

**E: ¡Uy, qué entretenido!**

P: Sí, yo me muevo.

**E: ¿Y viene harta gente?**

P: Es que no podemos más de 16 personas porque la sala es como esta, entonces, 16 personas nos ocupan todo el terreno.

**E: Ya pero ¿llegan a las 16?**

P: Todas.

**E: ¡Qué entrete!**

P: Lo mismo me pasa a mí, que voy dos veces al mes, que nos juntamos de la Monjas Francesas, los días martes a tomar té, también, y casi nadie falla y ahí hay amigas de 90 y tantos años en las monjas. Chóferes que las llevan y esto...va hasta la misma Margarita Riofrío, del Almirante Merino, también va en un grupo, la Alicia.

**E: ¡Qué bien, qué interesante!**

P: Sí. Yo me muevo. Yo no me quedo. Y yo paso a buscar porque yo manejo. Yo paso a buscar a cuatro de mis amigas de la directiva de las ex alumnas, porque ellas no manejan, y las paso a buscar y las paso a dejar, entonces, ellas se han acostumbrado ya. Yo soy su chofera.

**E: No puede fallar porque si no fallan cinco de una.**

P: Yo soy su chofera ¿ya?

**E: Independiente de esta experiencia súper interesante y enriquecedora por cierto, ¿usted conoce algunos casos de discriminación o de maltrato por razones de edad en términos laborales?**

P: Mira, sí... ¡Ah! ¿Laboral?

**E: Sí, en términos laborales particularmente**

P: No, que yo sepa no. Tengo bastante empatía con el personal, te lo digo sinceramente. Noi porque sea Tito, a todos los trato igual.

**E: Pero no aquí si no que en general así, no sé, que sepa de algún conocido o que haya escuchado que a alguna persona la hayan desvinculado por la edad o no hayan contratos adecuados por la edad.**

P: No, no. Por lo menos a donde yo trabajé muchos años, en el diario El Mercurio, no. Porque yo me desvinculé, por problemas familiares necesitar... los últimos 15 años, 17 años trabajé en Santiago. Yo trabajé en Valparaíso primero. Y lo de Santiago me desvinculé yo porque ya mi madre tenía 92 años, entonces, yo venía los fines de semana, entonces, yo decidí. Yo siempre le digo a la gente, cuando uno toma la decisión de jubilar no tení problemas mentales, cuando te obligan ahí vienen los problemas mentales. Uno tiene que saber el momento, de tomar la decisión, de por qué lo estás haciendo y uno dice: “Bien” y no me arrepiento porque lo demás es dinero y el dinero va y viene y la decisión la tomé y la tomé bien porque a los dos meses mi mamá se cayó y ahí vino todo un proceso y yo, en Santiago, viajar todos los días no podía. Tenía una pega muy fuerte en Santiago, no podía estar aquí, allá... Entonces, lo hice bien, entonces, no me arrepiento. Pero las empresas siguen funcionando pero no me arrepiento. En realidad, yo di mucho de mi parte pero ellos me dieron mucho, también, para mí. Siempre tú eres muy buen patrón o puede haber sido siempre le fue – disculpen la palabra- muy fiel. Fui una mujer que nunca... tuve ejecutivos que me dieron mucha facilidades en la vida, dígame Valparaíso como en Santiago. Cuando entré a Valparaíso era bien discriminatorio el trabajo de mujeres porque fue en el año 59. Comencé en el año 59 a trabajar. Eran muy pocas las mujeres. Entonces, hice muy buena carrera dentro del diario, cosa que era muy difícil y yo de provincia me fui a Santiago y pasé a mucha gente, a muchos hombres. Muchos hombres querían mi puesto y bueno... Pero, me dieron mucha confianza y jamás yo los dejé mal de la confianza que me otorgaron, dígame de Agustín Edwards para abajo. Y tengo muy buenos recuerdos, muy buenos recuerdos, demasiados buenos recuerdos y de repente digo: “No me los merezco”.

**E: ¡¿Por qué?!**

P: Porque son demasiado buenos

**E: Está bien. Todo lo bueno que le ha pasado en la vida se lo merece.**

P: Es demasiado bueno, demasiado bueno y sabes tú con qué tipo de gente. No lo vas a creer: con dos familias judías. Mira... Dos ejecutivos judíos maravillosos, ma-ra-vi-llo-sos. Confiaron en mí y yo no los defraudé, esa fue la cuestión.

**E: Merecido, entonces.**

P: Sí, sí. Yo siempre tuve un lema, hija. Jamás dije que yo no sabía hacer un trabajo, nunca de los nunca. Me pedían algo y yo jamás dije: “Mira, esto no es mi área” porque ahora es así la cuestión, que “mi contrato dice eso...” No, jamás. Nunca dije que yo no podía hacer algo.

**E: Y así logró esto.**

P: Exacto. Logré que los mismos gerentes de Santiago me respetaran. Porque era muy difícil, era muy difícil.

**E: Si po. Un (xxx) de género y todavía, o sea... todavía.**

P: Claro. ¿Sabes lo que me faltó? ¿Sabes lo que me faltó? Un título universitario. No tuve la oportunidad. Mi mamá me dio muy buena educación, muy buena educación, colegios particulares, como te digo, terminé en las Monjas Francesas, estuve en el (xx) en la parte preparatoria pero me faltó un título universitario. No me faltó porque me lo hayan pedido, no, yo lo sentí. Yo lo sentí. No tuve horario para hacerlo. Yo llegaba a las siete y media de la mañana y salía del diario como a las siete y media, ocho de la tarde. No me di ese tiempo. Yo siempre digo: “Si hay oportunidad, hay que sacar un título, de lo que sea”. Lo único que alcancé a hacer, indudablemente, un título técnico de secretariado. Lo que nadie me gana, hasta el momento, es escribir a máquina sin... a tacto, tengo un movimiento... No tengo problema en pensar y escribir y no puedo mirar le teclado porque ahí me confundo. No puedo mirar el teclado. Y estoy en el computador ahora porque a mí también me gusta la tecnología.

**E: ¡Ah, qué bien!**

P: Sí. No me quedé jamás con la tecnología atrás.

**E: ¡Qué bien! Qué bueno eso.**

P: Por eso yo siempre le digo a mis amigas: “No se queden. Ustedes tienen nietos, tienen gente joven detrás de ustedes. Necesitan tener un celular, un whatsapp, que se pueden contactar. Porque los niños se contactan así ahora. De otra forma no se contactan entonces ¿cómo vas a hablar tú, de tú a tú, con tu nieto?” Imposible, porque ellos están en otra onda.

**E: Exacto. Sí. La mediación es de la comunicación ¿no es cierto? Que va cambiando, así es que...**

P: Claro.

**E: Mire, volvamos un poco al tema de la empresa, de esta organización. Usted me comentó que hay muchas personas mayores trabajando. De ellas ¿algunas participan del comité paritario? Bueno, tenemos la experiencia de...**

P: Siempre se rotan entre el mismo personal. Mínimo son tres personas del comité.

**E: Perfecto.**

P: Sí.

**E: ¿Y hay gente mayor ahí?**

P: De (xxx) para abajo, indudablemente. Sería de (xxx) para abajo

**E: Y me comentaba que también tiene dos sindicatos. ¿En ese sindicato participan personas mayores, también?**

P: En estos momentos sí. En estos momentos sí, hay una persona mayor.

**E: ¿En qué aspectos, usted cree, que las personas mayores pueden aportar a las instancias de organización colectiva en esta empresa?**

P: Por experiencia, de las cosas que se ha visto y de la necesidad. Yo por eso hago lo posible, como te digo... El caso de Eugenio. Qué mejor que el administrador sea de aquí para que sepan la necesidad de la comunidad. Viene una persona, se le pagará, si eso no lo discute, pero tiene que aprender recién cuál es la necesidad de todo el conjunto y se demora bastante.

**E: Ahora ¿usted visualiza algunos aspectos que podrían mejorarse en el comité paritario o bien en el sindicato para que aumente la participación de las personas mayores?**

P: En eso no nos podemos meter nosotros, el comité de administración, más todavía en el sindicato. Ahí tenemos que tener mucho cuidado con el sindicato porque si no pueden creer que nosotros...

**E: Una práctica...**

P: Claro, una práctica antisindical. Entonces, hay que tener... Más allá insinuar, indudablemente. Claro, cuando tengo reunión con el comité paritario los tengo a los dos igual, a los dos al tiro porque antes había reunión una vez al mes, una vez con el sindicato y otra con el comité paritario. Entonces yo dije que no, los llamé a los dos y les dije: “Me gustaría tener reunión en conjunto los dos, al tiro”. Entonces, si me dicen una cosa, algo, el otro también, entonces ahí vamos resolviendo los problemas al tiro pero no puedo yo inmiscuirme en ninguno de los dos comités en el sentido de decir: “Bueno y por qué no ponen a este o por qué no ponen al otro”. Tiene que ser en libertad de acción.

**E: Perfecto. Ahora, en relación a la seguridad, a la prevención, un poco a la salud, lo que comentábamos al principio. De acuerdo a su experiencia ¿usted considera que las personas mayores necesitan espacios o insumos de trabajo distintos si se les compara con otros grupos etáreos, que requieren de otras cosas para poder trabajar?**

P: No, más allá... el horario. El horario, no más. Ahí estoy de acuerdo contigo en ese sentido: el horario. Al adulto mayor no se le puede poner un horario, para mí, más allá de las ocho de la noche ¿ya? Por lo menos yo me levanto siempre igual, temprano. Yo no tendría inconveniente en entrar a las ocho de la mañana y te podría trabajar hasta las ocho de la noche pero después llega un momento... Hay personas que no pueden manejar antes que yo, por abecé motivo, o porque no tiene vehículo o porque no se atreve a manejar de noche, entonces, el horario muy tarde es el problema. Para mí ese es el problema.

**E: ¿Y la jornada muy extensa a lo mejor?**

P: Mira, es relativo, todo depende de la persona. Todo depende de la persona. Hay hombres que a veces se ponen viejos anticipadamente. Hay mujeres que llegamos más viejas – y no por que lo diga yo- y no necesitamos ¿cómo decirlo? Somos más autovalentes las mujeres que los hombres. El hombre (xx) no vale nada ¿ya? Claro.

**E: Claro. Es cierto. Sí. Ahora ¿existen espacios, tecnologías, infraestructura u otros elementos que faciliten o dificulten el trabajo de las personas mayores aquí? Algo que usted vea como un obstáculo o algún impedimento.**

P: No porque, mira, no están muy implementadas las cosas técnicas, computación, cuestiones así, no está... Ahí soy sincera en decirte. Más allá que la administración tiene computadores y esto, las conserjerías no tienen, más allá de... No, no tienen. Tienen teléfono, tienen pantalla de seguridad y nada más.

**E: ¿Y los accesos, por ejemplo, están habilitados para personas que tengan alguna dificultad de la marcha y eso?**

P: Sí, hemos hecho. Todas las salidas de los edificios hemos hecho terraplén para poder bajar en silla de ruedas y tenemos silla de ruedas, en casa edificio tenemos una silla de ruedas.

**E: Perfecto.**

P: Eso sí

**E: ¿Y lugar donde, por ejemplo, ellos comen o tienen su colación?**

P: Diez años atrás formamos el comedor para la esta. Por que ¿qué es lo que pasaba? Que se achoclonaban en los mismos talleres y no, dije yo. Entonces, supongamos, la cota de receta donde yo vivo, ahí formamos el comedor de la gente. En la torre griega donde vive Eugenio está la oficina, la administración. En esta torre está esto y en la torre W está la sala del adulto mayor, donde hacemos el tecito del día jueves, el yoga del día martes y así sucesivamente la verdad de las cosas ¿ya?

**E: Perfecto, perfecto.**

P: Y los baños del personal están impecables.

**E: Ya.**

P: Eso es lo primero que revisé cuando volví. Y que se pintara. Yo siempre digo: "Las cosas pueden ser viejas pero hay que mantenerlas". Tú ves que está todo pintado. Tenemos barredor y tú ves que las mugres, las fecas de los animales. También hemos estado contra estas cosas pero se mantiene, tiene que mantenerse. La gente de mantención, que tenemos seis personas, cinco personas en mantención, tiene que pintar, tiene que hacer las cosas porque o si no se nos viene abajo.

**E: Ahora ¿qué relación considera usted que existe entre la seguridad en el trabajo y las personas mayores?**

P: ¿La seguridad, en estos momentos, que tenemos en el trabajo?

**E: En general. Entre seguridad en el trabajo y personas mayores ¿considera que hay una relación?**

P: Es que según la empresa en la que se trabaje. Todo depende de la empresa en la que se trabaje. Supongamos, aquí en las conserjerías no pasa ningún problema de seguridad. Bueno, seguridad si es que viene alguien y viene a robar, indudablemente que sí, a cualquier edad le puede pasar, pero el trabajo en sí de las conserjerías no necesita...

**E: No tiene riesgo**

P: No tiene riesgo físico. Más allá de que sea atento, abra la puerta, pregunte a dónde va y punto.



**E: ¿Y para el tema de los guardias?**

P: El guardia tiene que ser... El guardia es un poco menos que le carabinero ¿ya? Ellos tienen que imponerse. Yo, eso sí, me he puesto bien firme con los guardias porque estaban acostumbrándose a estar ahí en la caseta sentados y yo les dije en la reunión del otro día: “Me da la sensación de que les va a salir (xx) de tanto estar sentados y eso no puede ser. No puede ser”. Entonces, también, cuando son empleados de muchos años y tú no los incentivas y les solicitas la cooperación para sacar alguna cosa adelante, se va todo decayendo, ese es el problema a todo nivel. A todo nivel, si tú, cada cierto tiempo, no los llamas y: “Yo quiero hacer esto y hagamos esto y esto” el personal se va estacando y eso no puede ser.

**E: Perfecto. Mira, esas son todas las preguntas así que muchísimas gracias, fue una grata conversación.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº3, hombre, gerente o supervisor  |
| Duración audio      | 87:05  |
| Entrevistadoras     | Teresa Abusleme  |
| Fecha entrevista    |  |
| Fecha transcripción | 23-03-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Bueno, tú ya, cuando partimos conversando abajo, en el inicio, me contaste un poquito tu trayectoria pero me gustaría que me la contaras con un poco más de detalle.**

P: Bueno, en términos de experiencia, yo debo llevar más menos 25 años. Partí en una empresa de telefonía que está en Santiago. Ahí estuve aproximadamente como dos años. Después pasé a Ambrosoli que estaba aquí en la quinta región. Ahí estuve aproximadamente como tres años. Después me independicé durante un año. No fue muy positiva la aventura pero fue entretenida la experiencia. Y de ahí pasé a la BSF que es una empresa internacional alemana, durante 10 años. Los alemanes son, realmente, muy competentes, no dejan nada suelto. El éxito es producto de una planificación. Después de eso...

**E: Conozco. Yo estuve en colegio alemán entonces sé el carácter.**

P: Sí, como dicen ¿para qué hacerlo fácil si se puede hacer difícil? ¡Qué entretenido! Bueno, yo me formé como ingeniero electrónico de la Católica de acá, de Valparaíso. Después de la BSF me quedé sin pega porque hicieron una renovación completa, cambiaron la línea de trabajo. De ahí estuve trabajando en refinería, más por el lado tercerizado contratista. No era lo que esperaba entonces ahí fue donde entré a trabajar a la pesquera El Golfo. Yo creo que ahí debo haber estado trabajando, en el sur, unos ocho meses más o menos. Fue un poquito antes de 2010. Así que me vine antes de la situación que pasó. Me vine a CMPC y en CMPC, también, muy bonita experiencia. Estuve como un año trabajando, siempre metido en las áreas de mantenimiento y proyecto.

**E: Perfecto.**

P: Hasta que me aburrí. Me aburrí porque, en general, en las fábricas, cuando hay que hacer algo, manteniendo, mejoras o lo que sea, son los sábados, los domingos, Pascua, Año nuevo y claro, de pronto tú te estás preparando para ir y hay una pana y te tení que quedar no más ¿ya? Entonces, eso influye mucho. Así es que opté por la línea de producción y aquí se abrió la opción así que me vine a CMPC porque el cargo que estaba en CMPC estaba precisamente en el área de mantención y acá se ofreció una jefatura de producción así que, con los años, yo tenía súper claro el nivel de complejidad que representaba este cargo así que partí como jefe y estoy como gerente de operaciones. Han pasado cinco gerentes generales, cuatro gerentes comerciales y varios más. Una

empresa que quebró técnicamente el 2007. De hecho, yo postulé acá el 2008. Cuando me dijo, el psicólogo me dijo: “¿Tú sabi’ donde te estai’ metiendo?” Sí, estás viniendo a una empresa, CMPC, grande, con espaldas, estás pasando, te estás metiendo, a una empresa que quebró técnicamente. “Sí -le dije yo-, lo que pasa es que antes de esta entrevista yo vine a ver y, en general, hay algo que siempre se abre una oportunidad en este país y es que mientras seamos desordenados, la gente que es ordenada, metódica, siempre va a tener la posibilidad de lograr triunfos donde otros han fracasado”. Y esa es esencialmente la lógica: con algo de conocimiento, disciplina y enfoque es fuerte lo que se puede hacer. Yo te digo, me ha tocado estar en empresas donde hay... hay gente que sigue haciendo... incluso a nivel de ingeniería, porque esto no es que de pronto uno se encuentre con una estructura operativa donde simplemente se está ejecutando la pega, si no que me refiero a una estructura operativa a nivel de ingeniería, porque de pronto están haciendo las cosas porque las han hecho así durante muchos años y tú las piensas, le das dos vueltas, y te das cuenta que están perdiendo el tiempo soberanamente. En general, las características son o el potencial muy fuerte mío es que la capacidad de resolver problemas tanto operacionales como técnicos, en muy alta, en el sentido de que las cosas, los proyectos, a veces pueden sonar muy bien pero si tú no lo gras enganchar a la gente el proyecto fracasa ¿ya? Y a la inversa, puedes tener muy buena motivación pero si no tienes el saber, saber hacer, también vai’ a sonar. O sea, es una mezcla de las dos cosas.

Entonces, bueno, y como te decía, por ejemplo, en este negocio, para cerrar el concepto de por qué se puede, en algún minuto, proyectar el éxito a pesar de que la cosa se vea como muy desordenada, es esa mirada que de pronto puede tener alguien que ve, no sé po, terrenos totalmente cochinos, palos por todos lados, no le ve, como alguien que tenga un poquito más de visión, el potencial de eso. Te quedai’ con la primera imagen y te quedai’ con esa imagen. Entonces, en ese sentido, el que no le tiene miedo al trabajo y el que sabe cómo ordenar las cosas, las respuestas son rápidas. Ahora, saber es una cosa y lo que tienes que hacer en el camino es otra. O sea, formar gente porque, en el fondo, tiene que ver con eso, sobre todo cuando tú tienes que ir cambiando hábitos porque no sería nada que la gente partiera sin hábitos y armar un hábito desde cero pero hay gente que parte con una acción equivocada, con una conducta que es más bien contraria a la que se está buscando, entonces... Pero se puede.

**E: Cuéntame un poco... Porque, en el fondo, tú le das harta importancia al equipo, le das harta importancia como a esto de resolver problemas, al saber hacer. ¿Por qué trabajas con personas mayores? ¿Cómo se relaciona esta mirada...?**

P: A ver, dos cosas. Una es la visión como persona que yo pueda tener ¿no es cierto? El mundo ideal en el que me gustaría trabajar o estar y el otro es el mundo real. No estoy en Alemania ni estoy en Australia, estoy en Chile y no vine a salvar la sociedad tampoco pero tampoco vine a condenarla. O sea, significa que yo tengo una línea de trabajo y en la medida que esa línea de trabajo no afecte mi moral, mi ética y mi salud, la desarrollo. Ahora, eso me permite a mí desarrollar igual mi estilo. Un estilo, sí, dependiendo de los márgenes. Por ejemplo, en BSF tenía muy poco margen de movimiento porque estaba todo tan estructurado que, en realidad, no existía nada que estuviese entregado al libre albedrío, a la ocurrencia de la persona, como “aquí

nadie definió, está tú iniciativa” o, al contrario, como nadie lo definió la pelota está dando vueltas y de pronto quedó la crema, no, ese tipo de cosas estás bastante resueltas, por lo tanto, las competencias están muy especializadas. Si tú tienes que hacer una actividad, tienes una secuencia, un documento, hay procedimientos, está todo tan estructurado que es impresionante pero ese nivel de especialización es lo que la conduce a ser, a tener éxito. En el caso de las empresas – y yo opté por un empresa familiar- las empresas familiares efectivamente son mucho menos estructuradas, pueden ser, efectivamente, mucho más desordenadas, tienen espacios donde uno puede mostrar habilidades. Puedes, en algún minuto, saltar y llegar directamente al Directorio ¿Ya? En las otras empresas era algo re complejo. Por lo tanto, si uno tiene capacidad es posible llegar a mostrar más éxito. Ahora, cuando yo proyecté esta situación, lo que tú estás viendo ahora, dije yo, tenía en BSF, en un minuto determinado tantos años, y yo dije: “Sabi’ que esta cuestión, a la gente acá la están jubilando a los 45, 47, 48 y a nivel de gerencia 52, 55 años” Entonces, cuando se presenta esta situación y yo digo: “Okey, dónde es futuro” y futuro me refiero, no se trata de ganar muchas lucas en poco tiempo porque vas a ganar en un puesto dos o tres años y después te vas a quedar sin pega. El concepto del ascenso también te complica porque después no puedes bajar. Entonces, se moldeó esta situación. Vi que había muchas faltas de capital de conocimiento, muchas faltas de capacidad organizativa, mucha falta de capacidad de liderazgo también. Bueno, con todo este expertise, cuando llego acá y veo lo que veo y acepto este tema, me dijeron: “Sabes qué, esto es”. Y yo le dije: “Sabes qué, mi experiencia y el total de personas que hay – que eran como 25 dependían, en ese minuto, directamente de mí- sabes, que aquí hay cuatro personas que se salvan, el resto no se salva”. Yo muevo este grupo de personas, yo te diría en un rango etario de los 30 años hasta, en ese minuto, 82 años – porque había una persona de 82 años trabajando acá- no sobrepasan el rendimiento esperado del 50 por ciento en otras empresas.

**E: ¿Tú sientes que estás personas mayores no sobrepasan el rendimiento, o sea, tienen un 50 por ciento de rendimiento promedio?**

P: Promedio, exacto.

**E: ¿82 o 60?**

P: Lo que pasa es lo siguiente: esa era la realidad de la empresa como cultura ¿ya? O sea, significa que aquí había gente que estaba acostumbrada a conversar dos horas en el día y la máquina parada. Eso es con gente de 30 años como gente de 80 años. Entonces, dicho eso, no es cierto, donde era un tema cultural que traspasaba el tema etario, efectivamente empieza un proceso donde empezamos a avanzar en llevar esta empresa a comportarse, en términos de bueno, somos una empresa que fabrica papel, dediquémonos a fabricar papel, las pérdidas eran de aproximadamente un 30 por ciento, 30 por ciento de pérdida. Lo más complejo era que a muchos no les llamaba la atención y era eso, o sea, la gente pensaba que esta empresa no había quebrado y era una cosa totalmente obtusa. O sea, no hay ninguna empresa que tenga un margen de esa naturaleza pero la gente aquí creía que, en realidad, había sido un movimiento de negocio, que la gente que era dueña, no sé... En el proceso de venta transfirieron el 50 por ciento a otros nuevos socios en 2007 y, al día de hoy, deben tener actualmente como un 30 por ciento. Bueno, así de

complejo, pero pasamos de estar en el tercer lugar a estar en el segundo lugar ¿Ya? De hecho, la tercera empresa en el mercado está bastante complicada.

Ahora, entrando en la materia de la edad, cuando el planteamiento es “eso es lo que hay y con eso hay que trabajar” con eso, sin reducir personal.

**E: O sea ¿tuviste que seguir trabajando con los 30 a pesar de que eran cuatro no más los que se salvaban?**

P: Sí y además hay que reducir, me dijo. Cuando tú vas a reducir tienes que sacar a los más baratos y esos seguramente son los más jóvenes, los que voy a necesitar más competencia, entonces la empresa tomó ese riesgo, lo que significa que cuando tú dices flexibilidad, rapidez, tiempo de reacción, lo único que me quedó a mí fue pensar en cómo mejorar las máquinas porque está claro que la carne no la puedes apurar, era absurdo. Entonces, cuando uno tiene que hacer que algo efectivamente desarrolle fuerza bruta y rapidez, tiene que ser la máquina. Ahora, con un muy bajo nivel de inversión en todo caso. Los cambios culturales internos fueron complejos. Te estoy diciendo que esta empresa era muy particular. Te voy a dar un puro botón de muestra y después nos vamos a entroncar bien en el tema este, el tema de edad. Cuando yo llegué aquí, por primera vez en mi vida vi baños que eran letrinas, en el piso un hoyo, con un baño con azulejos y una manguera al lado que la gente la usaba para limpiar. Entonces, yo hablé con el sindicato y les dije: “Oye, yo sé que hay muy pocas lucas, que las pocas lucas es un tema eterno sobre todo en una empresa [inaudible, 12:49]” pero yo decía: “No sé dónde está la dignidad de la gente acá” porque yo no me sentiría bien a menos que, no sé, me vaya al campo, me compre un pedazo de terreno y eso es otra cosa.

**E: Estás obligado**

P: Si po’ pero es tuyo, no sé, es distinto, es la naturaleza pero esto es un trabajo. Y lo que más me sorprendió es que me dijeron: “Pero es que preferimos que sea eso en vez de un WC” ¿Cómo? – le dije yo-. “Es que además es más higiénico”. Conversé con toda la gente ahí, les dije ahí: “Mira, no sé, yo supongo que cuando ustedes llegan a su casa, llegan a un WC no a esto”. “No, es que estamos bien”, “Okey ¿Hay alguien que está interesado en – porque había cinco hoyos, cinco letrinas- hay alguien que esté interesado en cambiar? Podemos hacer los esfuerzos, no es cierto, nos ordenamos”. Levantaron cuatro la mano. La persona de mantención, la persona técnica y dos cabros que estaba estudiando. Costó aproximadamente tres años para que se generara el cambio cultural interno, sin presionarlo. Quedó, al final, una pura persona que nadie la quería, nadie quería porque era una persona que no lavaba su ropa, compraba ropa usada, decía, en la feria y le salía más barato comprar ropa usada que lavar. Era una cosa a ese nivel, por si acaso.

Bueno, creo que hay mucho de eso. En general, en la medida que uno... Por ejemplo, esta empresa, en el fondo, es una Pyme. Tú la verás grande como habrá sido pero, en el fondo, es una Pyme y dentro del trajín de facturación estás en el borde, por un par de cientos de millones, rozando el volumen anual de facturación para ser una Pyme. Entonces, cuando, claro, a mí me toca comprar los regímenes de empresas grandes que, en el fondo, se preocupan de establecer una cultura, si bien es cierto todas las empresas se han ido achicando, o sea, todas se han ido achicando y si antes había tres cosas que hacer y tres personas, pasaron a tres cosas y dos

personas y un poquito más de automatización y hasta una persona con tres cosas y eso llegó para quedarse. Entonces, la situación que se fue dando hacia adelante ya, en la medida en que nosotros llegamos al día de hoy, yo diría que la empresa maneja esa opción porque le sale muy caro y muchas empresas que, yo creo, están en la misma situación. De hecho, por ejemplo, yo tengo un operador que maneja una pura máquina y de ahí la tengo que sacar a una pega que es la más básica, es lo que me puede aprender un chico que está saliendo del liceo, lo aprende en un día, eso es lo que mandan a hacer. Y está el problema, por una parte, de que, bueno, está, más o menos, su situación personal cerrada, me refiero hijos que ya los terminó de educar, tiene su casa y, en el fondo, siguen trabajando después porque, claro, tú vas a pensionarte y se te va a ir reamente el sueldo. Entonces, como la legislación, en este minuto, establece la obligatoriedad en el caso de que la empresa quiera... y para esta empresa el monto, o sea, estamos hablando de pronto de 15, 20 millones de pesos que para esta empresa, en este minuto, son grandes... Si a nosotros nos cambiara la realidad y generáramos un porcentaje de utilidades muchísimo más relevante posiblemente pasaría a ser parte de la política de la empresa ¿Ya?

**E: Okey. ¿Y a partir de qué edad, crees tú, que podría pasar a ser una política de la empresa?**

P: Yo creo que... ¿hablando acá dices tú?

**E: Sí, en este mundo ideal que tú me dices, si esta empresa creciera.**

P: O sea, va a depender del nivel de venta y el nivel de venta implica que si esta empresa empieza a generar, yo te diría, un margen de utilidades de unos 50 millones mensuales podría [inaudible, 17:04] un año para mostrar esas utilidades, no de venta si no que de utilidades, generar, no es cierto, ese criterio. ¿Por qué? Porque esto va de la mano de si esto es negocio o no es negocio. Si yo tengo una panadería y vendo, con una persona fabrico 100 kilos de pan al día y vendo 80, no tengo la necesidad de tener una persona que haga pan más rápido, a lo mejor una persona joven me puede hacer, no sé, 300 kilos de pan pero ¿los necesito? Está la opción de que esto aumente y yo diga okey, a lo mejor automatizo más la máquina y sigo trabajando con la persona que, a lo mejor, tiene ciertas características haciendo pan porque uno podrá ver el pan así, a huevo, pero la verdad que tú verás que hay gente que le pone mucho cariño al pan y no sale igual que en otros lados y vas a los supermercado y claro, de pronto el pan de Santa Isabel puede ser más entretenido que el pan del Líder, va a depender. Va a depender de si el mercado valora eso o no valora eso. Entonces, en este caso es exactamente lo mismo, uno no invierte ni toma decisiones en la medida de que tú rentabilidad no te lo respalde y ese es el ejercicio en el que el empresariado trabaja. Hay empresas – y este es un ejercicio súper claro, digo, desde el punto de vista empresarial. No fui empresario pero agradezco mucho la oportunidad, en estos años, porque he visto de mejor manera. De hecho, después hice un estudio en la Adolfo Ibáñez respecto a estrategias de negocios y me metí definitivamente en la parte comercial-. Uno de pronto tomaría un montón de decisiones en términos de criterios técnicos o un tomaría en términos de criterios organizativos, de decir: “Oye, porque es mejor que...” y la verdad es este manejo económico de ahorrar. Hay un principio importantísimo en las empresas para que no mueran, porque, en general, los operadores nunca ven si la empresa está muriendo. Los primeros que lo empiezan a detectar, precisamente, son las áreas contables. Cuando los clientes no pagan y a eso se le llama

flujo de caja y el flujo de caja, como dicen, es así. Entonces, si tú tienes un buen flujo de caja puedes empezar a hablar de proyectos y de hacer mejoras y esas mejoras pueden ser mejoras de máquinas, reestructuración, eliminación de una línea de 10 personas a una línea donde van a haber dos personas con una inversión que se va a pagar en tres años. Okey ¿el empresariado va a pensar así? Sí, va a pensar así. Cuando va a decidir seguir trabajando con el alambre y con esta cosa un poco pedestre que todavía se sigue. Mientras no tenga un nivel de exigencia que diga: “Mira, por mantener esta estructura, estoy perdiendo plata” Esa es la lógica.

**E: Pero si yo te preguntara ¿las personas mayores son rentables? ¿Qué me responderías?**

P: Todo en su contexto. Yo creo que en este minuto nosotros, o sea, si lo quieres mirar como un hecho propio hay personas que si tú lo miras así, tienen más valor agregado que otras. El problema no está en la edad, el problema está más bien en la actitud y la actitud no es un tema de edad.

**E: ¿Y hay alguna relación entre actitud y edad que, ponte tú, las personas mayores tengan más actitud que los jóvenes?**

P: Es complementado. O sea, me puedo yo encontrar, en general, como tendencia histórica, de que la gente antigua, te voy a decir: “A mí no me enseñaron a trabajar para esto y, de hecho, yo hago eso” y si tú lo vas a mandar a esto: “No, es que no me corresponde, no dice en mi contrato eso”. Entonces, tú dices, en un minuto determinado, la flexibilidad de decir: “Okey, la máquina, a lo mejor puede trabajar 10 días de 20 días” ¿qué haces con la persona? Y es ahí donde muchos de los jóvenes, si tú les dices: “Mira viejo ¿qué andai’ buscando?” Y eso yo se los digo a los cabros jóvenes: “Ojalá que no los vea acá trabajando, o sea, aprendan al máximo, sobre todo desarrollen su iniciativa, aprendan, busquen aprender y, sobre todo, si están en esta edad joven, desarrollen algo que es complicado que es la disciplina”. La disciplina nunca ha hecho mal, para nada, al contrario, la disciplina siempre ha sido un bienpreciado, no es ni buena ni mala. Una persona con pocos conocimientos pero muy disciplinada puede llegar mucho más lejos que una persona con talento poco disciplinada. Y eso es la constancia de la [inaudible, 21:51]. Entonces, de hecho, yo contrato gente que ahora están estudiando y les digo: “Okey, no hay ningún problema, nuestra empresa no trabaja en tres turnos, trabaja en turnos de lunes a viernes de ocho a 17:30, lo que sí – le dije yo-cuando tenemos demandas productivas, tenemos que tener la disponibilidad para quedarse”. Hay chicos que dicen “Bueno”. Tú los contratas, “¿Vives con tu papá?”, “Sí”, “¿Cuál es tú proyecto futuro?” Y de pronto hay cabros que están con sus papás y están muy enfocados, están ahorrando su plata, tú ves que están metiendo... y hay otros que nada. Entonces, claro, cuando tú necesitas tener gente que tenga algún grado de madurez en términos de que esto es un trabajo, entonces, imagínate, se programa. Acá no contratamos gente que sobre, cómo vamos a contratar gente así, a pesar de que la industria, en las fábricas en general existe el concepto, en algunos casos, que se llama “volante”. Volante es la persona que tú la tienes orientada a algunas actividades equis durante el día pero que no necesariamente son esenciales y como estamos en Chile, la gente o llega atrasada o no viene. A mí me tocó, por ejemplo, ver en CMPC, cuando estaba trabajando en [inaudible, 23:05], un día... y te juro, debe haber habido como unas 16 hojas, en la semana, de cartas de amonestación. Entraba a mi oficina el jefe de turno, “¿Y esto?” –le dije-

“Son las cartas de amonestación”, “¿Por qué?”, “Por atrasos, por todo... si supiera el gerente – me dijo- que tengo la máquina parada porque no tengo gente”, “¿Y qué vai’ a hacer con las cartas?” – le dije yo- “Hacerme el tonto” – me dijo- “¿Por qué?” “Porque qué queri’ que haga. Necesito una persona que venga el día sábado, le voy a pasar la carta y después le voy a decir por detrás: ‘Oye ¿puedes venir el día sábado?’ No puedo”. Entonces, él se hace el tonto. Entonces, hay... y para ellos era complicado porque decían: “mira, nosotros estamos contratando gente que es de la zona de Til til y es agrícola, por lo tanto, si ellos un día no quieren venir, no vienen no más, es como su pensamiento. Entonces, al día de hoy, efectivamente, tú te puedes encontrar con que las personas que, a lo mejor, ya tiene 10 años trabajando son menos proclives a faltar o llegar atrasados y son personas que, de alguna manera, ya tienen una familia instalada, con una responsabilidad. Está claro que los cabros que son papás de manera más temprana presentan algunos grados de más responsabilidad aunque igual cuesta, va a depender de si son papás hace seis meses o son papás hace dos años, les toma su tiempo madurar un poquito más.

**E: ¿Y las personas mayores? Las personas de 50, 55, 60.**

P: Son responsables en ese sentido, no son faltadoras. Lo que sí les puedes empezar a pasar en algún minuto son los temas propios a la salud. Yo he visto personas -bueno, yo entré el 2008 acá- gente que no faltaba nunca a gente que ya empezó a presentar síntomas de “sabes qué, que el problema de la rodilla, que el problema del lumbago” pero igual son personas que tratan de agotar al máximo un problema en términos de presentarlo como un antecedente para no venir a trabajar. Ahora, de todas maneras, sí son personas que tienen mucho más claro, cuando están desarrollando una actividad física, cuál es su límite, y no su límite porque no pueden si no su límite porque saben ya que no lo pueden hacer y te avisan.

**E: Hay una honestidad que tú sientes que está en este grupo etario**

P: Sí, yo te diría que la gente de edad, en ese sentido, es mucho más consciente porque ya está en una edad en la que no puede estar jugando y eso no te lo tienen que venir a decir de afuera. Un cabro joven no porque de pronto es como el partido de fútbol, que corre, se desarma, le pegan patadas, se levanta, sigue corriendo, está mostrando como dureza, claro, es el cheque de la vida y bueno, está en una edad donde, claro, hasta los 30 años tu musculatura se está generando, estás produciendo hormonas al mil por ciento. Así que...

**E: Cristián ¿y por eso me dijiste hace un rato, en el fondo, que “no puedes apurar la carne” en las personas mayores?**

P: Sí, es que igual es ilógico. O sea, la lógica de esto porque, bueno, pasa por la naturaleza de cada persona en todo caso. A mí me ha tocado ver a gente dando órdenes absurdas. Es como, no sé, traer un niño chico, de cuatro años, y pedirle que se quede parado, con los brazos a los lados, una hora. Es absurdo ¿ya? En esa lógica hay gente que determina actividades de trabajo donde tú le pides un desempeño a la gente que sabes que no lo va a lograr y lo más absurdo de eso es que gente que ha dado esas decisiones y se hace, entre comillas, el huevón y dice: “De alguna manera lo harán”. El problema es que “de alguna manera lo harán” significa engaño y muchas veces ese engaño se traduce en pérdida de calidad, en apurar más la cosa y pasar más problemas para afuera. Entonces, es un engañarse. Entonces, de alguna manera sí, lo que uno hace y debiera



hacer es que, precisamente, en esta realidad actual, el jefe tiene que conocer muy bien las capacidades de las personas, sus voluntades, sus actitudes en el fondo, el poder, también, determinar en cuánto te apoyan o cuánto te complican los fierros.

**E: Todo esto, más allá de la edad**

P: Más allá de la edad, sí.

**E: ¿Y contratarías personas mayores?**

P: En este minuto no. ¿Por qué no? Y de hecho no lo estoy haciendo, sí estoy, no estoy contratando muchachos de, por ejemplo, 19, 20 años, 21 años tampoco porque uno pierde el tiempo soberanamente... Y los programas de gobierno, lo que quiere decir, no. Por ejemplo, sí contraté ahora a un cabro, porque yo tenía vetado contratar cabros de 19 años, y te digo por experiencia, la tasa de rotación en este año es de 36 personas que pasaron por esta empresa cuando mi plataforma de reemplazo es de 17, que es un convenio entre el grado de dificultad de las tareas que hay que hacer y las lucas que nosotros ofrecemos. Nosotros no le estamos pagando para que se vayan a Santiago ni tampoco estamos pagando para que [inaudible, 28:18], estamos pagando una empresa de acuerdo al mercado de este tipo de empresas, papelería. Entonces ¿por qué este cabro de 19? Porque, dentro de su currículum y cuando lo entrevisté, el chico me dijo que no había vivido ni con sus papá, ni con su mamá, ni con sus abuelos tampoco, había vivido en un hogar y el hecho de que había vivido en un hogar y el cabro trasuntaba siempre honestidad cuando hablábamos, esta cierta inocencia pero para qué estamos con cosas, en un hogar tú echas mucho de menos el afecto y hasta quién sabe qué cosas podían pasar también ahí adentro. Por lo tanto, este cabro vivió frente a la violencia, vivió frente a la necesidad, había poco para muchos, era lo más probable y se había acostumbrado a trabajar. Entonces, esto es como “el que mucho ama, mucho perdona”. Entonces, en general, la gente que ha buscado una oportunidad y tú se la abres –y estos cabros, como te digo, cuando él tenía 10 años estaba metido y se tenía que poner la ropa regalada y yo tenía un par de papás que me estaban cuidando- la visión es hartito distinta. Entonces, claro, oye, el cabro se está esforzando y sobre todo que el cabro el honesto. Yo creo que esencialmente, una de las cosas complejas en la gente que pueda tener algún grado de edad ya, es los malos hábitos que pueda adquirir y es muy fácil adquirir malos hábitos acá en Chile porque el estilo de dirección es explotador. Da lo mismo, seas joven o seas viejo, que no se olvide, y si el jefe se mandó una cagada va a tratar de hacer que aparezcan los otros como culpables. Yo me he encontrado con hartito de eso exceptuando, por ejemplo, como te digo, la BSF porque era una estructura más o menos ordenada pero igual de pronto se veían cosas fomes. Yo diría que la mejor empresa que estuve fue la CMPC, mucho más humana, mucho más cercana. La integridad que había entre la gente se sentía, se palpaba. O sea, aquí no vamos a hacerle la fiesta porque corresponde hacerle la fiesta al otro, juntémonos, ese juntarse con los compañeros de trabajo y salir.

**E: Tú le das mucha importancia a la cultura organizacional ¿cómo relaciones personas mayores y cultura?**

P: Yo diría que aquí en Chile hay dos culturas. Está la cultura de la gente que trabaja y es honesta y está la cultura de la gente que es deshonesto y que quiere las cosas sin esfuerzo y eso ha estado

en todo el espectro. Sí yo me puedo encontrar con gente de clase alta muy abusadora como gente muy modesta y hay gente que tiende, incluso, a ser paternalista y otros que tienden a ser totalmente prepotentes y en el segmento de clase media y en el segmento de clase baja, como lo quieras ver, exactamente lo mismo. Es como decir: “pobreza no significa suciedad”.

**E: Y es interesante lo que tú me decías hace un ratito de que, en el fondo, tú vas adquiriendo malos hábitos por abuso, también.**

P: Sí pero yo tengo la experiencia de mi viejo. Mi viejo fue criado en una familia de siete. Él se ponía un overol porque era lo único que tenía, decía que no tenía ni para calzoncillos y a pata pelá. Un padre que de lo que vivía era maestro de brocha gorda, muy creyente, muy creyente de la virgen pero muy machito también, o sea, de aquella época en que a la vieja se le pegaban tres puñetes y después se le iba a dejar la plata a la querida. Entonces, con esa lógica, hablando por allá, por el año 55, el abuelo que si bien es cierto una persona difícil de tratar, se crió en un ambiente que era muy perro. De hecho, el tío era una persona que cayó a la cárcel varias veces y seguía robando. Entonces, el abuelo dentro de lo que decía: “Tú viejo nos dio una pura cosa que valió la pena para todo: ninguno de nosotros salió ladrón” pero ¿por qué no salió ladrón? Porque tu abuelo nos pegaba la patá en la raja y nos pegaba y nos pegaba. Prefería que nos cagáramos de hambre pero que no robáramos. Ese era su valor, que ninguno saliera ladrón y todos salieran trabajadores. Y de hecho ninguno salió alcohólico porque la abuela era alcohólica. Entonces, y muchos de los otros, que eran abusivos no es cierto, donde el dueño de casa comía primero y daba lo mismo si había para vestirse o no pero había para tomar. Entonces, muchos de sus compañeros terminaron en la cárcel pero te das cuenta que, en el fondo, una mano dura en ese minuto les permitió a ellos distinguir, en una edad media compleja y en un entorno medio complejo, que robar es malo y punto. Interesante –para cerrar un poco la nota de esto- es que él era de izquierda, la casa la obtuvo con un gobierno de derecha y siguió siendo de izquierda. Dentro de esta situación actual de decir: “Claro, nosotros nos estamos envejeciendo como país”. Yo creo que siempre va a haber un espacio para las personas de edad en la medida que sean colaborativas. Yo creo que una de las situaciones complejas, que puede complicarle la vida a cualquier empresario es que vea a una persona que teniendo posibilidades de hacer otras cosas anteponga su contrato y eso es fatal. Eso es fatal. O sea, de pronto tú dices uno, en general, se convierte en un solucionador de problemas. Yo te digo, en un minuto determinado, en el cargo en el que estoy, tengo que salir a comprar y agarrarme a otro y “Oye, tú vas a comprar” porque no tenemos a una persona dedicada a comprar y hemos logrado implementar un sistema. Entonces, esto de, de pronto, llegar en la mañana y encontrar, por ejemplo, a algunos antiguos, nueve de la mañana, por ejemplo, por abecé motivo no llegó el operador de la máquina, y algunos antiguos, nueve de la mañana y están conversando, cuando en esta empresa hay que hacer orden, hay que hacer aseo y, por último, tú jefe sabe que el operador de la máquina [inaudible, 35:09], y esto es de repetirse en algunos antiguos. Entonces, el tema está en, precisamente, que hay algunos antiguos y mientras exista en Chile esa cultura que yo te decía, el 50 por ciento que se dedica a la pega, que es honrado, que es trabajador y está siempre dispuesto y que, incluso, a ese grupo uno podría decir que es el grupo ideal como para abusar de ellos. Y claro, cuando tú te enfrentas a ese

escenario donde hay gente que los toma y, claro, va a abusar de ellos. ¿Dónde está la cuota intermedia? Porque tampoco puedes llegar al punto de decir: “Sabes qué, la máquina está parada ¿podrían trabajar?” “Ya pero ¿de cuántas lucas estaríamos hablando? La máquina está parada y este mes no vamos a facturar nada. O sea, estoy hablando de ir a hacer otra cosa. Incluso “Oye, estamos parados, no vamos a producir” Bueno, pintemos, arreglemos... Entonces, hay gente es antigua y yo te diría puede manejar, a lo mejor, en este minuto – de hecho tengo uno-, puede manejar tres máquina y puede hacer apoyo, incluso puede ir a ver a clientes en la pega que nosotros tenemos y el hombre sabe, si tiene que conversar con un gerente, puede conversar con él, si tiene que conversar con un gallo de nivel ejecutivo intermedio, lo puede hacer y si tiene que conversar con el de abajo, también. Pero eso no lo adquirió de la noche a la mañana si no que siempre lo llevó una actitud positiva de decir: “¿Sabes qué? La empresa si está mala hay que tratar de apoyarla en lo que se pueda, mientras no se dañe” Por eso te digo, ellos tienen súper claro, sí, ese tema. Y de pronto te encuentras con otros que “No, no lo puedo hacer” pero no es que no lo puedan hacer es que no lo quieren hacer. Entonces, estamos entre el no puede/no quiere y esa es la situación compleja.

**E: ¿Y cómo relaciona...? Porque tu jefe de... se me olvidó el nombre**

P: ¿Francisco?

**E: Francisco. Francisco es súper joven ¿Cómo se relacionan las personas de las distintas edades aquí adentro?**

P: No hay problema. No, yo te diría que ese no es el problema. De hecho, una de las cosas, cuando uno tiene la posibilidad de tener autoridad, tiene la posibilidad de hacer que las personas, en el fono, vivan en un clima, dependiendo de la realidad en que se esté, más grato o menos grato. Nosotros pasamos de la época en que cuando yo llegué acá la gente decía: “Me robaron los zapatos” y tu veías y era gente que llevaba conociéndose hace tres años mínimo y habían otros que llevaban 20 años y “nadie fue, nadie fue”. “¿Quién le robó?” Yo voy a reunión con la gente, o sea, yo sorprendo a alguien y se va a ir, el problema es que es más complicado que... por la flauta que es complicado encontrarlo. Pero de estar repitiendo eso, de estar tomando medidas, de estar poniendo candados, de estar haciendo cosas, al final, hay cierto grupo de gente que se empieza a aburrir y empieza, también, a ser separada del resto y, en el fondo, tiene que ver con la gente que es honesta, seguramente la gente que es honesta es buena para trabajar y la gente que es honesta si tú le pides apoyo, okey, y después que terminó de hacer, si tiene alguna necesidad de plantearle algún tema de retribución económica te lo plantea después, no te lo plantea antes. Y esas son cosas muy decidoras dentro de la cultura. O sea, si en tu casa te enseñaron a ser honrado y trabajador, lo más probable es que te va a ir bien en la vida.

**E: ¿Y eso para joven, media y alta edad?**

P: Para todos.

**E: Tú me decías hace un ratito que cuando tú llegaste acá habían letrinas**

P: Correcto.

**E: ¿Hay alguna relación entre esa cultura que había y las condiciones de seguridad que hay hoy día? O en realidad, que las personas mayores hayan tenido condiciones de seguridad menores, que les interese menos.**

P: Mira, los temas de seguridad, yo te diría, son más respetados por la gente joven, en general, que por la gente adulta.

**E: ¿Y por qué sientes eso?**

P: Primero porque están naciendo dentro de la cultura del reciclaje, están naciendo dentro de la cultura donde es normal subirse al auto y ponerse el cinturón. Es tan normal, para ellos, saber que cuidarse es una responsabilidad de ellos. De hecho, a mí me pasó una cosa súper complicada y lo tuve que conversar con los viejos. En un monito determinado le dije: “Okey, francisco, prográmate con el IST unas charlas para la gente nueva” La seguridad debe ser parte, no es cierto, de la cultura de cada persona. A nosotros no nos pagan por cruzar bien en una esquina un semáforo. A mí no me pagan para que cruce con verde ni me castigan si cruzo con roja, es una preocupación personal. Cuando nosotros estamos enseñando el uso de los guantes, el uso de las antiparras no es para Decomural, es para cualquier empresa, por lo tanto, son reglas de cuidado general, incluso reglas de cuidado en su vida diaria. Si el día de mañana están en su casa aserruchando, clavando en altura, va a saber que pueden existir [inaudible, 40:48], por lo tanto, es su vida. Ya po’, cuando se generó este tema con los muchachos – muchachos, te estoy hablando de muchachos que podían tener, algunos, dos meses y nuestra regulación de contrato es: primer mes para hacer una evaluación general, se renueva por dos meses con nuevos objetivos y a contar del cuarto mes es ya indefinido. Entonces, estábamos con cabros que estaban dentro de ese periodo y había uno que tenía seis meses- entonces, llegó el día, venía la persona del IST y Francisco se acercó y me dijo: “Sabe – me dijo- que la gente no. No, hay un muchacho que está en operaciones y se nos atrasó la producción” “Okey, te entiendo esa parte, prioridad producción ¿y los otros?” “No, los otros me mencionaron que qué pasaba con las horas extras” “¿Qué horas extras?” – dije yo- “Las horas extras por quedarse después de las horas”. “A ver -le dije yo- ¿tú les mencionaste que esto era sin horas extras? Si las personas tienen que ir al IST se les puede ayudar con la colaboración del pasaje pero para nosotros no es una obligación que vayan al IST o que el IST venga para acá, nosotros hacemos nuestros propios cursos, la diferencia está en que ellos pueden recibir un certificado y ese certificado lo pueden incorporar en su currículum. Si, el día de mañana, ellos pueden querer acreditar, ahí está el certificado. Como cualquier hijo de vecino, de la calle, ellos le van a pedir un curso al IST, no se lo van a dar, por lo tanto, nosotros le dimos la posibilidad”. Entonces, me quieren decir – le dije yo- ¿saben de cuánto estamos hablando? Estamos hablando de una charla de aproximadamente una hora, oye, el que más podía ganar eran dos lucas. Significa que está poniéndole precio a su seguridad por dos lucas, por el lado de la empresa, por el lado de ellos. Le dije yo: “Este es un problema de actitud”. La persona, en este minuto, no está preocupada de lo que se le está poniendo como una opción porque, de hecho, ni siquiera es una obligación.

**E: Pero ahí, perdona que te interrumpa, es interesante algo porque, en el fondo, tú me dijiste hace un rato que las personas mayores sabían hasta donde con su cuerpo, corporalmente con el tema de salud pero, sin embargo, no lo ven en la seguridad.**

P: O sea, de hecho, cuando conversé con Francisco le dije: “¿Qué pasó acá?” Y me dijo: “Usted sabe, los viejos son los que le están diciendo que se preocupen que les paguen las horas extras”.

**E: O sea ¿pasa más por un tema de lucas?**

P: Y, de hecho, o sea, lo habíamos conversado antes con ellos. Le dije: “Pancho, ¿tú conversaste con ellos, les dijiste que no había?” “Sí, si les dije” “O sea, se te dieron vuelta en el aire ahora”. Sabes qué, qué implica que un cabro nuevo, que está buscando una pega, te venga a decir en la cara, o sea, no hay ningún problema, vengo el día jueves si usted no me paga las horas y después aparezca el día jueves y te diga: “¿Y mis horas extras?” ¿Quién le dio la valentía para hacer eso?”. Conversé con el sindicato, con personas antiguas y: “Sabes qué ustedes están atornillando al revés - les dije- derechamente. Les están haciendo un mal favor. Estos cabros ni siquiera está garantizado que se vayan a quedar acá y lo más complicado es que se están preocupando, primero, de ganar lucas antes de saber si reúnen las competencias necesarias para desempeñar un cargo. Y la empresa les está dando la opción porque, para mí, no es una obligación que vayan al IST”. Curso de guantes, cursos de antiparras, ningún problema, el curso que tú quieras, estamos dentro del margen de la ley, pero esto es importante porque demuestra, en realidad, hasta dónde la persona está comprometida.

**E: Y, en ese sentido ¿las personas mayores aprenden?**

P: Por eso te digo, hay personas antiguas, si yo determino, del número de personas, para darte una estadística, de cinco personas antiguas una es pro, las otras [inaudible, 44:45]. Entonces, si tú me preguntas, cuándo el gerente me dice: “Oye, si quieres sácate toda la gente pero a mí me déjame a este operador acá” Porque como hombre de experiencia cuando yo lo mando a una máquina, el hombre realmente se preocupa de decirle todas las cosas que sabe técnicamente pero también de acompañarlo y formarlo, y a estos otros cuatro les da lo mismo. Insisto, son buenas personas que, en el fondo, exigen un montón de cosas pero a la hora de colaborar no muestran la misma disposición. Entonces, por eso te digo que...

**E: Espérame ¿y esos cuatro, tú podrías decir que tienen algún área de desarrollo o ya los perdimos?**

P: O sea, la empresa, y a través mío, siempre vamos a buscar qué se puede hacer acorde a su disposición, acorde a sus aptitudes y sus habilidades. Eso significa que si hay una persona que pueda ser operador de máquina y reúne las condiciones para ser operador de máquina, por ejemplo, yo tengo una situación en este minuto que puedo tener gente antigua, que está ganando esto, que está bien pagada para lo que está haciendo, y una persona nueva que está acá abajo. Si yo mejoro a esta persona en términos de sueldo es porque logró alcanzar un desempeño en una máquina o dos máquinas. Esta persona, a lo mejor, está ganando lo mismo pero para llegar a hacer lo mismo que el otro significa, a lo mejor, aprender dos máquinas y va a querer ganar más y tampoco es certero de que lo vaya a aprender y no acepta demostrar sabe para después, contra lo resultados, y eso es una política [Inaudible, 46:33], que es la misma política que aplico sobre mi trabajo. Yo jamás pedí un aumento de sueldo hasta que no mostré resultados. Y cumplo lo que puedo prometer y eso, en términos de lucas, es así. O sea, si me dicen: “Oye, me gustaría que ganar uno 500 lucas, con 22 años, haciendo...” pero tendría que hacerlo y si es muy bueno, por

muy bueno que fuera, no está dentro del sueldo que nosotros estamos pagando. Ahora, siempre le digo a la gente: “Si tú haces uno, una actividad y estás dentro del promedio, ¡fantástico!, tienes que buscar – no porque estés acá- buscar destacar”. Esto es como cuando uno va en un bus y vas viendo terreno yermo, yermo y de pronto aparece un árbol, te quedas mirando el árbol porque te llama la atención.

**E: ¿Y los capacitos?**

P: Sí, o sea, de hecho... A ver yo, regularmente, la entrevista que tengo con la gente, porque yo hago el proceso desde publicar el aviso hasta el proceso de selección y el proceso de entrevista y todo. Yo te digo que me consumo, en una entrevista con ellos, una hora, a veces una hora y media, para saber si es la persona adecuada. Eso significa que, muchas veces, uno filtra ya, claro... te pueden llegar diez currículums y de los diez de pronto hay unos que te dicen: “mira, yo puedo trabajar por 280...” pero, de pronto, tú vas viendo que esa persona lleva diez años haciendo cosas y salpicando de un lado a otro, tú los llamas, los entrevistas, pero no es lo que se necesita. O sea, tú necesitas personas que, en el fondo, no les dé lo mismo, gente que... y que tengan un proyecto personal. Yo les digo a los cabros: “Ojalá que ustedes, de acá, pasen y se vayan”.

**E: ¿Y los viejos tienen proyectos personales? ¿O lo ves solo en los jóvenes?**

P: En los jóvenes no más porque podríamos decir que en el rango etario entre los 37 y los 47, es gente que está con un compromiso de vida de hijos todavía, y claro, la realidad de ellos es, en algunos casos – y como era, también, la cultura de esta empresa- hacer horas extras. El problema está en que... A ver, cuando yo llegué acá, el 30 por ciento se iba al tarro y la gente trabajaba de las siete de la mañana hasta las diez de la noche y venían en día sábado y les daba lo mismo hacer las cosas dos veces. Una situación compleja que se dio es que el ser más eficientes significaba que la gente iba a ganar menos, obviamente, ser más eficientes significaba que si antes ocupábamos diez horas para trabajar y el 30 por ciento de ese tiempo era pérdida, o doce horas y el 30 por ciento de ese tiempo era pérdida, entonces, claro, dejar solamente de hacer las cosas mal ya implicaba que se te iba a cortar. Por eso te decía que era una cultura media complicada creo y yo la he visto en algunos lados. Por ejemplo en la BSF, que es una empresa que selecciona mucho a su gente pero igual no es una empresa... es una empresa austera, por lo tanto, de pronto te encuentras con que hay cursos, hay capacitaciones, hay adiestramiento pero si tú me preguntas así como a un operador, más le pagan en Carozzi, en Ambrosoli que los alemanes. La BSF trabajó con maestros que tenían 60 años pero porque la tecnología... Bueno, de hecho, hubo un quiebre. Ya BSF perfectamente puede trabajar con operadores porque el operador aparte de agarrar una palanca y hacer una palanca con una llave, en una planta tremendamente automatizada, no tenía que mover sacos, no tenía que mover nada, ni siquiera de diez kilos. La BSF tenía una planta que estaba en Santiago, con menos tecnología, había aproximadamente seis maestros que estaban operando con mucho expertise, la máquina mientras menos tecnología tiene tú necesitas más al maestro. Lamentablemente eso redundaba, precisamente, en tu eficiencia. Pasaron de tener, no sé, cuatro reactores para preparar material donde se hacían, a lo mejor, cinco metros cúbicos de algo, a ser dos reactores tremendos con cerca de 40 metros cúbicos cada uno pero con un nivel de automatización donde el operador tiene que estar metido en una máquina, viendo una curva,

apretaba un botón y decía “vamos a insertar artículo”, el equipo cargaba todo, lo único que se necesitaba el operador para saber que se iban a estar cumpliendo ciertas cosas, el sistema de alarma. Por lo tanto, el operador, mientras nada fallara, estaba ahí para estar cuidando que todo se estuviera haciendo o en algún minuto confirmara alguna situación de seguridad de forma manual. Pero, en ese proceso de cambio, de los seis, hubieron dos que no pudieron pasar el proceso del PC, o sea, del computador, no pudieron pasar de la planilla Excel y ahí sonaron. Los otros sí. Te digo, a mí me tocó trabajar con maestros, en aquella época, de 63 años. Ahora, una cosa extraña en todo caso pero por más, también, que se tuviera a la máquina, el proceso era tan complejo que había que saber de qué se estaba hablando. Entonces, más allá de que el otro confiara en la máquina, el maestro sabía que cuando tú le tirabas este producto a esta cuestión le pasaba esto y había acumulado tanta experiencia que podía mirar un producto y saber qué le podía faltar. Ahora, tenías al químico laboratorista, todo lo que quieras, pero en una condición de emergencia, un maestro con experiencia, más allá de la automatización de todo, el gallo con experiencia era importante. A mí me tocó ver cuatro emergencias donde tuvieron que botar reactores y una cosa impresionante.

**E: ¿y ahí las personas mayores se manejan mejor?**

P: Yo te diría que sí. Sí porque esto es como “Ya lo he visto todo” por decirlo así, entonces, por ejemplo, cuando se te eleva la presión... A mí me tocó ver en otra planta, la planta de BSF tenía gente de bastante edad pero para darte de muestra un botón. A pesar de ser una planta alemana, en un minuto determinado, el gerente de producción de la planta... emergencia, y todos dijeron: “ya, reactor de 23 metros cúbicos perdido, hay que botar”. Y esa fue la orden que dio el gerente de producción: “hay que botar”. De pronto, un operador se desobedeció la orden e hizo otras cosas y le recupero el proceso, entonces... ¿Qué hizo? El hombre le dijo: “No se lo puedo decir porque eso lo sé yo no más” Entonces, esa es un poco la realidad que te dice por qué, a pesar de que es una planta tan tecnificada igual seguían existiendo ciertas zonas oscuras de conocimiento. Ahora, ¿por qué se paró, también, de esa manera? Porque había un *feedback* histórico en ese aguante.

**E: A ver, ya para ir terminando, dos preguntas: ¿sientes que hay puestos específicos para las personas mayores?**

P: Yo creo que las personas mayores, sin duda, deben derivar, en el tiempo, a ser jefes. Esa debiera ser la tendencia natural.

**E: Okey ¿Y eso qué implicaría?**

P: Eso implicaría que, en general, las personas tienen que descubrir nuevos espacios y tiene que ser un tema formativo permanente. Efectivamente, las personas de edad debieran ser mucho más polifuncionales en términos de nivel ejecutivo. Me refiero a si hay dos máquina que tienen cierto grado de tecnología para el operador antiguo debería ser mucho más fácil entender el proceso, a lo mejor el grado de dificultad es relacionarse con la parte de control, pero es mucho más complejo entender el proceso que entender la pantalla. El problema está en que la gente se duerme y se duerme lamentablemente y es esa falta de curiosidad... te decía yo, aquí hay gente que siendo dispuesta a decir: “Oye, no importa, vas para allá, listo, no importa, voy aprendiendo”

y esa actitud de “¡Ah! No lo sabía, lo aprendo” y después la curiosidad. A mí me ha dado muchos resultados, desde que partí siendo jefe... Por ejemplo, en general, las empresas “Horas extras no”. “Oye, hay que capacitar a la gente” “Ya, capacítala pero ojalá en horario de producción” “Oye, si alguien quiere venir el día sábado y se va a ganar 150 por ciento, mientras dependía de mí, lo hacía” Sí te sirve, también, para empezar a separar mejor, efectivamente, la gente que está realmente motivada con un nivel de objetivo superior más que inmediato. Hay gente que te dice que sí porque quiere las lucas en lo inmediato y esa gente, de alguna manera, se nota. Si se quiere en el futuro yo te digo sí, la gente va a poder en futuro. Yo te diría, de hecho, que una de las situaciones que se está dando el día de hoy, una especie de paradigma, más encima tengo colegas que siendo ingenieros, oye, 47 años, 48 años, 50 años y no los contratan, y la forma para contratarlos es irse a Chuchunco no más, en una empresa más o menos de alta complejidad en términos de que algunas cosas, a veces, puedan estar hasta haciendo la bicicleta con el sueldo, cosas de ese tipo. Entonces, los cabros de ahora, en general – y yo lo valoro mucho, en todo caso-, están buscando una realización dentro de la vida, trabajar para vivir y no vivir para trabajar. La posibilidad de encontrar, dentro de los niveles ejecutivos, gente que esté dispuesta a hacer sacrificios como se hacían antaño, es cada vez más escasa y, si tú me preguntas a mí, a lo mejor, lo ideal sería que todos trabajaran medio tiempo porque esta estructura donde tú tienes que entrar a una hora – de hecho, yo entro más temprano. De hecho, ahora me estoy yendo casi a la hora. Antes me iba a las ocho, a las nueve, me llevaba la pega para la casa, trabajaba los sábados.- Tú hoy día no puedes. Entonces, de hecho, una de las fortalezas dentro de esta empresa, bajo la lógica de este directorio, es que si yo, el día de mañana, me voy, es difícil que puedan encontrar a una persona que tenga, frente a tantas problemáticas, respuestas tan rápidamente certeras, que no les va a hacer perder el tiempo. Dos: que es claro que cualquier persona nueva que llegue va a entrar dentro de un plano de ignorancia porque cada empresa tiene sus propios procesos, aprenderlos va a implicar dos cosas: que se tiene que quedar y “Oye, es urgente el pedido” “Sí, el pedido es algo urgente pero yo me tengo que ir” Son re pocos los que están haciendo eso y eso, creo, en alguna medida, abre un espacio para esta generación que está entremedio, te diría, nosotros que estamos en los 50 pero no llegamos a los 60. Pero, cualquier empresa nueva que quiera contratar dentro del régimen [inaudible, 59:20] va a estar contratando un cabro de 27, 28 años, va a tener muchas más herramientas, mucha más rapidez en gestión para solucionar que problemas no son conocidos, el problema es que estamos hablando de ingenierías que son duras y no es como los vendedores que tú puedes especular y vender un poquito de mentira, acá tienes que mandar los resultados y si no supiste planificar adecuadamente el mantenimiento de un máquina -porque no puedes tener el bodega replicados todos los repuestos- y de pronto la máquina requiere importaciones que pueden demorar dos meses, estás frito. Entonces, hay conocimientos, como te digo, específicos pero esta es la única ventana que yo le veo de diferenciación que se carga a favor de la gente antigua, estoy hablando de los que tienen 50 años al día de hoy, porque están dispuestos a hacer eso, nacimos en eso, nos criamos en eso. Ahora, dado que también estamos viendo lo otro, cada uno va vender de acuerdo a la realidad del mercado y la realidad del mercado es, en realidad, tener la certeza de lo que estás pesando. Para



la gente que conforma la masa de colaboradores yo diría que, primero, dentro de la cultura interna este no es un país donde todas las empresas sean top y tengan las lucas, ese nivel de empresa está en otra. Estamos hablando de lo que podría ser mayoritariamente la empresa intermedia. Si tú vas a Ambrosoli te aseguro que si te tienen a una persona de edad es porque hay una experiencia asociada, porque tienen las lucas para pagarle a la persona que quieran y si el gallo les estorba y le tienen que pagar diez millones de pesos, 15 millones de pesos, lo van a mandar pa' la casa, no es problema. Por lo tanto, si tienen gente de edad es porque la experiencia vale pero también te voy a decir que, asociado a eso, es porque se convierten en un solucionador de problemas. En las empresas, las cosas nunca están compartimentadas, el problema no empieza a aquí y termina acá, todos pasan la frontera. De pronto, no llega una persona, que necesitas cubrir un puesto, que necesitas un apoyo y es ahí cuando tú sabes, miras al grupo y dices: "Chuta a este gallo no le digas nada..." y le digo a este y lo que debería hacerse en media hora se demora tres horas y en vez de ser una solución no me puedo comprometer con el otro para decirle que va a estar listo en dos horas y, claro, te vas quedando con personas que tengan actitud. Yo te diría que, en general, en las empresas grandes eso se da ¿ya? Me ha tocado verlo, o sea, nadie, ninguna jefatura, por muy penca que sea, se desprende del elemento que, finalmente, aporte en forma positiva a la suma general.

**E: Tú siempre me hablas de no desprenderse de las personas mayores pero ¿harías una política – más de la empresa o a nivel nacional- de contratación de personas mayores específicamente?**

P: Es que lo que pasa es que si yo, por ejemplo, digo: "Mira, necesito un contador" y tengo un sistema informatizado bastante efectivo, te podría decir yo podría contratar a un muchacho contador, por ejemplo, saliendo, que tenga 25, 26 años, que vaya a aprender el tema de facturación o podría contratar a una persona de 50, 55 años. Si lo que correspondería por un sueldo proyectado de años fueran 100 y esta persona que yo estoy contratando me va a pedir, a lo mejor, el 50 por ciento de eso, un cabro nuevo me va a pedir a lo mejor el 40 por ciento de eso, yo me iría por [inaudible, 1:03:16]. La situación está en que sé que él va a reunir las competencias. Las empresas podrán ser, no sé, vender lápices de colores, papel, fierros, ampollitas, desde el punto de vista contable, de los ejercicios, da lo exactamente lo mismo. Pero si yo traigo a una persona que estaba trabajando en una fábrica y la voy a poner en una fábrica de hierro, no es lo mismo. El operador, las funciones son distintas, o sea, yo sé que el contador va a estar en un escritorio y las funciones van a ser, a lo mejor, llevar un papel a una persona más agradable o desagradable si es que hay papeles, mandar correos...

**E: Igual haces un distinción en el tema de las personas mayores de quienes tienen un poco más de educación y quien es obrero.**

P: Sí, porque tiene que ver con sus capacidades. Por ejemplo, esto siempre tiene que ver con lo que te enseñaron en la casa. Si en tu casa te enseñaron a lavarte las manos, a cepillarte los dientes, significa que para ti es natural tener una serie de hábitos que son positivos y hábitos que son negativos. Si te enseñaron que "Oiga mijito, si va a salir por lo menos échese perfume", eso ya es un respeto por el resto. Entonces, hay una serie de cosas básicas que van diciendo qué tan socializado estás, en realidad, o qué tan "saliendo de la caverna" estás. Entonces, claro, las

empresas al día de hoy, en general, necesitan de gente muy socializada, muy sensibilizada, con sentido del respeto social, con el sentido de la colaboración y con un sentido de cierto grado de empatía y me refiero a empatía por todos porque empatía no es solo con los que tú ves tirados en el piso, sufriendo, hay sufrimientos que se llevan por dentro y que uno es capaz de percibirlo en las otras personas. Entonces, en términos personales por si acaso

**E: No, si entiendo, entiendo.**

P: Entonces, yo diría que la diferencia cultural ni siquiera tiene que ver con que tú hayas ido a un colegio bien pagado porque te vas a encontrar con gente que fue... Hay una frase: “picante”. En mi concepto, una persona que es prepotente, que cree que lo sabe todo y que impone su posición sin importar la del resto. La verdad es que tú puedes ser prepotente en la medida en que te pones detrás de una realidad que es tu verdad y esa es la que vale y el resto no vale. Cualquier persona que se ponga en esa posición es abusiva porque daña. Tú, si tienes autoridad, dañas. Pero la persona, también, que puede mover o hacer algo y está en sus habilidades hacer algo, a lo mejor la persona aprendió a manejar un camión y le conoce la maña, él lo hace porque, claro, de pronto sienten que pierden capacidad de conocimiento. Hay algo que yo busqué desarrollar y es que acá, las personas que transfieren su conocimiento nunca se ven perjudicadas.

**E: Fantástico. Claro.**

P: Eso significa que lo que sí, es que yo trato que la gente que si es capaz de que alumbre más, fantástico. Yo no voy a tratar de que la luz del de acá brille más, tratando de apagar la otra. Entonces, igual no me pongo pesado, tú sabes que hay cierta gente que es complicada y, bueno, la vas ordenando y poniendo en los espacios donde sea menos complejo para ella y sea menos complejo para el resto. O sea, a mí no me pueden llenar de problemas. O sea, mi vida personas... Problemas va a haber siempre. Están los que, como dicen: “Si un problema tiene solución, de qué te preocupas, y si no tiene, también” Pero es bonito, está bueno para la talla pero, al final, si tú tienes un cliente que está esperando un producto, hay un compromiso de por medio. Lo que sí a mí, hace años, de hecho en la BSF me tocó ver un caso. La empresa alemana, como todas estructuras que son un poco sancionatorias cuando tú no cumples, había un gerente muy humano con el que me llevaba muy [inaudible, 1:07:56]. Nosotros habíamos salido bastante mal evaluados en todas las [inaudible, 1:08:07] de seguridad y, claro, te muestran el típico mapa que estás por la zona verde, por la zona amarilla, por la zona roja y todos sabíamos que era una mentira. Habían un montón de condiciones de inseguridad pero... de los años que yo estuve allá, que fueron como diez, de los ocho que llegaba todos los años pero nadie decía nada porque estos informes se iban a Alemania, así que él dijo: “Vamos a transparentar Vamos a tirar las cifras que corresponden” Y salimos. Iba saliendo y él salió a los dos meses. Se quedó para mejorar un montón de cosas, la situación está en que, claro, le cargaron a él, a nadie le gustó, o sea, cómo era posible que durante tantos años... Y eso es lo que pasa, en realidad, cuando la mentira es muy sistemática, es difícil creer que nadie haya levantado el dedo antes o hecho algo, entonces... Además, nadie se dio el tiempo de, en realidad, ir a interiorizarse un poco más con el tema porque tendría que haber venido alguien de Alemania y a qué va a venir acá, si nosotros pesamos el 0,1 por ciento de los ingresos de la BSF en el mundo. Nadie va a venir.

**E: Ya estamos en la hora, te tienes que ir. Solo una última pregunta: ¿qué es para ti la vejez?**

P: Un proceso que uno debiera disfrutar. De hecho yo encuentro vergonzosa la propuesta de que una persona a los 60 años esté trabajando de manera forzada. De hecho, para mí, feliz que la gente se retire en forma digna. Ahora, digna entre comillas, porque si uno se lo comió y se lo bebió todo en chicha, no se preocupó de construir una casa, de ahorrar para eso. O sea, de hecho, aquí hay gente que tiene dos casas, entre comprarse un terrenito y hacer cosas, y hay otras que no tienen nada. Entonces, claro, unos se van a ver forzados a trabajar pero, en general, yo te diría, más allá de la cultural, de alimentarse bien, de hacer ejercicio, de aprender a manejar el estrés, de meditar, de todo lo que tú quieras que sea más constructivo, yo creo que las personas de 60 años y, dependiendo del punto de iniciación laboral en el que estén, para mí, en una empresa, en una industria, a nivel operativo, estando metido en el proceso operativo de forma directa, es una persona que debería estar dentro de un nivel de enseñanza y de apoyo. El problema es que si tú tienes una empresa donde tú tienes 20 máquinas, lo más probable es que debas tener, para esas máquinas, 20 operadores mínimo, en términos de dotación, y las personas que hoy día pueden tener 40 años, 30 años, que estén operando una máquina, o 35 años, lo más probable es que en 15 años esa máquina, si está produciendo hoy a *full*, a su cien por ciento, va a estar fuera de mercado, por lo tanto debería haber un cambio tecnológico y eso va a llevar a que la máquina debería crecer en términos de capacidad y la gente debería reducirse. Pero si esas empresas han llegado a evolucionar, a efectivamente tener gente, y el proceso de preparación debiera comenzar, yo te diría, de 10 a 15 años antes. O sea, yo no tengo ningún problema que una persona de 60 años esté en una empresa pero seamos [inaudible, 1:11:51], la persona ya no está la fuerza bruta, no es para eso, la persona está para aportar un montón de conocimiento, su sapiencia, el ser zorro, oye, de pronto hay un problema y decir: “¡Chucha! Yo me acuerdo que esta cuestión la vimos hace como diez años” Porque no todo se escribe. No todo lo que pasa en una empresa se escribe y te digo, muchas veces, tú terminas repitiendo dos o tres veces el problema porque el gallo que lo sabía se fue y el gallo nuevo que llegó no tenía idea y así vamos dando vueltas. Lo que pasa es que muchas veces se tapa esa cuestión. Entonces, sí, a mí me gustaría ver gente con edad, digamos, los 60 años ya tomando cargos. Oye, pueden apoyar en control de calidad, puede apoyar en procesos de enseñanza, incluso, hoy día, en términos de seguridad. Y bueno, procesos de capacitación, procesos formativos pero sobre todo transmitir la cultura de lo que significa comenzar y terminar algo en forma igual. El trabajo no está terminado hasta que se da la última puntada. Precisamente, las fortalezas de las empresas están en los detalles. Si la fortaleza de que tú hagas bien las cosas está en los detalles. Hay quienes dicen que los detalles no importan y no, ahí están las fortalezas.

**E: Es verdad. La vida también está hecha de detalles.**

P: Sí. Así que sí, yo, feliz si fuera esa la realidad. De todas maneras, creo que la naturaleza humana va a ir siempre abriendo naturalmente sus propios espacios. La realidad futura es que nuestra situación país debiera adaptarse a una realidad de mercado donde si no tenemos un producto que ofrecer a bajo precio, lo van a importar de la China. Y bueno, diversificarse. El cobre era importante hace años, sigue siendo importante pero menos importante que hace 30, 40 años

atrás. Hay un fenómeno interesante que se está dando. Nosotros fuimos criados en la cultura de “vai’ a perder la pega”. La verdad que, para la realidad que está viviendo el país ahora, que si tú lo miras en cifras de que el crecimiento se ha ido a la cresta y es verdad, no es especulativo, no existe un ánimo desesperado. Los cabros... una rotación tan fuerte que, en el fondo, efectivamente antes perdían la pega y el que llegaba, llegaba para quedarse, ojalá, cinco, seis, diez años. Hoy día no es así. El cabro perdió la pega pero se está abriendo la posibilidad en otro lado porque hay un cabro que se está yendo. Y eso está generando cierta demanda y cierta rotación que es buena, o sea, nosotros hemos llegado, como país, a establecer un nivel de demanda interna, como consumo, independiente que haya aumentado el endeudamiento del país sobre todo en el segmento de menores ingresos, como en 400 mil estamos endeudados más de lo normal pero, en general, te diría que no es una cosa crítica como se podría ver, de pronto, 10, 20 años atrás que efectivamente el cupo, o sea, con todo lo que ha pasado hoy en día, la verdad, es que debería estar la crema pero no es así y es bueno, significa que si en el mercado se establecen buenas políticas económicas efectivamente el crecimiento económico debe mejorar un par de puntos porcentuales, va a hacer que las cuestiones mejoren. Los cabros, te diría yo que, en general, no están para ser fuerza bruta, en general. Ese, yo creo, es una de los aspectos que está ordenando el sistema de abajo hacia arriba. Yo te diría que, de hecho, más allá de que el gobierno esté subiendo el piso del sueldo mínimo, en ninguna empresa bien, que esté invirtiendo tiempo en capacitar gente, la gente se va, a nadie. Por eso te digo, si yo, como empresa modesta, no estoy contratando cabros jóvenes porque es complicado formarlos y mientras también no tengo este piso, no es cierto, de madurez para quedarse, en general, lo único que te queda es tratar de convencer a alguien para que se quede más tiempo, que también, su proyecto de vida y sus necesidades, en algún minuto, estén cuadrando, o sea, alguien que ya se está pegando la madurada y que tiene un nivel de responsabilidad y que quiere, en realidad, construir algo que ya no signifique estar rotando de un año en un pega, seis meses en otra pega. Pero igual nadie se queda en una pega – disculpen la expresión- en una pega “de mierda”. Nadie se la banca. 30 años atrás sí y eso te está elevando el nivel y es bueno. Entonces, yo creo que igual la sociedad se está construyendo en algo no planificado que es la cultura de la redes sociales, es la cultura de ser expansivo, de exteriorizarse, de estar publicando lo que estás haciendo a cada rato pero te genera también esa necesidad. Llámalo consumismo, cultura basura, pero está bien. O sea, 30 años atrás salir a comer aunque sea un completo – que no existían estas cadenas- la gente lo dejaba... para qué decir una taza de café, si antes no estaba la cultura de tomarse una taza de café. Ahora tú vas y te encuentras que es parte y es bonito verlo.

**E: ¿Y las personas mayores entran en estos cambios?**

P: Yo diría que... Bueno, a ti te ha tocado ver, ir a café y yo les pregunto precisamente “¿qué hacen estos antiguos? Y ellos tienen, todavía, sus sedes sociales, sus clubes y, claro, es una tendencia que va a morir, sin duda alguna, y les gusta ir a jugar al Ludo, a las cartas y, claro, son entretenimientos que ya los cabros no las pescan. Entonces, ahí ya se está generando la brecha pero sí están haciendo algo de manera más frecuente porque me decían que ellos ahora pueden ir a almorzar, a veces, por lo menos una vez al mes si no, todos los fines de semana, algo que, comparativamente,

30 años atrás no podían hacer. Ahora se dan ese espacio, se hacen ese camino. Entonces, yo lo veo, como te digo, positivo. Creo que, naturalmente, sí, si hay alguna política de gobierno, en general, en este tema es que, pensando en los adultos, o sea, en los que ya tienen esta edad, estamos hablando de algo que tiene que venir acompañado del crecimiento económico del país, si nosotros pensamos que esta es la tendencia, hay que romperla en algún minuto, no la vamos a romper en un año pero si se empieza a romper en un año y medio, dos años, y ya muestra una tendencia y ojalá se estabilice en 4,5 por ciento, cinco por ciento que, de lo que estamos ahora, es hartito, y se establezca una política que, de aquí a diez años, en donde al día de hoy la gente tenga 50 años o 45 años empiece a proyectarse. ¿Qué medias, qué indicaciones dar? Primero, traerlo a la mentalidad del hoy, si la persona tiene la mentalidad del hoy, fantástico. ¿Cuál es la mentalidad del hoy? Nadie es dueño de nada. La empresa no es dueña de la gente, la gente no es dueña de su puesto trabajo. ¿Qué significa eso? Lo único que llegó aquí para quedarse es el cambio. O sea, de hecho, es preocupante. Yo llevo aquí diez años ¡¿Diez años?! Diez años es negativo, es negativo a menos que lo estés pasando bomba y estés siempre siendo creativo pero si vas a entrar en una rutina donde la cosa se detuvo, es como tu auto. Es decir, el auto funciona re bien y es suficiente para lo que tú necesitas a menos que quieras estar haciendo algún tipo de ostentación pero si te compraste un autito chino y tiene diez años, créeme que ya es “botable” y tú tienes que ver si estás levantándote en la mañana a arreglarle los cables, o sea, si te levantas y quedas desocupado no hay ningún problema porque no tiene urgencia, el problema está si trabajas y ya necesitas algo que esté acorde a tus necesidades. Entonces, tienes que pensar en hacer un cambio. Yo, si tú me preguntas, una persona de 25 años es joven pero una persona de 60 años debe estar divirtiéndose y si no se está divirtiéndose, debería estar en un pega muy entretenida y las pegas entretenidas son estar transmitiendo su experiencia, ordenar o haciendo una gestión ejecutiva. A lo mejor, se podría generar una sinergia país, o sea, dentro de estos antecedentes creativos, si el gobierno puede hacer algo es sobre pasar las barreras naturales. Los empresarios siempre van a ser empresarios y me parece tremendamente lógico. Si yo tengo un millón de pesos y lo quiero poner en algún lado y tengo la opción de perderlo porque ahí se puede perder, entonces no lo meto. Es simple, súper simple y cualquiera, cualquiera lo hace. Yo diría que el ejercicio de poder hacer transferencia de experiencia es ver, a lo mejor, esta fuente de experiencia y el gobierno, así como financia a muchachos jóvenes – y no por nada pero la verdad es que sirven re poco esas cosas- yo te diría que, a lo mejor, se pueden poner esas lucas al final de la edad y, efectivamente, pagarle mejor a gente de edad que adiestrar gente joven en las empresas pero que las adiestren porque estos cabros jóvenes que llegan a estas empresas que toman estas [inaudible, 1:22:11] se encuentran con gente que no les va comprar y no les dedican, por lo tanto, es plata perdida y aprenden malas enseñanzas. Entonces, lo que tú tienes que garantizar es una certeza ética y eso va de una persona a la que tú le puedas, no es cierto, una confianza. Entonces, es decir: “¿Qué prefiero? Sí, estamos haciendo planes y pasándole plata...” Pero es plata perdida porque, al final, los cabros terminan aprendiendo cosas que no son realmente prácticas porque una persona de una empresa puede tomar a los cabros jóvenes que está entrando del liceo, aunque el Estado no se le haya pasado un solo peso, pero tú le pones a esa persona y va a aprender las cosas que

necesita la empresa, líneas generales que son los objetivos prácticos y también va a aprender una metodología de trabajo que si no está en esta empresa le va a servir en la otra. Entonces, ese es su valor. O sea, la sabiduría de los ancianos.

**E: Claro que sí.**

P: Y para mí ese sería el equilibrio porque tú dirías: “Oye ¿el empresario lo va a ver mal?” El empresario lo va a ver re bien porque es una herramienta de multiplicación. Bueno y así un montón de cosas. Aquí hay que ponerse creativos, ver las cosas, sobre todo que no me vayan a pisar los callos o los dedos a nadie y es complicado. Si uno toma decisiones y si no está claro que puedan meter una medida o una decisión o que vaya a tener un grado de resistencia... A ver, el grado de resistencia siempre puede estar de parte de quien va a perder algo, el tema precisamente está en que si el que está perdiendo es algo egoísta, que también hay que tenerlo en consideración. Pero al final, claro, estos liderazgos positivos, donde hay que cambiar la cultura interna y decir: “Oye ¿A qué le tienes miedo?” Vas a ganar menos lucas, a lo mejor, hoy día si es que van a hacer menos horas extras porque va a haber una persona que en vez de que haya una... y te digo, aquí, si ni siquiera tiene que ver con el rango de la edad, porque yo tengo un cabro de 45 años que, en realidad, no tiene las... tiene otros problemas, digamos. Otros problemas, otra cultura. Le sale muy caro a la empresa y lo hemos ido moviendo hasta que llegó al cargo de peoneta y aun así es complicado. En vez de tener un peoneta tengo dos pero bueno... Hasta el mismo grupo lo fue disociando porque, al final, uno tiende a relacionarse, de alguna manera, con los pares, con las personas que, de alguna manera, piensan más o menos parecido, no te sientes cómodo cuando la persona ya es demasiado distinta en ciertos aspectos personas y laborales. Entonces, claro, el grupo disocia pero bueno, ese grupo yo diría que, en definitiva, va a ser cada vez más chico. De hecho, este es un país de rigor. Yo creo que estamos pasando de donde antes la clase media no existía a una clase media que ya está accediendo a valores que antes los tenía la clase alta no más. Y me parece bien que esto de no tener ciertas necesidades básicas, estamos superando, y estén totalmente cubiertas. Pero yo creo que el promedio de exigencia está subiendo definitivamente, eso va, naturalmente, a impulsar porque, al final, la persona, como te digo, yo lo veo y todos lo ven, sean ingenieros, gerentes, civiles, comerciales dicen: “Viejo, yo tengo que salir el jueves a jugar tenis” o cabros que te dicen: “Yo no puedo el día sábado” ¿hasta dónde uno puede estirar el hilo? “No, sabes que yo tengo otras cosas que hacer” Y es rico porque tienen otro mundo. Definitivamente se necesita eso. Se necesita que la gente... esta mentalidad de latifundista apatronado, con esclavos, no sirve [inaudible, 1:26:16] para ninguno de los dos lados. Por eso que es importante, porque así es que los cabros se acostumbran a pensar pero también a tener esa proyección histórica. Por eso yo te digo que, para mí, la gente bien intencionada, que ha sido un ejemplo de vida, es la gente que debería ser rescatada y tomada [inaudible, 1:26:37], y es la escuela. Cuando tú dices: “En la industria ¿cuál es el modelo de escuela?” de pronto, pasa uno, pasa otro, viene un gerente, da una política y claro, pero hay un cultura interna de hacer bien las cosas que debería ser más o menos consistente.

**E: muchísimas gracias.**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual   |
| Nombre entrevistado            | Nº4, mujer, compañera de trabajo  |
| Duración audio                 | 16:45   |
| Entrevistador/es               | E1: Luis Aguilera<br>E2: Teresa Abusleme  |
| Fecha entrevista               | 07/02/2017  |
| Fecha transcripción            | 25/03/2017  |
| Nombre transcriptor            | Javier Lizana Ciudad  |

**E: Como para empezar si puedes partir como presentándote, cuánto tiempo trabajas en esta empresa, qué es lo que haces.**

P: ya, bueno mi nombre es Inés Chávez, voy a cumplir cinco años acá en el banco, entré en el 2012 en abril, eh, yo trabajo en la unidad de administración y servicios, vemos varios temas relacionados con sucursales. La unidad está compuesta principalmente por hombres [risas], hay muchos hombres y de variadas edades, de hecho ahora en diciembre se fue un compañero con retiro con casi cuarenta años en el banco, entonces no es algo poco común de que tengamos gente mayor en la unidad, yo de que llegué me he relacionado con gente mucho mayor que yo

**E: ¿y cómo es la convivencia entre distintas edades?**

P: bien porque la ventaja que uno tiene cuando estás recién llegando es que ellos saben de todo, entonces tú como que preguntas algo, no, sabes qué es esto, entonces esa es la ventaja que tiene y más si han estado en el banco tanto tiempo, saben así como cualquier cosa que te pregunten, ellos te van a decir, no, sabes que, es esto entonces a mí por lo menos me ha servido mucho trabajar con gente mayor

**E: ¿y de ti hacia las personas mayores, qué sientes que has podido aportar?**

P: yo creo que más cosas como conocimientos técnicos, como por ejemplo hay algunos que a lo mejor no se manejan, no sé, tan bien en Excel o cosas así, o en el internet, por ejemplo ahora con el tema de Google les costaba como mucho, por ejemplo ahora don Germán que se fue, les costaba como mucho, así "no, es que no lo entiendo, estoy acostumbrado en el otro correo" y es como uno poderles ayudar con esas herramientas que son como más tecnológicas, esa es como la... ahí uno se complementa, ellos con la historia para atrás de cómo son los procesos, cómo han evolucionado los servicios y uno con las cosas que se van implementando nuevas que ahí uno les ayuda y les dice no mira si esto es aquí, entonces en el fondo tiene por los dos lados, enseña, enseña de un lado para otro.

**E: ¿y el banco fomenta la existencia de distintas edades al interior de los equipos?**

P: sí, sí, porque yo he visto de hecho, por ejemplo, eh don Juan llegó hacen poco tiempo acá en el banco, esa es una de las personas más nuevas dentro del banco, entonces yo he visto en varias

unidades también gente con más edad, o sea, no es que sea un requisito que sea joven para estar acá.

**E: perfecto, perfecto**

**E: ya, ¿y qué elementos tú crees, ya porque la relación es buena, que elementos podrían hacerla mejor?, cómo se podría...**

P: ¿Qué elementos? ¿la relación?

**E: sí**

P: es que sabes que hasta el momento yo no he tenido así como mala relación en el área laboral, entonces no, no tengo como el ejemplo así de decirte, no, con otras personas, la verdad es que uno podría pensar que la genta antigua es más como cerrada así de que este es mi mundo no se metan, no, aquí ha sido todo lo contrario, o sea, todos sabemos mas menos lo que hace cada uno, entonces no tenemos ese tema de conflicto con los temas, de que yo veo esto y yo no más.

**E: Y eso sientes que es por el banco, por el estilo que tiene el banco, porque por ejemplo me contaba Matías que hacían reuniones BCI 2.0 y en la mañana cada uno ponía sus objetivos para el día, ¿tú sientes que es porque el banco fomenta eso, que ustedes no tengan mayores problemas?**

P: sí, sí, este año pasado partimos con este tema de las reuniones y la idea es que todos sepamos que hace cada uno y también nos sirve, no sé poh, uno se enfermó, que alguien sepa qué hacer o qué respuesta dar, o de vacaciones, lo mismo de vacaciones, a ti también te beneficia poder salir de vacaciones tranquilo porque sabes que alguien va a hacer tu trabajo bien, entonces, acá ha funcionado súper bien ese sistema, el saber todo, o no todo pero sí tener una noción de lo que hace el otro.

**E: ¿y en tu experiencia anterior, porque habías trabajado antes?**

P: sí

**E: ¿lo veías así también? O...**

P: es que era otro segmento, yo trabajé varios años en retail, entonces era todo así como bien segmentadas las tareas, yo trabajaba en el área de tesorería, son supermercados, entonces mucho que ver con la otras áreas no tienes porque los otros son no sé poh, que ven perecibles, entonces era como bien segmentado, no como acá que si bien son servicios distintos los prestamos para las mismas sucursales y estamos en el mismo lugar físico, estamos uno al lado del otro, entonces te sirve poder conectar ideas y saber qué hace el otro, en cambio en otros lados afuera, como que yo encerrada en mi tesorería y no veía el mundo, era como distinto, y por el tema de la pega, que tenías que tener cierta..., no podías andar divulgando que cuánta plata había, ni no sé poh, era como bien reservado ese tema, era distinto.

**E: Ya, y saliéndose un poco de la experiencia en esta empresa, incluso en la otra, sino que en general, ¿cómo ves tú el tema de la vejez?**

P: yo creo que la vejez no es como un tema en este tiempo, porque antes no sé poh, una abuelita a los cuarenta, cincuenta años, era abuelita, ahora ya la gente tiene otro estilo, tú ves gente de sesenta años que no parece abuelito porque todo ha ido como, no sé, se ha alargado más la vida



entonces como que no noto esa diferencia de la vejez como de cuando una era chica, tu abuelita a los cincuenta era abuelita, estaba en la casa, entonces yo creo que ha sido bien, porque la gente estando, quizás jubilar antes o sentirte no capacitado para trabajar te perjudica para tu no sé, tu autoestima, tu salud, todo, entonces yo creo ha mejorado bastante el considerar a gentes mayores para que sigan trabajando en el fondo, para que puedan tener su vida laboral si es que lo optan.

**E: ¿Has escuchado o conoces de casos de discriminación o de maltrato en el trabajo por razones de edad? Como te digo, no necesariamente acá, sino que como...**

P: no, yo de hecho tengo mi mamá, tiene sesenta y un años y sigue trabajando, no quiso jubilar porque dice que ella es joven, entonces ella sigue trabajando, mi papá tiene 71 y sigue trabajando, entonces no, por mi experiencia cercana no he visto ese tema de que ya tú cumpliste tu edad, ándate.

**E: Pero de maltrato, que a ellos por ejemplo les haya pasado que alguien le haya dicho “viejo tal por cual” o algo por el estilo**

P: no.

**E: De acuerdo, ¿y pensando acá en la empresa, las personas mayores, participan del comité paritario por ejemplo?**

P: no sé bien

**E: acá se llama como comité de calidad de vida, no es comité paritario**

P: sí, parece que es de calidad de vida, una de las personas que lo lidera me parece que es como cincuenta algo así, si es como por el tema de calidad de vida, sí.

**E: ¿y los sindicatos?**

P: ahí sí que no tengo relación con, no sé cómo se manejan con, de hecho no conozco gente así como que yo me relacione que pertenezca a un sindicato, ahí sí que no conozco algún ejemplo.

**E: ¿y en otros aspectos así como de organización colectiva dentro de la empresa, como deportes o fiesta de fin de año, cosas por el estilo?**

P: yo he visto que acá por ejemplo cuando uno va a almorzar la gente que pertenece a los club deportivos juegan a la pelota, se nota porque andan con buzo, ponte tú, corporativo y son más o menos, no sé, cuarenta, cincuenta años, así que yo creo que participan bastante en este tipo de cosas que son como paralelas al trabajo

**E: más de recreación en el fondo**

P: sí

**E: Y con respecto a la seguridad Inés, hay como diferencias etarias, que no sé desde que el jóvenes más al lote, la persona mayor se fija más.**

P: sí, yo creo que sí se nota, uno como que a veces hagamos esto así nomás, y ellos como que te dicen no oye, esto, igual como que ellos te tratan de frenar porque uno como no tiene mucha experiencia en algunos temas, como que eso te ayudan, como que a hagamos esto, no, como que lo analizan más en el fondo y eso igual te ayuda a no cometer errores

**E: ¿y las personas mayores necesitan otros implementos para trabajar que uno más joven?**

P: no, por ejemplo acá nosotros usamos los mismos, las mismas aplicaciones, los mismos sistemas computacionales, todos usamos lo mismo.

**E: ¿en general no hay ninguna diferencia?**

P: no. Por lo que he visto yo en otras partes todos trabajan igual

**E: ¿y el banco contrata personas mayores?**

P: sí. Me parece que hace como dos años, que yo tuve una laguna ahí con mi pre y post natal, pero parece que 2014 parece que ahí se dio como más el incentivo a contratar gente mayor.

**E: ya, ¿y por alguna razón en especial?**

P: no, ahí lo desconozco pero sé que, y hay harte gente mayor que no es tan, tan antigua en el banco como debería ser.

**E: ¿y hay alguna edad en que ya las personas tengan que salir o te puedes quedar aquí como tu papá hasta los setenta y uno?**

P: [risas] eh, es que ahí hay un tema que parece que se les empieza a llamar como a retiro, en el fondo te dicen si tú te quieres ir, te damos la facilidad de no sé poh, compensarte todos los años de servicio, esas cosas, yo sé que existe, pero si la persona dice no, no me quiero ir, continúa, por ejemplo esta persona que se fue en diciembre, hacen como unos cuatro años atrás, no, cinco años atrás, cuando yo recién había llegado, le habían ofrecido si quería, él llevaba como más de treinta, y él dijo no, quiero seguir, y perfecto continuó, y ahora cuando le volvieron a ofrecer, yo creo que él ya estaba cansado también, entonces él dijo “ya me voy”, si igual él tenía presupuestado irse este año, entonces.

**E: ¿Aquí hay alguna preparación para la jubilación, como que el banco te diga...?**

P: te quedan... un recordatorio [risas], un computador, te quedan diez días, no, no que yo sepa no.

**E: ¿y el tema de las capacitaciones, los capacitan en general en distintas...?**

P: sí, no si de hecho llega por ejemplo un listado de opciones a cursos anuales todo eso, y el que quiere se inscribe, o depende, hay unos que son como obligatorios, que son como para todo el banco

**E: todas las edades, no es que a esto van los jóvenes, a esto van los viejos.**

P: no, y otras capacitaciones que son como externos, que ahí ya tu miras y dices esta me tinca, ya me inscribo, si tenemos algunas que son voluntarias y otras que son como obligatorias para todo el banco, que son como más de normativas de información que tú tienes que saber y por ende tienes que ser evaluado para que, no son evaluados así como con nota, no así se sacó un rojo, una anotación, si no que la idea es que tú sepas de qué se tratan, pero son, al finalizar el año tienes que tener todas esas evaluaciones obligatorias listas.

**E: ¿y ustedes pueden proponer temas de capacitación?**

P: sí, de hecho nosotros ahora mandamos unos cursos tentativos así como para ver la factibilidad de poder realizarlos. ¿Hay algo más que quede en el tintero?

**E: sólo cómo lo ves tú en términos que las personas que se quedan trabajando, evidentemente deben tener una necesidad económica, ¿pero hay algo más además de lo económico? ¿cómo tú ves que el trabajo les genera algo más allá de poder llevar más lucas a la casa?**

P: eh, sí, yo creo que hay mucha gente que no sé, yo creo que uno siempre decía “ojalá, me gustaría jubilar luego para no ir a trabajar”, pero yo creo que después tú te acostumbras tanto a tu rutina que después como que la echas de menos, yo creo eso es lo que, yo he escuchado gente que indistintamente si son del banco o no, han dicho como no, yo no me quedaría en la casa, y yo creo que por el mismo tema de que se está llevando de otra forma el tema de la, ya el abuelo no es abuelo a la edad de antes, entonces como que todo eso ha cambiado, entonces hay gente que no se siente yo creo incapacitada para tener una rutina de trabajo, te sientes como más útil yo creo porque yo he visto gente que se jubila, se aburre, no sabe qué hacer, bueno mi papá igual, él dice yo sigo trabajando porque no, me aburro en la casa, de hecho cuándo él está de vacaciones empieza a contar los días, cuándo tengo que, porque se aburre, yo creo que es más eso, un tema de sentirse bien y hacer algo no sé productivo, algo así en la, en su vida, en su día a día, si no se te vuelve una monotonía.

**E: ¿y tú prefieres trabajar con jóvenes o con viejos, o te da lo mismo?**

P: no, me da lo mismo.

**E: ya**

P: sí.

**E: ¿y eso es una sensación tuya o en general pasa eso, porque tú eres como buena y tranquila, pero en general, no sé si todos son así?**

P: [risas], no sé, que aquí hay varias edades, no sé la verdad los demás, pero a mí no me complica con distintas edades, si son puros hombre o puras mujeres, por lo menos...

**E: ¿no te complica que haya un partido de fútbol todo el día?**

P: no, porque me pongo los audífonos, les digo que bajen la tele, uno ya después te acostumbras a esas cosas que hay son las tantas pongan la tele, no, ya te acostumbras a que es así poh.

**E: [risas] gracias Inés, no sé si hay algo que no te hayamos preguntado, que quieras agregar.**

P: no, nada más.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual   |
| Nombre entrevistado            | Nº5, hombre, gerente o supervisor   |
| Duración audio                 | 40:01   |
| Entrevistador/es               | Luis Aguilera   |
| Fecha entrevista               |   |
| Fecha transcripción            | 27-03-2017  |
| Nombre transcriptor            | Víctor Lara   |

**E: En primer lugar, simplemente, yo sé que ya nos presentamos, pero para que quede en el registro con su nombre, su edad...**

P: Mi nombre, XXX, edad 70 años ¿qué más te puedo agregar? Actualmente estoy aquí como administrador de un conjunto habitacional de Viña del Mar.

**E: De acuerdo, para empezar si nos podría contar sobre la trayectoria acá, cómo llegó a ser administrador**

P: Más que como administrador, estudié ingeniería naval, pero nunca ejercí porque tiempo antes de entrar al mar, tuve un problema en su minuto, con un alto grado nos fuimos, dijéramos, con ciertas diferencias pero al final gané, gané por fuera, pero gané. Pero después me fui en el área de la empresa telefónica, estuve un tiempo en empresa de seguridad, pero después en una empresa telefónica desde donde hice toda mi carrera: desde abajo hasta bastante arriba. Ocupando diferentes cargos de logística, de personal, la parte gerencial, de iniciativa, de presupuesto, la parte de finanzas, etcétera. Entonces tengo bastante materias que he tenido que ir al detalle, no superficialmente, sino que al detalle.

Fuera de eso, esa empresa era una empresa americana, por lo tanto, el americano tenía muy claro lo que era empezar de abajo, porque el subalterno que se iba, lo reemplazaba el jefe, no lo reemplazaba otro, esa era la diferencia. Entonces era obligatorio que si yo salía de vacaciones que me reemplazara a mi era el gerente. El gerente pescaba las materias y tenía que hacerme *fiscar*, no era tan simple como se hacía, uno tenía que conocerse el detalle. Por lo tanto, el de abajo sabía que si no tenía las cosas en un minuto determinado, bien, el jefe era el que lo tenía que reemplazar, no lo reemplazaba con otros. O sea, aprendí muchas cosas bajo ese esquema, que me fue muy bonito, muy práctico, lo otro, aquello de la transparencia que se habla mucho en estos días, que es jugar con la verdad y hacer las cosas abierta, que eso fue una de las cosas... si tuviera que contar la trayectoria diría que eso que a grandes rasgos, y cómo llegué acá... Yo habí terminado en mayo de este año, del año pasado, terminé una relación laboral que tenía en el retail, y ya estaba cansado, realmente estaba cansado y me retiré para descansar. Pero la señora Angélica, una amiga, se metió en el comité y me dijo "Eugenio, te necesito aquí" y estoy acá.

**E: Bueno, ahí se entiende cómo...**

P: Claro, como para la parte de administración de un edificio, de un conjunto de esta naturaleza, un conocimiento de varias cosas, tú eres medio arquitecto, medio jardinero, medio aseo, de todo, y también siendo residente sé las necesidades, entonces, articular esto fue medular para que ellas y ellos me eligieran.

**E: De acuerdo. Bueno, pensando... con toda esta experiencia que usted me cuenta, ¿qué aspectos positivos?, ¿qué aspectos negativos usted piensa que implica la contratación de personas mayores?**

P: ¿Aspectos?, vamos por lo negativo primero, serían las limitaciones, yo me pongo objetivo, yo me pongo en el plano real, objetivo en las limitaciones que uno puede tener, ahí hay que hacer una buena elección porque si vamos a dejar en un cargo donde la persona tiene que tener movilidad y no la tiene, le voy a generar a él por el otro lado, un mal ambiente de trabajo. Estos bajo esos aspectos, eso sería con la parte del físico ya, de repente... no de repente sino bastante seguido personas que... bueno lo que dicen los mismos propietarios que son inflexibles, que no tienen la flexibilidad.

Lo positivo, son altamente responsables, son altamente confiables, tienen un esquema para pensar y dirigirse a los otros con bastante respeto, en ese sentido es bastante positivo, son bastante prácticos en entregar su experiencia, no se guardan. Si uno les pide ayuda la colaboración y la lealtad con uno es bastante buena, bastante positiva, en ese sentido yo diría que esos son los aspectos negativos por una parte, y los otros los positivos.

**E: De acuerdo, ¿Y en qué área ustedes contratan a personas mayores?**

P: En todas las áreas. Tenemos una persona que necesitaba trabajar, prácticamente la misma edad mía, un aseo de calle, entonces todo este sector que tenemos aquí más los estacionamientos, lo hace él y todos los días va, tiene movilidad, la disposición, súper responsable, llega a la hora, si se le dice algo lo acata bien, ningún problema, cero... de aseo o conserjes, tenemos guardias también, etcétera, no hay ningún problema.

**E: ¿Y por qué esa política tan abierta, digamos?**

P: Debe ser seguramente que la mayoría de nosotros tiene edades así y a lo mejor nos entendemos mejor, pero también si yo retrocedo a otros que han sido más jóvenes, se ha mantenido esto. Puede ser que el grupo es mayoritariamente de tercera edad acá, bajo ese aspecto, a lo mejor siempre están buscando gente del mismo perfil para que vayan con los residentes de acá, puede ser una de las razones. Elucubrando, no es que sea así.

**E: De acuerdo. ¿Y usted me decía que es importante no poner a las personas mayores en un cargo que requiere características que... ?**

P: Lo van estresar.

**E: Claro. Y en lo específico que hacen acá, ¿en qué áreas prefiere no contratar a una persona mayor?**

P: Es que aquí no hay ninguna área que implique un cargo que no lo pueda hacer una persona mayor, porque de alguna u otra forma, tenemos diferentes... en un mismo cargo, tenemos diferentes grados de dificultad más o menos, entonces las adecuaciones son bastantes flexibles, bastante práctica. Es cosa de voluntad más que nada.

**E: Me queda claro. Y en ese sentido, ¿esta práctica de contratar personas mayores responde a una política explícita que se han planteado o más bien es parte de lo que se había ido dando?**

P: No tiene otra... por eso te digo, es pura elucubración, es algo que se ha ido dando. Por eso te digo, creo yo que debe ser porque el grupo etario es de tercera edad.

**E: De acuerdo. ¿y ya que tenemos hartas personas mayores, qué porcentaje hay de personas jóvenes, no tan mayores?**

P: Yo creo que guarda proporcionalidad... Guardan proporcionalidad las personas más jóvenes. Hay un grupo mayoritario de personas que dijéramos, 40, 50, 60 años, una cantidad un poco mayor que los extremos.

**E: De acuerdo, ¿y cómo ve la convivencia entre los trabajadores?**

P: A ver, ahí hay los característicos roces de unos con otros que no se entienden, los deterioros en algunos se empieza a notar. Pero la política que he tomado yo en este momento es enfrentar las partes, les hago ver la necesidad que tiene cada uno de ellos, les hago ver la necesidad que nosotros tenemos de cada uno de ellos también y vamos conciliando. Me ha resultado relativamente fácil en ese aspecto, pero así como dice un spot publicitario de Falabella “mirándote a los ojos”, así digo de frente las cosas, pan pan, vino vino, como yo las pienso y a ellos también los obligo a que me digan las cosas pan pan, vino vino, como ellos las piensan. Aquí cuando entramos a esta oficina, yo manejo generalmente las puertas abiertas todo abierto y todos se enteran de todo, aquí no hay cosas ocultas, todo transparente

**E: ¿Y esos roces usted los atribuye a una persona en específico con otra o tienen que ver más con la edad?**

P: Más que nada tienen que ver con competencia, que uno se arranque con los tarros en una cosa o en otra, y eso hace que se genere envidias o, yo prefiero generalmente a aquella persona que si me va a pedir permiso “cumpliste tu trabajo” y lo voy a ver y está, “ya perfecto, hace lo que crees, esta listo” pero hay otros que no y ahí yo cambio la actitud y le digo bueno termíname esto y yo no tengo problema en esto otro “pero como aquí le dio”, si pero vamos a ver lo mismo que estas haciendo tú, vamos a ver como lo está haciendo él. Entonces ahí como que empiezan, entonces el otro “oye, como se te ocurre, baja la cuestión porque me estas cagando a mi. Entonces eso yo le digo, “no, si uno tiene que nivelar hacia arriba no hacia abajo, si nivelamos hacia abajo nos vamos a ir todos de aquí, no servimos entonces ahí empiezan a haber roces. Entonces ahí ya llegamos a una consideración de que si tú estas haciendo esto “ya, explícale al otro cómo lo haces” y “¿tú cómo lo haces?” y tienes una idea, y tienes la otra. Entonces la idea es la cadena, el eslabón porque si todos nos fortalecemos, los eslabones que tenemos al lado con lo que nosotros sabemos, bien, perfecto.

**E: Y más allá de la experiencia específica acá, en esta empresa, en esta comunidad, ¿cuál es su opinión en relación al tema de la edad y el envejecimiento?**

P: Es atípico lo que te voy a decir, pero yo siempre me he cuestionado que la edad no es una enfermedad, todos la tratan como una enfermedad, no. Cuando yo llegué a los 50 empecé a pensar como viejo, ¿en qué sentido? Dije, voy a preparar mi departamento para la vejez, voy a dejar esto abajo, saqué las tinas, puse estas cabinas, esto y esto otro, saque las lozas, hice una

serie de cosas de protección. Bajo ese aspecto yo siempre tuve esa forma de decir, “yo no voy a poder alcanzar estas cosas arriba, entonces las cosas de arriba son las que nunca ocupó y voy a pedir a alguien que me las saque, pero esto lo voy a hacer yo. El desplazamiento también que sea súper bueno. Bajo ese aspecto me preparé, y me prepare físicamente ¿sabes que es esto? Es agua de jengibre con miel y limón. Hace muchos años que estoy tomando esto, y me ha ido súper, súper bien. Estudié que es lo que había, algo que pudiera aportarme no siendo artificial, como los remedios y todo, y llegamos a la conclusión de que esto era lo mejor. Aquí me ves, tengo 70 años, yo puedo subir y bajar, hacer todo. Hasta hace muy poco yo corría hasta Concón con mi hermano, de Viña a Concón son varios kilómetros. Ahí nos bañábamos en la playa, y después bajábamos para acá, nos devolvíamos a pie. Después tuve un problema a la columna ya decidí que no, pero te digo que me he mantenido bien. Entonces he tratado de mantenerme vital, física y mentalmente. Leo mucho, estudio mucho con esto, yo tuve la suerte de que cuando se inicio la computación yo era estudiante e hice las programaciones con los hoyitos, la tarjeta, las cintitas, con toda las cuestiones. O sea, yo el primer año lo tuve con cálculo, entonces tengo todas las facilidades, manejo esto y todo, diferentes programas, me meto. Hasta fui hacker y no es chiste, me tuvieron casi en la cárcel. Porque hice una denuncia al banco Chile y cada vez que uno se metía quedaba un rastro y yo dije “cada vez que me meto mi clave es descubierta, no puede ser “¿pero cómo la vio? pero si no es hacker, no puede hacerlo” pero si lo puedo hacer yo, no le estoy contando que lo puedo hacer. Y ahí me mandaron a los tiras a la casa a revisar todo. No, pero momentito, si quieres meterte yo puedo meterme, cualquiera puede meterse, yo estoy explicando la pagina de seguridad. “¿y cómo lo hace? Así lo hago, fácil. “no se me había ocurrido”, entonces si no se le había ocurrido como persiguen a los delincuentes, yo les estoy aportando no puede ser que me detengan a mi, detengan al gerente. Ahí ya fue distinto, pero cosas así me han pasado. Pero bien.

**E: ¿Pero usted, no necesariamente acá, pero ha visto situaciones de discriminación por motivos de edad en el ámbito laboral? Alguna vez le tocó ver alg**

P: Sí, me ha tocado ver pero (...) yo creo que hay abuso en ese sentido, hay poco grado de empatía y de conocimiento también, porque. Bueno, uno llega a viejo y llega con mucha experiencia, mucha más de aquel que ha pasado por la vida, sino que experiencia de elementos con los que se enfrenta el día a día. Y eso hay que saberlo rescatar y es algo bastante enriquecedor en un grupo. Yo estuve participando en retail 10 años, en los 10 años creo que el más grande que tuve fue de 35 años, o sea eran puros jóvenes y él era el tata. Fue buena la experiencia, fue muy enriquecedora, pero había que mostrarse y mostrarse bastante y entrar con potencia, con fuerza, con power, de mostrar las cosas en un comienzo. Es lo que le pasa a las mujeres muchas veces con nosotros, de que ellas tienen que mostrar que se la pueden igual que un hombre. Un poco así, pero me ha tocado eso.

**E: ¿Por ahí irían un poco las situaciones de discriminación?**

P: Es que discriminación hay en todas partes, cuando uno no es suficientemente abierto de mente. Es que el viejo y el joven tiene que abrirse de mente primero que nada. Si tú entras etiquetando y con un prejuicio ya imposible que puedas ser imparcial. Bajo ese punto de vista no.

**E: Y con la experiencia que le ha tocado vivir, ¿usted cree que las personas mayores necesitan espacios o insumos de trabajos que puedan ser distintos si se les compara con otros grupos etarios?**

P: No. Lo que pasa es que uno tiene que tener la capacidad de estar con la mente abierta y de que “oye no sé esto, enséñame”. El pedir ayuda hace sentir al otro bien, al que te va a entregar esa ayuda y también te aporta, y después tú le vas a poder aportar al otro y así se forman los equipos. Yo creo que por ahí va esa parte. Es la apertura de mente más que nada, ser y sentirse igual.

**E: ¿Y qué relación cree que hay entre seguridad y personas mayores, como es esa relación?**

P: Es que la persona mayor no se va a arriesgar, en cambio la persona joven sí se arriesga. Hay más seguridad en una persona de más edad que una persona de menos edad. Hay chicos que he tenido que retener, chicos de 35 años que he tenido que retener cosas porque son más impulsivos y no miden las consecuencias, como que el “pre-frontal” todavía no se les ha desarrollado bien. Lo que pasa es que cometen más problemas entre comillas que los viejos. Los viejos como que saben entrar, tienen esa capacidad, ven bien lo que puede ocurrir si hago esto o esto otro, si me voy por aquí o por acá. El que tiene menos edad es más visceral.

**E: Y para ponerlo en el caso contra factual si se quiere, nos ha salido también en otras entrevistas, que las personas mayores son reacias a incorporar nuevas medidas de seguridad por ejemplo. Una persona que toda su vida ha trabajado en un ambiente sin mascarilla y que se descubre que es necesario ocupar mascarilla porque hay polvillo que uno no ve y es una protección, habría personas mayores que como ya pasaron 30 años sin usarlas ya es muy difícil que se implemente esa seguridad.**

P: Pero es que ahí va en la persona, como tú lo pides, si te fijas, él, Tito, tiene 65 años, “oye ponte la mascarilla, esto y esto otro, ya en la reunión te voy a sacar, tienes todo” es como tu presentas eso, el beneficio que da y el ejemplo que él da. Entonces me ha pasado “oye, tu eres más viejo acá, no me echas a perder a todo el resto, ya, coopérame o ¿no quieres cooperarme?”. Es como tú convences. La debilidad no va por el de que si es mayor o menor, va por el grado de motivación del que está a cargo de esto, ya sea supervisor, gerente o jefe, el que está a cargo tiene que tener esa facilidad para expresar el daño que pueda ocurrirle a la persona.

**E: Y pensando, además de los temas económicos, que obviamente son un factor importante, pero dejándolo un poco de lado, ¿qué oportunidades de desarrollo personal cree usted que le ofrece a las personas mayores?**

P: No te caché la pregunta.

**E: A las personas mayores ¿trabajar qué oportunidad de desarrollo personas les da, además de satisfacer las necesidades económicas que ese es un tema más o menos obvio?**

P: Lo más valioso de todo es que si tú llegas a viejo y llegas trabajando, la relación que tengas con los otros es vital para ti, porque eso te hace sentir distinto, te hace sentir diferente, te hace sentir reconocido. Es que estas aportando y te están aportando a su vez con lo que tú aportas. Entonces es gratificante, es gratificante en ese sentido. Hay que saberlos tomar también, todo trabajo tiene sus pros y contras, pero por lo general yo diría que en lo que más te ayuda, es precisamente en lo que más ausente está en la persona que va avanzando en edad, y es que se va quedando sola. En



la medida que más se incorpora al trabajo, más posibilidades tiene de relacionarse, de mantenerse activo, de mantenerse vital.

**E: Sería como un espacio de sociabilidad importante**

P: Sí, manteniendo lo mismo que tú tienes antes como joven o manteniendo lo mismo que tienes tú, si lo pudieras mantener o prolongar en la vejez ¿cómo te sentirías tú? Eso. No tenemos por qué perderlo. Y al joven también tenemos que acogerlo y saber que no tiene experiencia y aguantarle el que va a cometer errores, pero a su vez prepararlo para que esos errores los enmiende. Por eso te digo que todo es una cadena

**E: Usted acá como empresa ¿tiene programas de capacitación, cuáles serían?**

P: Bueno, en primer lugar los conserjes que entran aquí tienen un curso, la OS10 que le llama que es lo que incorpora la ley, de acuerdo de lo que tiene que ver el trabajo de conserjería. Se ha ido incorporando también a los aseadores a eso mismo porque durante el tiempo de colación quienes los reemplazan son los aseadores. Como una forma de que, después cuando haya un ascenso ya está listo y preparado el otro. También la parte del IST que incorpora cursos, no tenemos problemas si es que hay que mandar a alguien a una especialización determinada, tenemos acá bastante entidades que nos puedan dar esa capacitación.

**E: ¿Y qué opinión tiene de estos programas de capacitación? ¿Son buenos, son malos, son suficientes o insuficientes?**

P: Yo te puedo decir por experiencia de todos estos años (...) creo que la capacitación o la ley de capacitación está mal enfocada, está pesimamente mal enfocada, porque no va a hacia el trabajador sino va de ganancia a quienes imparten estas clases. Porque el objetivo de él dar sus clases, pero deja de lado lo que el curso le aportó para el trabajo que él va a desarrollar. Porque así mismo mandan una cuestión de capacitación de mecanografía, “oye tengo 70 años, de qué me va a servir” porque a esa altura lo que va a aprender, pero hay otras cosas que sí podría aprender, que sí me gustaría aprender. Entonces ese es el punto, que no está enfocado al objetivo de la persona. Es como, por ejemplo, ahora en este momento nómbrame una ley que esté dirigida al ciudadano común y corriente, te desafío. Búscatela. ¿Tú qué eres?

**E: Sociólogo**

P: No, en serio búscatela, te dejo tarea, que en lo medular sea el ciudadano, ni si quiera la Constitución. Entonces es algo, si tú tomas el discurso del Trump le dio justo donde le tenía que dar, en lo medular y triunfó. Ahora ahí que sea un buen presidente no creo, pero si que está pegando en lo que todos deberían haber pegado. Aquí mismo, la AFP, el área de salud, educación está como la mona, vas a una comisaría o cualquier parte y tienes que entrar con las manos en los bolsillos, de alguna forma te van a robar. Vas a la farmacia la misma cosa, compras pollo o arroz, cualquier cosa, hasta cuando. Entonces con eso, mientras no sea el ciudadano el centro y no la económica y esas cosas, olvídate.

**E: Y siendo más específico con las personas mayores ¿qué características debería tener o considerar los programas de capacitación como para resolver las necesidades de este grupo?**

P: Más que nada, antes de capacitar a este grupo se debería hacer un buen proceso de inducción que no son ninguna escoria, al contrario, son una fuente de riqueza enorme para poder entregar a

los que recién están incorporándose, porque lo que uno lo aprendió, pucha, todo eso es fabuloso, y no hay esa fuente que uno pueda transmitir eso, que yo creo que podría ser, que podría ser muy bueno. Saber enfrentar los problemas, ustedes como jóvenes enfrentan, perdóneme, pero, entonces uno los va a enfrentar de una forma distinta, lo ve distinto, tiene una cosa diferente como para llegar a eso, entonces esa inducción debiera ser de todas maneras que él se crea ese cuento, segundo, en positivo, ver las cosas en positivo, no las cosas negativas, entonces desde allí en adelante. A un viejo se le va a facilitar enormemente, enormemente. Uno ya vivió todo lo que tenía que hacer. Si tú me dices ¿ha sido feliz en su vida? extraordinario, hice las cosas que quise, no daños de otros pero sí salir.

**E: De acuerdo. Pero superando esta inducción especial y todo, ¿hay algunas temáticas que identifique por ejemplo y que podrían ser prioritarias en área de capacitación para personas mayores?**

P: Es que todo depende del grado de vocación y lo que a él le tocó hacer, y si lo que le tocó hacer le gustó o no le gustó, pero por eso te digo yo, la inducción es lo que más... por ejemplo, si usted hubiera empezado inmediatamente a entrevistar lo que hizo tu colega, hubiera sido otra la respuesta que te estaría dando ¿sí o no? Vale o no vale un buen proceso de inducción para decir “ahí está lo vital”. Entonces, me podrías dar todas las cosas tú, me podrías hacer una entrevista y nunca vas a llegar a lo que querías llegar. En cambio, esa inducción que nos hizo ella, estamos enfocados, listos, por eso te digo yo...

**E: ¿En qué áreas?**

P: En todas las áreas, no hay ninguna área que el viejo no pueda hacer, obviamente que no puede ser atleta, no puede hacer ninguna cuestión así, pero en toda, yo no me siento incapacitado para entrar en ningún área, tiene que ver con que hace poco estuve trabajando en CORFO, en evaluación de proyectos, lo dejé, de repente me llaman: “Eugenio, estamos *poncho* en esto, tú qué sabes dominar esto de las fichas, ayúdenme con esto”, ya perfecto. Por eso te digo, me siento bien, a lo mejor soy atípico, no sé.

**E: De acuerdo. Y como para ir cerrando, ¿cómo incentivaría usted la contratación de personas mayores en las empresas? No necesariamente en esta en particular, sino... en las empresas.**

P: Yo creo que cuando empezamos a incentivar estamos separando, estamos disgregando ¿sí o no? No sé, es lo mismo ¿usted preferiría contratar un hombre o una mujer? O sea, en estos tiempos... el que haga mejor la pega. Se acabó la cosa, no hay limitaciones. Tu ves un viejo, puede ser yo, tengo la vitalidad para arreglar los problemas, tengo la vitalidad para talar un árbol también, para hacer otras cosas que sean físicas e intelectuales también, de hecho, como te digo me llaman, yo tengo que hacer la parte intelectual.

Hacer un proyecto que económicamente sea bueno, mediar con el medio ambiente, todas esas cosas hace que... hay que tener un poquito de, un poquito de todas esas experiencias, de todo ese conocimiento y eso me gustaría transmitirlo.

**E: De acuerdo. Y dando vuelta la pregunta anterior, ¿qué elementos usted encuentra-algo mencionábamos en la conversación- en realidad, qué elementos desincentivan la contratación de personas mayores, o la vuelven más difícil, tener la ley, por ejemplo?**

P: Es que de hecho, la ley desincentiva, si ya estamos viendo, que si tiene un pilar solidario y le dan... y está deteriorado en su parte económica que es la más vital para un viejo, más remedios, más cuestiones, más encima tiene la oportunidad de trabajar, va a socializar, va a gastar menos en salud, le va a demandar menos al Estado, por eso te digo yo, los que están arriba no piensan, no es que yo me las crea, pero vamos con la lógica, si tú estás trabajando, haciendo cosas, están incorporando la parte activa, te sientes bien, voy a estar mejor que antes, paremos el pilar, o démoselo, pero no va a evitar que se enferme, y esa enfermedad ¿cuánto nos cuesta a todos? Es como... sabes cuánto gasta el Estado en un preso, tú debes saberlo más que yo el monto, más de 60 lucas, más de 60 lucas. Si aun preso se está gastando eso y a un viejito \$80.000 pesos, yo creo que hay algo que hacer, hay materias que hacer...

Si vemos en salud, por ejemplo, cuánto se echan al bolsillo los dueños de las isapres y eso, cómo se vería bien, entonces ¿esa plata quien se la está ganando?, o sea, yo no voy por ningún lado, yo no soy ni comunista ni socialista, ni derecha ni de izquierda. Y velo por el ser humano, para mi el ser humano es una maravilla.

**E: Ya, de acuerdo. La verdad es que hemos abordado todos los puntos de la pauta, ¿no sé si a usted le parece que hay algo relevante que estamos dejando fuera?**

P: Sí, a ver, yo creo que... voy a entrar en una crítica pero por la vejez me permite la autoridad de tener una crítica. En el tipo de preguntas que tú haces es como que pones a que la gente que tú estás entrevistando como que quede discriminada y yo creo que hay que buscar la forma de buscar y preguntar de una forma distinta a eso ¿me cachai? porque en este momento, a esta altura de la vida, no sé si de la vida, de la época creo que lo que más hay es desincentivar aquellas segregaciones del viejo, del niño, del joven, pucha si yo tuve la suerte de que nací en un lugar extraordinario, mi familia se portó extraordinariamente bien conmigo, la vida se portó bien conmigo, yo tengo que agradecer, ser un agradecido y aportar cosas, pero también comprender al otro que no tuvo y que es importante, y ayudar a esa otra parte... Yo aprendí con mi padre algo que nunca se me olvidó, hay dos jueces en Chile, que mi padre les dio la educación. Perdieron a sus padres y él se hizo cargo a través de otros que les pasaron y se preocuparon de la educación de él, porque es muy grande. Después me encuentro con que, me buscaron, me encontraron me dijeron “gracias a tu papá soy lo que soy”, entonces él siempre me dijo, “da, lo mejor en tu vida es dar” no de manera religiosa. Tuve la suerte esa, que no la tienen muchos, pero yo te digo eso de discriminación nosotros lo estamos fomentando. El tipo de preguntas que ustedes hacen las fomenta.

**E: Está bien. Y se agradece también para revisar las mismas pautas que hemos hecho**

P: Por eso te digo, es una visión. Por eso te digo que no es forma de hacerlo porque realmente a veces se aborda. Al menos yo no me siento. Tú lo viste, la Angelita 78 años y no se siente...

**E: Como le digo, se acoge para revisarlo porque claramente la intención de nosotros es al revés, es demostrar...**

P: Mira de donde viene, ¿cómo se llama la niña que vino primero que tú?

**E: Pilar.**

P: Pilar. Claro, ella Fundación las Rosas, estuvo en el Refugio de Cristo, todos con gente con bastante deterioro, yo creo que el deterioro lo fomentamos nosotros. Los gobernantes, la ciudadanía misma fomenta este deterioro. Yo creo que mas que nada debemos evitar la discriminación a todo nivel. Si tú piensas diferente a mi, bienvenido, al contrario, mientras más... figúrate a mí con don Tito, 67 años y trabaja. Yo lo llamo a él porque voy a tomar una decisión y le digo “voy a tomar esta decisión, viejo” y él me dice “a ver, yo la veo así” y empezamos. Yo le digo, “llévame siempre la contra, te llamo para que me lleves la contra” y es bueno y sacamos conclusiones. Al final en una cosa na’ que ver los dos sacamos una cosa mejor todavía. Ahora yo como jefe de él no me siento mal, ni él como trabajador se siente “ah, sacamos algo diferente” sino que nos vanagloriamos después “pucha que le achuntamos” fabuloso, equipo. Entonces si la ciudadanía, la comunidad fuera verdaderamente un equipo cambia la cosa radicalmente, porque yo creo que lo que falta, tu siendo sociólogo sobre todo, yo creo que ahí hay una falencia enorme, en leyes, en las relaciones. Si aquí no debería haber discriminación si todos, si uno ya no se siente bien, como yo, debería descansar pero viste que acá me necesitan, de acuerdo, estoy aquí.

**E: De acuerdo, le agradezco su disposición, su tiempo.**

P: Si, la idea es que ustedes se puedan dar cuenta que aquí se puede hacer algo bueno, y no con muchos recursos, si es un cambio de actitud, de visión, de mirar las cosas distintas. Tantas cosas que se podrían hacer en Chile, en el mundo.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual   |
| Nombre entrevistado            | Nº6, hombre, compañero de trabajo   |
| Duración audio                 | 18:40   |
| Entrevistador/es               | Luis Aguilera   |
| Fecha entrevista               |   |
| Fecha transcripción            | 25/03/2017  |
| Nombre transcriptor            | Javier Lizana Ciudad  |

**E: Entonces, en primer lugar te puedes presentar y cuál es tu trayectoria en esta empresa**

P: Bueno, mi nombre es Francisco Inostroza, en estos momentos estoy cumpliendo funciones de asistente de producción, prevención de riesgos y un poco de calidad. Llevo en la empresa cerca de, ya voy pa' los diez años, llegué, más que todo llegué cuando salí del liceo, empecé a buscar trabajo, tenía un compañero, llegué acá, trabajando en lo que es de lo más básico, lo que es empaque de rollos, y a medida que fue pasando el tiempo fui ascendiendo, hasta llegar a jefe de una máquina, que estuve trabajando como cuatro años, después terminé de estudiar prevención de riesgos, y el año pasado me ascendieron a lo que es, pasé a trabajar lo que es la oficina, o sea conozco bastante lo que es el tema de las máquinas, he pasado por varias máquinas en lo que es planta de producción.

**E: Eso, y en términos simples como describir el proceso de trabajo de acá...**

P: En cuanto a...

**E: A lo que se hace...**

P: ¿Al producto en sí?

**E: Sí, sí**

P: Bueno, la base es como la elaboración del papel mural, que todo llega a base de un papel, que tiene distintas características, son dos tipos de papel, uno que tiene un ancho de cincuenta y cinco centímetros y el otro que tiene un ancho de un metro diez, y eso depende del proceso que va, se le aplica una capa de pasta, que es como una goma que va encima del papel, y otro proceso que es solamente pintura, y es como los dos procesos paralelos que tenemos nosotros y ahí pasa, dependiendo del papel, a las características que tenga la máquina, se le hace el dibujo, el diseño. Y también hay el de cincuenta y cinco centímetros que es el que va al hogar, el que compra el retail, y el de un metro diez que es netamente venta constructora, que ya es más industrializado.

**E: ¿Y ahí se corta y se empaca?**

P: Claro, se empacan en rollos de treinta metros, diez metros, depende de lo que quiera el cliente.

**E: De acuerdo, ¿cuántas personas mayores, mayores de sesenta, digamos, trabajan acá?**

P: En estos momentos, debieran haber, si no me equivoco tres personas

**E: ¿Y qué aspectos positivos y negativos tú has podido ver que implique la presencia de ellos, la contratación de ellos?**

P: Positivo, yo creo que bastante porque ellos están por el tiempo, independiente que sean mayores, ellos llevan mucho tiempo acá en la empresa, entonces como que conocen bien lo que es tema de la maquinarias, porque estamos hablando que son máquinas que son antiguas, no son máquinas modernas como para que ellos quedaran atrasados, entonces son máquinas que vienen con ellos desde hace mucho tiempo, entonces ellos como que conocen las mañas, conocen las técnicas, conocen el proceso, entonces sabes mucho más que una persona nueva, obviamente, y lo bueno que tiene es que muchos son, transfieren información, no es como que pasa en otros lados, que la gente mayor como que tiene la cierta resistencia o quedarse con lo de él porque tiene miedo que lo van a pasar a desplazar, aquí no funciona de esa forma. En todo caso, creo que varios de las personas que han pasado por acá podrían decir lo mismo, que la gente que lleva más tiempo es bastante afable en el sentido de entregar los conocimientos, no hay problema en esa aspecto, y negativo, yo creo que como todas las personas, el genio, yo creo que de repente si es una persona mayor tiene a lo mejor un genio más distinto, le gusta, es más llevado a sus ideas, puede que tenga un poco más de resistencia a lo que son los cambios, a lo que son los distintos personalidades, porque igual son generaciones distintas, una persona de sesenta años, comparado con otra que viene con otra cultura en estos momentos, a lo mejor tienen encontrones, que tampoco no son grandes, sino que son encontrones normales de trabajo creo yo.

**E: ¿Las personas mayores estarían en todo lo que es el área de maquinaria?**

P: Correcto, sí.

**E: ¿Y hay algún área en la que tú preferirías que no se contrate una persona mayor?**

P: ¿Acá?

**E: En la empresa**

P: Sí, sí, sobre todo en el área donde se trabajan mucho lo que son elementos pesados, estamos hablando de sacos que tienen veinte, treinta kilos, y por función del proceso, se levantan no sé po', cuarenta sesenta sacos en una hora, que obviamente no es un lugar idóneo para una persona mayor. Igual lo pueden realizar, hay una persona acá que es Elizardo, que está cerca de los sesenta, que él ha hecho trabajos en esa labor pero igual limitado, no es lo mismo que un joven, es como el sector de las pastas donde se hace el mayor movimiento de cargas.

**E: De acuerdo. Tú me decías que las relaciones en general son buenas**

P: Sí, el ambiente que hay entre, los trabajadores es bueno, no es malo con ellos.

**E: o sea la convivencia entre las diferentes edades...**

P: Sí, no hay problema.

**E: Ya de acuerdo, ¿y consideras tú que desde la empresa, o desde la jefatura se promueve esa buena convivencia o es una cuestión que se da más espontáneamente?**

P: Yo creo que hay un poco de los dos, un poco de los dos también, porque obviamente yo creo que la empresa también busca un poco que ingrese un poco más de la gente nueva, que a lo mejor puedan exigirle un poco más, obviamente por un nivel productivo, que una gente mayor, porque a lo mejor hay, independiente que lleve mucho tiempo en la máquina, la idea es ya lograr introducir

una persona nueva, que pueda hacer mejores funciones, y dar mayor tiempo, que es la finalidad de una empresa, tener en menor tiempo productivo una mayor cantidad de resultados, yo creo que por ahí va el tema, pero eso no significa que estén colocando una persona nueva y que la estén excluyendo al antiguo o que le den otras funciones que lo menoscaban al trabajador, no pasa por ahí, va a integrar mutuamente al trabajador.

**E: De acuerdo, ¿y así qué elementos serían más importantes para mejorar las relaciones entre las diferentes edades en el trabajo?**

P: ¿Elementos? Como para mejorar las relaciones entre las personas, o sea yo creo que el tema de hacer reuniones a lo mejor, intercambiar ideas, experiencias, porque en sí la gente es bien comunicativos entre ellos, o sea, más que nada eso, sociabilizar un poco más no más, hacer actividades fuera de, extra programáticas, que es como más un poco integrar a las personas, porque lo que es el área productiva están integrados, cada uno sabe sus funciones y se van integrando al resto de las máquinas. Sería como hacer cosas extra programáticas creo yo, o sociabilizar un poco más.

**E: De acuerdo, y pensando ya fuera de la empresa, fuera de los casos específicos que tú conoces, ¿cómo ves tú la vejez?**

P: Yo la veo, o sea, lo que veo, lo que yo percibo es que la vejez no es lo mismo de antes, antes el viejo era como el viejo de sesenta años que se iba a la casa y se quedaba echado, en general lo que veo yo ahora es que no está pasando eso, que es como la vejez activa que se llama, como que está el tema de los programas de la tercera edad, conozco gente que trabaja acá, de hecho que ahora están de vacaciones, y que no sé po', se meten a estos programas participan en actividades de baile o hacen grupos de tercera edad que hacen fiesta en los fines de semana, que es algo más activo que no es como antes, que la persona salía de la empresa, o cumplía sesenta años y era como que quedaba obligado a estar en la casa y de ahí no salía de su círculo social.

**E: O sea, lo ves como algo más positivo**

P: Claro, correcto, sí.

**E: ¿Y has conocido casos de discriminación o de maltrato por razones de edad en el ámbito laboral? Como te digo, no sólo necesariamente acá dentro de la empresa, sino que...**

P: Sí, discriminación, no tanto, lo que sí puedo ver el tema dentro del, el bullying, en lo que es lo psicológico, el tema del maltrato a las palabras, en la falta de respeto no más, eso es lo que he percibido, pero así como violencia, no nada físico.

**E: Pero esa cuestión más psicológica, ¿por qué la dirías?**

P: Por, son temas puntuales, por ejemplo puede ser acá o afuera no sé po', me enfrente a una persona que piensa distinto y en vez de conversar y llevar el tema a algo más central, como que empieza a atacar a la persona porque es mayor de edad, que no sé po', lo insulta y cosas así

**E: Ya, "viejo tal por cual"**

P: Claro, viejo tal por cual.

**E: Y volviendo acá a la empresa, ¿las personas mayores participan en el comité paritario?**

P: Sí, tenemos una persona en el comité paritario y también en lo que es el, cómo se llama esto, el otro que es la..., ah se me olvidó!, que está el comité paritario y en paralelo funciona..., el sindicato.

**E: Entonces, ¿en la empresa también hay sindicato?**

P: También hay sindicato y también participan de él y no tienen problema.

**E: Y ahí por ejemplo, ¿cómo has visto tú que... en qué aspectos crees que las personas mayores aportan a estas instancias de organización colectiva?**

P: O sea, ellos aportan en el sentido que conocen la empresa, tienen como la, no sé po', sienten como que tienen más derechos a pedir cosas que alguien que viene llegando recién, como llevan tanto tiempo como que también es parte de ellos el tema de la empresa y tienen como el derecho creo yo, una forma de decir así, que pueden decir las cosas, no tienen miedo de enfrentar los problemas o si quieren exigir algo lo hacen, no se ven tan amarrados, ni tampoco tan amenazados en el sentido que tiene que callarse porque vienen, están, llevan poco tiempo en la empresa, como que les da esa facultad, de lograr enfrentar de mejor manera los problemas.

**E: ¿Y tú, por ejemplo como joven, al ver eso te sientes como respaldado, te sientes como que es una cosa de ellos?**

P: No, está bien, yo encuentro que está bien, porque le da respaldo, o sea le da como el..., tu veís que se pueden hacer las cosas

**E: ¿Tienes algún ejemplo de cosas que dentro del comité paritario o dentro del sindicato la personas mayores hayan impulsado, así como alguna mejora que se haya dado porque ellos la detectaron y la pusieron como un tema?**

P: Lo que es comité paritario, o sea como sindicato, puede ser el tema de los..., de algunos bonos, de algunos bonos productivos que se pelearon en su momento, que venían arrastrados hace años, y que ellos exigieron, exigieron que no se perdieran, porque en un momento los quisieron sacar, y como eran..., exigieron y los bonos se mantuvieron permanentes, así como algunos beneficios de horarios extra ordinarios, temas de colación, montos de colación que se entregan en hora extra también se mantuvieron en el tiempo, desayuno, cosas básicas como el tema que también nació por el comité paritario, el tema del almuerzo, mantener el almuerzo, mantener, nosotros en la mañana llegamos y nos abren el casino a las siete y media y nos dan, podemos tomar desayuno, entregan una leche, una taza de leche si querí' o te tienen el agua caliente y uno toma desayuno en el casino, porque en un tiempo se quiso cerrar el casino y por esa gente que también peleó sus derechos se logró mantener.

**E: De acuerdo. Entonces, tú me dices que hay una buena participación de ellos en ambas instancias, ¿hay algunos aspectos que se podrían mejorar ahí como para que aumentara la participación de las personas mayores?**

P: Yo creo que ya están bastante involucrados en lo [inaudible], si el tema ya mejorar algo más no creo, si ya ellos yo veo que hacen lo que pueden hacer y tratan de poner su mayor esfuerzo. Si yo dijera que son flojos, que andan sacando la vuelta, no es así, la gente viene hace su labor y se va, y yo creo que también hacen con hacerlo a su conciencia, a lo mejor ellos quisieran tener algún beneficio extraordinario, no sé algún tipo de actividades que la gente mayor le gusta hacer como



ciertas celebraciones, fiesta de final de año que aquí, o el dieciocho de septiembre que aquí participen, cosas así.

**E: Y en tu experiencia, ¿consideras que las personas mayores necesitan espacio o insumos de trabajo distintos si se les compara con los otros grupos etarios?**

P: Espacios puede ser, sabís que para algunos, insumos no creo que tanto, sino que más nada el tema de los, de lo que son los beneficios de salud, un espacio sería el tema de la salud, algún beneficio o la posibilidad que puedan realizarse exámenes, cosas así, más que nada el tema de salud de ellos, más que insumos, de pasarles algo, no como el tema beneficio de salud no más de ellos.

**E: De acuerdo, ¿y existen acá en la empresa espacios o tecnología o infraestructura u otros elementos que faciliten o que dificulten el trabajo de las personas mayores en la empresa?**

P: No, no, no hay problema en ese aspecto.

**E: ¿Pero tampoco hay cuestiones que hagan más fácil la pega, los espacios son como más neutros?**

P: Son más neutros, a lo mejor ciertas cosas serían para ver el traslado de algunos materiales, como digo yo volúmenes más grandes, que nosotros acá no tenemos un yale , entonces ellos a veces tiene que mover un tambor, y lo ideal sería a lo mejor, ahí ya nos vamos a la parte como de elementos, el yale, cachai porque permita llegar y levantar un tambor, eso no tenemos acá, ahí tenemos una parte que podría ayudar el tema de la tercera edad.

**E: ¿Qué relación has visto tú que existe entre la seguridad en el trabajo y las personas mayores?**

P: Relación, yo creo que desde la parte que hay un integrante como de uno, como tercera edad en el comité paritario, ya ahí existe una relación entre la seguridad y las personas de tercera edad, partiendo desde ahí.

**E: Claro, pero por ejemplo nos hemos encontrado con posturas opuestas, unas dicen que, como los más negativos con respecto a las personas mayores, dicen que las personas mayores pueden generar más accidentes porque pueden estar menos atento a algo, no sé. Por otro lado hay gente que dice que no, que al contrario, las personas mayores aumentan la seguridad porque están más preocupados de ese tipo de cosas, son menos impulsivos, ¿cómo los has visto tú?**

P: Acá es al revés, son los jóvenes los que sufren más accidentes que los de la tercera edad, ya que son pocas las personas que se accidenten, sí, no es que sufran accidentes, ellos sufren enfermedades de repente, que la espalda, que el dolor de hombro, pero no pasa a ser un accidente, y los jóvenes son los que más se accidentan porque no conocen bien las maquinarias, a lo mejor vienen con otro ritmo de trabajo, y acá pasa eso, son los jóvenes los que se accidentan más que los, que las personas de la tercera edad.

**E: Ya, entonces raya para la suma, ¿las personas mayores ayudarían un poco a la seguridad?**

P: Sí, que como son máquinas antiguas tienen muchas mañas, y entonces no sé, de repente funcionan con muchos bolines, que los engranajes, entonces son cosas delicadas que el nuevo a lo mejor no se percata pero el, la persona antigua sí po', tiene conocimiento de todo.

**E: De acuerdo. Ya cubrimos la pauta, no sé si a ti te parece que haya algo importante que no hayamos tocado**

P: No, porque pasamos por todo, el tema de la integración, la salud, el compañerismo, y eso porque acá por lo menos yo tengo buenos amigos con la gente adulta, hay personas que son mis vecinos, algunos tengo buenas migas, así no te podría decirte algo negativo de ellos, a lo mejor si la empresa podría preocuparse un poco más de ellos en el tema de lo que es la salud.

**E: Y ahí por ejemplo, ¿qué ayuda sería más necesaria?, porque tú algo mencionabas de los exámenes, por ejemplo, pero ahí qué sería, ¿que los ayuden monetariamente o que les den la flexibilidad para ir a hacerse los exámenes?**

P: Claro, es que yo creo que más flexibilidad no, porque aquí no es tan que no les dan permiso para hacerse cosas, sino el tema monetario para conseguir beneficios o estas mismas cosas que hacen de repente las clínicas, como moverse un poco más por ese lado, y lo otro que te mencionaba el elemento de tracción que es el yale de la carga porque también ayudaría a la gente con más facilidad, el traslado de las bobinas, que es como le llamamos nosotros, es parte importante.

**E: Ya pues, te agradezco de verdad ha sido un aporte al estudio.**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual o grupal  |
| Nombre entrevistado            | Nº7, hombre, compañero de trabajo   |
| Duración audio                 | 37:28   |
| Entrevistador/es               | Luis Aguilera   |
| Fecha entrevista               | 07/02/2017  |
| Fecha transcripción            | 24/03/2017  |
| Nombre transcriptor            | Javier Lizana Ciudad  |

**E: Entonces, en primer lugar me gustaría pedirle si usted se puede presentar, en términos de cuánto tiempo lleva trabajando aquí, cuál es su profesión, etc.**

P: Eh quieres mi nombre? Bueno mi nombre es Juan Leopoldo Rojas, eh aquí en el banco ya voy a completar eh... a ver estoy acá desde el 2014, entré a trabajar gracias a un plan que tienen para adulto mayor y estoy súper contento. Primero, el hecho que hayan visto no tan solo la edad, sino que la parte cognitiva, la parte física que son todas esas cosas, me hicieron varios exámenes y todos resultaron bien así y he estado trabajando bastante contento hasta el día de hoy, digamos, me siento bastante bien contento. En realidad, en una palabra, bien, trabajando en el banco, bien acogido, sobretodo porque hay muchas personas jóvenes donde yo trabajo y nos complementamos bien, eh, además que yo llevo hartos años en la banca, siempre he trabajado en la banca, entonces llevo cuarenta y siete, cuarenta y ocho años trabajando ya, siempre en la banca.

**E: entonces eso le quería preguntar, ¿usted siempre se desempeñó en este sector?**

P: en la banca, claro. Bueno yo soy técnico profesional, estudié análisis de programación en aplicaciones computacionales y acá trabajo básicamente como analista.

**E: De acuerdo, y usted antes de venir acá, ¿estaba... se había jubilado?**

P: bueno, hace muchos años me pensioné sí, porque quedé cesante y en ese intertanto que empecé a buscar trabajo no tenía ingresos, entonces me pensioné, y afortunadamente encontré trabajo y seguí cotizando, hasta el día de hoy sigo cotizando hasta el día de hoy, eh pero eh no por el hecho de haberme pensionado digamos eh, y lo que estoy haciendo con esto es tratar de mejorar la pensión que tengo...

**E: lógico**

P: me entiendes, pero bien y desarrollándome profesionalmente

**E: de acuerdo, entonces le quería pedir si usted me puede describir cómo son las funciones de la unidad de trabajo que usted realiza así como en un día común, cómo sería un día estándar de trabajo.**

P: bueno, en el área que yo trabajo, que es el área de administración, las funciones que tenemos ahí son bien variadas, variadas, y puntualmente yo estoy a cargo, junto con la Inés, tenemos en

común el pago de todos los proveedores que tienen que ver con las propiedades arrendadas al banco, ya sean sucursales, oficinas, estacionamientos o bodegas, son alrededor de cuatrocientos, pa' redondear, proveedores que tenemos que pagarles todos los meses, y eh es harta plata la que se mueve. Y los días fuertes, bueno todo el mes es fuerte nuestro, pero los más fuertes son los primeros días, dónde nos llegan, el banco tiene un eh, tiene una normativa por la cual dice que dentro de los primeros cinco días se le debe pagar a todos los proveedores, en este caso que nos arriendan y esa es nuestra función los primeros cinco días digamos, de hecho yo pagué el jueves, el jueves de la instrucción de pago, eh y eh salió en todos los que tienen cuenta corriente o algún vínculo con el bci, ya sea cuenta corriente o vale vistas pagados el viernes, y los que hacemos transferencias a otros bancos aparecen el día lunes.

**E: claro**

P: cuarenta y ocho horas después porque se envía la información al otro banco y el banco la hace efectiva, pero ya básicamente el lunes ya están pagados todos los proveedores. Esa es la primera parte de la pega que es súper delicada, y ya desde el día, hoy día, hoy día martes ya empezamos, empiezo con todos los controles yo, tengo un montón de controles, que por mi misma profesión los implementé yo acá, cuando yo llegué a trabajar acá, llegué con esa misión, digamos, de ver qué pasaba, porque habían muchos problemas. Yo llegué a trabajar el año 2014 acá a esta área en octubre, a contar de noviembre, diciembre empecé a ver primero qué es lo que se hacía, cómo se hacía, que frecuencia tenía y de ahí empecé a diseñar yo un proyecto y que al día de hoy ya está funcionando bastante bien, y hay diferentes tipos de pago aquí, a los proveedores se les paga de diferentes formas, algunos con facturas, otros con abonos directos y hay diecisiete proveedores que se les paga de forma directa, o sea llega la factura y se paga, esos son los más delicados, por eso son diecisiete, con ellos tengo que tener un control súper estricto, y empecé a crear planillas de control, y eso me llevó a que este año recibiera por parte de mi jefatura una felicitación, porque este año prácticamente no hubieron proveedores que quedaran impagos durante el año, cosa que pasaba los años anteriores.

Porque no había ese control, o sea me explico, suponte, un proveedor x en junio no mandó la factura y se le olvidó, llega diciembre y te dice tengo pagado mayo y después julio, uno empieza a investigar y resulta que la factura o fue mal enviada o fue rechazada por pago, y no existía ese control aquí en esta área, entonces ese control yo lo implementé y ahora yo llevo el control al proveedor, o sea que cuando veo que el día veinte el proveedor no me ha enviado la factura yo empiezo a llamarlo, que pasó, que pasó, que pasó, que pasó, y logré que todos los meses, el cien por ciento, el cien por ciento mandara las facturas y eso dejó de tener ruido acá, porque acá tu dejas de pagar a un proveedor y el ruido es inmenso

Y como te digo, fue bien grato, digamos, que reconocieran este año que ese tipo de situaciones no sucedieran y se mejorara digamos, fue una mejora bastante buena, y para la reputación del área, como administración, porque habían dos cosas que estaban en juego ahí, una, mejorar esta cosa y segundo que el área de administración se viera mejorado, que no fuera un área dónde habían problemas, incendios y cosas por el estilo. Así que no, bien, bien, bastante contento, y bueno otros controles que yo he creado ahí dentro de mi función digamos.

**E: de acuerdo, y dentro de la unidad de trabajo, ¿cómo se ordenan las labores?**

P: cada uno de nosotros tenemos, como te comentaba, una función diferente, en el caso de Inés, ella tiene que ver con los gastos, pagos, todo lo que es pago de gastos comunes, en el caso mío todo lo que es arriendos, eh eh, en el caso de Gabriel, otro de los que está en el área, él es el control de la unidad, ve toda la parte contable, las cuentas que acá te asignan un presupuesto anual, que las cuentas estén dentro del presupuesto. Tenemos a Carlitos que ve todo lo que es el tema de aseo, tenemos a Gabriel, no perdón, Francisco, que ve todo lo que es el activo fijo del banco, Damián, que tiene que ver con todo lo que es las máquinas de café, el agua, el taxi, o sea, como te acabo de nombrar cada uno tiene una función diferente dentro del área, y tiene que responder por su función. Regularmente nosotros tenemos reuniones, eh, la fuerte es una a la semana dónde nos juntamos todos, regularmente la hacemos ahí en esa sala, donde cada uno expone si tiene algún problema durante la semana, cosa de si alguno de nosotros podemos ayudarlo o aportarle alguna idea, o sea, “oye, tengo este problema”, la idea de las reuniones es que se habla, “oye, tengo este problema, no hallo solución”, entonces sabes qué, búscalo por acá, o “yo te puedo ayudar”, o sabes que yo conozco a alguien en tal parte y te puedo conseguir la información, como sucedió la semana pasada. Había una... aunque nosotros no llevamos las propiedades propias del banco, había una inmobiliaria que no encontrábamos la información, entonces yo fui a la unidad de pago, y hablé con un colega allá y le expuse el tema, y me dijo pero si las propiedades del banco todas tienen que tener un rol y pagar contribuciones y cosas por el estilo, entonces veámoslo a través de impuestos internos, nos metimos a impuestos internos y salió toda la información, pa' que te digo, mi jefe estaba pero, tssssss, parecía pato de silabario así [*haciendo el gesto de un pecho ancho e inflado*], cuando le traje la información, y eso que no era mi función, digamos.

**E: no, claro.**

P: ¿me entiendes?, pero esas cosas son las que se enfocan en este tipo de reuniones, bueno, esto yo lo aprendí en la universidad, cuando estuve estudiando, que por lo menos una vez al mes había que hacer reuniones de equipo, para ver, escuchar por último como cultura, en el área dónde estoy trabajando, qué pasa en diferentes partes digamos.

**E: ¿entonces es habitual esta colaboración o la recepción de nuevas opiniones o nuevas ideas?**

P: exactamente, hay todo lo que se llama actualmente en psicología tormentas de ideas de repente, tormentas de ideas, por muy banales que puedan ser, pero a lo mejor sale la solución al problema creado o que existe.

**E: ¿y usted cree que respetan acá su experiencia?**

P: aquí, sí bastante, se le escucha mucho, digamos, al adulto mayor o a la persona que tiene más experiencia, se le escucha bastante, y es más, de repente se les pide si han tenido algún tipo de experiencia con la problemática que se le está presentando, “oye tú, ¿alguna vez te pasó esto?” Como yo he pasado, yo he trabajado muchas áreas, puntualmente, entonces, en alguna oportunidad puede que me haya pasado, qué, cuál fue la solución que tuve o por dónde me fui digamos, pa' buscar la solución, sí, sí, existe eso.

**E: Y usted me decía que estaba contento porque había recibido un reconocimiento por las cosas buenas, ¿pero es habitual que usted reciba información del desempeño que tiene en su puesto de trabajo?**

P: sí, exactamente, sí, ese feedback que tenemos es regular aquí en el banco, digamos, no tan sólo conmigo sino que en general, el feedback que hay entre los colaboradores y el líder, en este caso le llaman líder a la jefatura, el feedback que hay respecto a si lo estás haciendo bien, mal o más o menos, digamos, y la idea no es llamar la atención, sino corregir si lo estás haciendo mal, corregirlo, encausarlo, y si está bien, bueno. Y eso es bueno, es bueno para la persona, bueno para el ego, porque bueno, todos tenemos ego, la cosa es no llegar a ser egocéntrico, pero sí que es rico que te reconozcan las cosas cuando estás haciendo las cosas bien.

**E: ¿cómo diría usted que es la convivencia, acá en el lugar de trabajo, entre las personas de las diferentes edades?**

P: cómo es la convivencia, buena, buena, por ocupar una palabra, buena, porque existe respeto, mucha confianza y en el tema de la confianza como que se te pueden acercar a preguntarte libremente, algún tipo de situación, ya sea personal o laboral, y eso es súper enriquecedor, porque cuando es personal quiere decir que te están considerando más allá de la, de la parte laboral, en serio esa cosa es súper rica, porque están viendo, bueno, como en el oriente, en el oriente respetan mucho a los mayores, y son lo que dice el mayor es como ley, como sagrado, acá esto es, a mí personalmente me ha sucedido bastante, y es súper rico digamos.

Aportar con una palabra o por último escuchar, y eso es importante de repente, escucharlos

**E: de acuerdo, ¿y esta buena convivencia que existe usted cree que desde la jefatura se promueve eso o es algo que nace mas espontáneamente?**

P: no, no, se promueve desde la jefatura, si, si, incluso en estas reuniones que tenemos, como te digo semanalmente, eh, se recuerda, se induce, a que exista este tipo de cosas en el área, digamos, y en general en el banco, este como es un banco familiar, este es el segundo banco que me toca trabajar donde los dueños son, no es un grupo, sino que es una familia, la familia Yarur. Me tocó también en sus inicios en el Banco Sur de la Unión, donde era una familia los dueños del banco, te hablo del año sesenta, setenta, setenta, antes varios años atrás, si yo tengo hartos años [risas] y promueven eso ellos, digamos.

**E: ¿qué elementos dentro de este buen clima, digamos, qué elementos cree usted que se podrían mejorar aún más, como de convivencia?**

P: la verdad, es que, mejorar, yo diría más que nada mantener el clima, porque mejorar ya no, o sea, para mí un profesor decía que lo óptimo mata la bueno, digamos, y como esto ya es bueno, tratar de buscarle otro pie al gato, pa' qué, si es bueno, digamos.

**E: de acuerdo, ¿usted participa en las actividades que realiza el comité paritario de la empresa?**

P: ehhhh, no, yo personalmente no, no, pero sí sé que existe un comité paritario y pero no, no, no he participado.

**E: ¿y por qué motivo no ha participado?**

P: quizás por falta de mayor conocimiento, ya, y, pero si llega harta información, porque esa es otra cosa que tenemos, harta información acá, a través de diferentes plataformas, y de diferentes

conductos digamos, ya sea a través de correo y de una revista que se llama Contacto, si no me equivoco, eh, hay varias formas en la que ha uno le hacen llegar la información

**E: Mirándolo desde afuera, ¿cree que el comité paritario es una instancia que aporte, que sea importante?**

P: sí, eh, por mis conocimientos, eh, yo he trabajado en muchas partes, si yo creo que el comité paritario es bien interesante digamos, que exista, no tan sólo aquí, si no en todas la empresas, porque es un vínculo entre los trabajadores y el empleador, digamos, como para ver un montón de ámbitos, no tan sólo la parte laboral, la parte personal, que sé yo.

**E: ¿Y en el sindicato usted participa?**

P: eh, no, no, no estoy sindicalizado pero sí existe el sindicato aquí en el banco, pero no, la verdad es que no, no he participado en el sindicato, y regularmente nunca he estado sindicalizado. No es que no crea en los sindicatos, lo que pasa es que aquí, en general el país, en casi todas las empresas, el concepto de sindicato está como muy errado, para mí el concepto de sindicato es como un aporte entre los trabajadores o un nexo entre los trabajadores y el empleador, y en la medida que le va bien al empleador, le va bien al sindicato y viceversa, porque ambos se necesitan, el sindicato es como la voz de los trabajadores, porque no va a ir cada uno de nosotros a hablar con el empleador.

Pero yo personalmente, lo que sí he participado mucho, participé, acá actualmente no, en la parte deportiva. Yo trabajé mucho en la parte deportiva bancaria, muchos años, yo pertencí a la agrupación deportiva bancaria, era directivo ahí y eso promovía mucho, y lo promovía por la sencilla razón de que hay estudios que en la medida que el trabajador se sienta bien en ese aspecto, la productividad es increíble como sube, como mejora, con todas estas... no tan sólo el deporte, todas las actividades extraprogramáticas llámese canto, baile, deporte, no sé tejer, un montón de actividades mejora mucho la relación entre el trabajador y la empresa, es increíble, yo lo comprobé en los diferentes bancos que trabajé, trabajando en la agrupación deportiva bancaria, de hecho organizábamos olimpiadas interbancarias, dentro de la misma empresa olimpiadas de diferentes tipos, y no tan sólo fútbol digamos si no que promovíamos todos los tipos de deporte que podíamos abarcar y fue súper enriquecedor. De hecho, la agrupación, no recuerdo ya el año, me reconoció, salí como uno de los directivos reconocidos por ese trabajo, digamos.

**E: Me decía que participó activamente antes, pero ahora no, ¿piensa que en algún futuro va a volver, va a apoyar de alguna manera?**

P: bueno la, idea mía es volver a hacer deporte. Bueno, ahí yo he tenido problemas de salud, hace más de un año tuve una [inaudible] plantal en el pie izquierdo, entonces eso me imposibilitó de poder hacer deporte digamos, de hecho difícilmente caminaba, caminaba además con mucha dificultad, pero con el tratamiento se me mejoró, y producto de eso me vino un problema a la columna que es lo que actualmente me estoy tratando, pero más que nada esa cosa es genética, lo que tengo en la columna, le pasa a todo ser humano pasado los sesenta, que son estos asuntos eh, de que, eh cómo se llama, eh artrosis facetaria. Tú sabes que en cada vértebra hay un cojinete que se lama faceta, esas facetas se van deshidratando, degenerando, y que se yo, te va produciendo algún tipo de anomalía o malestar, que con tratamiento, de hecho en este momento

me tienen con tratamiento, bajar de peso, refortalecer la musculatura abdominal y lumbar, y con eso ya me evito en un futuro operarme la columna, pero puedo sobrellevar perfectamente... entonces en estos momentos me dicen, cero posibilidad de correr, eh bueno mi deporte favorito era correr, hacer running, yo participaba, hasta veintiún kilómetros corría, esos fueron lo que más corrí, cuando traté de correr en los cuarenta y dos kilómetros, ahí me lesioné en la rodilla y me lo prohibieron. El hecho, y porqué aceleró tanto el problema de la columna porque corría mucho por calle, y entonces eso es increíble que dañe, pero no me arrepiento, lo disfruté a concho, entonces actualmente, en lo único que me dio de alta el traumatólogo es poder hacer marcha, caminar, marcha, y en la medida en que vaya bajando de peso, ya vamos a poder empezar a trotar, pero volver a correr competitivamente lo veo muy difícil, me dijo, quizás de repente esos cinco K, máximo diez K, pero con mucho cuidado, “mira el carné”, me decía, y le tengo que hacer caso, porque mi idea es terminar bien, terminar mis días de vida, digamos, en la parte física y cognitiva bien y hasta el día de hoy creo que lo estoy logrando.

**E: De acuerdo, ¿acá en la empresa existen programas de capacitación?**

P: sí, de hecho todos los años, en esta época ya empiezan a, le llegan al líder, en este caso la jefatura, le llegan cuáles son los tipos de capacitaciones que necesita para los diferentes trabajadores o qué es lo que nosotros pedimos. Suponte si yo me relaciono mucho con gente que habla inglés, yo pido por favor que me hagan un curso de inglés, digamos, si tengo que ver mucho con contabilidad, un curso relacionado con contabilidad, si manejo Access o Excel, no sé, el curso que sea, por ser nosotros el año pasado postulamos a un curso de administración de edificios de condominio, aceptaron y fuimos, y yo hice el curso y saqué el título, tengo el título actualmente de administrador de edificios de condominio justamente por el tipo de trabajo que tenemos, con la Inesita, con la Inés fuimos a hacer el curso, ella por el asunto de los gastos comunes y yo por el asunto de los arriendos, y nos complementamos bastante bien, y ahora ya, sabemos un poco más digamos del tema y lo dominamos un poco mejor, y eso conlleva a lo que te hablaba en un principio, respecto a los controles que yo creé digamos, igual Inesita en la parte de los gastos comunes, ahora ya no, es muy difícil que le digan este gasto tenía que pagarlo, ¿y por qué poh?, está acordado en la sesiones extraordinarias, cuándo lo hicieron, qué dijo la directiva, no sé, pero sí existen estos cursos de capacitación.

**E: ¿y entonces estos cursos sí le servirían como para el desarrollo profesional? Lo que entiende usted...**

P: pero por supuesto, por supuesto, de todas maneras, de todas maneras.

**E: Y pensando, quizás, ya en términos más generales, ¿qué es lo que más valora usted de su trabajo actual?**

P: ¿Qué valoro de mi trabajo? Bueno estoy haciendo lo que me gusta, no sé, o sea yo no me quedaría en la calle haciendo un trabajo de rendimiento intangible, no sé, tampoco me vería en un restaurant, dueño de un restaurant, tampoco, yo toda mi vida me he desarrollado en la oficina y a través de un computador, o sea, yo estudié pa' eso digamos, y es lo que me gusta hacer y valoro mucho. Bueno, valoro aquí varias cosas digamos, primero que la empresa me haya dado la oportunidad de trabajar aquí, segundo estar trabajando en lo que me gusta y tercero que tenga la



libertad de que mi líder de, me, no te digo carta blanca, pero si la libertad que si yo encuentro que tengo la posibilidad de mejorar algo, de desarrollarlo, mostrarlo, y me dan el ok y se lleva a cabo, digamos, se hace, que es como por lo que te contaba los controles que yo creé, he creado en el área digamos, pero yo creo que esa es una de las cosas que más valoro aquí, y además que la empresa le dé oportunidades a persona mayores, claro que no a todos, porque hay que hacer distinción que físicamente estén bien, cognitivamente estén bien y aunque tengan limitaciones físicas, porque el banco también acepta personas con capacidad reducida digamos en ese tipo físico, ya sea que anden con silla de ruedas o muleta, porque también hay colegas que, pero que sí la parte cognitiva esté bien, claro, esa parte es importante, pero que te den esa posibilidad, al menos aquí en esta empresa, me he llevado esa sorpresa muy grata. De hecho, el año pasado, junto a otro colega, el banco se ganó el premio Plenus, por este tipo de programas que tiene a través de la AFP premian a las diferentes empresas que tienen este tipo de programas, donde aceptan adultos mayores que le llaman, el año pasado fui uno de los escogidos por el banco junto a Carlos Molinari, que es un colega que trabaja acá al frente en la caja, para ir a recibir este premio, creo que a la Casa Piedra, creo que fue el evento, salimos ahí en la tele, en el diario, pero es grato digamos, eso que exista, y además yo, bueno una de las cosas que yo, porque nos vinieron a entrevistar igual que ustedes, nos vinieron a entrevistar pero con cámaras de televisión y todo, instamos a las diferentes empresas que se atrevan, digamos, si nosotros todavía tenemos pa' aportar estando bien mentalmente, por supuesto, pero tenemos mucho pa' aportar, y además la experiencia aunque no domines el tema, por último la experiencia te dice cómo puedes hacerlo, la parte de tecnología se aprende porque pucha eh, si te fijas este es mi celular, el mío, y este es el de la empresa con el cual yo trabajo, y este gracias a los cabros jóvenes he aprendido a usarlo, y me manejo, trabajo desde la casa de repente, tengo que contestar correos, voy, pero este lo uso porque me llaman y llamo, nada más, y se ríen porque es un ladrillo

**E: [risas]**

P: sí

**E: Entonces, corríjame si me equivoco, pero haciendo como un recuento de lo que usted me ha dicho, este trabajo, además de la importancia económica que es fundamental, digamos**

P: ah, por supuesto

**E: porque usted decía...**

P: y además no es mal remunerado, te lo digo así bien honradamente, para lo que yo hago en el mercado, está dentro del mercado

**E: entonces además de ese aspecto, ¿para usted significa también un área de desarrollo personal?**

P: exactamente, y además tiene el banco varios beneficios y me hace, a todos, nos hace extendibles los beneficios, y no son malos, son bien buenos los beneficios en diferentes aspectos. Yo ayer, por ponerte un ejemplo, yo tuve, falleció el esposo de una familiar, y ayer pedí, te dan puntos, diecisiete mil puntos que tú los puedes ocupar para pedir un día, no de vacaciones, mediodía para ir a hacer un trámite médico, pedir un par de horas para irte antes, como en el caso mío, yo ayer pedí un par de horas antes para ir a la iglesia, estar con mis familiares, me entiendes,

ese tipo de beneficios que no lo tienen todas las empresas, aquí lo tienen digamos. Al igual que hay un bono al año, que uno lo reparte durante el año, yo quiero recibir este bono en diciembre, y es harta plata, y regularmente uno no pöh, lo distribuye durante el año por el asunto de los impuestos, te sale más, pero sí los beneficios que tiene el banco también en la parte eh como te decía, es bien buena, bien buena.

**E: Algo usted mencionaba de la familia, ¿qué opina su familia de que haya podido volver a trabajar, de que...**

P: vivo solo con mi señora, todos mis hijos ya son adultos, súper contentos y no cuestionan el que yo esté trabajando todavía, al contrario, felices, porque ven a la papá que está activo, contento, feliz, y más encima le pagan [risas] entonces bien, bien, bien, bien, contento.

**E: ¿Y cómo se proyecta usted hacia adelante?**

P: ¿A futuro? Bueno aquí en el banco me proyecto por lo menos varios años más, pero sí mi idea es tratar que estos años que faltan, que podrían ser tres, cinco años, porque tengo actualmente sesenta y cinco años, poder retirarme, y poder, aún estando bien, con mi señora poder empezar a hacer cosas que actualmente las podemos hacer pero con limitaciones, como ser, salir a alguna parte pero solamente en el período de vacaciones, a tener la libertad, a tener una buena pensión, o una pensión mejorada que es mi caso, poder no sé, durante el año, viajar al norte, conocer el sur, por ser al año pasado en vacaciones llevé a mi señora a conocer La Serena, todo el sector de Coquimbo y La Serena, estuvimos ahí diez, doce días alojados bien, pero bueno esa es la idea a futuro digamos, pero mi idea no es todavía retirarme laboralmente, porque me siento bien física y mentalmente.

**E: se le nota, yo como entrevistador le puedo decir.**

P: sé que es lo más importante, digamos.

**E: Yo sé que ya hemos hablado mucho de estas cosas pero le hago la encuesta como bien rapidito, ya ¿le parece?**

P: sí, no hay problema

**E: ¿Usted me decía que su edad son?**

P: sesenta y cinco

**E: ¿y su nivel de educación era Técnica completa?**

P: Técnica profesional completa, titulado, sí.

**E: De acuerdo, ¿y a la semana trabaja jornada completa?**

P: jornada completa sí, de lunes a viernes.

**E: ¿y si uno sacara la parte económica, si pudiese elegir su jornada, la mantendría en cuarenta y cinco horas o la bajaría un poco?**

P: no, la mantendría.

**E: de acuerdo, [sonidos indistintos del entrevistador], es que estoy buscando alguna que no le haya hecho.**

P: sí, no te preocupes

**E: ya, ¿usted considera que las personas mayores necesitan espacios o insumos de trabajo distintos en comparación con otros grupos etarios?**

P: yo diría que no, diría que no.

**E: ¿y existen acá en el trabajo, espacios, tecnología o infraestructura que le faciliten el trabajo a las personas mayores?**

P: ¿espacios o infraestructura?

**E: sí, o insumos**

P: o sea lo que pasa es que todos los trabajadores tenemos la misma eh, a ver cómo te lo digo, estaciones de trabajo, entonces no, no, no, pero sí, lo bueno que tiene acá, suponte si yo tuviera algún problema en la espalda, yo sé que el área de, quién tiene ahí, no me acuerdo el nombre que tiene, ven si tú necesitas una silla ergonómica que, te la compran, te la dan, te la ponen, por ser en mi caso, como vieron que yo tenía el problema en la columna que está, me pasaron a mí como un cojinete, no sé si está ahí, pero ya no, lo tengo puesto allá atrás, trabajo pero perfecto, ni un problema.

**E: ¿Y por ejemplo, respecto a las normas de seguridad, la empresa se las recuerda de manera constante?**

P: las normativas de seguridad, aquí sí, por supuesto, en todo aspecto ah, tanto en la parte laboral, por ser si yo me muevo de mi escritorio, mi computador tiene que quedar bloqueado, esa es una cosa de seguridad, en cuanto a la documentación que uno tiene en el escritorio, igual, las que, puede pasar alguien, toma y se lleva un montón de información, eso en cuanto a la parte laboral, y en la parte física estamos llenos de cámaras, siempre nos recuerdan de que si entra alguien, aunque yo no trabajo en seguridad, pero igual estar pendientes digamos, aunque aquí nos conocemos todos entonces, así que si hay alguien extraño, preguntarle quién es, a quién busca, qué se yo, o sea la parte seguridad, sí, sí, y nos recuerdan regularmente eso.

**E: de acuerdo, ¿y en caso de accidente o emergencia, saben a quién dirigirse?**

P: ¿Aquí?

**E: Sí, aquí dentro de la empresa.**

P: por supuesto, sí, sí, de hecho aquí en el piso siete, hay una sala que tiene el IST donde regularmente hay una o dos enfermeras y hay un doctor creo, viene, de hecho a mí me tuvieron que atender cuando tuve el problema en el pie, y ellos me facilitaron por el tratamiento una, no sé como le llaman, una almohadilla de hielo, que la ponen en el congelador, y que tenía que ponérmela todos los días quince minutos, veinte minutos, entonces me la pasaron por diez días, como tenemos un refrigerador ahí, yo la congelaba y en la mañana me la ponía en el pie, pero sí tenemos acá en el piso siete, y son bien buenos, porque los he visto actuar varias veces, de hecho un colega llegando aquí a la oficina, se desmayó ahí en la salida de la oficina, al lado del café, se desmayó, y nos dimos cuenta porque nos avisaron bajamos, y la gente bajó al tiro llegaron con todo su aparataje digamos.

**E: ¿Entonces, acá hay como un listado de potenciales riesgos posturales o psicomotrices, acá sería como permanecer tiempo prolongado en la misma postura, o no? ¿Ese sería como el que podría aplicar para usted?**

P: eh, sí, pero regularmente a uno, a bueno, yo lo sé porque yo hice un curso de ergonomía, no sé si en el Hospital de Trabajador o en el IST, que fueron a una empresa donde yo trabajaba, trabajé

antes, te recomiendan nunca estar mucho rato sentado en la posición, cada quince a veinte minutos pararte, ir a la impresora o a tomarte un café.

**E: ¿y eso no tienen ustedes problemas en hacerlo?**

P: no, nada, de hecho los que fuman, yo los veo salir a cada rato a fumar.

**E: Ya pues, completamos toda la pauta, no sé si a usted le parece que haya algún tema que no hayamos tocado que sea importante**

P: creo que tocamos un montón de temas bien variado, respecto a lo que creo que es la entrevista a lo que tú me estás haciendo y no sé que más podría aportarte digamos para redondearla, me siento súper contento de estar trabajando aquí, que a mi edad pueda estar trabajando, a diferencia de mucha gente mayor que está sin pega, pero puede ser por diferentes motivos digamos, porque o no se capacitaron, o no tuvieron la suerte, o no sé, yo personalmente doy gracias, si es que existe alguien superior, que me haya dado esa oportunidad de llegar a este banco, y que este banco me haya dado la oportunidad de trabajar, estoy súper contento y no es que sea por congraciarme con la gente pero es la realidad, es la verdad digamos, y eso lo dejé plasmado en lo que te comentaba, el premio Plenus, que hizo el banco es así digamos, es una cosa sincera, no es algo que sea por congraciarme, es mejor ser honesto que vivir con hipocresía, por ahí alguien lo dijo, y es una frase súper...

**E: si, de acuerdo**

P: es exactamente una frase súper sabia. No sé tu nombre, nunca te lo pregunté

**E: Luis Aguilera.**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual   |
| Nombre entrevistado            | Nº8, hombre, gerente o supervisor   |
| Duración audio                 | 37:02   |
| Entrevistador/es               | Teresa Abusleme   |
| Fecha entrevista               | 07/02/2017  |
| Fecha transcripción            | 27.03.07  |
| Nombre transcriptor            | José Martínez   |

**E: Primero... Algo ya me contaste de tu trayectoria... Partiste en la marina; llevas doce años acá en el BCI; me imagino que has tenido muchas experiencias entre medio...**

P: Sí...

**E: ¿Siempre con recursos humanos?**

P: Sí, trabajé en el área de seguridad, mucho de recursos humanos en el tema de los vigilantes que pertenecen al banco y también con guardias que son de empresas externas y que el banco contrata sus servicios para determinados lugares y tiempos. Entonces, mi relación principal es siempre con personas y después cosas técnicas que son como contabilidad, control de inventarios y otras cosas más.

**P: OK. Perfecto. Tú me decías, cuando hablábamos por teléfono y aquí hace un ratito, que tenías personas jóvenes y personas más de edad y que lograbas unir la experiencia con esta capacidad de arriesgarse de los jóvenes. ¿Cómo ves eso, la diferencia entre jóvenes y personas mayores? ¿por qué contratas personas mayores?**

E: Bueno, para ser honesto la persona mayor, que están entrevistando en paralelo, ya estaba cuando yo llegué. O sea, no puedo decir que fue contratado bajo mi jefatura, pero esta persona, yo llegué, y la aprendí a conocer muy rápido. Afortunadamente soy mayor así que lo entiendo bastante bien. Y es más fácil para mí una persona mayor que una persona joven sacar cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus debilidades, en lo profesional y en lo personal.

**E: ¿Por qué, Matías?**

P: Porque tenemos más cosas en común y lo entiendo muy bien; entonces cuando conversamos, lo primero que hacemos los más viejitos, es traspasarnos las experiencias de vida que hemos tenido cada uno, más en lo laboral que en lo personal. Entonces, cuando uno traspasa y cuenta la trayectoria, uno va asimilando su propia historia y va relacionando y dice esta persona es "como tal persona que yo he conocido, estas son sus experiencias". Y después, en la asignación de su trabajo diario, tu empiezas a ver dónde te está rindiendo muy fuerte, dónde te está rindiendo un poco menos fuerte y dónde... [se interrumpe a si mismo] y cuales son sus puntos débiles, que generalmente van cayendo por el lado del desconocimiento de la tecnología actual.

**E: OK**

P: Tiene mucha experiencia en cómo hacer las cosas, pero en los medios actuales, los actuales *software* que ocupa el banco, por ejemplo, para meterse en sus diversas evaluaciones, hemos -acá me sumo a su inexperiencia [risas]- tenido que aprender los dos. Los jóvenes quizás lo aprendieron un poco más rápido. El mundo de ellos, el mundo de ellos fue digital y el de nosotros era análogo, con suerte. Pero aprendemos bien también. Después en planillas Excel y cosas, los jóvenes que son ingenieros, que son bastantes jóvenes, tienen mucha experiencia, y prácticamente nos ayudan... yo me defiendo bien, porque aprendí harto también, por la marina, tuve medios computacionales. Pero este señor, que están entrevistando, ha ido aprendiendo bien pero más lento. Ha tenido que adaptarse a las nuevas exigencias del banco.

**E: Perfecto. ¿Y esta lentitud es sólo para esta área específica o tú podrías decir también que es también para otras áreas?**

P: No, yo diría que es sólo específicamente en cosas de tecnología que no hemos usado últimamente. Tampoco es lento, es más bien que no lo saben y que sí los lolos lo traen de la universidad. Eso quiero expresar.

**E: Perfecto, perfecto.**

P: Ahora, cuando hay problemas, afortunadamente acá el banco tiene un concepto que tiene unas reuniones diarias, que se llaman “2.0”. ¿Tú sabes eso?

**E: No.**

P: El banco tiene un concepto que es que está el “BCI 2.0”; o sea, nos pegamos un salto cuántico, nos reordenamos, y tenemos reuniones diarias muy cortas donde cada uno pone sus metas a lograr, sus objetivos del día.

**E: Wow.**

P: “Hoy día yo tengo que terminar esto y hacer esto otro”. Y todos participamos de todo, independiente que no sea tu área específica. El concepto del banco del 2017 se llama “colaborativo”, no hay silos. Yo debo saber lo que está haciendo el señor que está sentado detrás de la puerta; lo sé porque es par mío, como mi equipo. Sé qué hace gente como el tesorero del banco, sé lo que hacen otras áreas y cuando yo expongo en la mañana, al equipo, [*señala como ejemplo*] “hoy día debo lograr hacer las siguientes cosas: entregar el informe tanto, responder a la SBIF esto a través de tal parte, ver este tema”... [*suena teléfono de entrevistado y se interrumpe entrevista*]

**E: Me estabas contando de BCI 2.0, que se juntaban todos, que cada uno...**

P: Es una reunión diaria que dura entre 10 y 15 minutos, no más que eso, diario, y hay un día que no se hace la diaria sino que se hace la semanal. Entonces, tú planteas cuáles son tus objetivos y tus metas para el día cuando son diarias y cuando es la semana es la semana. Y todos nos enteramos de lo que hace el resto, por lo tanto no hay silos de trabajo. Ahora, si una persona se enferma, todo el equipo sabe lo que tenía pendiente; entonces tomas a los ayudantes de él, a la gente colaboradores de él y le dices “esto hay que resolverlo, yo me encargo de...” y vamos resolviendo.

**E: Fantástico. Y ahí en ese espacio, jóvenes y viejos...**

P: Todos opinamos.

**E: ¿Todos iguales?**

P: Todos iguales.

**E: ¿Y hay alguno que sea más productivo, ahora que se habla tanto de la productividad?**

P: En realidad, no. Son todos productivos. Debo reconocer que el equipo que yo tengo me tocó de muy buen nivel. Llevo dos años en este puesto, dos años un mes, y son todos productivos. En estas reuniones es donde de repente una persona joven dice “tengo que hacer esto así que lo voy hacer así y así” y ahí los más, los con más experiencias, le plantean sus observaciones en que podría ser bueno y en que podría fallar por experiencia. Y se transmite y se llega a un buen punto, pa’ poder plantear una solución.

**E: Buenísimo.**

P: Entonces yo creo que se comparte bien y se comparte con humor. Si tu me preguntas a mi, aquí hay mucho humor, unos echan talla, unos dicen “se juntaron los tatitas...”, lo pasamos muy bien.

**E: Súper. ¿Y contratarías personas mayores?**

P: Yo creo que es importante, sí. Una proporción, no todos, una proporción importante, los *senior*. Es la gente que le da madurez al tema, transmite experiencias y evita que se cometan errores porque es la primera vez que un joven le toca un problema y el enfoque que tiene, sin experiencia, puede cometer errores.

**E: ¿Y por qué no has contratado? ¿Porque no has tenido la posibilidad?**

P: Porque hoy no tengo más disponibilidad de cupos. Si tu me preguntas a mi, hoy día tengo mi planta completa. Entonces, ni joven ni gente mayor.

**E: Y de parte de los jóvenes, ¿qué transmiten a los viejos? Porque me contabas que la persona mayor dice “Mmm, por aquí, te aconsejo esto....” ¿Cómo es de los jóvenes para arriba?**

P: De los jóvenes para arriba, eh... Son muy buenos para ayudar cuando se requieren tablas dinámicas, yo sí las conozco, pero estoy pensando en las personas que tu estás entrevistando, entonces, le ayuda, le dice “no, este listado optimízalo de esta manera”, le ayuda, en el fondo, más bien el Excel, porque él no usa más programas que el Excel, le ayudan a optimizar bastante con eso y a sacar más rendimiento él mismo con su trabajo.

**E: Perfecto.**

P: En eso le ayudan bastante. Ahora sí, los más viejos cuando hacen informes, se los revisamos un poco, porque en la redacción y ortografía es mejor en las personas mayores, que es una falencia, y estoy pensando en mis hijos, que son treintones.

**E: Yo hago clases en la universidad y me impresiona.**

P: Justo. Entonces de repente un informe, “a ver, no esto va pa’ acá”. Redundancia, tres veces la misma palabra en una frase, uso de sinónimos, “acá démosle un enfoque de esto”, “esto es pasado”, los acentos no los conocen. Entonces, en eso aportamos y enseñamos también.

**E: OK. Y en temas de clima laboral, ¿las personas mayores colaboran en este clima?**

P: Sí, mucho.

**E: ¿Y colaboran todos?**

P: Sí, este banco te mide por dos grandes ítems: uno, que has hecho bien tu trabajo, a la primera, obviamente con todos los principios que el banco tiene: integridad, respeto y todos los conceptos,

partamos con eso, lo vamos a dar por hecho para todos. Y luego, te exige hacer bien tu trabajo, y segundo, hacerlo con excelente clima laboral. El clima laboral acá pesa 50%, para todos. Y además, no sólo el clima laboral dentro de un equipo, sino que existe la encuesta de clima interno. A mi unidad las evalúan otras unidades con las que yo tengo relaciones de trabajo. No todo el banco, pero gran parte de ello [sic]. Y a su vez, yo evalúo a otras unidades con las que yo tengo relaciones laborales. Es una encuesta hecha por una empresa externa, anónima igual que esta, y donde sin pelos en la lengua te ponen lo bueno y lo malo de tu equipo. Entonces, tú cuando te reúnes, te llega el resultado y vienen los comentarios puestos abajo... Lo bueno se agradece, pero nos enfocamos en los malos y vamos viendo cómo nos están mirando otros ojos dentro del banco.

**E: ¿Y ahí ha salido algo respecto a la edad?**

P: No. Si tu me preguntas a mi, no es tema.

**E: Perfecto.**

P: Como no son temas tampoco las personas con discapacidad. Tú sabes que el banco tiene muchas personas con discapacidad.

**E: No, no tenía idea.**

P: Personas no videntes; personas que usan muletas, dos; personas en sillas de ruedas, y dentro del banco no son tema, son un colaborador más, no nos miramos distinto.

**E: Perfecto.**

P: Hay cero discriminación en todo orden de cosas en este banco.

**E: ¿En el banco en general o en tú área, Matías?**

P: No, en el banco. El banco se ha preocupado de hacer cursos, capacitaciones, cursos de liderazgo, cursos para todas las personas... La inclusión es importante. Hoy día tenemos banca inclusiva, tú has visto que tenemos para gente sordomuda, para gente con sillas de rueda. Las personas, son personas. Acá no hay detalles que son así o así, no tienes porque ser distinto.

**E: Y en ese sentido, que las personas mayores tengan que usar una silla distinta, un computador distinto... Eso en los implementos de trabajo...**

P: Se plantea, se pide visita al IST. De hecho, la persona que acaba de llamarme por teléfono es la persona que tiene que ver con prevención de riesgo y cuando se pide el apoyo del IST y el IST va a tu puesto de trabajo, a tu área, y te hace una revisión ergonómica de tu escritorio, todo, y si necesitan adaptación especial, se compra. Y lo puedo decir con propiedad, porque el área que compra las cosas que se requieren, alzadores de asiento por ejemplo, es mi área, que es administración. Así que tengo clarito que pa' tal oficina, pa' una de esas señoras, una de esas pantallas de tal tipo. Y las sillas no mucho, sí respaldos y otras cosas. Y se pide un presupuesto y se compra. Y el IST viene y ellos evalúan, son profesionales, no a gusto u opinión de una persona que no sabe.

**E: Y con respecto ponte tú a las normas de seguridad. Que alguien está con el cable enrollado, ¿cómo es la edad y la seguridad?**

P: Igual que el resto. No hay ninguna diferencia. El IST nos visita, va por las oficinas, no pasa todos los días, pero sí pasa seguido y, segundo, hay una conciencia a nivel colaborador, de que todo lo que es seguridad, todos somos IST. Es decir, alguien deja una caja detrás de la puerta de escape...



Los cables no pueden estar recargados. Entonces a todos se les ha ido enseñando y todos sabemos. Y todos respetamos también.

**E: Fantástico.**

P: No he visto nunca un enchufe recargado. Tenemos personas en las sucursales, los vigilantes son las personas que se preocupan de mirar, junto con el jefe de servicio al cliente, que es el dueño de casa, cualquier anomalía de este tipo. Todo este tipo de cosas lo ven el vigilante con el jefe de servicio al cliente e informan. Y en los edificios tenemos administradores de cada edificio. Nosotros estamos en 18 edificios, para que tú sepas, y 8 son propios y los otros son como este, que arrendamos este piso. Este edificio tiene 10 pisos, ocupamos una parte del 7. En el 7 está el IST, para que tú sepas. Y tenemos una enfermería, con una persona especialista en salud. En el 10 tenemos un equipo chico, chico no, pero deben ser unas 30 personas. Entonces, tenemos administradores y estos hacen rondas. Los administradores dependen de la gerencia de seguridad y servicios centrales; entonces, cualquier cosa que ocurra sale en los informes. Nosotros tenemos el informe diario de rondas, de todo; entonces cualquier anomalía se va informando.

**E: ¿Y hay algunos puestos especiales que utilicen las personas mayores? Porque en el tema de los guardias, a veces, son más personas mayores.**

P: A ver tú dices los vigilantes.

**E: Sí, los vigilantes.**

P: Si son del banco hasta los 65 y se les deja hasta los 66. Pero los vigilantes tienen sus obligaciones, y la verdad es que ellos tienen que estar parados de 9 a 14 horas. Ahora, sí tienen salitas y hay como un mini casino y van y se sientan y van al baño y todo lo demás. No es problema eso.

**E: ¿Y a los 66 te piden que renuncies?**

P: Sí, ahí ya tienes que ir abandonando el barco. Puede ser un par de años más excepcionalmente, pero en general la gente, el banco es hasta los 65 y 66.

**E: ¿Y eso por alguna razón en especial, Matías?**

P: Lo desconozco. Son las políticas de recursos humanos. Ahora, lo curioso es que está y eso y por otro lado contratamos gente también mayor. Pero yo creo que tiene que ser una combinación de todas las cosas.

**E: Y cuando me dices que contratan gente mayor, ¿de qué edad estamos hablando?**

P: Mira, yo he visto acá en recursos humanos un señor, que debe tener unos 67, 68, puedo estar equivocado...

**E: No está bien...**

P: Pero sería bueno que tú hubieras venido a la hora del almuerzo al casino y te hubieras dado cuenta, y hubieras tenido una percepción de distintas edades.

**E: ¿Y por qué sientes tú que las personas mayores quieren seguir trabajando?**

P: Porque yo te comenté que cumplí recién 60 años, en enero. Ahora, hace menos de un mes. Y si tu me preguntas a mí, en mi mente, tengo el mismo enfoque, claridad, que tenía hace 10, 15, 20 años pa' atrás. Hoy día me duele un poco la rodilla, de vez en cuando, me limita, pero me limita poco, pero camino bien y me siento en plena capacidad para resolver muchas cosas. Es más, yo

miro a mis hijos cuando llegan del trabajo y tiene la edad de 26, 30 y dicen “hoy día hice esto y vengo muerto” y yo digo “hice cuatro cosas más y no vengo muerto”. Entonces, no me preguntes porqué somos más resistentes que los jóvenes.

Y la otra gran ventaja, si tu me preguntas a mi, quizás por los años de circo, es que la presión la sabes tomar muy bien. Porque sabes determinar tus prioridades y las urgencias, por separado. Segundo, tu sabes, que esto va a impactar acá, y esto tengo que sacarlo primero, esto segundo y esto tercero... Y segundo, sabes negociar los tiempos, sabes plantear las situaciones de otras maneras para que no parezcan dramáticas. Sabes no desesperarte. Yo miro a veces, tengo un equipo de jóvenes, y se desesperan “que tengo que hacer esto y lo otro” y yo les digo “tranquilo, qué tenís que hacer”, “esto”, “ya, tranquilo, les digo, no es tan urgente, eso sí, eso te está quemando los pies, eso tenís que hacerlo ahora”. “Qué onda esto otro”, me preguntan. “No, eso déjalo aquí y pídele ayuda a tal persona”. Entonces, sirves de guía para una persona que se siente muy presionada, y entonces cómo bajas la presión y ordenar en el tubo el orden de las prioridades. Entonces, ese es el aporte de las personas mayores.

**E: ¿Y reciben algún tipo de capacitación especial?**

P: Las canas no son gratis. Algo te habrán enseñado en la vida, ¿no cierto? Y lo segundo, otra ventaja de los mayores, y yo lo veo en las reuniones, es que si una jefatura comienza a presionar y te dice quiero esto y esto otro, saben presentar el problema en desarrollo y que el jefe lo entienda y se quede tranquilo y no se exaspere. Decirle “mira, esto viene, se está procesando; esto tiene su tiempo de producción”, que le guste o no. Y saber plantear bien las cosas.

**E: Y aparte de eso, ¿el banco tiene capacitación para todas las edades? ¿Tú has recibido capacitación acá?**

P: Yo sí, muchas. Es que no es por edades. Es para todos. *Urbi et orbi*. Acaban de hacer un curso y la Inés fue y don Juan también. Yo también voy a ir. “Administración de edificios y condominios” que se hace por el Sence en el Inacap o en el Duoc

**E: Qué entretenido...**

P: ¿Y quién quiere ir? Mi jefe. El gerente que es un general de carabineros retirado también lo hizo. O sea, tú me preguntas y mi jefe tiene 57, anda por ahí. Me viene alcanzando, ya me va a pillar. Es que no es un tema de edades, es un tema de colaboradores y no hay diferencias. Entonces, no hay ninguna discriminación en ese sentido.

**E: O sea, lo único que uno podría decir es que a los 65, 66 ya es la hora de salida...**

P: Sí, la hora de salida. Vamos al caso puntual del colaborador que tengo yo aquí, don Juan. Don Juan me pedía horas pa’ ir al médico de repente... Sí. Bueno, tuvo una hija enferma, con un tema medio delicado y pedía los permisos correspondientes, pero como los hubiera pedido cualquier persona. Da lo mismo que lo hubieras pedido tú o yo por mi hijo, no hay problema. Me pedía permiso para las 15.00 y yo le decía “viejo, ándate a las 14.30, eso es lo primero”.

**E: Pero tú eres una persona como súper especial. ¿Crees que esto está marcado por tu administración del equipo o...?**

P: No, el banco es así. No sé si soy especial...

**E: Sí, porque es la sensación que da, pero...**

P: No, no. Es que el banco trabaja así. Entonces, un colaborador contento es lejos mucho más productivo que un colaborador que no está contento.

**E: Si po'. De hecho, yo conversaba con la asistente social, la que me contactó contigo...**

P: No me acuerdo su nombre...

**E: Y yo le decía que me llamaba la atención que ustedes habían trabajado todo un año en el banco por el tema de las mujeres, se han ganado premios por las facilidades que...**

P: Para las que son madre.

**E: Justamente, para las que son madres. Pero, sin embargo, no habían empleado eso para una política de edad.**

P: Eh [*duda*], no lo sé... Yo estoy fuera del mercado sociológico de los estudios. Yo trabajé después de la marina, que estuve un rato, 26 años, trabajé en cuatro empresas más. De una me fui por ser todo lo contrario lo que es el BCI hoy en día. Era “reventemos a la gente trabajando”, “paguémosle el mínimo a los vendedores”, hacían enredos para no pagar lo que correspondía pagar. Fue una de las peleas que tuve ahí a nivel de jefatura, porque tú no podías meter a una persona al negocio y no cumplir. Eso no se hace aquí ni en la *quebrá* del ají. Entonces, al final te das cuenta que todo era plata para la empresa y que el trabajador le da lo mismo. La verdad es que no me gustó la empresa, y es feo decirlo, pero hice que me echaran de la pega. Logré que me echaran al ser el díscolo permanente, porque no iban con los principios y valores... Bueno, de hecho la empresa lo pagó caro.

Entonces, no estoy metido en el tema. Pero veo en este banco, primero, algo que es bueno, que tienen un control de ética fregado, que yo miro y digo, si a mi me formaron así, está en mi ADN y para mi no es tema. Me dicen, “Oye, ética no se cuanto...” Me da lo mismo, yo la tengo asumida desde mi familia y con eso lo he llevado toda mi vida, y no tengo problemas. Acá hay comités de ética, si tú ves algo anormal... Acá no hay anónimos... Hágase responsable de sus comentarios... Si ves algo anti-ético, lo pones con nombre, con fecha, clarito. El comité de ética lo estudia e investiga, con todas las leyes que corresponde. Yo lo encuentro espectacular.

**E: Increíble, ojala existieran en otras partes. ¿Y ha sucedido que ha habido discriminación por edad?**

P: No. Para nada.

**E: ¿Hay algo que no te haya preguntado y que quisieras incluir?**

P: Tú vienes por el tema de la edad y estaba pensando mientras estábamos hablando. Y en realidad en el BCI es distinto a otras empresas, porque somos diferentes. Porque la edad es un tema que complica mucho, pero aquí no. Acá no hay discriminación bajo ningún aspecto. Entonces tú ves en las mañanas y ves entrar a gente con muletas, con sillas de ruedas...

Yo estaba en una oficina que era súper privada. Y bueno tú los vas a entender como nadie como estás en este tema, y la gente estaba al final de un pasillo, veía cosas bien especiales cuando estaba en seguridad, hoy día soy de administración; entonces estaba ahí y no se metía nadie a la oficina, salvo el equipo que trabajaba conmigo. Sin embargo, había una puerta de emergencia que estaba cerrada, y había una niña que estaba en sillas de rueda y ella pasaba todos los días por ahí,

y yo era feliz que pasara todos los días por ahí. Entonces, no es tema para nosotros el tema de las personas con discapacidad, eso te quiero contar.

**E: En ese sentido, porque me llamó la atención, estas plantas abiertas –te vas a reír de lo que digo– pero es como para el chusmerío, pero no había tocado que la jefatura también estuviera en la planta abierta y seas parte... Eso lo encuentro...**

P: Trabajamos así. Si tú miras ahí, este es el plano de este piso, pero lo vamos a modificar... Y estamos viendo cómo distribuimos. Vamos a mantener un área de esparcimiento, más lúdica.

[Comienza a explicar la nueva distribución de la planta en un plano].

**E: Bueno, no sé, estamos...**

P: Mira, el tema de edad no es un tema, honestamente, la gente mayor tiene su grado aporte, tiene su grado de diferencia en generar un mayor con un joven, lo cual es natural, pero tampoco nada que moleste, partamos por ahí. Segundo, trabaja más tranquila, irradia tranquilidad y un poco de calma, en relación al joven que es tan efusivo, para dejarlo en ese plano. Y lo otro, a veces escuchas qué problemas tiene. “mira, esto” “te sugiero...” y le das experiencia, aporte. Yo creo que un *senior* es un muy buen aporte.

**E: Y mi última pregunta, Matías, tu que me dices que ya cumpliste 60, ¿qué es para ti la vejez?**

P: Eh, yo me voy a sentir viejo el día que deje de tener ganas de moverme. El día que me quedo aquí sentado, ya no quiera ir allá o acá. No importa la edad cronológica que yo tenga.

**E: Perfecto.**

P: Ahora, toda mi vida he sido algo disperso, desordenado, pongámoslo así, y me muevo todo el día. Y llego a mi casa y sigo haciendo actividades, no paro.

En lo personal, creo que hay que llegar con la cabeza buena, hay que tener un *hobby*, hay que prepararse para la vejez, yo me estoy preparando hace rato.

**E: ¿Cómo te preparas?**

P: Llevo dos años y tanto en clases de piano. Tengo un piano en mi casa y quiero dedicarme a tocar piano en las mañanas o en las tardes a tocar piano. Y si me voy a un hotel y me dan unos *piscosour* mejor todavía, ahí quedamos muy amigos. Después, tengo mis habilidades manuales, que son muy fuertes. En madera, tallo, puedo hacer muebles, todo lo demás... Arreglo todo en mi casa. Me entretengo con eso.

Y voy a tomar el curso de administrador de edificios y condominios, porque con varios años de experiencia en el banco, administrador de 400 arriendos, eso es lo que tenemos a cargo más un montón de otras cosas, puedo hacerme cargo y administrar algo y entretenerme haciendo eso.

**E: ¿Y esto de prepararse para la vejez es de mutuo propio?**

P: Es que mira, yo he conversado con personas mayores que se han ido del banco, que han cumplido 65, 66 y hasta 67 años, de distintos niveles y les pregunto “qué vas hacer ahora” y me dicen “no sé... cuando llegue a la casa voy a ver”. Pero si tuviste tanto tiempo para pensar, cómo no dijiste “voy hacer esto”. Entonces, yo creo que lo que está claro es que todos los días nos ponemos un día más viejo, todos. Entonces, yo no puedo decir “me voy a frenar aquí y voy a estar así para siempre”. Tengo claro que si sigo vivo, voy a llegar a varios años más. Entonces, la pregunta es “¿vas a llegar a tu casa a sentarte a ver el matinal?” “no, es una locura”. Vas a llegar a

tu casa con tu señora, donde ella es la dueña de casa, y vas a venir tú a cambiarle las reglas de la casa. Entonces, levantarme y quedarme sin hacer nada sería un castigo. Necesito estar haciendo algo, me da lo mismo qué. No es por tema de lucas, estoy pensando por un tema de enfoque de la vida. Tenís tanto por hacer. Podís decir “voy hacer un taller de muebles”, yo tallo muy bien y construyo muebles bien... La verdad es que creo que me va a faltar tiempo. Por eso te digo que voy a ser viejo cuando no me quiera mover.

**E: Fantástico. Bueno, para que tengas una idea... el 78% de la población en Chile no se prepara para su vejez.**

P: Lo sé.

**E: Para que sepas que estás en un porcentaje menor**

P: [risas].

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual   |
| Nombre entrevistado            | Nº9, hombre, persona mayor  |
| Duración audio                 | 52:15   |
| Entrevistador/es               | Teresa Abusleme   |
| Fecha entrevista               |   |
| Fecha transcripción            |   |
| Nombre transcriptor            | Manuel Ansaldo  |

**Entrevistador: Bueno, primero algunas preguntas más de rutina.**

Participante: Sí.

**E: Yo no sé, usted me contaba un ratito había estudiado electricidad**

P: Electromecánica estudié yo.

**E: Y ¿estudió algo más?**

P: No, solamente estudié electromecánica. Todo lo que es básico en electricidad y electromecánica, que tiene que ver con cosas de motores.

**E: Y ¿eso después del colegio?**

P: Claro, salí del industrial.

**E: Perfecto**

P: Hice mi octavo año, que fue el último, era segundo de Humanidades en esos años. Llegué hasta esos cursos, que podía haber sido más, pero la posibilidad estaba. Mi padre era de la Armada. Tuve una formación y valores muy buena.

**E: Bueno, sentí mientras conversábamos antes... le pregunto si está satisfecho con su trabajo.**

P: Si, estoy satisfecho, por los años que llevo, esto es como mi segunda casa. ¿Por qué? Porque me siento bien, las cosas yo las converso, como decía yo, tengo una muy buena relación con la administradora, la señora Angélica. No me gusta ser una persona que, demostrar otra forma, soy normal con todos.

**E: Perfecto.**

P: Cuando algo me parece mal, trato de no enojarme, trato de no enojarme, a pesar que. Yo mismo me manejo.

**E: ¿Eso lo consiguió con los años o siempre fue...?**

P: No, antes era más impulsivo. Lo que tengo sí, digo las cosas en buena forma, pero las digo en la cara. O sea, si algo me parece mal, "oye esto no te corresponde". Aquí antes habían residentes que a uno le llamaban la atención, "yo para eso te pago". Porque aquí hay mucha gente irónica también, como edificio. "Para eso YO te pago el sueldo", entonces yo, también un poco sulfuradito, "y tú ¿has sacado la cuenta cuánto te saco diaria para que tú me trates así?" "estás atentando contra mi honorabilidad e integridad moral y familia", le decía yo.

**E: Pero ¿eso cuando usted tenía cualquier edad o ahora que...?**

P: No, ahora que he ido madurando, a pesar de que debería ser más gruñón la vida me ha enseñado a controlarme. ¿Por qué? Porque dentro de mi odiosidad de antes yo creo que un poco más y me podría ir a las manos con las personas.

**E: Pero esta cosa que usted le dicen para eso te pago y todo, ¿ha sido desde siempre o está más agudizado ahora?**

P: Mire, no creo tan agudizado, porque a algunos compañeros les pasa, de otra manera claro. “Que no hizo el aseo el auxiliar”, ellos mismos ensucian y después reclaman, no siguen las normas que tiene la comunidad.

**E: Perfecto. Y ¿cuántas horas trabaja a la semana?**

P: Yo, trabajo de 9, diario trabajo 7 horas y media, más la media hora de colación. Y no es media hora, porque la comunidad nos da 15 minutos más. O sea, tenemos tres cuartos de hora de colación conseguida por negociación colectiva sindical y nunca nos han puesto problemas. O sea, las pidieron y tomamos tres cuartos de hora. Ningún problema.

**E: ¿Y está satisfecho con la rutina?**

P: Sí, mi rutina, yo me hago mi programa de trabajo.

**E: A ver, cuénteme más de eso.**

P: Por ejemplo, yo llego de mañana, me tomo mi desayuno. Nadie me molesta. Yo obviamente tampoco voy a relajarme tanto [*risas entrevistadora*]. Pero, me entiende. Tengo obligaciones y deberes, también tengo que respetar el contrato de trabajo. Entonces, tomo mi desayuno, preparo mis cositas, hago aseíto y hago la bitácora diaria en mi cuaderno, a cualquier cosa, porque la mente de repente le traiciona a uno. A veces, la semana pasada “oiga y ¿arreglaste esto? y me parece” y busco el cuaderno.

**E: Fantástico.**

P: “Hice esto, pero le avisé al conserje, pero esto no estaba, seguramente pasó después”. De repente, los conserjes con cambio de turno hay confusiones. Pero lo importante es dar el arreglo, dada la responsabilidad que yo tengo que es la iluminación general del conjunto, todo lo que tiene que ver con reparaciones, cortocircuitos, instalaciones anexas que hay que hacer, que las pide la administración. Por lo general, siempre ellos me preguntan por la parte técnica, o sea, tengo que revisar los condensadores, de los factores del factor potencia, la sala de máquinas, las lámparas de emergencia. Incluso, la lámpara de emergencia tengo que hacerle mantención cada ciertos meses, y yo siempre soy de anotar y eso a mí me da un respaldo. Eso me halaga a mí el administrador. Porque me dice “ni yo soy tan ordenado como usted”, me dice. Porque yo tengo la lámpara de emergencia de cada torre, los controles y cuánta es la durabilidad de la batería, tiempo de “seguimiento de hora” y la vida útil de la batería.

**E: Espérese, ¿usted ha sido siempre así?**

P: Este trabajo me enseñó a ser así, las experiencias, porque antes: “... A ver, me parece”, para mi aprendí que el “me parece” no tiene fundamento. “Quizás”, “a lo mejor” tampoco tiene, no tiene fundamento.

**E: No, no lo tiene**

P: Tiene que ser, eso lo aprendí yo acá. Y aprendí otra cosa también, a relacionarse socialmente con las personas acá, se aprende a tener más personalidad. Sí, a conversar más con la gente. Acá tengo mucha gente antigua. “Hola, ¿cómo está?, ¿cómo te ha ido?”. Otro me echa la tallita, con respeto. Me pongo en mi lugar que tengo que estar. “Oye tito, te quería hacer una consulta, sí dígame, vamos al departamento, ¿te sirves bebidita?, un poquitito” y así. Pero no todos son así, no todos son así, porque son la gente más antigua. Los más nuevos que van llegando, obviamente que hay que irse relacionando, los caracteres y conociendo a las personas. Y es natural, porque uno nunca sabe con quién está conversando. Uno tiene que ser muy cuidadoso en conversar, en decir cosas y con gente antigua acá uno llega muchas veces a lo personal.

**E: ¿Cuántos años me dijo que llevaba trabajando acá?**

P: Aquí llevo 32 años ya.

**E: Más los 12 años que trabajo en...**

P: En empresa (xxx) y anterior los otros trabajos que tuve. Yo tengo una trayectoria de trabajos, por ahí empecé y todavía tengo mi contrato, ¡cómo será de papel! Yo creo que usted todavía no nacía, año 1964.

**E: No, no nacía.**

P: 1964

**E: ¡Qué fantástico!**

P: Y de ahí para adelante. Tengo la honradez de decir que de ningún trabajo me han echado. Me he salido por buscar mejores posibilidades de trabajo.

**E: Y ¿las horas que trabaja le parecen bien?**

P: Sí, porque tengo, antes tengo un turno más rudo y dado la necesidad del servicio movieron la cartita para tenerme más tiempo acá, otro administrador, porque yo llevo en el numero 21-22 de administrador. Es que aquí es conflictivo sí, también hablamos la parte buena, pero también hay parte mala, o sea, es natural, hay un equilibrio ahí, porque hay administradores que si bien es cierto. Yo me he dado cuenta en la trayectoria, que entra por lo general un administrador que es un jubilado de la Armada, por ejemplo, no tiene idea de administrar. O sea, viene gente que está mandando un regimiento, entonces, la cosa no es así. Pero algunos que han venido con el palo y el chicote, porque aquí todo administrador nuevo siempre aboca. Lo único molesto aquí, el que llega hace cambiar las cosas, quiere cambiar esto aquí, esto allá. Y por último, llegamos donde mismo. Y como digo yo, yo siempre voy a tener pega.

**E: Y aparte de este cambio de administrador, ¿hay alguna otra cosa en el ambiente, en el trabajo de equipo que ustedes hacen, que a usted le parezca que es importante contarme?**

P: Mire, el señor Torres, si bien es cierto yo lo conocía hace un tiempo y un día también se lo hice ver, antes no me caía bien. Porque no había tenido afines con él, de sentarme con él. Pero llegó un momento en que me senté a conversar con él y fuimos muy abiertos, porque él me dio sus razones de lo que él quería trabajar en equipo: es un eslabón, se corta uno y nos caemos todos. Pero como siempre dije yo, estos servicios que se dan en una comunidad generalizada, hablemos de conserjes, auxiliares, mantención, quien sea, trabajando dando un servicio, es como un trabajo doméstico. Así lo he mirado yo, lo he aprendido aquí. ¿Por qué?, antes me decían: “Tito, el



supervisor que ahora está enfermito”, el Benja, un compañero de años. “¿sabes qué?, me faltó un conserje, ¿me pudiese echar la paletada?”, “claro, ningún problema”. Asumo el control de la torre. Me quedaba de conserje y yo, con mi traperero y la escoba hago la pega de conserje, a mi no se me va a caer el apellido, lo importante es cooperar a la comunidad.

**E: O sea, ¿usted se ha ido adaptando a lo que le van pidiendo?**

P: Eso es lo que he hecho en mi trayectoria de aquí, de todo mi comportamiento. Uno va aprendiendo más cosas en la vida y lo bueno es que han sido cosas provechosas para las demás personas.

**E: Cuando me dice provechosa, ¿en qué sentido?**

P: Que he aprendido a tratar con más personas. He aprendido cosas nuevas para mí, las cosas de buena convivencia y esa buena convivencia se enriquece como, ¿cómo se transparenta eso? En lo contento que yo me siento. No voy a negar que de repente me bajoneo y que más de uno da algún problemita, “y oye” y como que echan... “oye, oye, a ver, a ver” le digo yo, “yo no te estoy insultando, ni te estoy hablando en mala forma, te estoy...”. Porque hay algunos que se sulfuran y eso es lo que estoy tratando de ver que ya con el señor Estay del IST, tengo la hojita preparada para que vamos... un test psicológico a Quilpué, para que manden a cada trabajador, porque aquí. Increíble, uno ve distintos caracteres en las personas, son personas que están bien un rato y de repente cambian de carácter. Algo genético deben tener, cosa que a uno no le pasa, porque si a mí me hacen enojar es porque me hacen enojar, no porque yo, porque se nubló. Soy normal dentro de lo normal. No le voy a decir que también me dan mis rabias, pero como le decía anteriormente me manejo.

**E: Por supuesto.**

P: Me manejo porque, aparte yo me voy a enfermar. Los problemas de mi hogar no los voy a traer para el trabajo, porque los problemas de mi hogar están en el hogar, son de hogar, de mi hogar y no los voy a complicar acá. Y más yo que trabajo con electricidad y a veces tengo que trabajar con este energizado que no puedo apagar ciertos sectores, con todas las protecciones eso sí, como corresponde.

**E: Y en este sentido, ¿están las condiciones de seguridad acá o podría estar mejor o peor?**

P: No, aquí se dan los elementos de seguridad al 100%. No son las mejores, pero tampoco son las peores. Se dan. Está siempre ese hábito, la preocupación. Yo pertenezco al comité paritario, soy presidente del comité paritario, y como digo yo, me las creo todas, yo me siento bien galoneado y eso me da derecho a conversar con el administrador. Todas las reuniones mensuales que hace el sindicato también participo y expongo lo mio y también coopero más allá de lo que tengo que cooperar.

**E: Como por ejemplo estos test que usted propuso, estos test psicológicos que se le aplicarán**

P: Claro, porque vino el señor Tagle, el IST nos dio la charla, conversó conmigo y todo lo que sea bueno para los trabajadores yo lo tomo. Aunque gaste de mi tiempo, pero me gusta trabajar en esto, porque lo aprendí, no porque lo inventé. Los cursos que tuve, en el IST aprendí que para que pase un accidente no cuesta nada, hay que prevenirlo, y un accidente puede llegar a la desunión de una familia. Sí

**E: Brutalmente, sí.**

P: Nunca vamos a saber las condiciones en que vamos a quedar por no tener cuidado.

**E: O sea, usted se cuida hartito su salud.**

P: Dentro de todo sí, soy hipertenso crónico. Incluso a las 4 y media tengo que irme al control, me queda cerquita, acá en el consultorio, estoy con pastillas y sigo mi secuencia como tiene que ser y me siento bien.

**E: Y ¿tiene alguna relación el trabajo con la salud?**

P: No... diría el sistema nervioso. Yo creo que no, como le digo controlar esa rabia. Quizás me estaría contradiciendo con lo que digo, antes era un poco más impulsivo, hasta insultos uno recibía. Yo paraba un andamio, "oye, ¿cuándo vas a sacar ese andamio aquí? que el ascensor, señor el progreso trae incomodidades, si yo no arreglo ese paso nivel usted va a estar a oscuras y se puede caer, ¿cómo quiere que haga las cosas? Deme las facilidades, ¡que te creí!" Lamentablemente, yo he demandado dos personas aquí en la Fiscalía, años atrás, porque habían administradores, "oiga señor, pasó esto y esto, ya, quiero permiso para ir, constatar lesiones e ir a Carabineros".

**E: Ah, llegábamos a eso.**

P: Si, tengo los...

**E: Los habitantes del edificio**

P: Antes

**E: ¿Pero los compañeros de trabajo no?**

P: No, son los habitantes. Yo tengo que cortar la luz, a mí la administración cuando hay gastos comunes atrasados me mandan a cortar la luz. 103 de esta misma torre, 3 veces, voy en la tercera vez, me tiró unos puñetes, me botó los lentes, me los quebró. Fui a hablar con el administrador, le dije "yo no voy a seguir cortando la luz", pido permiso para salir y fue como a esta hora más o menos para hacer el denuncia, "es que sabe que me va a meter en un problema", "y ¿yo qué señor?, ¿estoy para que me basureen?, soy persona, tengo mis derechos igual que los suyos", "si, pero es que el comité es el que manda", "qué le va a decir el comité", "mire, si usted no me da permiso para salir en el mismo denuncia voy a poner que usted no me dio permiso, va a quedar avalado que y usted, en el lío se va a meter usted, no yo, porque yo sigo lo de la ley no más".

**E: Y ¿la edad le ha quitado derechos?**

P: No

**E: ¿Se ha sentido maltratado por ser mayor?**

P: Tengo un designio hoy en día, voy a una oficina "Señorita" "no señor, le faltó un papel, vuelva mañana, ¿me da permiso para atender otra persona?", "señorita, puedo"... ahí suelto yo mi "mire, sabe que soy (xxx). Y yo como siempre también dije, yo era rentable para la AFP hasta los 35 años. Después de los 35 años, una persona, perdón la expresión, somos un cacho para el Estado, o para el gobierno, porque las pastillas tienen que dármelas en el consultorio, somos material mermado, ya no servimos. Así me siento a veces, pero yo mismo me doy ánimo y me digo yo puedo, si estoy aquí es porque puedo.

**E: Pero ese, le voy a poner la palabra maltrato, ¿ese maltrato es más bien afuera más que acá?**

P: Afuera, los maltratos que le conté anteriormente era antes. Ahora hay gente con otros valores, hay muchas cosas que han cambiado y yo también trato de no hacerme mala sangre. Afuera encuentro que soy más maltratado. Por ejemplo, yo me voy en mi auto, salgo, ni lo ocupo en día de semana. Salgo el día sábado y domingo con la familia, ando relajado, porque si salgo al centro paso rabias, de algún modo, insultos, que no falta el conductor con la bocina, y “anda más rápido”. Gente falta de respeto. “Miro lo de antes y miro lo de ahora, dichoso aquellos que parten” [*como si recitara un verso*].

**E: Mmm**

P: Yo voy a decir algo [*Se le quiebra la voz*].

**E: Esto es más suave para sus ojitos.**

P: Todos los días pienso. Yo tengo dos gemelos. En estos momentos, él tiene 31 años. Me siento muy orgulloso de ellos, no serán muy grandes, pero tienen suerte... Mi hijo Bruno que lo mató un..., con 17 años [*llanto*]. Quería luchar, quería ser un recluta, para servir a la comunidad, ser útil a la sociedad, habiloso, estudiar telecomunicaciones. En segundo año el Industrial de Miraflores me lo mató un bus Congreso en el paso peatonal. Daño cerebral, tuve que despedirlo en la UCI. Mi hijo quería ser de la Armada, siempre me decía “útil a la sociedad, papá”. Sigamos adelante. Cosa que él a mí, es una cosa que vivo todos los días, a pesar que la mamá quedó peor que yo, uno resiste más. La mamá que lo lleva en su vientre, le afecta más.

**E: ¿Usted está casado con ella, ella vive?**

P: Ella vive, vive. Perturbada. Quedó malita digamos. Resulta que mi niño quería ser de la Armada y mi otro hijo (xxx) sentimientos, cosas fuertes para mí. Cumplió con el otro hermano, salió bien de la Fuerza Aérea, salió bien, se certificó con los cursos del SENCE, estuvo en la Escuela de Suboficiales, sacó su título. Primero se quedó en la Fuerza Aérea, porque hizo el servicio en la Fuerza Aérea. Trabajaba de técnico en la compañía de VTR, está bien, sigue estudiando y sacó su título de Administrador de Redes y ahora va por la Ingeniería. Él mismo se paga sus estudios, estudia acá en el DUOC. Muy tranquilo y los dos igual, y mi hijo si bien es cierto como le decía anteriormente él está mejor con nosotros y resulta que yo, es una cosa que todos los días pienso y pienso por qué la vida, a pesar que hay gente con más edad, más pienso, no sé por qué, no sé si será una cosa que me, no sé, esa explicación me he encomendado al caballero de arriba, que si bien es cierto Él nos da la tranquilidad y la paz en el alma, mi hijo pasó a mejor vida. Ese es un pensamiento (xxx).

**E: Y ¿dónde está?**

P: En Los Pensamientos, camino a Achupallas.

**E: Y con el símbolo de la Fuerza Aérea, muy bonito.**

P: Mi hijo lo va a ver todos los 21 de mayo y los 18. Y le manda hacer un este, y tiene una dedicatoria y dice. Mi hijo le mandó a hacer una lápida cuando salió del Servicio, pobrecito, un compromiso con él, le puso: “para el soldado celestial, de su hermano Marco, misión cumplida”. Artillería antiaérea. Le puso la placa del soldado y yo voy dos veces no más y cuando medio así, voy para allá a media mañana. Un día domingo, voy solo, medito, estoy con él. A mi me parece como un sueño. Esas son las otras cosas que me han pasado en la vida, no se lo doy a nadie.

**E: La muerte de un hijo es muy terrible.**

P: Mi mamita que Dios me dio la gracia de tenerla hasta los 101 años, ella murió en el 64. Murió en el 64 mi viejita. Mi papá murió a los 86 años, de un este vascular. Ellos están en el Mausoleo de la Armada en Santa Inés, quedaron juntitos. Quedaron juntitos. Yo también paso a verlos a ellos. Hago un recorrido de Santa Inés a Pensamientos, pero nunca dejo de ir a verlos. Ellos me enseñaron eso, ellos hacían eso con mis abuelitos. Una tradición que a uno le quedan, mucha gente dice que es malo, pero yo me siento bien, es como si estuvieran.

**E: Y, ¿cuál es su relación con la muerte?**

P: Antes yo le temía a la muerte, ahora no. Mi hijo la vivió antes que yo, ¿por qué no la puedo vivir yo. Yo quiero estar al lado de mi hijo. El me “hará” falta. Todos mis hijos están bien. Tengo mi hija Elizabeth que está en Isla de Pascua, trabaja en el Tribunal de Garantía, está 4 años con su pareja, tiene una niñita Francisca. Tengo una foto, tengo todo, bajo.

**E: ¿Tiene más nietos o sólo Francisca?**

P: Sí, yo tengo una hija mayor. Mayor que usted yo creo.

**E: Yo tengo 38.**

P: Mi hija va a cumplir 50, la mayor.

**E: Ah, es mayor que yo.**

[Ruidos]

P: Me voy a sonar. Mi hija va a cumplir 50 y algo, porque nació cuando tenía 17 años. Yo fui porfiadito, la vida me ha enseñado a enderezarme, 17 años, y tengo mi otro hijo que le sigue por un año, ese va cerquita para la edad.

**E: O sea, 17 la primera, 18 el segundo.**

P: Claro, y tengo un hijo en Argentina, Claudio, y Roxana que vive en Quilpué.

**E: ¿Cuántos hijos tiene?**

P: 7 hijos, menos uno.

**E: Tuvo muchos hijos.**

P: Y nosotros fuimos dos no más en la familia. Mi hermana mayor que tiene 72.

**E: ¿Vive acá también?**

P: Vive en Borinque, entre Viña y Valparaíso.

**E: Su familia y sus hijos, ¿cómo se toman que usted siga trabajando?**

P: Está bien, se sienten bien, porque yo me siento bien. Me vienen a visitar. Mi hijo el sobreviviente, Marco. Si bien es cierto, yo le digo con mucho orgullo, siguió perteneciendo a la Fuerza Aérea, pertenece a la rama, es reservista antiaéreo. Va al Fuerte Aguayo a hacer las post militares, que también le trajo problemas en el trabajo una vez con un contratista de VTR cuando se inició él, pero él está con nosotros, él vive con nosotros. Está soltero, tiene su polola, su niña de hace tiempo, pero él siempre dijo: “yo quiero sacar mis títulos y todo y después pensar en armar una familia” y salió bien responsable en ese aspecto. Más que el papá, me dio el ejemplo. Así que todo eso, pero lo único, esto no es malo, yo se lo cuento con mucho de acá, porque es mucho lo que hay adentro y esto me pasa a veces cuando estoy solo.

**E: Yo perdí a mi abuela hace muy poquito, hace un año y poco más, y lo entiendo. Porque se extraña, por Dios que se extraña.**

P: Se extraña, sobre todo cuando son personas que han dado su vida a uno. Mi mamita, yo siempre digo, gracias a mis padres, yo sé tomar un alicate. Porque mi padre me motivaba, mi padre nunca me pegó, pero psicológicamente me enseñó a ser responsable. Las tareas son para ti niño, no para mí. Y cuando yo hacía una cosa o una maldad que afectaba a otro, “pídale disculpas”. Y nunca me he olvidado eso. Nunca me he olvidado de que me decía que hay que ser respetuoso con una persona más alta que uno y más baja que uno. Si una persona le da el derecho a usted de pasar, esa persona tiene el derecho de que usted le diga gracias, eso me quedó.

**E: Muy claro usted, me encanta porque tiene tan claro los derechos y los deberes, me lo dijo hace un rato usted.**

P: Sí, eso me lo enseñó, en parte fue una iniciación mía y me gustó, eso me lo enseñó mi padre, el derecho a los demás, el ser respetuoso, el saber controlar las cosas y decir las. Nunca fui de garabatos en la casa, pero sí en la calle, donde mi mamá no me miraba o mi papá. Entonces, me moldeé en esa forma. Mi papá era de esos marinos antiguos, rudo, y el orgullo y el orgullo mio. Y la formación él la tuvo en el acorazado Latorre que viajó muchos años en ese buque, fue un orgullo para él, porque había estado en ese buque, estuvo en el ataque a Finlandia en la Primera Guerra Mundial creo, él era inglés y a él le tocó manejar. Tengo todas sus cosas guardadas. Tengo hasta su uniforme guardado, suboficial mayor. Mi hermana me regaló el sable, sí, ella lo tiene. De esta forma así los tengo siempre presente. El era rudo como la sal del buque ese, era muy correcto y rudo para decir las cosas, no con atrevimiento, las decía en la cara, era lo que sentía. Uno aprendió de eso y eso viene toda racha y todo y cuando uno van madurando las hormonas de uno van madurando con las que tú vas andando. Resulta que tú, yo creo que tú... lo tengo claro en ese aspecto, porque lo tengo claro. Fíjese que hay cosas que tengo, que me acuerdo de antes, mire usted ¿cómo me ve con mis zapatos? Yo trabajo con mis zapatos. Tengo otros nuevos guardados, ¿cómo los ve?

**E: Limpiesísimos.**

P: Eso me lo enseñó él.

**E: O sea, brilla.**

P: Usted me puede andar con la chancletita me decía, pero sus zapatos lustraditos. Pelito corto. Parchadito, pero limpio. Usted le pasa algo en la calle, lo primero que le sacan en la posta es la ropa, y si usted no está con su ropita limpia no lo van a atender bien, sobre todo su ropa interior. Todo eso lo tengo, me quedé con eso y bueno, eso no es malo. Aprendí que ser ordenado le alivia las cosas y hacer tu trabajo con mayor entusiasmo.

**E: Y usted en ese sentido, ahora que tiene un poco más de edad, ¿utiliza más instrumentos de seguridad, igual o menos? ¿Cómo es eso?**

P: Yo trato de protegerme, incluso en cosas que hacía antes, no las hago ahora.

**E: Pero ¿eso iniciativa suya o le han dicho que no las haga?**

P: No es porque me las hayan, yo sé que tengo que tomar mis precauciones. Yo soy una persona adulta, y con mayor razón, ¡si estoy dando remedios para los callos no voy a tener juanetes yo! ¿no cree usted?

**E: Por supuesto.**

P: Yo sé de prevención de riesgos en el comité paritario, por ejemplo, antes me subía en los andamios para los pisos altos para los pisos que están altos, yo ahora no puedo hacer eso, porque tirito arriba. Entonces el administrador sabe y todos saben, “Tito no te estés subiendo”, ellos ven. Ellos me destinan un ayudante, un buen niño y me gusta porque hizo el servicio y es un caballero, me respeta: “¿cómo está maestro Araya?, no maestro yo lo hago”. Me gusta porque es así y él me ayuda. Entonces, él se sube arriba y yo tomo todas las precauciones de abajo y yo le indico y le enseño, porque yo no voy a estar todo el tiempo. Y ojalá aprender, ha aprendido conmigo, como ha aprendido otras cosas.

**E: Y ¿cómo es la relación con las personas más jóvenes, esto que le llamas la intergeneracionalidad, entre las personas que son mayores y los más jóvenes?**

P: Con algunos me llevo bien, la tallita con respeto, siempre dinámica. “Hola niños, ¿cómo están?”. Niños o hijos, porque los miro como hijos. “Le pido un favor, dígame maestro Araya, bueno ya” y entremedio la talla. “Oiga maestro Araya”, la mayoría. Algunos cuando consulto por algo, me responde “ah no sé maestro qué habrá pasado”, un poquito molesto, pero yo los entiendo, porque es fácil ofuscarse aquí de repente, ya que pasa un mal rato con un residente, que salió. ¡El aseo, el aseo! Pero es problema de ellos mismos, de su cultura.

**E: Yo le preguntaba hace un ratito el tema de los riesgos, ¿hay algún riesgo en el trabajo que ustedes hacen?, porque usted me contaba que además manejaban la electricidad y todo eso.**

P: Tomo todas las precauciones, excepto en algunos casos que tengo que trabajar energizado, o sea con un poco de corriente, porque hay sectores que no puedo cortar, pero tomo todas las precauciones. Por ejemplo, el caso de los zapatos son especiales, aislantes, estos no tienen punta de fierro, pero es de un pvc especial que no usa fierro, porque el fierro es a la corriente. Todo aislante.

**E: Para ir terminando, dos preguntas, el tema de las lucas, ¿está contento con el tema de las lucas?**

P: Mire, yo con mis lucas estoy conforme. ¿Por qué razón? las condiciones las tengo. Punto 1, que tengo, que eso también lo aprendí de mi padre, no soy de banco, pero ahorro. Mi padre pasaba plata, “siempre en la familia alguien necesita”, uno puede entregarlo decía. O dejaba 10 mil pesos debajo del ropero, me acuerdo cajitas de cartón de la camisa ahí. “Papá, ¿me da 10 pesos para ir al teatro?, pídele a tu mamá”, porque siempre a la mamá piden todo. “Lidia, ¿tú tienes?, no, no me queda, ¿por qué no sacai de ahí?, como tienes que ir a comprar aprovecha de cambiar”. A mi mamá siempre le consultaba a él las cosas, aunque mi papá le daba cuenta, pero existía siempre ese respeto. Podría decir usted que no puede ser, pero yo nunca escuché discusión delante mio, pero sí las tenían a veces yo creo, pero no eran de peleas ni de insultos, nada. Lo mismo decía mi papá, “Lidia yo soy el ultimo en saberlo, pero es que tú eres polvorita” decía, “por eso no te digo las cosas”. Entonces, la relación dinero, el bienestar mío no es malo, porque soy ahorrativo, no soy

de banco. Tengo platita, la guardo para cualquier eventualidad, me mido al gastar, no gasto en cosas innecesarias. Me doy mis gustitos a veces.

**E: El sueldo le alcanza para eso.**

P: Sí y ¿por qué?, porque mi hijo trabaja, él ayuda para la casa. Somos los tres con mi señora, no pagamos arriendo, porque la casa que tengo es gracias a mi papá. Vivo aquí cerquita por Valdés Vergara arriba.

**E: ¡Qué cómodo!**

P: Tengo auto y colectivo y todo, tengo mi auto para salir, pero ese lo dejo guardado acá. Sólo los fines de semana salgo.

**E: Sí, usted me decía.**

P: Entonces trabaja él. Mi señora recibe su pensión, porque como quedó malita, la jubilaron por invalidez, a ella de repente se le olvidan las cosas, todo esto le afectó por el asunto del niño. Ella trabajó, tenía imposición en el seguro y tenía más de 500 semanas, por lo tanto la jubilaron. Yo me pensioné hace 2 años con los 65 años, decidí pensionarme con renta vitalicia inmediata con respaldo del Estado y en UF, no es mucho lo que sube, pero nunca baja, siempre sube una chauchita. Mi pensión no es mucha, son casi 130.000 más con lo que gano acá, entonces con esto no quiero decir que mi familia depende de mí plata, no tengo esa responsabilidad del sueldo mio. Mi señora maneja su platita, nos repartimos los gastos. Ella paga el agua, yo la luz, compro el gas y abastezco de mercadería, y mi hijo todos los fines de mes le pasa 50, 60.

**E: Y ¿por qué sigue trabajando?**

P: Porque me gusta, porque me voy a aburrir yo creo y puedo hacerlo, me mantengo en movimiento. Y me gusta, nunca es tarde para aprender otra cosa. Me gusta la iniciativa, no sé, me gusta mucho lo que hago. Si yo a usted la invitara a mi taller, tengo de todo.

**E: Fantástico**

P: Tengo de todo, estoy actualizándome mis herramientas y eso me gusta.

**E: O sea, siempre está aprendiendo.**

P: Claro, si uno nunca deja de aprender. Hasta el día en que parta no voy a saber ni porqué partí y es porque llegó mi hora no más. Yo a la muerte no le temo. Mi hijo la vivió antes que yo y como dijo la profesora jefa de su liceo, “él pasó a mejor vida, está mejor que nosotros”. Porque sus restos ambulatorios están acá, pero su alma y espíritu están siempre con uno y eso lo siento.

**E: Por supuesto.**

P: Porque lo otro es un recordatorio, eso que uno vaya al cementerio, a veces voy y me pongo a pensar. Me acuerdo cuando eran chicos y los llevaba en un coche doble y toda la gente le hacían gracias, no sé, todo eso me quedó en el CD y bueno, con eso veo la realidad y es otra y eso me afectó, pero digo que hay que seguir adelante.

**E: Usted me decía que con el ejemplo de su hijo usted siguió trabajando y aquí le han dado la posibilidad de capacitarse.**

P: Una vez vinieron, pero no vinieron más, pero no esperarí eso. A mi me gusta leer, cuando yo voy a hacer algo me gusta instruirme en un libro y por último le pregunto a mi hijo, porque el

estudió telecomunicaciones, pasó por electricidad, está más arriba que yo y yo con él he aprendido más.

**E: Y esto de pertenecer al comité paritario, ¿cómo ha sido eso? ¿Cómo se ha sentido ahí?**

P: Me siento bien, porque me gusta hacer cosas, ver los derechos, la seguridad, aprendo y transmito a los demás. Con mi conocimiento que aprendí de la ley laboral, usted me va a preguntar y yo me la sé al revés y al derecho, yo la puedo aburrir, pero la tengo acá. Pregúnteme por los artículos por los despidos.

**E: Pero eso fue porque usted perteneció al sindicato.**

P: Sindicato y el sindicato me mandó a cursos en Interempresa, estuve con el finado Bustos, este niño que estuvo de presidente antes de la Barbarita que es muy peleadora, parte hace bien parte hace mal, porque lleva más a conflictos que a arreglar las cosas.

**E: Si po'.**

P: Así veo yo las cosas, eso me quedó en la retina y eso me gusta. Incluso, yo el día de mañana si me dijeran: “ya, hasta aquí no más puede llegar porque es un riesgo y qué sé yo, yo me voy encantado”. Pero igual voy a pertenecer a la Quinta, me la llevo adentro, porque son 32 años aquí, por eso yo creo que voy a ponerme a asesorar personas. Yo he asesorado personas de afuera y las he representado en juicios cuando era director sindical de Interempresa, he estado en mediaciones, aprendí a jugar, a jugar.

**E: Por eso el administrador también decía que le preguntaba a usted.**

P: Y eso de los progresivos, ese se cae un poquito. Porque yo le hablo la palabra de derecho adquirido y cláusula tácita, que es un derecho adquirido que usted toma en el tiempo, si usted se retracta después le hace una mala jugada.

**E: Mmm**

P: Y lo otro es impugnar, si usted me pasa un reglamento aquí con todos mis derechos y deberes es correcto, se lo acepto, pero legalmente lo veo, porque la ley está sobre un juez, la ley lo dice, pero sabe que le voy a impugnar el punto 4, el punto 6 y el punto 8. Eso se da mucho en los reglamentos internos, porque el empleador le pone las penas del infierno, pero usted le va impugnando, sacando “la ley no permite eso”, “o no está dentro de la ley”, o “salió transitorio”. Transitorio es cuando una ley cambia en un año y después vuelve a retomar su curso. Lo del artículo de despido, de término de contrato, de término de relación laboral con el empleador, cuando se da muerte de trabajador o que tenga un contrato por fecha o por plazo o mutuo acuerdo de las partes. 159 código laboral.

**E: Y ¿aquí se respeta todo eso o hay algo que no se respete?**

P: Hubo administradores que cayeron, así como cayeron conmigo cuando me echaron cuando lo comentaba, así por nada.

**E: Por ser miembro del sindicato.**

P: Porque empecé a pedir cosas, las duchas de agua caliente, separar los comedores y eso les significaba gastos. No miraban por el bienestar de los trabajadores. Entonces, el que aprieta, pero conversando y como yo siempre trabajé con la ley y tenía el respaldo del sindicato de



Interempresa, a mí me defendió Giovanni Grossi, que tenía una empresa portuaria, que era abogado asesor de la CUT.

**E: La última pregunta, porque son las 4 y se tiene que ir. ¿Ha habido accidentes acá o emergencias?**

P: Hace tiempo acá, en el 2014 hubo varios accidentes, yo no estaba en el comité. Gracias a Dios, cuando vino el señor Estay tuvimos del 2014 a la fecha 2 accidentes, pero leves. Bajamos, quedamos en el piso bajo, con dos ene daños, porque habría sido cargante.

**E: O sea, usted ha tenido un rol súper fuerte en eso.**

P: Porque los aseadores, por ejemplo, ductos, “zapatos de seguridad”, “no, porque yo ando”, “no, mientras usted ande en horario de trabajo usted me anda con los bototos, porque usted entra y sale del ducto”. En los tambores, “oye y ¿qué pasa con los guantes?”, “no, los tengo ahí”, “usted tiene que andar con los guantes”. El protector facial, “están ahí”, “ah súper bien ahí”, “tienen que ponerse”, “es que me molestan”. Ahora estoy peleando con unas mascararas especiales, porque hay algunos que tienen que usar lentes y se les empañá. Estamos con el señor Estay consiguiendo con el administrador unas baratas, porque son media caras las que pedí, que son con filtro, para que no se le empañe los vidrios de los lentes a la gente.

**E: ¿Y sus vacaciones y todo eso?**

P: En febrero creo que vamos a entrar a conversar, que es un tema de los progresivos, que es lo mío, y yo, el administrador bueno, por ende, yo guardo todo. Tengo mis cláusulas tácitas como digo yo, mis feriados progresivos que he tratado con otros administradores, ¿por qué no lo puedo tratar con él?, si eso me lo hicieron. Si es para hacer diligencias, es para cuidar a mi mamita cuando estaba enferma, la llevé al control y pedí el día. No pierde la empresa, ni pierdo yo. Como le decía al administrador: “¿usted tiene familia señor?”, “sí”, “yo también tengo familia”, “ah y ¿qué pasa con eso?”, el señor Orrego me decía eso. “Señor Orrego, ¿usted tiene familia?”, porque me ponía un montón de trabas. “¿Usted hace diligencias?”, “sí”, “usted es el administrador, usted sale y no tiene problemas, hace diligencias de la Quinta y las suyas también, no me lo puede negar, y si va donde un abogado o hace una diligencia muy personal que tiene que ir usted, usted esta re bien, no tiene problemas, se toma un café y se fuma un cigarro. En cambio yo, como trabajador, que tengo que venir acá, poner la carita de callo, ¿me puede dar permiso?, me va a dar permiso, yo voy a ir, voy a estar así en la oficina que tengo que ir. Usted acá: ¿llegó Araya?, y ¿por qué no ha llegado Araya? Usted, ¿cree que eso es muy novedoso para uno, muy gratificante?”, “Tiene razón, tiene razón”, pero aun así se me puso duro. “Sabe señor, lo siento, haga lo que quiera”, lo demandé. Vino una señorita de Inspección, conversamos, nos sentamos los tres en la oficina. Es que el derecho de feriado, si usted lo busca en la ley 67-68 en lo básico y lo progresivo, la ley lo dice bien claro, yo cumpliendo el año de trabajo tengo derecho a feriado, soy el titular de mi feriado. Lo hago por escrito y lo mando a mi administrador, a mi jefe, a mi patrón, el día que yo voy a hacer uso y timbrado por oficina de partes de la Inspección del Trabajo. Una queda allá, la otra la entrego al administrador, la otra al sindicato y la otra me la guardo yo y me voy de vacaciones a Cancún. Llego muy chorongo después, “usted se va despedido”, “bueno me voy despedido”, pero qué me avala, la cartita que yo le avisé que me correspondía por derecho. Ahí

tengo que conversar con el señor Torres, me llegó con una hoja de un abogado como reto, pero hay cosas de los 10 días es para los negocios, cuando hay 5 personas, esto es un conjunto, hay casi 40 personas, aquí quieren trabajar.

**E: 40 personas que trabajan permanentemente.**

P: Cuando alguien sale de vacaciones, es la empresa que debería buscar gente afuera para suplir los partos y se dan vuelta aquí mismo, y es ahí que se producen los problemas. No es que hayan problemas, son suaves, pero no hay que ponerse así tan cerrados, porque a mí no me pueden regular los feriados con contrato, me lo pueden regular antes de 3 años, ahí sí. Hay empresas que dan feriados colectivos, se cierra la empresa, se van todos, hasta el que no cumplió se va con vacaciones.

**E: ¿Mucha persona mayor trabaja acá o sólo usted?**

P: No, hay varios mayores.

**E: Y ¿todos como usted, así bien empoderado?**

P: Unos hablan más, otros menos. Son buenos para reclamar a veces, están pendientes del pago. Es típico del trabajador, y eso pasa porque son desordenados. No le voy a decir que el sueldo es grande, pero es cosa de manejarse.

**E: ¿Eso a toda edad o sólo los mayores?**

P: Sobre todo los jóvenes, la jarana y eso. Los jóvenes como son solteros o si tienen familia, no se miden. Yo aprendí a vivir con poca plata y ¿sabe cuál es el secreto? Si hoy gaste 5 y mañana gasto 4 quinientos, guardo quinientos. Yo fuera más transparente agarraría mis alcancías, el billetito ahí guardadito por cualquier eventualidad.

**E: No le quiero quitar más tiempo. Le agradezco muchísimo.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº10, mujer, persona mayor   |
| Duración audio      | 27:53  |
| Entrevistadoras     | Angela Arenas Massa  |
| Fecha entrevista    |  |
| Fecha transcripción | 09-05-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Buenos tardes señora Rosa. Tal como le expliqué en el consentimiento informado, cuáles son los objetivos de investigación y lo que nosotros estamos buscando que, en general, tiene que ver con conocer cuál es la condición de las personas mayores dentro de las empresas distintas de la Región Metropolitana. Lo primero que le queríamos preguntar es ¿Cómo son las funciones que su unidad de trabajo realiza en un día común?**

P: ¿Lo que yo realizo? Mira, yo soy cajera. Entonces, hago lo que todos los cajeros hacen: recepcionar depósitos, pagar cheques, recaudar servicios. Las cosas más complicadas, como hacer vale vista, órdenes de pago o manejo de dólares, eso no. Más bien estoy orientada a atender personas preferencial, adultos mayores, personas con discapacidad. Ese es mi público. Mi caja es especial porque tiene un tiene una caja para personas con silla de ruedas, también.

**E: ¿Hay alguna condición por la cual cree que usted fue elegida para esa función?**

P: Paciencia, yo creo.

**E: ¿Paciencia? Perfecto. Ahora ¿cómo se ordenan estas labores al interior de su unidad de trabajo? ¿Ustedes van rotando o siempre es fijo?**

P: No, es fijo. Por lo menos para mí es fijo. Los demás cajeros rotan entre público general, cliente, los que manejan dólares y esas cosas, son más para clientes, y hay una caja especial que es para personas de empresas, que llegan con muchos depósitos.

**E: ¿Es habitual, en general, la colaboración y la recepción de nuevas opiniones para sacar adelante las tareas?**

P: Yo diría que sí.

**E: ¿Hay un trabajo colaborativo?**

P: Sí pero es bien rutinario. O sea, a lo largo del tiempo se hace rutinario. Al principio, uno desconoce. Yo jamás había trabajado con dinero, entonces, no sabía lo que era canje, no tenía idea de nada y lo aprendí acá, en el curso de capacitación y, después, manejando cosas

**E: Haciéndolas**

P: Claro, haciéndolas.

**E: Y con respecto a la posición suya ¿usted cree que respetan su experiencia? ¿De qué forma? ¿Cómo lo recibe usted, cómo lo percibe?**

P: Depende. Muchas veces me ha tocado... Bueno, antes había cajas en el subterráneo. Entonces, me ha tocado varias veces enseñar o supervisar gente que viene nueva, que es cajera nueva, que recién viene saliendo de su capacitación y está entrando recién al banco. Entonces, uno le va recordando algunas cosas, algunos códigos, qué sé yo.

**E: En ese sentido ¿cómo percibe usted eso? ¿La reconforta el transmitir experiencia?**

P: Sí, es grato enseñar a personas.

**E: ¿Y cómo lo recibe la persona a la cual usted ayuda?**

P: Bien. Generalmente, la gente joven es muy ¿cómo te dijera? Yo he estado en tres sucursales: en la central, en Macul y acá y, generalmente, la gente joven es como muy encerrada, como que no quiere enseñar al resto. Cada uno quiere saber más pero para él solo. Esa es la impresión que yo tengo porque hay mucha competencia. Yo siempre les digo: “Yo, mi vida laboral ya la hice. Yo soy jubilada, por lo tanto, no te voy a coartar en las cosas que tú aprendas, de tus ascensos. Yo no, yo estoy un tiempo y me voy”. Entonces, no es la competencia que tienen entre ellos, de poder ascender, hacer cosas, qué sé yo.

**E: ¿Usted recibe, habitualmente o cada cierto tiempo, información de su desempeño en el puesto de trabajo?**

P: No. Eso lo hemos reclamado a nivel de (xxx) porque no hay ningún *feedback* hasta que vienen las calificaciones, las evaluaciones anuales.

**E: Perfecto. Entonces, la final, esta evaluación es una vez al año y entre medio no tenían conocimiento.**

P: No. Ahora, desde hace un par de años, como dos años que lo ganamos en Tribunales, a los dirigentes no nos califican.

**E: ¡Ah, perfecto! Se entiende como parte del fuero**

P: Sí, claro. ¿Por qué? Porque mis compañeras que son administrativo los miden por transacciones. Es una cuestión de... por los trámites que ellos hagan ya sean créditos u otro tipo de cosas que son administrativos como atención a empresas o cosas así, les contabilizaban el día sindical. Me explico: si hacen 100 cosas las dividen por cinco para tener su promedio y no por cuatro que son los días que trabajamos. Entonces, tuvimos que ir a Tribunales para que mejor que no nos evaluaran porque así siempre íbamos a salir mal evaluados.

**E: En relación a los equipos y la multigeneracionalidad, le voy a hacer algunas preguntas que dice relación con las distintas edades trabajando en un contexto: ¿Cómo caracterizaría usted la convivencia en su lugar de trabajo entre personas de distintas edades?**

P: Es buena, salvo algunas excepciones. De repente hay niñas jóvenes que son muy “chicas gritonas”, muy expresivas en sus conductas y yo estoy acostumbrada a otro ambiente. Quizás por mi vida laboral antigua. Yo también fui jefe. Fui supervisora de toda la central de tráfico internacional de Chile. Con cinco idiomas, entonces, era otro nivel cultural e intelectual. Aquí es como más bajito. Por eso estoy sobre calificada pero igual yo me trato de asimilar al resto nomás. Entonces, de repente hay cosas; cosas de educación puede ser, poner la música a todo chanco o

qué sé yo. Si tú estás en tu puesto de trabajo y estamos todos juntos, tendría que ser, por último, no. Yo no tengo por qué estar escuchando toda la mañana reguetón, por decirte. O cosas como escuchar comentario no apropiados. No es que yo sea muy mojigata pero la cosa es que no estoy acostumbrada a eso. Entonces, yo entiendo que es porque las exigencias para entrar no son tantas porque cajero es cajero no más. Antiguamente, los cajeros eran con un súper buen sueldo, súper respetados, todos eran impecables pero ahora no, cajero es como del montón no más, una renta mínima. Los cajeros ganamos poco en comparación a lo riesgoso que es manejar tanta plata o tantos documentos que son importantes, son valorizados. Entonces, es mucha responsabilidad y debería haber más compensación económica y no la hay. No sé si eso responde a tu pregunta.

**E: Sí, responde absolutamente. ¿Considera que la empresa y, en general, la jefatura, promueven una buena convivencia entre personas de diferentes edades?**

P: Mira, así como indirectamente o tácitamente yo pienso que sí pero no que lo expresen. Mejor dicho: no se meten.

**E: ¿Qué elementos serían importantes para mejorar las relaciones entre personas de diferentes edades en su trabajo?**

P: Primero, cuando yo entré me dijeron: “cajera Senior” Entonces, como senior, va a ser una persona como de apoyo para el resto. Esto en el caso de cajeros. Yo fui contratada como cajera. “Va a ser un apoyo, una ayuda, un complemento, no para atender 800 personas en una mañana”. Entonces, eso está mal entendido en el banco porque nos ofrecieron una cosa y después, la jefatura, los jefes de servicio, hacen cualquier cosa porque nadie los instruyó. Entonces, después de varios años, hace como dos años atrás, nos bajaron la cantidad de transacciones porque nos estaban evaluando igual que todos los jóvenes. Entonces, nos bajaron la cantidad de transacciones mínimas a completar en los días peak que es lunes, viernes, quincena y fin de mes. Eso, yo encuentro que es positivo porque nos estaban considerando igual. Nosotros tenemos paciencia, somos un poco más lentas, pero no comentemos errores. Los jóvenes pueden ser muy rápidos pero los errores abundan. Depositán mal, en otras cuentas o qué sé yo. Claro, más rápido pero con errores que uno que es viejo no comete. Uno se fija más, revisa más veces.

**E: Ahora, con respecto a las instancias, en general, de representación y de participación colectiva, le voy a hacer algunas preguntas. Bueno, a usted le van a encantar estas preguntas porque tiene mucho que contarnos. ¿Usted participa en actividades del Comité Paritario de la empresa?**

P: No. Comité Paritario no.

**E: Ahora, si es que no participa en el Comité Paritario ¿cuáles son los motivos por los que no ha participado?**

P: Porque aquí no hay Comité Paritario. En las sucursales no hay. Hay, solamente, jefe de servicio y el vigilante está a cargo de las cosas de seguridad. Pero indirectamente el sindicato también y como yo soy dirigente solicité que – todo esto es nuevo-, por ejemplo, nosotros para bajar al subterráneo, donde está la bóveda, no había para apoyar la mano, o sea, baranda. Entonces, yo pedí que la hicieran porque yo me puedo dar un porrazo o qué sé yo y los más jóvenes igual, porque no había de dónde afirmarse. Uno tenía que bajar afirmándose de la muralla porque uno

nunca sabe. De todas maneras, por seguridad. Como sindicato, tenemos el deber de revisar cómo están funcionando las sucursales. Cuando vamos a regiones, ver si están en un comedor adecuado, si está limpio, si hay los baños suficientes.

**E: En general ¿cómo ha sido esta experiencia de participar en el sindicato?**

P: Buena. Porque, en mi vida laboral anterior, yo también fui dirigente como diez años. Entonces, tengo la chispita. Desde que yo jubilé, a los 52, estuve como nueve años sin trabajar. Ahí me dediqué, también, a cuestiones sociales en la comuna. Fui presidenta de un club de Tai Chi, fui presidenta de un club de adulto mayor

**E: O sea, es líder innata**

P: Sí. Participaba en hartas cosas de deporte, siempre me elegían para organizar los paseos, para organizar cosas. Me gusta.

**E: ¿Ha sido buena la experiencia?**

P: Sí, me gusta.

**E: Y, en general, en relación con las otras personas ¿usted se ha sentido cómoda?**

P: ¿Con los demás dirigentes?

**E: Claro. Usted, como dirigente sindical, con los demás dirigentes sindicales ¿se siente integrada?**

P: Sí, totalmente. Todo lo contrario. Ahí escuchan más mi opinión y mi experiencia. Ahí sí. Incluso, ahora me estaba llamando un chiquillo para preguntarme si yo sabía una cuestión. Siempre recurren a mí por la experiencia, por el conocimiento. Es la experiencia de tantos años de circo.

**E: ¿Qué aspectos de la vida laboral ha ayudado a mejorar el sindicato?**

P: Es que yo, por el hecho de trabajar en caja, conozco la otra parte. Mis compañeros son, casi todos, administrativos. Entonces, qué sé yo, uno atiende mesón, o sea, también atiende público, pero los otros atienden más por teléfono, otra persona hace créditos, autoriza créditos y cosas así. Entonces, yo veo la parte de cómo es el trabajo acá. Tenemos muchos socios cajeros y vigilantes. Ejecutivos son menos pero también tenemos hartos. Yo veo esta parte y es bien porque tenemos beneficios diferentes.

**E: ¿Cómo es eso?**

P: Por ejemplo, tenemos la asignación de caja que los demás no tienen por no trabajar con dinero. Tenemos otro horario. Lo fuerte nuestro es hasta las dos de la tarde pero eso lo contrarresta con el asunto de que no tenemos horario, o sea, el horario de almuerzo es muy tarde. Por ejemplo, yo en este momento recién estaría almorzando. Es muy largo. Sobre todo, lo que yo he pedido para adultos mayores, no podemos estar tantas horas sin comer. Yo, de repente me tomo mi break a las once de la mañana, me tomo un café con leche o algo así y no son más de 10 minutos. Eso debería estar más estandarizado.

**E: Como política establecida.**

P: Claro. No que uno se lo tome así no más. Debería haber consideración en esa parte, de dar un break o qué se yo, para comer algo porque, imagínate estar desde un cuarto para las nueve que uno abre en la bóveda y saca el tarro – el tarro con el dinero, así se le llama a la caja de metal-hasta las tres o tres y media que reciben el tarro para guardarlo en la bóveda, son muchas horas.

**E: Claro. Es mucho. O sea, para todos eso es mucho.**

P: Para todos no solamente para los mayores. Y se supone que en el Código del Trabajo dice que la empresa tiene que dar un lapso de tiempo, justamente, por eso, para que no se pase tantas horas sin comer.

**E: Para la fatiga**

P: Claro. Pero dicen: "Sí, sí lo damos" pero no es algo que esté establecido. Mira, en mi trabajo anterior yo trabajaba en telecomunicaciones. Ahí marcábamos tarjeta hasta para salir a almorzar o tomar once. Incluso, por 20 minutos de descanso que teníamos entre medio, también se marcaba tarjeta. Aquí no se marca ni nada pero debería ser una rotación de gente. De repente sale una persona: "voy a ir a tomar desayuno porque no tomé" Ya. Pero no salen todos porque no hay autorización expresa. Entonces, eso es lo que falta. Por último, rotándose. Sale 10 minutos, sale otros 10 minutos. Se puede ir rotando pero no se hace. Yo sí me tomo esos 10 minutos y me voy a hacer un café con leche. Sí, porque no puedo. 10 o 10 y media, a las 11 u once y media, a veces a las 12 si hay mucha gente, yo tengo que tomar algo porque si no me duele la guata de hambre.

**E: ¿Y qué otro aspecto de la vida, en general, usted cree que podría mejorar? Porque este es muy concreto, muy explícito. ¿Qué otro aspecto se le podría ocurrir en este mismo sentido?**

P: ¿En mejorar la relación?

**E: No, en general, mejorar la vida laboral**

P: ¿Para los adultos mayores?

**E: Claro. Y el sindicato ¿qué otro aspecto de la vida laboral ha ayudado a mejorar?**

P: Como yo te decía: el conocimiento de las labores de los cajeros. Ese es importante porque tenemos muchos socios cajeros. Entonces, yo veo la parte acá como trabajador cajero. Puedo orientar a mis compañeros que hacen otras labores y no tienen idea qué cosas hace o no hace un cajero.

**E: ¿Usted participa en alguna otra instancia dentro de la empresa?**

P: No

**E: Pero me imagino que es hartito lo que tiene**

P: Sí, no me queda tiempo

**E: Ahora, con respecto a su trabajo y el desarrollo personal. ¿Existen programas de capacitación en la empresa?**

P: Sí

**E: ¿Cree que esos programas de capacitación que ofrece la empresa le sirven para su desarrollo profesional?**

P: Sirven para desarrollar mejor la labor pero no para ascender. Bueno, a mí no me interesa pero tampoco podría ascender con la capacitación que me dan. Tendría que ser capacitación de cosas mayores. Las chiquillas, por ejemplo, que estudian una carrera después de salir del trabajo, eso yo ya lo hice en años anteriores. Yo estudié. Me pasé la vida estudiando. Imagínate, hablo cinco idiomas, soy técnico en Comercio Exterior, estudié Ingeniería en Administración y hecho todos estos cursos de formación de líderes.

**E: Sí, me imagino.**

P: Es que me encanta. Me encanta la administración

**E: Si no es mucha indiscreción ¿qué idiomas habla?**

P: Inglés, francés, portugués e italiano

**E: ¡Oh, se pasó! ¿Y habla italiano?**

P: Sí.

**E: ¡Qué bueno! Yo también así que nos vamos a despedir en italiano. Y, en general, ¿qué es lo que más valora de su trabajo y por qué?**

P: ¡Ah! Es bien importante eso porque yo, por ejemplo, no me gusta el hecho de terminar el horario de trabajo e irme con pega para la casa. Eso lo valoro pero súper bien. Yo he trabajado en tres cosas en toda mi vida: primero, fui hostess de una línea de Pullmann, en el año 70, tú no existías todavía. La empresa Pullmann Lit, los dueños que había en esa época, compraron unos buses en Brasil y venían totalmente equipados, con baños – en ese tiempo no existían buses con baño- y con los gabinetes para la comida el desayuno. Iban al aeropuerto Pudahuel, en ese tiempo, a traer la comida y hacíamos el viaje directo de Santiago a Puerto Montt en 12 horas. Íbamos dos hostess. Entonces, uno no tiene trabajo para la casa porque termina ahí y chao. Después trabajé en telecomunicaciones e igual, uno se saca los fonos y después ya no tiene idea. Y este trabajo igual.

**E: Este trabajo igual, le permite terminar y salir.**

P: Y salir y no seguir en mi casa, después, dándole vuelta a cosas o que tengo tantos créditos o que me faltan tantas cuentas corrientes para cumplir metas. No tengo esa preocupación. Terminé, entregué mi plata, estaba todo correcto, chao. Eso es lo bueno.

**E: ¿Y eso es lo que usted más valora?**

P: Sí.

**E: ¿Cree usted que en su puesto de trabajo actual puede desarrollar sus habilidades?**

P: Yo creo que sí, Sí, porque de repente llega gente molesta... Aunque igual me ha tocado pelear con gente, es decir, no pelear pero decir: “Sabe, yo a usted no lo atiendo porque con gente maleducada yo no. Vaya a hablar con el jefe”. De repente llega gente muy prepotente, diciendo: “Oiga, yo le pago el sueldo” Entonces, eso no corresponde. Yo no tengo por qué aceptar gente así, que me insulte o cualquier cosa, no.

**E: Y, en ese sentido ¿usted puede desarrollar sus habilidades? ¿Siente que puede desarrollar sus habilidades, en general, a través de su trabajo?**

P: Sí, exacto. Más que nada por la paciencia que tengo y uno es más tolerante, más empática. Son detalles que uno de repente tiene. Si viene una señora y se sienta y uno le dice: “Oh, qué linda su cartera” Ya como que cambia el contacto ese.

**E: Perfecto.**

P: Y me echan de menos. Me dicen: “supe que estabas enfermita ¿Qué le pasó?” Así que eso es entretenido. O yo les pregunto cómo han estado o qué sé yo porque supe que lo habían operado, coas así. Entonces, es como agradable. Me entretengo sola.

**E: ¿Qué oportunidades de desarrollo personal le ofrece su trabajo actual?**

¿Desarrollo personal? No, yo diría que no ofrece nada.



**E: ¿Nada?**

P: Nada, no. El hecho de ser dirigente sí. ¿Por qué? Porque ahora estoy invitada al Ministerio de Trabajo porque tenemos un seminario que va a durar como hasta agosto. Son talleres. Igual son de formación de líderes o actualizar en cuanto a la reforma laboral, cosas así.

**E: Bueno, no es poco**

P: No, es hartito pero me gusta el tema.

**E: El que nace chicharra muere cantando**

P: Sí. No, si en el club de Tai Chi todavía me están esperando a que yo deje de trabajar para que vuelva a ser la presidenta

**E: ¿En serio? O sea, tiene muchas habilidades de liderazgo porque, en el fondo, son puestos complicados porque dejar contento a todo el mundo igual debe ser...**

P: Y dentro del sindicato, como te decía, me gusta más la parte social. La parte social en el sentido de ver y acomodar los beneficios que nosotros tenemos y que la gente se entere de ellos o que participen o que postulen a ciertas ayudas. Tenemos un fondo solidario para ayudar a gente que tiene problemas económicos pero por temas de salud no por sobre endeudamiento. Y ahora conseguimos, en el último convenio colectivo, una ayuda para jardín infantil, que legalmente no existe, y que es para ayudar a las mamás que tienen niños en jardín de dos a cuatro años.

**E: ¡Ah! De dos a cuatro porque es hasta los dos**

P: Sí. De dos a cuatro no hay nada. Después, en el colegio, sigue. Pero tenemos una ayuda y, justamente, ahora les estaba informando cuánto le van a depositar mañana.

**E: ¡Ay pero qué buena noticia! ¡Se pasó! Súper bien. ¿Qué aspectos de su trabajo valoran sus compañeros y la jefatura?**

P: ¿Qué valoran mis compañeros?

**E: ¿Qué aspectos de su trabajo, claro, valoran sus compañeros de trabajo y, en general, la jefatura?**

P: Quizás que pueden preguntarme cosas o dudas que ellos tienen de cómo se hace algo. Por tener más años acá puede que yo, en ese sentido, o les recuerde algo... Bueno, aunque yo también me apoyo en ellos si algo se me olvida. Y mis jefes, no sé. No sé.

**E: ¿No? ¿No hay retroalimentación?**

P: No.

**E: Listo. Perfecto. Estamos señora ...**

P: ¡Ay, no le puedo creer!

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº11, hombre, gerente o supervisor   |
| Duración audio      | 41:45  |
| Entrevistador       | Cristóbal Dittborn   |
| Fecha entrevista    | 11-04-2017   |
| Fecha transcripción | 10-05-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: primero, gracias por el tiempo y la disposición. Luego, si te quieres presentar un poco ¿jefe de qué unidad específica desempeñas tú cargo? ¿A cuánta gente tienes...?**

P: Jefe de servicio al cliente sucursal Ñuñoa con diez personas a cargo.

**E:¿Hace cuánto trabajas aquí?**

P: ¿En la sucursal?

**E: Sí**

P: Por lo menos unos cuatro años, más o menos.

**E: ¿Y anteriormente en otras sucursales?**

P: Providencia.

**E: Providencia, ya. ¿Sucursal Providencia de la misma empresa?**

P: En la misma empresa.

**E: Perfecto. La primera pregunta. En términos generales ¿Qué aspectos positivos o qué puntos a favor o en contra, consideras tú que implica la contratación de personal mayor? Quizás qué fortalezas y debilidades puedes ver en términos de funcionamiento, en orgánica de grupo o desempeño puntual de ellos.**

P: Bueno, el tema es el trato con el cliente. Ellos tratan mejor que la generación nueva al cliente, que es lo que supone que el banco exige. Entonces, el trato de estas personas es mucho mejor y la gente lo agradece.

**E: De estas diez personas que tú tienes a cargo ¿cuántas son adultos mayores?**

P: Solamente una.

**E: ¿Y tú notas esa diferencia?**

P: Claro porque, en general, donde tú vas y te atiende una persona mayor, el trato es distinto. Es más afable, es más tranquila. Va más a las necesidades del cliente que una persona que es joven, que está preocupada del celular. Entonces, son cosas distintas, se percibe de otra forma.

**E: Claro. Seguramente uno tendería a tener, quizás, más cercanía con alguien más dócil, más amable y con menos grados de ansiedad, que una persona joven. ¿Has tenido experiencia trabajando con personas mayores en otras empresas o en tu anterior sucursal?**

P: Sí.

**E: ¿Y también se daba esto?**

P: Sí, también se daba.

**E: ¿Y si se daba esta situación, este punto a favor de contratar personas mayores, por qué de este equipo de diez personas solo tienes una? ¿O las otras nueve personas responden de igual manera a pesar de ser más jóvenes?**

P: Porque en todas las sucursales, me parece, hay una persona de estas condiciones para apoyar al equipo. O sea, como para darle una especie de expertise, para que empiecen como a observar cómo se trata a la gente, como para darle una especie de clase *in situ*.

**E: Una especie de inducción permanente ahí mismo. Tú aludías al factor principal que, en el fondo, es el servicio que ustedes brindan y que es el foco pero, en términos de relaciones interpersonales entre el mismo equipo ¿incide esta diferencia etaria, esta brecha etaria?**

P: Bueno, como en todas las familias, a veces hay problemas y, a veces, la brecha de edad afecta un poco y hay que entrar a conversar. Decirle, a los jóvenes, hacerles ver que están trabajando con una persona que no es de su misma generación y ahí recién: “Ah, ya. Tiene razón”. Ellos no lo ven, ellos lo ven como un par pero cuando tú les haces ver que están trabajando con una persona que no es de su misma generación, que tiene que tener más paciencia o qué sé yo, ahí, recién, okey.

**E: O sea, igual interesante lo que me dices porque, en el fondo, tú has tenido que inmiscuirte o tratar ese tema desde los más jóvenes. El problema no es con esta persona mayor que no se sabe adaptar, no sabe llegar, quizás.**

P: No, no, ese es el punto, claro. Los jóvenes, hoy en día, te ven como un par, no te relacionan con que tú tengas más edad o algo así, no, como a un par. Cuando tú les dices: “Mira, yo tengo tantos años”. Ahí recién abren los ojos.

**E: ¿Qué otros aspectos positivos puedes ver en esta conformación de equipo? Porque me hace mucho sentido lo que me dices. La explicación y, un poco el argumento, es, quizás, armar un grupo heterogéneo y algunos aportan desde la expertise, otros desde la juventud, qué sé yo.**

P: ¿Qué otros aspectos positivos ves en la contratación de una persona mayor? Aparte de esta conformación de equipo, que aportan internamente, y del servicio con el cliente.

Bueno, en el fondo, estas personas, tú las perciben más comprometidas con el trabajo.

**E: ¿Valoran más su trabajo ellos?**

P: Es que la generación antigua tiene otra percepción del trabajo. Siente más compromiso con el trabajo.

**E: He escuchado eso pero si me puedes contar más...**

P: La generación actual dice: “Sabén qué, me pagan mejor en otro lado, me voy”

[Interrupción. Suena el teléfono. 05:51]

**E: Bueno, tú me estabas comentando que, hoy en día, la gente percibe o valor de manera distinta el trabajo, que los adultos mayores. ¿En qué se manifiesta eso? ¿Cómo tú lo has visto?**

P: En el compromiso. Las generaciones actuales, usualmente llegan atrasados, cuesta que se enchufen en las pegas. El tema de los adultos mayores es distinto, uno le da dos o tres

instrucciones y agarran al tiro. Ellos llegan temprano, ellos cumplen como corresponde. Entonces, la responsabilidad.

**E: O sea, en aspectos formales y actitudinales también.**

P: Sí, de todas maneras.

**E: ¿Y en términos de desempeño? Más allá de estas actitudes formales, en términos de resultados desempeño o de servicio al cliente ¿tú también ves esa diferencia? ¿También ves otra disposición?**

P: Sí, claro.

**E: Esa opinión tuya es independiente de este contexto inmediato de trabajo. ¿Es lo que tú has visto en tu trayectoria?**

P: Es lo que yo he visto. No es primera vez que yo trabajo con una persona de este tipo. Casi en todas las sucursales que he trabajado siempre ha habido una persona de este tipo. De hecho, una vez el banco contrató y decían que solamente van a ser *part - time* y resulta que, dentro de esas personas, había potencial para hacer algo más. Y, hoy en día, es una jefe de operaciones de una sucursal.

**E: ¿Mayor?**

P: Mayor. Entonces, yo observé y dije: "Aquí hay material". Aquí, en este minuto, es el jefe de operaciones de la sucursal. Entonces, existe el compromiso y se plasma. Entonces, es importante que las personas de la otra generación, como le llaman los cabros, traen mayor compromiso hacia el trabajo. Eso se nota, se vislumbra eso y se aprecia.

**E: Y tiende a replicarse, me imagino, también. Los pares lo ven y, también, es una vara, un ejemplo a seguir quizás.**

P: Claro.

**E: ¿Hay algunas áreas, en esta empresa, que tú hayas visto, donde eviten contratar personas mayores? Ya sea por la naturaleza de trabajo, ya sea por decisiones estratégicas.**

P: No, que yo sepa no, porque el banco tiene un proyecto en este sentido.

**E: Cuéntame de ese proyecto. ¿Cuál es el proyecto que tiene el banco?**

P: Es generar instancia donde el banco pueda contratar personas adulto mayor para distintos tipos de trabajo.

**E: O sea ¿un proyecto inclusivo?**

P: Obviamente que va a depender, como tú bien dices, del esfuerzo físico. No voy a contratar a una persona mayor porque no va a ser justo tampoco pero sí, para cierto tipo de funciones en las que puedan desempeñarse bien, existe el compromiso del proyecto.

**E: ¿Y eso está declarado? ¿Es una política...?**

P: Claro. Existe, dentro del banco, ese proyecto.

**E: ¿Hace cuánto existe más o menos?**

P: Por lo menos 10, 15 años.

**E: ¿Y se ha plasmado? Más allá de este caso puntual al que tú aludes ¿hay otros casos, también, de adultos mayores trabajando?**

P: En todo el banco. En todo el banco hay personas adulto mayor trabajando y han dado buenos resultados y tienen, en el caso que te comenté delante, proyección. Entonces, es muy antiguo el proyecto, no es de ahora.

**E: ¿Y no han tenido malos resultados? En el fondo, el factor etario no ha sido un tema para bien o para mal.**

P: Eso lo desconozco. Tendrías que preguntarles a las personas encargadas del proyecto, por números. Me estás preguntando números y ahí ya no sé. Yo, lo que he visto, por la percepción, no ha tenido problemas mayores.

**E: En términos de inserción, de relación con sus pares.**

P: No, para nada.

**E: En términos de convivencia, tú me has dicho que está bien la cosa, que no hay mayores dificultades. Ahora te pregunto, un poco sacándote de tu rol, de tus funciones netamente aquí en la empresa: ¿qué opinas tú respecto al envejecimiento? Hay gente que me ha dicho: “Bueno, mira, es una etapa de la vida como cualquier otra, que tiene sus limitancias y todo” En términos laborales ¿es un impedimento? ¿Es un impedimento por las condiciones culturales o sistémicas a nivel país? ¿O no lo ves como un impedimento sino como un impedimento más personal que se pone cada persona?**

P: ¿Estamos hablando a nivel general, cierto?

**E: Claro, sí.**

P: La verdad es que, prácticamente, eso depende de cada persona. De cuán activo ha sido cada uno, creo yo, es como va a enfrentar los años más complicados de la vida. Porque yo te podría hablar de un tío de mi señora que tiene 92 años y cultiva la tierra y da vuelta la tierra y trabaja. Hace poco yo lo fui a visitar y la verdad es que es envidiable porque tiene 92 años. Y a pala y a chuzo. Yo puedo discrepar cuando dicen: “No, es que estoy viejito”. No sé, si depende de cómo uno se cuide.

**E: Ya. Entonces, depende mucho de la trayectoria personal de cada uno.**

P: Claro. Cómo enfrenta la vejez, cómo se ha portado durante la vida. Esa cuestión es regla de tres. O sea, si yo me cuideo creo que voy a tener un poquito más de años. Ahora, hoy en día, vemos que eso es tan relativo por el tema este de los derrames cerebrales. A cualquier edad llega y sería. La verdad es que es tan relativo eso de cómo se puede llegar a la vejez que tenemos para largo en esa conversación. Pero eso es, más o menos, mi percepción.

**E: No lo ve como una limitante *a priori* para poder trabajar sino que depende, también, de la trayectoria, de tu estado de salud, anímico, mental de la persona. Como para cerrar esa pregunta, entonces, suponiendo y escuchándolo, una persona que tenga buena salud y condiciones para trabajar ¿usted no vería como impedimento el tema de la edad?**

P: Bueno, de hecho, se está legislando para ver si nos aumentan la cantidad de años de trabajo. Porque, hoy en día, la ciencia está tan avanzada que la cantidad de años que vive una persona es mucho mayor que hace diez años. Antes, a los 60, la persona se moría y listo. Ahora no, están llegando a los 90 fácil. Entonces, más que nada es eso.

**E: En este contexto inmediato de trabajo o en otro ¿usted ha visto situaciones de discriminación, ya sea explícitas o implícitas, para con trabajadores adultos mayores?**

P: No me ha tocado ver eso. La verdad es que yo he visto varias empresas donde contratan este tipo de personas pero no me ha tocado ver esa discriminación. Yo por lo menos no percibo discriminación aquí y donde yo he visto este tipo de personas, no. Todo lo contrario, la gente los busca. Entonces, no sé qué tipo de discriminación puedan tener de ellos.

**E: O sea, hay un trato deferencial.**

P: La gente busca que te atiendan bien.

**E: ¿Y a nivel interno? ¿A nivel de empresa? Ya sea a nivel vertical u horizontal, entre pares o jefes con... ¿Ha visto alguna situación de discriminación?**

P: No, para nada. Y eso que he trabajado con jefes bien avanzados en edad y no, para nada. Todo lo contrario, uno agradece la experiencia.

**E: ¿O jefes jóvenes con personas a cargo de mayor edad?**

P: Lo contrario. Bueno, me ha pasado a mí que de repente vienen aquí los adultos mayores y me ven como muy joven para estar sentado aquí y eso podría ser algún tipo de discriminación pero, después, cuando ven los resultados, que lo que solicitaron está okey y lo que pedían así como tan terrible, está solucionado, ahí... Uno me dijo: "Sabe qué, me saco el sombrero porque yo pensé que era' un cabro más". Entonces, claro, las percepciones dependen de las personas.

**E: Y las impresiones engañan a veces. De acuerdo a su experiencia, aquí y en otros contextos laborales ¿considera que las personas mayores necesitan espacios, insumos o herramientas específicas, especiales para que ellos puedan desempeñar su trabajo bien, a la par que sus pares? Quizás, mayor acompañamiento o quizás...**

P: Aquí me han visitado varias veces del IST para ver el tema de posturas, teclados y yo agradezco eso porque mientras uno más (xxx) trabaje es como más va desarrollarse, de mejor forma se desarrolla, entonces, si necesitamos... "Sabes que me duele aquí" Ya, llamemos, veamos qué es lo que podemos solucionar. De hecho, hace poco me encontraron un apoyo pie que es regulable. Entonces, yo eso lo encontré espectacular porque no todos somos altos, no todos somos bajos, entonces, que sea regulable es espectacular porque con eso yo trabajo cómodo, no tengo la tensión en las piernas que, al final, se transforma en un lumbago. Tengo el apoyo de mis manos en la forma correcta, tampoco se transforma en una enfermedad laboral. Entonces, de hecho, hace poco hicimos una especie de organización y a qué altura teníamos mejor el posicionamiento de las pantallas y encontramos la altura ideal y la ajustamos. Entonces, la idea es que el trabajo no nos genere una enfermedad.

**E: Claro. Tener las condiciones óptimas para...**

P: Y lo otro es si se necesita algo, se consigue. Si tengo algún problema, tratamos de resolverlo, cosa de que se trabaje de la mejor forma posible. En un buen ambiente, agradable, relajado, cosa que no exista la famosa enfermedad del estrés que, si bien es cierto, un trabajo en un banco siempre tiene niveles de estrés, pero no recargarlo más encima con relaciones personales de mala forma. Hay que balancearlo de alguna forma para que no reviente porque si no estamos mal.

**E: O sea, escuchándolo, estas especificaciones o estos cuidados para el buen trabajo, no se requieren aplicar especialmente para adultos mayores sino que son para todos**

P: Es que a nivel general. Depende de cada persona el puesto de trabajo porque yo soy más grande, ella es más baja, entonces, tenemos que adaptar el puesto de trabajo a la persona, no al revés, porque cuando es al revés es cuando me provoca enfermedades. Yo adapto el lugar de trabajo a mi posición y eso es lo que hemos, de alguna forma, logrado, que la gente se siente, que trabaje bien, que tenga los utensilios, que tenga todo lo necesario para trabajar. Bajamos el estrés en ese sentido. ¿Por qué? Porque ya el estrés con el que trabajamos es mucho y uno lo nota en que la gente llega enojada, la gente echa la caballería encima, entonces, uno tiene que aprender a convivir con eso. De hecho, el 18, van a venir a hacernos una especie de cursito para manejar el estrés.

**E: ¡Súper! Como un curso de autocuidado, por así decirlo. ¡Genial!**

P: Exacto.

**E: Interesante lo que me contaba ahora último. Pregunta que no está en la pauta pero la hago yo: viendo la naturaleza del trabajo aquí y lo que usted decía es cierto. Yo voy, también, a los bancos como cliente y es verdad que la gente llega enojada y si no le dan lo que quiere, la culpa es de la cajera o del cajero. Entonces, en ese sentido, ¿cómo ha visto usted el desempeño de las personas mayores que han trabajado en servicio al cliente directo? ¿Se manejan mejor o tienen más capacidad? No sé si la pregunta adecuada es si se manejan mejor que sus pares más jóvenes si no que si ve algunas herramientas o habilidades que puedan ser atribuibles a su experiencia, que facilitan el trabajo para con estos clientes que son bien jodidos.**

P: Sí porque como dice el dicho: “Los años no pasan en vano” e identifican rápidamente a la persona que es media conflictiva y tratan de solucionar lo más rápido posible para bajar la ansiedad de la persona y manejar las situaciones. Entonces, en ese sentido, yo sí observo que cuando la persona tiene más años, maneja mejor los problemas porque al cabo le falta llegar a esa expertise pero la persona que tiene los años, tiene la expertise para decir: “¡Ah! Este es un personaje complicado, hay que trabajarlo de otra forma”. O decirle: “¿Sabe qué? Deme su teléfono, yo lo llamo y le doy la solución”.

**E: Claro, es otro el trato.**

P: Cuando llega a un punto que ya es insostenible, yo saco a la persona de la silla y la siento acá. Y le doy otro trato para identificar la solución y tratar de arreglar el problema lo más rápido posible.

**E: Ahí entra a jugar toda la expertise y el bagaje que tú has... y que eso no se enseña en ninguna parte.**

P: Eso llega con los años. La postura que uno tiene de cabo es distinta a cuando uno tiene cierta edad. Uno ya observa, analiza y busca por dónde encontramos la solución al tema. Entonces, en ese sentido, yo creo que sí es valorable porque enseña a los demás cómo abordar un problema.

**E: ¿Cuál sería la relación existente entre seguridad en el trabajo y personas mayores?**

P: ¿La relación? Absoluta. Nosotros aquí nos tenemos que preocupar, primero que nada, de la seguridad de nuestros trabajadores para que ellos concurren, primero que nada, compartan un ambiente seguro y puedan entrar y salir sin problemas y llegar a sus casas de la forma posible. O

sea, nosotros, primero que nada está la seguridad. O sea, de hecho, dentro de nuestros pilares, por sobre todo, está la seguridad y de ahí seguimos hacia abajo.

**E: Perfecto. Eso también está declarado, es sabido.**

P: Sí, claro. Eso es parte de la política del banco.

**E: ¿Ustedes generan alguna instancia de inducción o de inserción para alguien nuevo que viene a incorporarse al equipo?**

P: Sí.

**E: ¿Y también abordan este tema de la seguridad? ¿También se aborda este tema?**

P: Hay unas charlas que se llaman “De inducción” y las hace el vigilante cuando recién llega la persona. La charla de inducción y la charla de seguridad. Entonces, la charla de inducción muestra la sucursal, lugar de entrada, lugar de salida, el sitio a donde se concurre ante una eventualidad, que haya algún problema, temblor, terremoto, y todo lo que son los temas de seguridad relacionados con nuestro trabajo.

**E: Claro y que no es menor.**

P: Eso tiene que ser sí o sí. Entonces, para nosotros la seguridad – y de hecho creo que aquí lo tengo- es el primer concepto. Mire: seguridad, cercanía, imagen, diligencia. El primer concepto es seguridad. Entonces, para nosotros, primero que nada está la seguridad. Y de ahí seguimos conversando. Entonces, de hecho, no sé si tú viste abajo pero abajo tenemos la camilla, abajo tenemos la silla de ruedas, tenemos la accesibilidad, colocamos ascensor hace poco. Entonces, está todo más menos pensando para que el ambiente de seguridad sea óptimo. Nuestras salidas de emergencia, todo está planificado.

**E: En términos legislativos, a nivel país ¿usted cree que estamos en un estado adecuado de desarrollo del concepto de seguridad, de la cultura de seguridad, en el ámbito laboral?**

P: ¿En el país o a nivel de trabajo?

**E: No, a nivel país pero, en el fondo, de seguridad laboral. ¿Cómo usted considera que estamos? ¿Qué hace falta?**

P: Bueno, en el lugar de nosotros, donde estamos trabajando en este minuto, yo me he dado cuenta que todas las labores que tiene algún mínimo de riesgo contemplan implementos de seguridad. De hecho, hace dos años se implementó un chaleco anti balas para el vigilante que tiene que ser ocupado obligatoriamente mientras la sucursal esté abierta. Entonces, antiguamente, eso no estaba. Ahora ya existe. Entonces, eso baja la siniestralidad un montón. Yo tengo que preocuparme, a nivel empresa, de que mis funcionarios se desempeñen en forma óptima. De hecho, dentro de mi unidad, dentro de la descripción de pedido, tengo crema UV, anti parras y yo decía: “¿Y esto para qué?” Porque nosotros siempre estamos bajo techo pero resulta que no todo el banco trabaja bajo techo. Entonces, hay implementos para las personas que trabajan al sol, en terreno, que son necesarias, creo yo, en este minuto, por cómo está el clima, para poder trabajar.

**E: Ahí me responde súper bien la pregunta porque, en el fondo, claro, para allá iba mi pregunta:Cuál era la opinión de usted respecto a la situación de seguridad laboral a nivel país pero más en este contexto de trabajo que es jodido. Bueno, todos los contextos de trabajo deben tener... la**



**minería, los obreros, qué sé yo, pero en los bancos también se dan algunas particularidades y hay unos riesgos...**

P: Exacto.

**E: Bueno, ya estamos, más o menos, finalizando la pauta Sergio. Además, de los temas económicos ¿qué oportunidades de desarrollo personal cree usted que el trabajo le ofrece a estas personas adultos mayores? Más allá del sueldo, obviamente. ¿En qué otras cosas los nutre, les aporta a ellos?**

P: En este minuto, ellos, si bien es cierto están contratados como ejecutivos senior, tienen las mismas posibilidades de todos los pares para desarrollarse.

**E: ¿Internamente aquí en la empresa?**

P: Sí, claro. Si la persona tiene capacidad para llegar a puestos mayores. De hecho, te comenté el hecho de una cajera *part-time* que yo recibí una vez en una sucursal y yo la empecé a observar y me di cuenta que tenía potencial y le empecé a enseñar y le empecé a enseñar. Me dijo: “Yo quiero aprender” y a mí con que me digan eso yo hago materia dispuesta. Entonces llegó acá y dijo: “Yo quiero aprender”. Y le enseñé prácticamente todos los procesos que yo hacía y cuándo se le abrió la ventana, porque dejaron de ser *part-time* para ser tiempo completo, yo la postulé inmediatamente y, acto seguido, seis meses después, llegó una postulación a ejecutivo de servicio. Yo ya no la tenía en mi sucursal pero me preguntaron a mí que qué opinaba y si yo la capacitó. Y claro que estaba capacitada para eso. Así que partió como ejecutiva de servicios. Después, con el tiempo, me llaman y: “Oye ¿esta persona estará capacitada para ser jefe de operaciones? Con lo que yo le enseñé y con lo que ella ya sabe y con la forma de ser que tiene y cómo se desenvuelve. Entonces, existe la posibilidad siempre y cuando uno quiera. Existe cualquier posibilidad mientras yo quiera. Si yo quiero y digo: “Ya, yo toqué techo aquí ¿qué más puedo aprender?” Lo que yo le pueda enseñar, se lo voy a enseñar, si él me dice “Enséñame”.

**E: Tiene que ver con la disposición ¿cierto?**

P: Claro, lo que pasa es que nosotros tenemos que pensar en base a la misma encuesta que tú me estás haciendo, de que yo, en algún minuto voy a envejecer y necesito la generación de recambio y si no la preparo ¿a quién afecto? A mí mismo. Entonces, yo necesito la generación de recambio y, por lo mismo, aplico y enseño.

**E: O sea, escuchándote, veo que más allá de la edad es disposición, actitud y dedos para el piano también.**

P: Y no es solamente mi postura porque, en la última reunión que hicimos de jefes de operaciones, se habló de esto. De que nosotros tenemos que tener *backup* (persona que reemplaza) y *backup* en *backup*.

**E: O sea, es como la selección de fútbol: hay que ir mirando para abajo.**

P: Exactamente. Porque yo trabajé diez años en otro banco ¿no sé si le puedo decir?

**E: No hay problema.**

P: Trabajé diez años en el Banco de Chile y eso no existía. No sé si ahora existirá pero si no existe lo que pasa es que ellos traen gente de afuera que encaja con el perfil pero no con el puesto. Entonces ahí ya empiezas a topar. Nosotros no, empezamos a buscar aquí mismo.

**E: Y se arma un continuo. Hay una especie de oficio ¿no?**

P: Hay tiraje ¿por qué? Porque, antiguamente, el ejecutivo que llegaba o el que era ejecutivo de banco había pasado por todos los puestos. Partió de cajero, incluso, a veces, partían de junior. Llegaban a cajero, de ahí seguían al Mesón, de ahí Inversiones y después llegaban a ejecutivo de clientes pero es porque ya sabían de todo y eran una potencia para atender. Entonces ¿qué pasó? Que esos ejecutivos empezaron (inaudible, 32:34) y la línea del banco cambió. Ahora se está retomando eso nuevamente, para que los que lleguen a ejecutivo tengan la expertise a nivel general. Entonces, para mí, es muy importante la experiencia de las personas y creo que el banco lo ha entendido así.

**E: Sí, por lo que estoy escuchando, claro. Y hay una postura política detrás y hay decisiones ¿cierto? Son apuestas.**

P: Entonces, si bien es cierto, es complejo pero es productivo a la vez.

**E: A largo plazo, claramente, es productivo.**

P: Claro, lo que pasa es que hay que manejar distintas generaciones y ahí es donde entra uno a poder hacer puentes con las dos generaciones.

**E: la última pregunta: ¿Cómo incentivarías la contratación de personas mayores en las empresas o en empresas de estas características, quizás? Saliéndonos un poquito del BCI. Quizás replicando algunas oportunidades o políticas que ustedes tengan o quizás otras nuevas ¿cómo incentivarías la contratación de personal?**

P: Yo creo que eso está sucediendo. De hecho, nuestro modelo y el modelo de muchas empresas empieza a apuntar al modelo americano.

**E: Cuéntame un poquito, por favor**

P: El modelo americano se basa en la experiencia; en la experiencia del cliente. Hace poco el banco hizo una especie de estudio: se fue a Disney a ver cómo nosotros podíamos replicar la experiencia de Disney con nuestros clientes.

**E: ¿Por qué Disney? ¿Cuál es la experiencia de Disney?**

P: Disney vende experiencia. En este minuto ¿de qué forma yo me diferencio de otro banco? Prácticamente ofrecemos todos lo mismo. Entonces, ¿qué es lo que yo le puedo dar a un cliente que sea distinto al otro banco? Experiencia, el trato. Amabilidad, calor humano. Porque hay mucha gente que es *millennium* pero, en algún minuto, se agotan los teléfonos y quieren tener contacto. Entonces, el banco hizo un estudio en Disney y se trató de replicar esto. De hecho, se hizo una especie de reestructuración para poder ejecutar labores de llamado a clientes, en el caso de que tenga una tarjeta disponible, feliz cumpleaños, ofrecerles créditos pre aprobados, hacer un todo. Eso se supone que lo hacen los ejecutivos y lo hacen a diario en una gestión que ellos tienen que hacer, que es una gestión telefónica. Entonces, ellos se paran de sus labores por una hora y se van a otro lugar, con un computador, y empiezan a gestionar. Ahora, en cuanto a nosotros, como al área operativa, nosotros lo hacemos aquí, *in situ* con el cliente. Cuando hay, no sé, problemas que no han sido resueltos. El mismo caso de cuando llega un cliente al mesón y empieza a reclamar, alza la voz, yo lo siento acá, empiezo a averiguar cuál es el dolor que tiene y trato de resolver en punta. Esa es la política.

**E: ¿En punta?**

P: Resolverlo ahora ya. Y si yo no puedo resolverlo “ahora ya”, yo gestiono con otra unidad para que eso sea lo más rápido posible y yo, teniendo la solución, llamo al cliente. Aquí tengo uno, aquí tengo el celular de un personaje. Esta es la gestión de tarjeta. “Sabe qué, yo le mandé un correo a mi ejecutivo y él no me respondió nunca. Bueno ¿Y qué es lo que necesita? Bloquearla, generar una nueva. Cuando la tenga en mi poder te llamo para que vengas a buscarla”. Entonces, en base a esa solución nosotros trabajamos, tangible, no nominales. Soluciones tangibles, concretas, que se puedan mensurar. Que el cliente diga: “Es verdad lo que me dijeron”. Entonces, usualmente, a la mayoría de los cabros yo les digo que cuando ellos conversen con un cliente lo que salga por su boca sea verdad porque si no el cliente lo va a detectar. Ese “no te preocupi’, yo te llamo” nunca ocurre. O “ven a buscarlo, mañana a las 10 está listo” Llegué a las 10 y “No, no está listo”. Entonces, ahí uno se pone...

**E: Sí, se pierden las confianzas.**

P: Entonces, cuando yo le digo a un cliente: “Mañana a las 10 está listo” es porque mañana a las 10 va a estar listo. Y yo veré cómo me las voy a arreglar pero yo no estoy entregando una fecha falsa, es una fecha verídica. Entonces, en base a eso, yo creo que se está replicando en varias empresas. Yo me he dado cuenta -uno es cliente de distintas empresas- que hay adultos mayores entre medio de la gente que está trabajando. De hecho, tú vas al Jumbo y el viejito que te pesa la fruta es un viejito.

**E: Y ahí ¿usted cree que se deberá a un tema de “cuoteo” por así decirlo? Porque también es bueno tener gente adulto mayor porque es un tema de inclusión, también es un tema, en los supermercados sobre todo, que genera no impacto visual pero da señales de inclusividad y qué sé yo pero no es, necesariamente, por el tema de servicio al cliente, del trato. ¿Cómo lo ve ahí usted?**

P: Yo, por lo que tú dijiste, pienso que más que nada por inclusión. Porque, de hecho, nosotros tenemos una aplicación aquí, dentro del sistema, que cuando yo me doy cuenta que llega una persona que tiene una discapacidad y es cliente nuestro, yo le tomo el rut y lo ingreso en un sistema e inmediatamente esa plataforma lo llama y le ofrece un servicio prácticamente a domicilio, para que la persona no tenga que desplazarse y una plataforma, para él, aparte. Entonces, si viene una persona que tiene una muleta, que es permanente, que tiene una silla de ruedas y es permanente, le vamos a pedir el rut porque es cliente nuestro. Entonces, yo lo ingreso a la plataforma, acto seguido lo llaman, se contactan con él y le ofrecen la banca virtual pero asistida. Y ¿qué pasa? Que la mayoría de los adultos mayores le tiene miedo a la tecnología. Entonces, a nivel de teléfono yo gestiono todo lo que necesita. Nosotros tenemos plataformas, tenemos ascensor, tenemos cajas preferenciales más bajas, sillas de ruedas, qué sé yo, pensando en esas personas. O sea, no dejando a nadie fuera. Está hecha, la política, para eso. Para empezar a hacer más inclusiva esta sociedad. De hecho, hay contrataciones que son personas con discapacidad. Cuando yo ingreso a una página y voy a mandar un currículum de alguien ¿tiene algún grado de discapacidad? ¿Para qué? Para destinarlo a un área donde él se pueda desarrollar.

**E: Claro. Donde se pueda desempeñar adecuadamente.**

P: Exactamente.

**E: Que no sea una limitante para trabajar pero que sí sea un factor a tener en cuenta. Bueno, por mi parte he terminado. No sé si tú tienes algo más que quieras agregar o que no te haya preguntado o que se me haya pasado o que hayamos conversado pero te gustaría profundizar. Lo que tú quieras.**

P: No, está bien. Estamos okey.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº12, mujer, compañera de trabajo  |
| Duración audio      | 15:15  |
| Entrevistadoras     | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    | 21-06-2017   |
| Fecha transcripción | 04-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Quería pedirte si te puedes presentar, tu nombre, el trabajo que haces acá y cuánto tiempo llevas.**

P: Mi nombre es (xxx), soy relacionadora pública, trabajo en el Municipio hace 18 años. He trabajado en distintas áreas pero hace nueve o diez trabajo en la Dirección de Cultura y en la misma dirección de Cultura también en distintas áreas...

**E: ¿Cómo caracterizarías tú la convivencia en el lugar de trabajo entre las personas de distintas edades?**

P: Buena porque no es la edad lo que nos provoca algunas diferencias. Tenemos otras dificultades naturales de cualquier ambiente de trabajo. Principalmente, quizás, siempre lo hemos dicho, nos faltan muchos recursos. Trabajamos de manera muy precaria y eso hace que a veces tengamos dificultades pero no tiene que ver con que seamos de diferentes edades.

**E: Desde las jefaturas de la Dirección, incluso tú, que llevas hartos tiempo, podrías hacer comparaciones entre unas y otras, ¿se promueve una buena convivencia entre las personas de diferentes edades?**

P: Sí. En la Dirección anterior muchísimo y en esta, que lleva menos tiempo como hacer una evaluación, diría que también, por una cosa de actitud, de respeto hacia todos. Pero la otra Dirección, que fue la que conocí mucho más, al revés, sobre todo respeto con los más mayores que con los más jóvenes. La discriminación era al revés, como que al joven se le hace pagar más su juventud pero al mayor se le respeta mucho.

**E: Y dentro de este marco positivo ¿qué aspectos, tú crees, se podrían mejorar en la relación entre las diferentes edades?**

P: Yo creo que lo que se podría mejorar tiene que ver, justamente, con la precariedad que estaba hablando que, también, influye en la escases de personal porque, entonces, hay labores que, para la gente que ya es mayor, que generalmente está trabajando por sobre su edad hábil, útil, laboral - que se han quedado mujeres sobre los 60 años y hombres sobre los 65, que se da mucho acá- en mí parecer, sería mucho más ideal que se desempeñaran en labores más acorde a ese cansancio natural y donde ellos también pueden prestar un montón de utilidades pero no, por ejemplo, a lo

mejor tener que cargar cosas tan pesadas o pasar una máquina tan pesada, si es que hubiese más personal joven que pudiese, entonces, alivianar esta mochila a la gente mayor.

**E: ¿Y eso sería más por el tema de carga física?**

P: De carga física pero, insisto, nada más. Me encantaría a mí, en un estado ideal, pero nada más porque, en realidad, insisto, la relación que tenemos... Además que, en particular, yo tengo una disposición a la gente mayor súper positiva y me esmero por eso. Es un tema para mí.

**E: Ahí quiero ir con la siguiente pregunta. Más allá de tu experiencia acá en la Municipalidad ¿cómo ves tú a la vejez como tema?**

P: Bueno, ahora, en Valparaíso, últimamente la veo mejor porque se fue propagando, quizás a través de las mismas redes sociales y por los programas que se empezaron a crear también, que los adultos mayores participan más, se inscriben más. He visto mucha difusión de programas de gimnasia o de cueca o de tango. Hace unos cinco o seis años creo que no, que no era tanto. Eso en el tema de la inserción del tiempo libre. Ahora, en términos de precariedad económica, porque tienen un sueldo muy bajo. Tengo una madre que es profesora, que trabajó 40 años en una escuela y tiene un sueldo... poquitísimo, menos que el sueldo mínimo. Entonces, eso es como cruel. Ahora, sobre todo en esta ciudad que es más pobre que otras ciudades, imagino yo que con mayor razón la oferta para el ocio del adulto mayor debiera ser más potente. No la conozco en profundidad, creo que va en aumento, pero podríamos mejorar.

**E: ¿Has conocido casos de discriminación o maltrato, por razones de edad, en el ámbito laboral? Como te digo, no solo acá dentro de la Municipalidad.**

P: ¡Chuta! En este momento no recuerdo. No, a lo mejor aquí no, pero... tendría que empezar a buscar, quizás, en mi anecdotario personal de haber visto algo en la ciudad pero, la verdad, no lo recuerdo.

**E: Acá en la Municipalidad o acá en la Dirección ¿hay Comité paritario?**

P: Sí

**E: ¿Y las personas mayores de acá participan de él?**

P: No lo sé.

**E: No lo sabe.**

P: No lo sé porque yo no participo. Nunca he participado. Sé que tenemos una aseguradora que es obligatorio. Si no me equivoco la nuestra es el IST.

**E: Sí, de hecho, por eso estamos haciendo esto.**

P: Pero yo nunca he participado, entonces, no sé cómo se vinculan los mayores. Además, consideremos que tenemos empleadores distintos. Recuerda que nosotros, algunos somos empleados del municipio y otros colegas son empleados de la Corporación Municipal. Tenemos esta dualidad pero trabajamos todos para la misma área y yo no sé si el empleador tiene la misma aseguradora, si la Cormuval tiene lo mismo, si tiene el IST.

**E: Tiene en el mismo pero podrían tener diferente.**

P: Ah, ya.

**E: Como tienen autonomía podrían decidir... pero en este caso tienen el mismo pero, como te digo, eso es contingente.**

P: Quería agregar algo de la pregunta anterior, respecto de cómo mejorar. Yo me refería a la escases de personal y a la carga física. Me acordé de algo, también tiene que ver con la seguridad, ahora que tocamos el tema del comité paritario. Nuestras personas, no solamente los viejos, los jóvenes también, nosotros tenemos muchas áreas sobre todo por el tema de los teatros, de la implementación de tremendos pendones, de equipos de sonido, de publicidad, en fin, que trabajan sin ningún implemento de seguridad, hace años, no tiene nada que ver con la nueva administración. No existe un casco, un arnés, no hay zapatos con puntas gruesa. Yo no soy experta en el tema pero al menos lo básico lo he visto en otras empresas y aquí no hay nada. Entonces, no solamente la gente mayor está en un nivel de inseguridad en términos de riesgo físico sino que también los jóvenes. Los técnico en sonido olvídate, trabajan en blue jeans y zapatillas y ahí el riesgo de un golpe de corriente o de caerse...

**E: ¿Y eso vendría por una desprotección desde arriba hacia abajo o por una cultura de...? Porque te pongo en el caso de, a mí me ha tocado ver, empleadores que son muy malos empleadores y no proveen esas cosas pero también me ha tocado ver casos donde los empleadores te entregan casco y no lo ocupas porque te incomoda.**

P: No, yo creo que aquí es un círculo vicioso. Creo que, aunque probablemente se daría, en un principio, lo que tú dices, que no lo usaríamos todos. No sé si yo sería capaz, cada vez que voy a escenario, de “no voy a pisar el escenario sin mi par de zapatos y mi casco”. Nunca lo he hecho, no lo voy a hacer ahora. Sin embargo, tendría que ser un trabajo porque como el empleador ha sido tan malo y el empleador jamás ha provisto de eso a ninguno, entonces, claro, no tenemos una cultura prolija. No estamos con los hábitos pero cuando nos empiecen a entregar, a capacitar, a exigir y a obligar, bueno, no nos quedará otra y el jefe de escenario... porque yo no visito el escenario, por ejemplo, del teatro, a menudo, lo visitaré una vez cada seis meses, cuando me toca. Bueno, el jefe de escenario se encargará de amonestarme si es que yo soy capaz de subirme al escenario sin casco. Tendría que él, que está ahí, decirme: “No, Carla, tiene que bajar” Porque uno se pasea por bambalinas así sin nada y yo sé que esos son lugares... imagínate se cae una de estas que hacen los contrapesos, es una tonelada que se te cae encima de tu cabeza.

**E: ¿Y has visto que exista alguna relación entre seguridad en el trabajo y personas mayores?**

P: No, así en específico no.

**E: Ya, porque también nos hemos encontrado de todo. Hay gente que dice que las personas mayores son más prudente y, por lo tanto, serían más seguras y, el mismo caso anterior, hay gente que te dice que es complicada la relación porque son más porfiados.**

P: Son más porfiados. La verdad es que, insisto, puede parecer majadero pero trabajamos con tan pocos protocolos, esa es la palabra que ocupan los prevencionistas, yo creo que no tenemos ni protocolo en el teatro o aquí, no me voy a meter con el teatro, aquí, en nuestra Dirección. Me declaro ignorante porque no usamos nada. No hacemos nada por nosotros, por nuestra seguridad. Somos completamente irresponsables.

**E: ¿Tú crees que hay alguna necesidad especial, por parte de las personas mayores, de espacios o insumos especiales para ellos?**

P: Yo creo que, como cualquiera. Insisto, cualquier empleado necesita un espacio con una silla cómoda donde descansar, donde calentar su alimento, donde tomarse un té, que no tenga filtraciones de agua, de humedad, de frío, de viento o, al mismo tiempo, que no haya ventilación en el verano y que estemos todos colapsados. Yo creo que todos lo necesitamos. Evidentemente, yo creo que uno considera que las personas mayores se cansan más rápido, sufren más de hipertensión pero... Ahora, aquí, justo en esta Dirección, en ese aspecto, tiene otro eso sí, Higiene parece. En ese aspecto estamos un poco mejor. Tenemos unos espacios más o menos mejor en términos de la relación que te hablaba con seguridad donde estamos en cero.

**E: Dentro de lo mismo pero dando un poco vuelta la pregunta ¿existen espacios o tecnologías, insumos, que dificulten el trabajo de las personas mayores?**

P: No sé. A lo mejor que tengamos tantas escalas, una cosa así. Ahora, si me preguntaras, imagínate, tenemos escalas para abajo y escalas para subir, si un colega fuera con capacidades diferentes y tuviera una silla de ruedas estaríamos fritos.

**E: Volviendo al tema anterior que tenía que ver, sobre todo, con participación en espacios colectivos, acá, tú por ejemplo, perteneces... no sé si estás a contrata, honorarios...**

P: Yo soy de planta. Pertenezco a la Asociación de Profesionales de Planta.

**E: ¿En la Asociación hay personas...?**

P: ¿Más grandes?

**E: Sí.**

P: Sí, hay hartos, hartas personas grandes. Compartimos todos. No soy muy buena para compartir yo. Muy poco, me meto poco. Pero hay hartos de edad. “de edad” me refiero a los que son, como te decía, sesentonas las mujeres, los que están al último... De hecho, una de nuestras compañeras, con la que trabajo, tiene 63 años. Trabajo todos los días con ella.

**E: De acuerdo ¿y ellos sí participan de la Asociación?**

P: Sí, la gente mayor participa más porque quiere puro reivindicarse para poder salir un poco mejor, entonces tienen más interés.

**E: Según tu mirada, para la organización ¿eso es positivo?**

P: Positivo porque, claro, ellos han ido aprendiendo de los errores, de haber aceptado malos tratos. Malos tratos me refiero a acuerdos no a malos tratos. Entonces, han ido aprendiendo, se han ido capacitando y nos han ido explicando. A mí me han explicado mucho los más grandes.

**E: Viendo no solo a la Asociación donde tú participas porque, además de la Asociación de ustedes, está la otra Asociación de Funcionarios...**

P: Si po, hay tres, cuatro.

**E: Está el sindicato a honorarios...**

P: De honorarios, está el de Obrero, están los empleados, están los profesionales, hay uno de jefes creo.

**E: En eso, lo que se ve de afuera, ¿tú crees que las personas mayores que les corresponden esas asociaciones o sindicatos, participan o están integrados o al revés?**

P: No sé. Yo participo bien poco. No soy buena... soy bien casera. Hay reuniones de gremio y yo digo: “Ah, chao”. En ese sentido soy bien así poco solidaria por decirlo así. Ya, con todas las horas



que estoy aquí, me basta y me sobra. Pero hay gente engrupida. Hay gente que, después del trabajo, puede estar hasta las 10 de la noche por su gremio. Hay gente súper comprometida. Los admiro pero yo no.

**E: Mira, la verdad es que ya abordamos toda la pauta pero no sé si a ti te parece que haya algún aspecto que no esté cubierto, que sería importante destacar.**

P: No, nada.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº13, hombre, persona mayor  |
| Duración audio      | 43:02  |
| Entrevistadoras     | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    | 22-06-2017   |
| Fecha transcripción | 04-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Para empezar, le quería pedir si se puede presentar. En el fondo, cuánto tiempo lleva trabajando acá, cuáles son sus funciones.**

P: Mi nombre es (xxx). Ejerczo aquí, en la Corporación, como auxiliar de portería. Mi vida, realmente, si hago un resumen de mi existencia puedo decir que soy una persona adulto mayor que me estoy desempeñando hace 20 años aquí en la Municipalidad y después pasamos a la Corporación. En ese tiempo, me he desempeñado en diferentes lugares que tiene la Municipalidad siempre en el mismo cargo. Me considero una persona responsable porque, en estos 20 años que llevo, si he faltado a mi trabajo dos días es mucho, porque siempre, cuando me veo que tengo algún tipo de problema que a lo mejor no me va a permitir desempeñarme como corresponde llamo de inmediato a la jefatura y les digo lo que me está pasando para ver si, en ese momento, me pueden liberar de ese turno y después yo lo repongo. Como le digo, siempre yo he sido una persona responsable en mi trabajo porque, lamentablemente, mis necesidades de trabajo y el estudio que yo tenía... mis padres murieron cuando yo iba pa' los 16 años. Murieron los dos en un derrumbe. Se nos derrumbó la casa para el terremoto del año 60 en Lota. Por lo tanto, yo tenía hermanos menores y los estudios tuvieron que quedar hasta ahí para poder poner el hombro. No le voy a decir que estuvo la responsabilidad en mí porque nos quedó una pensión de orfandad con mis otros hermanos. Yo tengo una hermana, que la llevo en dos años. Ella, a la vez, lleva a otra hermana en dos años y el menos se nos arrancó. Ese iba para los cinco años cuando murieron mis padres. Entonces yo, desde esa fecha hasta el día de hoy, siempre he sido una persona que he tenido que ponerle el hombro y todo siempre ha sido con esfuerzo y he tenido suerte, gracias a Dios. Seguramente mis viejos me ayudan arriba. Siempre he salido bien de mis trabajos. Nunca he tenido que avergonzarme de haber cometido alguna falla. A lo mejor no la he hecho como debería de ser pero somos humanos, a todos nos cuesta y yo, antes de desempeñarme en este puesto, anduve navegando con la Compañía Sudamericana de Vapores. Lamentablemente, uno llega a una edad en que ya no le sirve a los patrones, en este caso, mi persona ya no le servía, tenía 56 años cuando me echó la Compañía Sudamericana ¿por qué? Porque ya éramos viejos.

**E: ¿Por qué se les consideraba viejos a esa edad en la Compañía?**

P: Porque los buques cada día van siendo modernos, entonces, en el caso mío, que era de cámara, yo me retiré de cocinero, cuando yo me inicié recién, me acuerdo, en el Imperial, Copiapó, Maipo, Aconcagua, éramos 42 tripulantes. Cuando yo terminé mi vida de navegante éramos ya ocho personas. Entonces, yo pasé por todos los puestos de Departamento de Cámara y tenía ayudantes y todo pero después quedé solo y no tan solo tenía que ver la cocina, como cocinero, sino que a la vez montar las mesas para la tripulación cuando llega la hora de atención de comedores. Entonces, viendo todo eso, la empresa comenzó a disminuir el personal de acuerdo a la edad. Llegó un momento en que me tocó a mí y tuve que hacerlo. Yo no tengo nada que decir de la Compañía Sudamericana. Yo pasé un periodo muy bonito, muy enriquecedor porque me permitió conocer otras tierras, otras costumbres, otros idiomas. Puedo decir de que, más o menos, del mundo que tiene mar, habré conocido el 80 por ciento y eso a la vez me permitió poder educar a mis hijos como realmente todo padre quisiera. Yo tengo un hijo que es ingeniero informático, después tengo una hija que es traductora e intérprete, después tengo un hijo que es ingeniero en construcción y la última trabaja en la Armada, en esta cuestión que tiene que ver con los terremotos y maremotos... oceanógrafa, ese es el título. Todos salieron de las universidades tradicionales. El primero salió de la Santa María y los otros tres salieron de la Universidad Católica. Pero sí me pasó un caso bien curioso. El tercer hijo, que es ingeniero en construcción, cuando hubo el mundial del fútbol femenino aquí y vino una delegación de Estados Unidos, la arquera se enamoró de él y él de ella y se casaron y ahora él está en Estados Unidos pero, como tienen dos niños, él, cuando conoció a esta niña ella estaba estudiando medicina y ahora que ya son marido y mujer y tienen dos hijos, ella se tituló de médico y decidieron, de común acuerdo, que uno se iba a encargar de la casa. Aceptó y eso es lo que está haciendo mi hijo ahora. No está ejerciendo si no que está como nana de sus hijos porque el sueldo de ella es mucho mejor. Así que yo, ahora, actualmente estoy en un recinto del cual parece que nos vamos a cambiar. No sé todavía en el caso mío pero...

**E: ¿Cuánto tiempo lleva acá?**

P: 20 años

**E: ¿Pero acá en esta...?**

P: ¡Ah! No, a nosotros nos cambian continuamente. No tenemos un lugar fijo. Tal como ahora, llevo aquí como tres años pero sí, también he estado en la Casa Consistorial, he estado en la avenida Argentina, he estado en la Escuela de Bellas Artes, estuve en el estadio cuando era municipal y así, he estado en diferentes lugares y, como dije anteriormente, en todos me he desempeñado bien. No tengo de qué avergonzarme y sé ya que también se me viene la hora en que tengo que decir adiós porque... yo sigo trabajando porque tengo que terminar de pagar una cuenta en el banco por mis hijos. Yo no he querido... Ellos han querido alivianarme la carga pero yo no porque ese es el compromiso mío. Como padre de ellos me hice el propósito de darles el estudio que correspondía y que me tocara a mí hacerlo, no que ellos ahora vengan a tratar de ayudarme porque ellos, a la vez, van a tener el mismo cargo después, cuando uno se casa y es padre, de darle la educación a sus hijos, como corresponde. Gracias a Dios mis hijos, los cuatro, me cumplieron, me siento muy orgulloso de ellos y bueno, no sé qué más puedo decir.

**E: Lo entiendo porque mi papá tomó la misma decisión. No me dejó pagar nada del crédito universitario ni nada de eso. Viniendo como al tema del trabajo mismo ¿cómo es un día normal...? ¡Ah! Pero en la presentación no me dijo cuántos años usted tiene.**

P: Ya. Yo tengo, en este momento, 72, voy para los 73, en diciembre los cumpla.

**E: ¿A qué edad entró a la Sudamericana?**

P: Entré a los 19 años. Porque tengo dos hermanos mayores y uno de ellos trabajaba ya en la Sudamericana. Así que cuando ocurrió la desgracia, que quedamos sin casa, sin nada, la compañía minera de Lota nos facilitó una casa y ahí quedaron mis otros tres hermanos y mi hermano mayor me llamó para que me viniera para Valparaíso. Ahí, a medida que fue pasando el tiempo, dos años, ya yo me puse a navegar y logré, al poco tiempo, ser de planta de la Sudamericana de Vapores.

**E: Volviendo acá ¿cuáles son sus funciones normales? ¿Cómo es un día normal de trabajo para usted?**

P: Yo soy una persona que... Aquí tenemos un horario especial pero normalmente nuestro horario comienza a las siete de la mañana y terminamos a las tres. Después está el segundo turno que es de las tres hasta las 11 y después, el tercero, es de 11 hasta siete de la mañana. Como le expliqué anteriormente, estuve desempeñándome en diferentes lugares de la Municipalidad, en todos salí bien porque uno tiene que, cuando llega acá, hacer su ronda. Antes que se vaya el compañero al cual uno está relevando, tiene que hacer su ronda para ver si hay alguna novedad y dejarlo estampado de inmediato en la bitácora. Si hay alguna anomalía o si está todo correctamente se le pone conforme. Y después, bueno, uno tiene que desempeñarse en la labor que en ese recinto le toca hacer.

**E: ¿Y acá en específico?**

P: Mi trabajo aquí es en recibir. Primero llega la gente del recinto, los operarios se podría decir. Ahí uno tiene una bitácora en la cual va anotando la hora en la que llegan porque también hay un reloj que uno tiene que marcar. Entonces, tiene que coincidir eso con la hora que uno tiene puesta en la bitácora. Después es estar a disposición de los jefes pero siempre considerando primero la responsabilidad de uno.

**E: De acuerdo. Eso me interesa saber: ¿cómo se ordenan las labores de acá? Usted pertenece a la Corporación pero, por otro lado, acá las jefaturas no son de la Corporación, son de la Municipalidad. Entonces ¿cómo se ordena eso?**

P: Muy sencillo: porque la Corporación está consciente de que nosotros, si bien pertenecemos a ella seguimos siendo, en el fondo, municipales. Yo entré en la época de don Hernán Pinto, un excelente caballero, le estoy muy agradecido por la oportunidad que me dio. Y, como le digo, siempre mirando los detalles porque a veces aquí, lamentablemente, como llega público ajeno al recinto, a veces se podía extraviar algo por no decir que lo puedan robar, entonces, uno tiene que estar pendiente y andar preocupado y hacer su ronda. Como es chiquito acá no cuesta nada. Aquí, un solo grito que pegue cualesquiera persona, uno de inmediato queda en alerta.

**E: ¿Es habitual que acá se dé colaboración o que se reciban opiniones nuevas para mejorar las tareas, para organizarse mejor?**

P: Bueno, cuando llegan esas... porque a veces hay público que sabe bastante, entonces, a veces ellos dan detalles y uno lo que tiene que hacer es mandarlo para donde el jefe respectivo porque aquí, si bien el chico el recinto, hay diferentes labores. Es decir, cada cual tiene una responsabilidad diferente a la que tiene otro. Entonces, uno tiene que ir, avisarle o darle el nombre y decir: "Mira, anda a tal parte, a tal oficina y habla con ese señor o con esa señora, ellos te van a escuchar y van, si es conveniente, incorporarlo a las necesidades del recinto".

**E: ¿Y las observaciones que de repente usted hace? ¿Se consideran?**

P: Sí. Yo, sobre todo por el tiempo que tengo, se me ocurren a veces cosas o lo mismo que uno aprendió antes porque uno puede aprender hasta de un tonto, si quiere uno aprender lo va a hacer porque siempre hay algo nuevo. Nadie puede decir: "Yo me las sé todas". Entonces, yo trato, como le digo, de cumplir lo mejor que puedo.

**E: ¿Cree usted que se respeta su experiencia?**

P: Sí, se respeta porque he sido siempre bien tratado y tienen una opinión de mí, no sé si buena o mala pero en el trato mismo es muy buena.

**E: ¿Usted recibe habitualmente información sobre su desempeño en su puesto de trabajo? ¿recibe retroalimentación de cómo lo está haciendo o si hay que mejorar algo?**

P: Sí, sobre todo, el que siempre me dice algo cuando hay alguna observación pero como queriéndome proteger de algún detalle que se me haya ido, es don Carlos Cuadra, que lo conozco de muchos años a él. Estuve yo cinco años en el Baburizza, cuando estaba solo y don Carlos estaba a cargo del Baburizza. Entonces, cuando ocurría cualesquiera cosa yo de inmediato tomaba el teléfono y lo llamaba a él y le decía las novedades que habían. Entonces, hay un buen entendimiento entre los dos.

**E: ¿Cómo diría usted que es la convivencia, acá en el lugar de trabajo, entre las personas de diferentes edades?**

P: Yo creo que buena. Buena, sí, porque yo, a veces sin necesidad de que me digan algo, si yo puedo ayudar lo hago y, sobre todo, este recinto se pasaba de agua. Cuando llovía, más nos mojábamos adentro que afuera. Ahí yo barriendo, echando agua en los chutes, sacándola para afuera, vaciándola, entrándola. Haciendo lo mismo me pasaba casi todo el turno.

**E: Considerando que las relaciones son buenas ¿qué elementos se podrían mejorar como para que fueran todavía mejores?**

P: Pucha, realmente, podría decir que se necesita un baño abajo, un baño más acá en el piso principal. Esas cosas son necesarias, muy necesarias sobre todo porque se recibe público.

**E: ¿Usted considera que la jefatura promueve que haya esa buena convivencia?**

P: Sí porque yo tengo ahí en mi escritorio una ayuda memoria en el cual me va indicando todo lo que corresponde a cada día. Entonces, de acuerdo a eso yo veo y trato de ayudar en lo que puedo.

**E: Pasando a otros temas ¿usted participa en el Comité Paritario? ¿Hay Comité Paritario acá?**

P: No, yo no participo.

**E: ¿Y por qué no ha participado ahí?**

P: Porque nunca me han llamado. Yo creo que, claro, podría, en ciertas áreas, a lo mejor, dar una opinión que yo creo que pueda ser positiva tal como aquí mismo. Aquí mismo, ahora que estoy

viendo allá el extintor, por lo menos deberían de llamar a la gente para saber usarlo. Yo lo sé hacer todo eso. Yo lo sé porque me lo enseñó, o sea, me lo enseñaron cuando navegaba. Nos mandaban a hacer cursos a la Escuela de Ingeniería Naval que queda en Las Salinas. Ahí nos enseñaron tanto eso como principios de incendio, primeros auxilios, etcétera, que realmente uno si no, con un pequeño detalle puede evitar... Por ponerle un ejemplo, uno si ve que se está iniciando un fuego, un incendio, los primeros 15 minutos son los más necesarios ¿por qué? Porque se está iniciando eso. Entonces, si uno está capacitado para desempeñar, tomar un extintor y saber cómo usarlo porque a veces hay detalles pequeñitos. Lo primero es no ser atolondrado, si es una pieza cerrado y uno se va a meter ahí no tiene que hacer eso porque uno, primero, tiene que tantear así la pared, si está caliente uno no puede ir a abrir la puerta porque se le va a pegar. Con lo caliente se va a quemar uno y va a ser un hombre inútil. En cambio, si uno ve que todavía aguanta la piel, ahí puede abrir pero también tomando en cuenta para qué lado está el viento porque se le puede venir encima del rostro y, además, no ponerse en contra del viento para comenzar a apagar porque ahí, el polvo o líquido del extintor, el viento se lo tira a uno, en vez de apagar lo va a perder. Y tirar al centro, donde está iniciándose el fuego, y comenzar en abanico.

**E: Ahora le quiero preguntar. En la Corporación ¿es una Asociación, sindicato? ¿Qué es?**

P: Sí, pertenecemos a un sindicato, el sindicato de aseo.

**E: Ya. Ahí están**

P: Sí, ahí estamos

**E: Ya ¿y usted participa?**

P: Cuando tengo tiempo, claro.

**E: ¿Cómo ha sido su experiencia de participar en el sindicato?**

P: Prácticamente no tenemos intervenciones porque nosotros somos un grupo pequeño en comparación a todos los que son de aseo. Entonces, ellos, además de que es otra forma de expresión la que hacen ellos, es un ruido. Prácticamente, no se escucha nada cuando hay asamblea porque se conocen todos, se comienzan a echar tallar de un lado a otro, así que no escuchamos nada prácticamente.

**E: No ha sido muy buena la experiencia entonces**

P: No, no realmente.

**E: Y en términos laborales ¿el sindicato ha ayudado a mejorar cosas?**

P: Sí, ha habido cambios en lo que uno se da cuenta de que sin el sindicato nosotros no hubiésemos tenido algunas regalías.

**E: ¿Existen otras instancias en las cuales compartan con compañeros de trabajo? Por ejemplo, hay empresas o municipalidades donde hay clubes deportivos, fiestas de fin de año, otros espacios que no sean ni el sindicato ni el comité paritario de sociabilidad, para compartir.**

P: No, lo único que se hace a fin de año es un paseo al que podemos ir todos exceptuando los que quedan de guardia que no pueden porque hay puestos que no se pueden abandonar. Durante todo el día se hace esa actividad. También nos dan un pequeño aguinaldo, claro que es de nuestro propio... nos van descontando por diferentes cosas, entonces, después, todo eso se hace un pozo común y se divide por la cantidad de obreros.

**E: Acá, ya sea en la Corporación o en la Municipalidad ¿existen programas de capacitación de los trabajadores?**

P: Sí existen pero nosotros, los guardias, estamos muy limitados por la cantidad de guardias. Estamos casi justos.

**E: O sea, como que no habría tiempo para que tomen los cursos**

P: No po', no hay personal que se quede cubriéndonos a nosotros.

**E: ¿Y usted considera que sería importante poder acceder a cursos de capacitación?**

P: Pero claro, quién no va a querer aprender algo más. Tal como lo que le explicaba denante. Ese curso yo lo estimo más conveniente porque hay muchas cosas que uno lo va acumulando por experiencia y si se lo puede transmitir a otros, es bueno.

**E: ¿Hay alguna otra área que usted considere o que le gustaría recibir algún tipo de capacitación?**

P: A mí lo que más me encantaría sería un curso de primeros auxilios ¿sabe por qué? Porque aquí, a veces, uno está en la puerta y pasa gente y a veces pasan personas de edad bien enfermas e ¡imagínese! Una caída de un niño o de un anciano, en que muchas veces depende de cómo haya caído y no hay que levantarlo, no hay que moverlo para nada y uno, por su ignorancia, va y lo quiere incorporar, sentar o algo así y no, lo que menos hay que hacer es eso, depende de la caída. Entonces, todos esos son pequeños detalles pero que van configurando una situación, a lo mejor, peligrosa por ignorancia, o sea, por querer ayudar en circunstancias de que no es necesario ese movimiento que se hizo en ese momento.

Y si yo le preguntara a usted ¿qué es lo que más valora de su trabajo?

¿De mi trabajo? A ver... Nosotros lo que más valorizamos es que haya un entendimiento entre el jefe y el obrero en este caso porque uno ha visto eso de que a veces hay jefes y jefes. Jefes que quieren sentar la supremacía de su mando en circunstancia de que a veces están equivocados y uno, si no tiene la palabra adecuada como para decir: "No, esto que usted dice, con todo...discúlpeme pero lo que usted está diciendo yo lo he aprendido de esta otra forma". Yo fui enseñado casi como militarmente por mi formación como marino, entonces, uno, a sabiendas de que esa persona que ejerce el mando tiene autoridad como para hacerlo, y sin embargo se dialoga. En cambio aquí a veces no sucede eso. No me refiero aquí al... pero sí, como le dije yo anteriormente, en otros recintos sí hay jefes que no son como para tener ese puesto. Están mal distribuidos.

**E: ¿Cree usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades? ¿Es un espacio que le permite desarrollarse?**

P: No prácticamente. No porque nosotros tenemos que estar pendientes de nuestro trabajo, no podemos descuidarnos. Yo trabajaba 14 horas de primera, después las dejamos en 12 ¿por qué? Porque no se puede pagar más sobretiempo ¿por qué ese alargamiento de números de horas más? Es porque no hay gente. No hay gente y uno tiene que... Yo estoy a las ocho trabajando ya y, generalmente, me retiraba a las ocho, o sea, trabajaba 12 horas.

**E: Además de cubrir la necesidad económico que hablábamos al comienzo ¿qué otras cosas positivas le genera a usted el trabajo?**

P: ¿El trabajo? Bueno, sentirse útil. Empezando sentirse útil uno mismo y sentir que ese logro de estar trabajando a esta edad le permite no estar, encerrarse en sí mismo porque a veces, ahora eso es muy común, que una persona arriba de 65 años están viviendo solos, no tienen la dicha de tener su familia, de conversar, llegar... están como en el caso mío, yo soy solo. Mis hijos se han realizado como profesionales y cada uno tiene su casa pero yo, cómo me gustaría estar en esa casa como cuando eran chicos, llegar y encontrarme con que ya están peleando entre los cabros o que encuentre una dueña de casa que me diga: “Oye Hugo, no tengo comida en este momento pero te voy a hacer unas tostaditas con un té, un café” y conversar. Resulta de que habemos muchos que no, que no podemos, que vivimos solos, entonces, es una vida que no se la doy a nadie.

**E: ¿Qué aspectos de su trabajo cree que sus compañeros o su jefatura valoran? De la forma en como usted hace la pega ¿qué cree que el resto valora?**

P: Bueno, yo trato de ceñirme siempre a lo que más creo yo que vale, que es mi deber, el cumplir con mis deberes porque así no soy problema para otro jefe que dice: “¡Chupalla! Está ocurriendo esto pero ¿este hombre estará en su pega? ¿A lo mejor el miedo lo consumió y no puedo contar con él?” No, yo soy bien, en ese aspecto, sobre todo en los temblores fuertes, terremotos, he pasado ya tantos ya y me logro superar y trato incluso de ayudar. Estoy pendiente, sobre todo de las damas, ellas es más fácil que tengan pánico, miedo. Entonces, ahí tiene que estar el hombre, no tiene que estar el guardia sino que el ser humano que está ayudando a otro ser humano.

**E: La verdad, ya completamos la pauta que yo tenía. ¿No sé si le parece que hay algún otro tema que haya que abordar, algo que profundizar de esto?**

P: Como le digo, la capacitación es una necesidad. No porque yo lo diga sino porque uno se ve envuelto en diferentes tipos de situación que no sabe reaccionar adecuadamente pero si uno tiene una pequeña capacidad de enseñanza que le hayan dado, entonces, uno se acuerda en esos casos. Tal como yo... mi compañero Lara que falleció, éramos re carretas, yo no sé cómo, qué le sucedió porque yo conversaban con él y era un hombre bien cabal, no se inmutaba por ninguna cosa. No sé, a lo mejor el hombre pensó, cuando venía la marcha: “Antes de que lleguen a esta altura habrán venido los carabineros y bomberos” Y resulta de que no alcanzaron a llegar y cuando llegaron ya ese edificio... como era angosta la escala y después, el tercer piso también. El se fue para arriba arrancando, yo creo, del humo y de las llamas. Además, lo que hubo grande ahí, una falta grave, grave, fue de que tenían tapiada una bajada que podría ser, en un momento determinado, porque depende de dónde venga el peligro, podía haber empezado ahí y hubiera estado bien la tapiadura [sic] porque podía salir por la otra puerta pero no, se juntaron las dos cosas a la vez. Entonces, eso es lo que nunca debe de haber y que ojalá nunca haga la Municipalidad de tener esa falla porque esa es una falla garrafal. Ahí no teníamos, nosotros no teníamos ni un martillo como pa' tratar de arrancar las tablas y poder abrir.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº14, hombre, gerente o supervisor   |
| Duración audio      | 28:54  |
| Entrevistadoras     | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    | 21-06-2017   |
| Fecha transcripción | 05-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Para empezar, si te puedes presentar y contar un poco tu trayectoria en este cargo, en este departamento.**

P: Mi nombre es (XXX), soy, actualmente, encargado del departamento de cultura ciudadana dentro de lo que es la Dirección de Desarrollo Cultural del municipio, cargo que desempeño desde el 1 de mayo de este año.

**E: ¿Acá, en esta Dirección, hay personas mayores trabajando? ¿Cuántas?**

P: Bueno, en lo que es la Dirección tenemos alrededor de nueve personas mayores, considerando un rango etario sobre los 45 años.

**E: ¿Y sobre los 60 más menos cuántos serían?**

P: Estamos trabajando con, por lo menos, unas cuatro personas yo creo, por ahí.

**E: ¿Y todos ellos vienen de la...?**

P: Administración anterior.

**E: Ya. ¿Qué aspectos positivos ves tú, de los que has visto hasta ahora, del desempeño laboral de estas personas?**

P: Positivo, en relación a nuestra labor, tiene que ver con la experiencia de haber pasado por ciertas situaciones con antelación a nosotros y que nosotros hoy día nos vemos enfrentados o emplazados a abordar estas situaciones donde ellos, desde su experticia como desde su experiencia, nos orientan, tras nosotros, también, haber legitimado esa experticia con esa experiencia. O sea, en nuestra llegada, en nuestra instalación dentro de la Dirección, nosotros dimos cuenta fehacientemente, subrayado, de que nosotros estábamos a disposición de esa experiencia. Lo hicimos, creo, a la semana o por lo menos yo recuerdo que a la semana que yo entré se mencionó en una asamblea.

**E: ¿Algún aspecto negativo que hayas podido detectar hasta ahora?**

P: Aspectos negativos tienen relación con ciertas relaciones más marcadas con cierta tradición de repente machista, en las cuales nosotros hemos tenido que entrar a mediar. Nos encontramos con ciertas actitudes un poco pasivas pero que devienen de una relación anterior más jerarquizada dentro de la Dirección.

**E: ¿Estas personas mayores que trabajan acá se ubican en algún área en específico?**

P: Se desenvuelven en distintas áreas, desde encargadas de espacios donde se desarrollan las exposiciones de arte, carpintería, guardia de puerta. Entonces, hay distintas actividades en las cuales se desarrollan, se desenvuelven.

**E: En base a esta experiencia, si te tocara contratar gente nueva ¿habría alguna tarea para la cual preferirías traer personas mayores?**

P: De hecho, se podría decir que lo vamos a hacer indirectamente en esta Dirección. Lo estamos haciendo poquito a poco, indirectamente, pensado desde la línea de educación patrimonial donde queremos poner en valor la experiencia y el conocimiento de oficios propios de nuestro país o de Valparaíso en particular. Así que se está levantando y es ahí donde está Sebastián más al frente del trabajo, con la gente encargada del taller de armónicas. Vamos a trabajar, también, con personas mayores que tienen esta experiencia de las Tunas, los volantinos. Entonces, hay cierto patrimonio intangible que vamos a poner en valor por medio de las personas mayores como se les llama hoy día. Indirectamente digo porque, claro, no tenemos la posibilidad de contratar directamente, entonces, estamos generando un trabajo asociativo. Estamos, también, muy preocupados de que haya un resurgimiento de la memoria, entendiendo la memoria como algo fundamental para comprender los procesos históricos de la ciudad, para comprender la importancia de su sentido, de sus tradiciones, rituales, significados comunitarios, políticos, sobre todo políticos porque, un poquito, ahí es la madre de los procesos. A sabiendas de que las situaciones se vuelven a repetir cuando las generaciones van perdiendo la memoria y no tienen en consideración lo que se ha pasado, lo que se ha vivido para conseguir tales o cuales logros sean sociales, políticos, comunitarios. Entonces, ahí estamos bastante preocupados en ese sentido. Se tiende, en la actualidad, a caer en el presentismo [sic] y a creer que siempre hay que partir de cero. Lo vivimos nosotros políticamente también. En nuestro desenvolvimiento político o de la Dirección se cree que la cultura política nace en el 2011 y eso es una forma bien sesgada, a nuestro parecer, de entender los procesos de construcción cultural en términos políticos.

**E: ¿Hay algún área o algún tipo de labores para la cual tú preferirías no contratar a personas mayores?**

P: Dentro de nuestra Dirección, hay ciertas áreas que requieren de tener mayor facilidad de movimiento, de cierto ímpetu, de cierta energía.

**E: ¿Cómo cuáles?**

P: Por ejemplo, si habría que encargarse, ponle tú, del territorio, o sea, como de desenvolverse en el territorio, entendiendo que Valparaíso es grande, requerimos de ciertas energías distintas. Ahora, también es como relativo. A veces, se tiene energía, ímpetu y no se tiene claridad, por lo tanto, uno es menos prudente en el trato pero es viceversa. Ayer conocí un adulto que, en realidad, no era prudente en su trato. Entonces, ahí como que es bastante relativo. Yo creo que hay personas jóvenes con pensamiento e ideas viejas y hay gente vieja con ideas nuevas, o sea, no sé si tiene que ver con una condición física. En realidad, si está dispuesto a la innovación o a la recuperación de habilidades, de formas de ver la realidad. Yo creo que ahí, en verdad, me retracto, incluso ni para el territorio. ¿En otra labor? Si vuelvo a pensarlo como desde la primera pregunta o

segunda pregunta, de lo negativo, es que, y después de lo que las personas mayores han pasado históricamente en Chile, creo que los procesos con ellos son muchos más largos en términos de la superación de la desesperanza, desesperanza que no me permite crear cosas nuevas. Entonces, como que eso un poquito. Se entiende que ahí hay, obviamente, que vivieron, que llevan, muchos de ellos, un espíritu de la época.

**E: Acá, en el día a día ¿cómo se ve la convivencia entre las personas de diferentes edades?**

P: Súper bien. Entramos a mediar, a limar algunas asperezas entre ciertas personas que se autoconstituían en ciertas jerarquías que eran innecesarias de mantener o de crearlas pertinentes. Se entendió, se medió y la cosa ha funcionado bastante bien. Y también, creo yo, fue importante que nosotros diéramos cuenta de que estamos abiertos a tener una relación de diálogo, recíproca en términos colaborativos.

**E: Y ahí ¿qué aspectos se identifican como que deberían mejorarse?**

P: ¿Ahora?

**E: Sí. Ahora, a futuro...**

P: Acá por lo menos, yo creo que ahora lo que va quedando por hacer, poco a poco y que se ha ido haciendo en ciertos lugares en los cuales hemos ido compartiendo, es que todos, mayores, jóvenes, entiendan el sentido de nuestro trabajo como equipo nuevo, que comprendan, en conjunto con nosotros, que no lo van a comprender desde la oralidad sino que lo van a comprender, a mí parecer, desde el trabajo y sus efectos, en el andar. Entendiendo que llevamos dos meses y que estamos recién desarrollándonos tras nuestras ideas políticas, culturales y teniendo, cada una de ellas una bajada concreta. Creo que en ese andar ellos van a ir interiorizando y comprendiendo el sentido que tiene esta nueva Dirección.

**E: De acuerdo. Más allá de la experiencia específica de acá, de la Municipalidad ¿cuál es la opinión tuya sobre la edad y el envejecimiento como temática más general?**

P: Dame más hilo.

**E: Pensar cómo visualizan ustedes esa temática, el envejecimiento como un fenómeno al cual todos, como individuos, nos vemos expuestos pero en su dimensión más social.**

P: Bueno, acá en Chile es lamentable el envejecimiento, bajo la lógica de que dejas de ser un capital humano interesante para el sistema productivo desde esta sobrevaloración de la juventud en sus términos netamente estéticos, del cuerpo y con todo eso que hoy día ha llevado a no legitimar ni poner en valor esa experiencia, todo ese conocimiento, sabiduría. Hemos ido reproduciendo la concepción de valor que le ha impuesto el capitalismo de su clase dominante a lo que sería la vejez desde una mirada netamente productiva.

**E: Y ahí, por ejemplo ¿te ha tocado ver o escuchar de situaciones de discriminación por motivos de edad en el ámbito laboral? Como te digo, más allá de acá de la Dirección en específico.**

P: Bueno, en los ambientes en los que yo me he movido en términos laborales no he encontrado tal discriminación con énfasis. He trabajado con gente de mucha edad, que también es lamentable que tengan que trabajar. Debería haber una discriminación positiva, de hecho. Así como de: "Usted no debería trabajar porque debería estar haciendo cosas que, a lo mejor, usted pueda

elegir y no tener la necesidad de hacerlo por tener un vida más digna”, entendiendo que los derechos fundamentales no están bajo derecho, o sea, no son derechos.

**E: Entonces ahí, por ejemplo, una pregunta que tenía para después pero que la podemos hacer de inmediato y es que, de lo que has visto, ¿el trabajo de las personas mayores se da más por una necesidad económica, material o por alguna otra búsqueda de desarrollo personal, realización?**

P: ¿Lo que yo he visto? Lo que yo más he visto es por una necesidad. Necesidad de poder solventarse, de tener la capacidad de suplir sus necesidades básicas de existencia.

**E: Y más allá de esas necesidades económicas ¿crees que el trabajo le puede ofrecer oportunidades de desarrollo a las personas mayores?**

P: Sí, sí. O sea, sería ideal que cada uno de nosotros, cuando llegue a cierta edad, pueda elegir si quiere continuar o no, si quiere experimentar en alguna otra faceta. Bajo esta lógica, como te digo, de ir devolviendo, como sociedad, experiencia, conocimiento, etcétera.

**E: De acuerdo a lo que tú has visto ¿las personas mayores necesitarían espacios o insumos de trabajo distintos si se le compara con otro grupo etario?**

P: Yo creo que eso está netamente limitado por ciertas posibilidades de fuerza no así de entendimiento, de inteligencia. O sea, hay cosas que obviamente uno, en la medida en que va avanzando cronológicamente y digo cronológicamente y hago el énfasis desde esta mirada Kantiana de la minoría de edad y la mayoría de edad. Yo puedo tener 70 años y, desde esa lógica de Kant, puedo estar en la minoría de edad todavía, en la medida de que todavía no soy autónomo, no me hago responsable de mi propio entendimiento. Entonces, yo creo que eso, que lo marca más que nada el tema del decline físico.

**E: ¿Qué relación existiría entre seguridad en el trabajo y personas mayores? Yo sé que acá, por ejemplo, el tema de la seguridad, por el tipo de trabajo que se desarrolla, no es tan vital como en otro tipo de faenas productivas donde hay riesgo vital pero igual hay enfermedades profesionales, situaciones de riesgo...**

P: ¿Cuáles serían las...?

**E: La relación que existe entre seguridad en el trabajo y personas mayores.**

P: Yo creo que tiene que ver con temas de desplazamiento, como tratar de que se tomen ciertos cuidados para propiciar un desplazamiento mucho más cómodo para las personas mayores, como también proyectar ciertas cosas. Lo que me ha pasado en este andar laboral es que me he encontrado con personas que, sin llegar a ser tan mayores, han tenido consecuencias laborales que no se han prevenido. O sea, tendinitis por ejemplo. Así de simple. La tendinitis se podría ahorrar perfectamente tomando ciertas medidas sumamente sencillas como que el escritorio sea mucho más ancho y que permita, por lo tanto, poner en comodidad los brazos para poder escribir durante el día.

**E: Acá en la Dirección ¿existen programas de capacitación para los trabajadores?**

P: Ahora estamos empezando a prefigurarlos. En eso estamos. Estamos preocupados de hacerlo, sobre todo porque acá, en Valparaíso, todavía se continúa con el programa de generación de empleos y nosotros ahí nos encontramos, hoy día, con más de 500 trabajadoras mayormente, de

una edad avanzada, que están bajo esos niveles de explotación laboral. Son consideradas no como trabajadoras incluso sino como beneficiarias. Entonces, estamos pensando en cómo revertimos esa situación, entendiendo que estamos atados de manos, hasta el momento, para poder modificarla y estamos pensando, desde ahí en adelante, hacer la capacitación de nuestras trabajadoras y trabajadores.

**E: ¿Y cómo están pensando? Yo sé que todavía no está definido pero ¿cómo están pensando incorporar el componente de la mayor edad, de las personas mayores en eso? Porque ya me mencionabas que hay un porcentaje súper importante...**

P: Por lo menos, desde acá, hay distintas necesidades que hay que ir cubriendo. Un poco también pensándolo como en consonancia con las necesidades de otras direcciones también. Por ejemplo, turismo. Entonces, estamos pensando de dar la posibilidad de ir capacitándose en atención desde ciertos servicios turísticos. Estamos pensando en ir viendo las necesidades de la Dirección de Cultura para poder ir capacitando, también, en lo que sería la postulación de fondos y proyectos, que puedan aportar, que ellos se capaciten para ser capacitadores posteriormente en los distintos territorios, que puedan ser parte de ese trabajo de capacitación de organizaciones sociales que quieran postular a distintos fondos, llámese FICVAL, FONDART, etcétera. Por ahí también estamos mirando. Otras cosas ya después van a ser de características más avanzadas, cuando podamos constituir lo que estamos pensando como la universidad ciudadana, donde esté, por ejemplo, la escuela de artes y oficios. Ahí ya podemos dar otras, podemos ampliar el abanico de capacitaciones y eso ya tiene que ver no con cuestiones que netamente necesiten las direcciones de la Municipalidad sino que también lo que cada uno pueda hacer fuera de la institución.

**E: A nivel de política pública ¿por dónde ves tú que se podría intervenir positivamente como para fomentar o incentivar la contratación de personas mayores? Tanto en las empresas como en el sector público.**

P: ¿Cómo para poder estimular?

**E: Sí. Tú me mencionabas que acá, por ejemplo, tienen una dificultad para contratar.**

P: Sí, porque no tenemos fondos. Yo creo que eso sería, desde una política pública que ponga en valor a las personas mayores desde la experiencia y el conocimiento que han ido obteniendo desde distintas disciplinas, oficios, como también expresiones artísticas o culturales, científicas, de las ciencias sociales, y que puedan haber cierta estimulación con financiamientos, a lo mejor, basales, a ciertas instituciones públicas que puedan tener esa posibilidad de sumar todas estas personas. Nosotros, de hecho, en algún momento le vamos a dar vuelta a cómo constituimos participación ciudadana desde las personas mayores, es decir, cómo armamos un consejo, a lo mejor, de personas mayores, como también lo estamos pensando en niños, para que tengan, también, un protagonismo mucho mayor dentro de lo que es la elaboración de las políticas comunales como las políticas públicas a nivel nacional.

**E: La pauta ya la completamos ¿te parece que haya algún tema relevante que completar?**

P: No, quedo satisfecho.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº15, hombre, gerente o supervisor   |
| Duración audio      | 12:27  |
| Entrevistadoras     | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    | 23-06-2017   |
| Fecha transcripción | 06-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Para empezar, si puede partir presentándose, contando cuánto tiempo lleva en este puesto de trabajo, etcétera.**

P: Ya. Mi nombre es (xxx), llevo tres meses en este lugar. Estoy encargado de Inspectoría Urbana de la Municipalidad.

**E: ¿Qué aspectos positivos y que aspectos negativos ha implicado, para ti, haber llegado a un departamento en el cual hay bastantes personas mayores conviviendo con personas de menor edad?**

P: Bueno, lo positivo es que tienen una basta experiencia en el área, por tanto, prácticamente, pueden resolver todas las dificultades que van encontrando en el camino con total autonomía. Cuesta intentar cambiar ciertos modos de trabajo, por más pequeños que parezcan, a ellos les parece como un cambio significativo y se resisten a las modificaciones y eso es algo que hay que tratar con mucha delicadeza.

**E: ¿En qué área se encuentran más concentradas las personas mayores acá? ¿En qué tipo de función?**

P: Bueno, acá son fiscalizadores, son inspectores, son inspectores generales y ven, por tanto, ley de alcoholes, ley de urbanismo y construcción y también todas las ordenanzas municipales. Me atrevería a decir que el área administrativa es donde ellos más vuelvan su experiencia ya que tenemos relación directa con los tribunales de justicia. Entonces, la formalidad, la forma, es primordial en esa comunicación y ellos son los filtros del trabajo que se realiza, en todos los informes que se realizan para los tribunales.

**E: ¿Hay algún tipo de función para el cual tú preferirías no contratar a personas mayores si, de aquí en adelante, te toca contratar nuevo personal?**

P: No, en realidad, si cuentan con experiencia en el área son siempre un aporte. Por el contrario, creo que el que sean mayores es un *plus* debido a que ser un fiscalizador siempre requiere de imponer cierta experiencia frente al resto de los ciudadanos. Creo que es una virtud el tener edad en este Departamento.

**E: Y con el tema de que los inspectores, a veces, tienen que caminar bastante, sobre todo los que andan en temas de tránsito ¿eso les genera algún inconveniente?**

P: En realidad, las infracciones de tránsito son prácticamente en el Plan. Nuestro Plan no es tan largo y también lo tenemos sectorizado, por tanto, el trabajo que ellos desarrollan es más bien pausado en el tema de tránsito y, cuando se acude a los cerros, generalmente se va en vehículo.

**E: Acá, en la Municipalidad en general o en el Departamento en particular ¿hay alguna política activa de contratación de personas mayores?**

P: Bueno, hoy no, en realidad, prácticamente, no se está contratando a nadie producto de que lo que se requiere en este Departamento es ordenar el trabajo que se ha realizado, dar ciertas direcciones. Hoy día no se está contratando gente en este Departamento así que no creo que exista hoy una política para hacerlo.

**E: ¿Y cómo se ha dado acá la convivencia entre las personas de diferentes edades?**

P: Me sorprendió, cuando llegué a este Departamento, ver esta relación que hay. Los inspectores siempre andan en pareja producto que debe haber siempre un testigo si algo les sucede y, generalmente, estas parejas están conformadas por una persona mayor y una persona con bastante menos experiencia y se hace esa dualidad justamente porque ellos están constantemente preparando a los que vienen abajo. Entonces, es raro que anden dos personas mayores trabajando, siempre se aprovecha esta relación. Hay que aprovechar esta dualidad entre la experiencia y la juventud, así se conforman las parejas prácticamente.

**E: ¿Y qué aspectos a ti te gustaría mejorar, de aquí al periodo que te queda, en este tipo de relaciones intergeneracionales?**

P: Bueno, tengo entendido que el próximo año se van a retiro, se estarían jubilando cinco personas, que serían algo así como el 30 por ciento de este Departamento, y estoy intentando sacarles el máximo provecho a esta experiencia. Ahora, en lo particular, me gustaría que las personas mayores terminen haciendo trabajo más administrativo que andar por las calles porque me parece que es una exposición ya demasiado, casi violenta para ellos en algunas instancias. Creo que ellos debiesen... me gustaría que fueran desarrollando más labores administrativas.

**E: Y más allá de tu experiencia acá en la Municipalidad ¿cuál es tu opinión sobre la edad y el envejecimiento como tema más general?**

P: Bueno, inevitable pensar en nuestro sistema de pensiones. Me parece que genera una incertidumbre en ellos, en los que se van a retirar y eso es desalentador. Me gustaría, de alguna manera, ver que ellos terminen su vida laboral en mejores condiciones. Es por eso que muchos no se quieren retirar, entonces llegan a edades avanzadas trabajando acá. Tengo personas acá trabajando que debiesen haber estado jubiladas hace diez años, ocho años, y son personas que ya están presentando problemas de salud importantes. Tengo una inspectora que tiene problemas en el oído medio, se marea, y yo creo que en esas condiciones debiese ella estar en su casa o, probablemente, tratándose. Veo que no terminan en buenas condiciones, básicamente, por el tema económico.

**E: ¿Te ha tocado ver – como te digo, más allá de este espacio de la Municipalidad- situaciones de discriminación por motivos de edad en ámbitos laborales?**

P: No, la verdad es que donde yo me he relacionado no he sentido eso y creo que en el municipio tampoco. De hecho, las personas que están en el PGE hoy día, en gran medida, son mayores. Creo que, por el contrario, debiésemos intentar que nuestros adultos mayores cesen antes de trabajar. Aquí, en realidad, trabaja mucha gente mayor.

**E: De lo que has visto ¿las personas mayores necesitan espacios o insumos de trabajo distintos si se les compara con los grupos de menor edad?**

P: En este ámbito no, me parece que ellos pueden convivir. Me parece que es más duro el enfrentarse a nuevas tecnologías. Hace poco estamos intentando implementar unas *tablets* para que ellos puedan cursar las citaciones a los tribunales a través de estos mecanismos y me parece que, en las personas mayores, el adaptarse a estas nuevas tecnologías genera ciertos problemas, ciertos inconvenientes. Sin embargo, está toda la disposición a hacerlo. Me parece que grandes dificultades no hay. No hay mucha diferencia, en realidad, en las tareas que ellos puedan desarrollar.

**E: ¿Ves que exista alguna relación entre seguridad en el trabajo y personas mayores?**

P: ¿Seguridad en el trabajo? Me parece que hay varias condiciones de seguridad que ellos están más expuestos. El que ellos realicen su trabajo en terreno los expone, hay una fragilidad mayor en su salud. Lo veo en la cantidad de licencias que ellos emiten. Y, claro, ellos están expuestos a cambios climáticos, hay condiciones... tenemos una inspectora que está hace casi un año con la rodilla fracturada, otra con un hombro fracturado porque, además, nuestra aceras, nuestro pavimento no están en buenas condiciones. Sí, creo que ellos necesitan una mayor protección y eso sí se siente en el trabajo.

**E: Además de los temas económicos ¿qué oportunidades de desarrollo personal el trabajo le ofrece a las personas mayores?**

P: Aquí no muchos y no me queda claro, por el poco tiempo que llevo acá, si ellos realmente están interesados en, por ejemplo, capacitarse. Me da la impresión que ellos están esperando la jubilación y, por otro lado, esperando entregar más que seguir creciendo. Al menos esa es la realidad que yo he encontrado acá.

**E: ¿Qué programas de capacitación hay?**

P: Hay ciertos convenios con universidades han llegado este tiempo. Constantemente el municipio está ofreciendo a los trabajadores, ciertos diplomados o cursos específicos. Al menos, en el corto tiempo que llevo acá, he visto que han pasado al menos unos cinco cursos que hemos puesto a disposición ahí en nuestro panel de informaciones.

**E: ¿Y según tu experiencia, entonces, las personas mayores no los tomarían mucho?**

P: No.

**E: ¿Será que habría que darle una vuelta? Quizás ellos deberían participar más que como alumnos, como, lo que decías tú, entregando conocimiento.**

P: Sí y yo creo que eso les motiva porque, desde que estoy acá, además producto de mi inexperiencia en el área, he tenido que acudir mucho a ellos y basta pedirles una pequeña porción de información y terminan haciéndome diagramas y entregándome informes, adjuntándome



ordenanzas. Ellos están muy dispuestos a poder sistematizar y entregar el conocimiento acumulado. Sí, creo que eso sería muy importante para ellos.

**E: Súper interesante porque hasta ahora no nos había salido ese tema. Nos había salido más el de consultarles más, hacer las planificaciones más participativas o cosas por el estilo pero situarlos a ellos en esa posición no había aparecido. Bueno Claudio, en honor al tiempo, se agradece tu tiempo.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº16, mujer, persona mayor   |
| Duración audio      | 15:33  |
| Entrevistadoras     | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    | 21-06-2017   |
| Fecha transcripción | 19-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: En primer lugar le quería pedir si se puede presentar en términos de cuál es su nombre, su edad y hace cuánto tiempo trabaja acá.**

P: Ya. Mi nombre es (xxx). Trabajo en la Municipalidad del año 2002 en que pasé a la planta. Anteriormente trabajé 11 años pero la Unión Comunal de Juntas de Vecinos. En inspectoría Urbana trabajo desde el 2006 en forma continua.

**E: De acuerdo. ¿Cómo usted podría decir que es la convivencia, acá, en el lugar de trabajo, entre las personas de diferentes edades?**

P: Es que las edades son como parejas acá en el Departamento. ¿Y las relaciones...? O sea, se trata de mantener, digamos, un compañerismo por el hecho de estar más tiempo en el lugar de trabajo pero no creo que sea más allá que un compañerismo, nada más que eso. No da para más.

**E: Y, por ejemplo, ahora que han llegado más personas, algunas personas más jóvenes, en este caso más en las jefaturas ¿cómo se ha dado esa relación?**

P: Mira, con las nuevas personas que han llegado acá, sobre todo las jefaturas, no es porque sea mi jefe pero ningún problema en la parte social con los funcionarios y de respeto también, por supuesto. No sé, podría decir que muy bueno.

**E: Ya. Okey. Y pensando que las relaciones son buenas, se ha dado una buena convivencia, eso viene de la jefatura ¿qué aspectos, cree usted, que se podrían mejorar en la convivencia?**

P: Lo que pasa es que hay funcionarios que, yo creo, también querían cambios pero la verdad es que, en la práctica, puede que se sientan mejor con la administración anterior por todo el tema que había de que, en el fondo, aquí cada cual a veces hacía lo que quería. Entonces, no había una disciplina de trabajo. Entonces ¿qué es lo que pasa? De que ahora se está trabajando como corresponde, no se está trabajando en exceso ni tampoco hay una persona con un látigo. Se está tratando de que cumplan con sus funciones y ahí, a lo mejor, es que yo he notado que hay algunos descontentos pero yo creo que debido a eso, porque se les está haciendo cumplir con sus funciones, nada más que eso.

**E: Sacándola un poco de su experiencia acá, más en lo personal ¿cómo vive usted la vejez? ¿Cómo lo vislumbra?**

P: ¿De la vejez en la parte personal o en general?

**E: No, de cómo se vive la vejez acá en Chile.**

P: No, yo creo que, en general, no se vive bien. Yo creo que el adulto mayor está como... se vive en forma muy desmejorada. Partiendo por la parte de recursos y después viene la parte humana que también, a veces, son dejados de lado. Entonces, esa parte es preocupante.

**E: ¿Y a usted le ha tocado – como le digo, no necesariamente acá en la municipalidad- ver casos de discriminación o mal trato por razones de edad en el ámbito laboral? ¿Ha sabido de alguien?**

P: No. No, porque acá las personas más adultas, ellos se sienten, muchas veces, por llevar muchos años en el municipio, entonces, es como un arma que tienen de imponerse ante el otro, al más nuevo o al que llega, de decirle el grado, decirle los años que llevan acá.

**E: ¡Ah! Se daría como al revés la...**

P: Claro. Entonces, tratan de defenderse de esa forma, sin ser atacados pero por pequeñeces, a veces, se echa encima el grado, la antigüedad. Eso.

**E: ¿Y las personas mayores de acá, de la Municipalidad, participan de instancias como el Comité Paritario, por ejemplo?**

P: Yo veo que no. No.

**E: ¿Y por qué se daría eso?**

P: No, porque siempre se trata de buscar, las directivas tratan de buscar las personas más afines a ellos.

**E: ¿Y usted, en su caso, pertenece a alguna asociación?**

P: Sí, pertenezco.

**E: ¿A la Asociación de Funcionarios?**

P: Sí.

**E: ¿En la Asociación participan personas mayores?**

P: O sea, mayores, mayores, puede tener, no sé, 58 años el más adulto y de ahí para abajo.

**E: Pero más allá de la directiva, me refiero a la asamblea...**

P: ¡Ah! Sí. Bueno, yo no participo mucho en las asambleas de la Asociación pero, por ejemplo, voy en forma muy esporádica porque, a veces, por no abandonar el lugar de trabajo y a veces, como los temas no interesan mucho, entonces me quedo mejor en mi lugar de trabajo. No voy. Pero no participan siempre. Por lo que yo tengo entendido no siempre participa el 100 por ciento, puede ser el 50, el 60 por ciento, a veces, pero nada más que eso.

**E: Por ejemplo ahí, en la Asociación ¿cuál aporte, cree usted, que pueden generar las personas mayores a la organización?**

P: ¿El aporte que haría la gente mayor? Si es que tuviesen oportunidad de estar en el directorio no más po', si es que tuvieran oportunidad de estar en el directorio... Yo creo que no tendrían oportunidad de estar en el directorio así que no.

**E: ¿Y por qué cree usted que no tienen oportunidad?**

P: Una, que nosotros, en general, no participamos, dejamos que otros entren a las directivas, no participamos. Por eso que se repite que todo el tiempo van los mismos. Hay algunos que otros cambios pero a veces se mantienen dos o tres sucesivamente y es porque, yo creo, la gente no se

atreve a participar por comodidad o por no pasar rabias. Claro, es lo mismo que en las organizaciones sociales. También pasa lo mismo. Claro, por eso es que unos pocos se apropian de las directivas. Es dañino eso sí.

**E: Pero eso pasaría más que por la edad, por la cultura de participación que existe.**

P: Claro, sí.

**E: En la experiencia que usted ha ido viendo ¿considera que las personas mayores necesitan espacios o insumos de trabajo diferentes que el resto, como para poder hacer bien su trabajo?**

P: Sí, debiera ser, a lo mejor, pero acá es todo tan... se funciona con lo mínimo. Incluso, debieran haber complementos que nos ayudaran más al trabajo pero no los hay. Por ejemplo, funcionamos con una fotocopiadora y esa fotocopiadora a veces se echa a perder y hay que estar esperando que vengan a arreglarla. Entonces, bueno, así es, así se trabaja.

**E: ¿Hay algún tipo de tecnología o de infraestructura que, usted cree, podría facilitar el trabajo de las personas mayores?**

P: Siempre y cuando las personas adultas también quieran porque aquí hay gente adulta que o se atreve a meterse más allá en el computador tampoco. O sea, lo básico y hasta ahí no más y hay algunas personas que ni siquiera se atreven más. Ellos estuvieron, a lo mejor, en un principio, con la máquina de escribir pero después, más adelante, tampoco se fueron involucrando más con el computador.

**E: Y pensando en la relación que pueda existir entre seguridad en el trabajo y personas mayores ¿usted ve que hay alguna relación ahí?**

P: Seguridad aquí falta bastante.

**E: Claro, pero más allá de lo que falte en general, porque es cosa de darse cuenta de que hay cosas de seguridad que... Porque nos hemos encontrado con que hay personas que consideran que las personas mayores son más seguras porque son más tranquilos, son menos arriesgados, con más cautelosos y tienen más experiencia. Por otro lado, nos hemos encontrado con otros casos de gente que opina que las personas mayores son menos seguras porque, como llevan mucho tiempo haciendo los trabajos de una determinada forma, les cuesta más adoptar medidas de seguridad. Como el típico caso del caballero que trabaja en construcción y no se pone casco, no se pone guantes, a pesar de que se los entreguen.**

P: Claro. Por costumbre, una cosa así.

**E: Entonces, nos hemos encontrado con estas dos opiniones: que son más seguros o que son menos seguros. ¿Usted cree que hay alguna relación ahí o...?**

P: A ver, las personas que llevan más años acá desarrollando un trabajo, sí, yo creo que hay inseguridad en su trabajo, en lo que se hace y si se le entregan más herramientas, para hacer el trabajo más eficiente, yo creo que esa persona las podría asumir. Pero sí, en las personas más mayores -me incluyo- está también el compromiso del trabajo, por las responsabilidades que uno tiene y cuando uno es responsable se da en todo ámbito. Ese es el asunto.

**E: Mire, la verdad es que ya abordamos toda la pauta que yo tenía. No sé si le parece a usted que haya otro tema que tocar o algo que le gustaría profundizar.**

P: Yo creo que en la Municipalidad, los funcionarios en general, necesitan mucha capacitación. Eso.

**E: ¿Y por qué lado deberían ir esas...?**

P: ¿Quién debiera efectuarlas?

**E: Sí o, por ejemplo, pongámonos en el caso de que la Municipalidad dice: “Ya, tengo intención de capacitar, voy a gastar lucas en eso”. ¿En qué capacitamos? ¿Cómo capacitamos?**

P: Primeramente, yo creo que sería en relaciones humanas y de ahí todo lo concerniente a la pega que uno realiza en cada departamento. Aquí, en este departamento, se debiera trabajar con muchas ordenanzas. Las ordenanzas, no es cierto, son proveniente de algunas leyes pero acá no se manejan mucho... se manejan mucho las cosas puntuales, el parte que es tal cosa, este otro parte es tal otra y de ahí no salimos de eso. Entonces, eso.

**E: Y ahí una pregunta: para las personas de más edad que se sienten más cerca de jubilar que de proyectarse ¿qué tipo de capacitaciones les servirían a ellos? Porque como usted me dice, si no les gusta mucho la tecnología y la persona siente que le quedan dos años para jubilarse y yo le ofrezco un curso muy bueno de Excel, probablemente no le va a generar mucho interés.**

P: No po', no le va a generar interés, claro.

**E: ¿Por qué lado se podría dar la vuelta ahí para que a esas personas sí les interese capacitarse?**

P: Es que si no tienen el interés no lo van a aceptar, no van a ir a capacitarse. Claro, porque aquí se ve de repente, las pocas veces que ha habido capacitación hay mucha gente que se abstiene de ir. No, no van. Entonces, debieran ser como una obligación, no invitarlos a participar sino que: “Ya, los funcionarios de Inspectoría tiene que saber la Ley de Tránsito, por lo menos un tercio”. Y estamos hablando de un tercio y enseñarle ese tercio como obligación. Y la persona que se está por ir, yo creo que depende de cada cual en realidad porque yo también tengo ganas de irme. Yo, si sale (xxx) el próximo año yo me puedo ir pero eso no significa de que yo, si me dicen: “Oye, sabes qué, tienes que aprender tal cosa” yo no vaya a hacerlo pero es porque a mí me interesa. Entonces, no a todas las relaciones humanas les pasa lo mismo. Si vienen arrastrando de tiempo atrás que nos les interesa, imagínese, menos se van a... Esa parte es como bien individual, es de acuerdo al interés que uno tenga.

**E: Ya, muchas gracias.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº17, hombre, persona mayor  |
| Duración audio      | 18:42  |
| Entrevistador       | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    | 21-06-2017   |
| Fecha transcripción | 20-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Como para empezar, le quería pedir si puede presentarse y contarnos cuánto tiempo lleva acá, en qué se desempeña, etcétera.**

P: Bueno, mi nombre es (xxx), tengo 63 años y desde el año 2013 estoy en la planta municipal, funcionario de planta, a pesar que desde 2011 yo ya empecé a hacer labores de honorario. Me desempeño en el departamento de Inspectoría Urbana, que es una labor en la cual tenemos que salir a ordenar un poco la ciudad en cuanto, por ejemplo, la parte de tránsito; ver que los vehículos estén bien estacionados, los que están mal estacionados son infraccionados. Posteriormente hay una empresa concesionaria que, con grúas, los va retirando y nosotros, en ese sentido, con el resto de los compañeros de departamento, estamos en terreno a diario y recorriendo notan solo el plan de la ciudad sino que también sectores medios altos, sectores de la avenida Alemania, un cordón general que recorre todo Valparaíso hacia las bajadas de los cerros. Recorremos todos esos lugares. Nos llevan en camionetas y nos dejan en el sector y vamos nosotros recorriendo, a pie, todos los lugares hasta llegar al plan. Eso, por una parte, en Tránsito, y por otra parte, también se ve lo que son patentes comerciales, los negocios, que estén al día con sus patentes comerciales. Hay otros compañeros que se dedican a partear renta propiamente tal. Pero, en ese sentido, como inspectores generales que somos, tenemos más menos estas grandes labores como departamento de Inspectoría Urbana.

**E: ¿Cómo sería un día común de trabajo para usted? ¿Cuál sería una rutina normal?**

P: Por ejemplo, empezar a recorrer desde el sector Puerto. El sector Puerto desde la subida Carampangue, posteriormente vamos a los alrededores de lo que es el Mercado, la calle Valdivia, Errázuriz, sector de donde está el sindicato de estibadores. Todos esos sectores avanzando hacia la plaza cívica por Errázuriz, por Blanco, por Almirante Señolet, por Almirante Martínez, revisando precisamente que no haya vehículos que estén mal estacionados. De lo contrario, son infraccionados por parte nuestra. Eso es en general durante la mañana que vamos haciendo recorrido totalmente a pie. También nos dirigimos hacia la parte alta, por ejemplo, subiendo por ascensor, en este caso por el lado del ascensor Reina Victoria y subimos a la parte alta de lo que es

el cerro Concepción, calles Templeman, Papudo, bajando, todo lo que es Urriola, hasta desembocar abajo en el plan. Así vamos recorriendo todo el sector en ese sentido.

**E: ¿Y cómo se ordena u organizan las labores al interior de su unidad de trabajo?**

P: Bueno, estos son normalmente coordinados por un coordinador operativo que tenemos como jefatura y con él estamos recibiendo las instrucciones de los lugares en los que vamos a diario visitando, tanto un sector como otro sector, porque nos distribuimos por sectores.

**E: ¿Se hace como una pauta diaria?**

P: Se hace, claro, como una pauta diaria.

**E: ¿Es habitual la colaboración o la recepción de nuevas opiniones para sacar adelante las tareas?**

P: Sí, sí, sobre todo para las personas que son más antiguas en el departamento, que tiene ya sus años de experiencia, ellos también van aportando sus ideas para ir mejorando lo que es el servicio, todo lo que estamos haciendo, tanto en la parte administrativa como en la parte operativa, van saliendo nuevas ideas que puedan ir implementando.

**E: ¿Y usted, más en lo personal, cree que se respeta su experiencia?**

P: Sí, en general, sí. De repente, a veces, como que no son muy tomadas en cuenta las opiniones de los más antiguos, de los viejos como decimos, pero eso no es la mayoría de los casos. Normalmente se está tomando en cuenta alguna sugerencia que se hace para que se mejore, por lo menos en el área nuestra.

**E: ¿Usted recibe información sobre su desempeño en el puesto de trabajo? ¿Recibe como retroalimentación de la jefatura?**

P: Bueno, nosotros tenemos, normalmente, reuniones que son con la jefatura y todo el personal del departamento, para evaluar cómo han estado las cosas y, también, a veces se reciben palabras de incentivo por cuanto el departamento ha mejorado mucho su rendimiento en todo aspecto y, en ese aspecto, vamos recibiendo algunas palabras de felicitación.

**E: ¿Cómo diría usted que es la convivencia, acá en el lugar de trabajo, entre las personas de diferentes edades?**

P: En general yo diría que es buena porque la mayoría de los compañeros que están acá en el departamento ya se conocen con anterioridad, vienen trabajando algunos de hace muchos años y, por lo tanto, más allá de cómo llegue uno por el genio, por problemas anexos al trabajo que muchas veces influyen (problemas familiares, problemas de enfermedades, problemas económicos fundamentalmente) en que uno ande bien o mal de genio, pero eso no implica que haya grandes roces internos sino que una buena convivencia generalmente.

**E: ¿Considera que desde la jefatura – aquí usted ha vivido diferentes jefaturas- se promueve que exista esa convivencia entre las personas de diferentes edades?**

P: Sí, sí, eso ha sido como una tónica permanente en las jefaturas que, normalmente, estimulan el hecho de que haya buena convivencia porque eso, a la vez, es mejor para el departamento en sí y para la productividad, si pudiéramos mirarlo desde ese punto de vista. De tal forma que, andando bien la gente de ánimo, el trabajo es mejor todavía.

**E: Considerando que el estado acá es de buenas relaciones ¿qué elementos se podrían mejorar como para que fueran todavía mejores?**

P: Quizás, en algunos aspectos, lo que implica ropa de seguridad, por ejemplo, que eso es importante. Nuestra labor es fundamentalmente pedestre, entonces, siempre se ha pedido que se tenga en cuenta es. Y dentro de lo que es la ropa de seguridad debieran considerarse la entrega de zapatos, unas chaquetas que identifiquen al departamento como tal, ropa de agua, que muchas veces las inclemencias del tiempo nos pillan en la calle. Entonces, todo eso hay que tomarlo en cuenta. Esas cosas debieran mejorarse. Eso implica, por supuesto, decisiones superiores que tienen que ver con todo lo que significa los presupuestos municipales que son escuálidos, como todos sabemos.

**E: ¿Y usted participa en las actividades del Comité Paritario de la municipalidad?**

P: No, directamente no participo en el Comité Paritario. Cuando hay algunas reuniones importantes, que el Comité dé información, ahí normalmente se pide asistir.

**E: ¿Eso cada cuánto pasa?**

P: Cada cierta cantidad de meses se están haciendo algunas sugerencias, reuniones.

**E: Usted me decía que estaba de planta.**

P: Sí, soy de planta.

**E: ¿Y usted participa en la Asociación de Funcionarios?**

P: Sí, yo pertenezco a la Asociación de Funcionarios, en este caso, de la Municipalidad.

**E: ¿Y cuál ha sido su experiencia de participar ahí?**

P: Buena, en el sentido de que por lo menos hay una organización que respalda a los integrantes de la Asociación propiamente tal. Hay preocupación, de los dirigentes, de todos los temas contingentes que tienen que ver con el desarrollo de cada uno de los asociados, así que ese aspecto yo encuentro que está bien.

**E: Entonces ¿la asociación sería una instancia que mejora las condiciones de vida, de trabajo?**

P: Por supuesto. Sí, sí, en ese aspecto, mientras más organizada esté la gente, mucho mejor.

**E: Dentro de la Asociación ¿cómo se da la convivencia de personas de diferentes edades?**

P: Bien, yo no la veo difícil. Buena convivencia. Incluso una vez al año, al final de año, se hace un paseo general donde participa la mayoría de la gente de la asociación que, en conjunto con la Municipalidad, se coordina todos los años y en ese paseo se ve que hay buena convivencia en general.

**E: La opinión o la experiencia de las personas de más edad dentro de la asociación ¿se toma en consideración? ¿Juegan algún rol?**

P: Sí, por lo menos en las asambleas que se hacen de la Asociación, ahí es la oportunidad de uno para expresar algunos puntos de vista para hacer algunas sugerencias a la directiva y, normalmente, esas cosas se están tomando en cuenta para el trabajo de la directiva, que es responsabilidad de ellos llevar bien la organización en base a lo que los asociados tenga que decir.

**E: ¿Usted participa en alguna otra instancia de organización dentro de acá? Por ejemplo, club deportivo, grupo folclórico, no sé.**



P: No, la verdad es que no, solo soy parte de la Asociación pero en otras actividades que hay no estoy participando directamente.

**E: ¿Acá en la Municipalidad existen programas de capacitación para los trabajadores?**

P: Sí, por lo menos en distintas áreas hay programas de capacitación. Incluso, hace poco llegaron unas invitaciones a participar en algunos cursos de la Contraloría Regional de la República. Son cursos en los que se puede participar.

**E: ¿Y usted ha podido participar de ellos?**

P: En estos momentos no.

**E: Estos programas que existen ¿usted cree que sirven para el desarrollo profesional de las personas? ¿Tienen pertinencia?**

P: Sin duda. Sin duda, todo lo que es capacitación en distintos ámbitos de la vida son importantes para el desarrollo personal y, a la vez, eso influye en la familia. Por lo tanto, mientras más capacitación se tenga en distintas áreas, es mucho mejor para el trabajador que se desarrolle como tal.

**E: ¿Y usted cree, por ejemplo, que se toma en cuenta las necesidades de los funcionarios para planificar estas capacitaciones?**

P: Yo entiendo que a través de las organizaciones sindicales se hacen planificaciones, se hacen llegar las necesidades en temas definidos de capacitación que permitan ir elaborando los procesos de capacitaciones en general.

**E: Y pensando en una visión más personal de usted ¿qué es lo que más valora de su trabajo?**

P: Bueno, el hecho de que yo tengo una concepción más personal en cuanto a lo que significa ser funcionario público y, en ese aspecto, yo valoro el pertenecer a la Municipalidad y, como funcionario municipal, creo que todos debemos tender a que sea mejorado el concepto que, en general, la población tiene del funcionario municipal y, en general, del funcionario del sector público. Yo no creo en esa retórica que muchas veces se habla acerca de que son todos holgazanes, buenos para coimear, etcétera. Esos conceptos no van conmigo y, en ese aspecto, creo que hay que hacer mucho más todavía.

**E: ¿Usted cree que en su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?**

P: Sí, en ese aspecto yo pienso que cada uno en su área puede desarrollar sus habilidades personales de tal forma que puedan influir de buena forma dentro del aspecto diario de trabajo.

**E: En términos de desarrollo personal ¿qué le permite desarrollar este trabajo? Más allá de temas económicos que obviamente es un interés que uno tiene el de tener un sueldo.**

P: Obvio.

**E: Pero más allá de eso ¿el trabajo le permite desarrollarse personalmente?**

P: Claro, porque el trabajo, no solamente en el área de Inspectoría Urbana sino que en general el trabajo municipal, tiene varias aristas que uno puede ir conociendo, en distintas temáticas, y eso lo enriquece a uno. Del punto de vista personal, favorece para el conocimiento en general del trabajo y de cómo uno se pueda desempeñar en su propio trabajo y eso a la vez influye en el aspecto personal de enriquecimiento personal, cultural.

**E: ¿Qué aspectos de su trabajo cree que valoran sus compañeros o su jefatura?**

P: Yo creo que el aspecto de trabajo diario, de la forma en que uno se desarrolla, de la forma en que participa dentro de las labores a diario, de la convivencia que uno demuestre y, en ese aspecto, me imagino que son aspectos que son valorados por parte de la jefatura.

**E: Usted me decía que gran parte del trabajo de ustedes tiene que ver con caminar. Un poco desde el prejuicio yo le podría decir ¿y eso qué tan compatible es con el avance en la edad de los trabajadores?**

P: Bueno, en la medida que uno se sienta bien físicamente puede seguir elaborando su trabajo permanente diario. Ahora, en la medida que uno va entrando en edad van llegando nuevas enfermedades que muchas veces, a pesar que uno se cuide, que haga sus actividades físicas o tenga cada cierto tiempo evaluaciones médicas, algunas enfermedades son invalidantes y eso sí que atenta con el desarrollo de su trabajo. Por lo tanto, esas son cosas que deberían verse en un futuro y ver cómo reubicar a aquellos trabajadores que, no pudiendo seguir en la calle, tendrían que buscárseles alguna forma de que administrativamente puedan cumplir una función dentro de la misma área o en otra área pero ya sin salir.

**E: ¿Y eso ha existido hasta ahora?**

P: Yo me imagino que sí, a fondo no me he metido para averiguar bien eso pero me imagino que eso se tomará en cuenta.

**E: Usted ya lleva seis años desde que empezó acá ¿ha visto que con otros compañeros haya pasado eso, por ejemplo?**

P: Bueno, en algunos casos sí ha pasado eso, que los han distribuido a tareas más administrativas y dentro de oficinas para evitar que siga, por enfermedad, en la calle haciendo sus labores dependiendo del departamento al que pertenezcan.

**E: Y si nos ponemos en ese caso ¿cómo se imagina usted que debería darse ese proceso para que en él se resguarde la dignidad de cada persona? Pongámonos en el caso, ojalá que nunca le pase, usted empezara a sentir que ya no puede caminar, bien, que se cansa más rápido o le pasa algo en la pierna ¿cómo usted siente que debería darse ese proceso para que usted no se sintiera menoscabado como persona?**

P: Bueno, esto yo creo que es, en parte, función del Comité Paritario, de ir viendo cómo los trabajadores pertenecientes a la Municipalidad, son tratados del punto de vista médico y son, también, reubicados de acuerdo a las circunstancias médicas que estén pasando. Ahora, todo cambio de función no debe significar un desmedro para el trabajador, ni del punto de vista físico, ni psicológico, ni menos económico, por tanto, creo que, en ese aspecto, se tienen que considerar todas esas líneas para poder determinar en qué área de trabajo poder reubicar al trabajador que tenga dificultades del punto de vista físico.

**E: ¿Hay algún tipo de herramienta, insumo que, en el caso de la función que ustedes hacen, le podría ayudar a las personas de más edad a que hagan mejor su trabajo?**

P: Tal vez, a lo mejor, con más cantidad de vehículos con los cuales se puedan movilizar a determinados puntos los inspectores para hacer su trabajo. Eso podría servir de alguna forma, que se pueda distribuir el personal en distintas áreas de la ciudad, que tuviéramos más posibilidad de traslado vehicular. Podría ser eso.

**E: La verdad, ya abordamos la pauta que yo tenía, ¿no sé si a usted le parece que haya algo que agregar o que profundizar?**

P: No, salvo que tú tengas una cosa más, si no, creo que, en general, estaríamos cumpliendo con las consultas hechas y espero que te vaya bien en tu trabajo.

**E: Gracias, le agradezco mucho.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº18, hombre, gerente o supervisor   |
| Duración audio      | 19:37  |
| Entrevistador       | Luis Aguilera  |
| Fecha entrevista    |  |
| Fecha transcripción | 31-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: En primer lugar, pedirte si te puedes presentar en términos de cuál es tu rol acá, cuánto tiempo llevas en la empresa, etcétera.**

P: Mi nombre es (xxx). Yo soy supervisor de la obra Huechuraba... Nosotros somos una empresa que se dedica a la mantención de áreas verdes. Estamos, acá en la región Metropolitana, en tres comunas diferentes. Esta es la obra Huechuraba. La empresa, también, se encuentra a nivel nacional. Estamos desde Vallenar a Puerto Varas. Huechuraba es la obra más grande la empresa, con la mayor cantidad de trabajadores y la mayor cantidad de metros cuadrados a cubrir dentro de nuestro ámbito. Eso es la empresa acá.

**E: De acuerdo. ¿Esos son contratos con las Municipalidades?**

P: Son todos contratos municipales, exactamente. Contratos que se van a licitación, se postulan y ahí quedamos nosotros.

**E: ¿Cuántos años tiene tú?**

P: Yo tengo 37 años. Acá en la empresa, como supervisor, llevo tres años y fracción

**E: Solo como contextualización: ¿Cómo se ordena un día normal de trabajo acá?**

P: ¿Un día normal? Bueno, nuestro horario de trabajo es de ocho de la mañana a una y de catorce a diecisiete. Eso es de lunes a viernes, el día sábado trabajamos medio día. Entramos a las ocho, yo llego acá tipo siete y media porque ya hay gente afuera. Llego tempranito a abrir la oficina porque llega mucha gente a tomar desayuno acá. Entonces, se les facilita el comedor que es un comedor súper chiquitito que tenemos acá, se les facilita todo. Acá a las ocho empezamos. Yo subo acá, a esta oficina, con el jefe de terreno, que es la persona que me sigue a cargo de la obra, y con los capataces y la prevencionista de riesgo. Nosotros con el municipio trabajamos con una carta Gantt mensual. Tenemos destinadas las tareas y todo pero todas las mañanas nos reunimos este grupo porque acá la vorágine es súper... cambia todo el día, hay mucha petición aparte de nuestra carta Gantt, mucho llamado, mucho correo electrónico del municipio al contratista y que: "Hay que hacer esto y esto. Y que el alcalde quiere esto y esto. Y los concejales...". Y nos movemos todo el día.

**E: Un evento masivo, me imagino, implica que tiene que ir a limpiar después...**

P: Y mover harta gente. Entonces, nos reunimos todas las mañanas, vemos las tareas a realizar, coordinamos. Los capataces, el jefe de terreno, después de esta coordinación, sale con la gente. Hay cuadrillas de corte de pasto que se distribuyen y ahí se comienza la labor del día y ahí se va ejecutando.

**E: Para entrar ya en el tema de las personas mayores: ¿Acá, la empresa tiene una política activa de contratación de personas mayores?**

P: No, no hay una política activa. Y yo te puedo decir de acá, al menos de esta obra, nosotros trabajamos en un ámbito de áreas verdes. Acá nosotros pagamos el mínimo, por ejemplo. Entonces, siempre se ha recibido, como quien dice, a quien nos llega a pedir pega. Acá el que llegó, nos pide pega, evaluamos un poco. Trabajamos muy de cerca con lo que es la OMIL, también trabajamos con la Fundación Cristo Vive ¿no sé si la ubican ustedes? Es una Fundación que trabaja con gente en situación... con problemas...no me gusta decir “en situación de calle” pero bueno. Con esas personas. Trabajamos en apoyo con ellos, nos traen personas, nos traen gente y las recibimos no más pero una política exacta no.

**E: ¿Qué aspectos positivos y negativos ha implicado la contratación de personas mayores?**

P: ¿Lo positivo? Tremendamente responsables. En su gran mayoría muy responsable. Es gente supera perrada para la pega, muy puntuales. Muy conscientes de la labor que ellos cumplen porque acá a la gente se les distribuye su área verde pero, sobre todo a la gente mayor, que uno le destina una plaza por ejemplo y: “Es mi plaza, es mi pastito, son mis plantitas” que, a diferencia de los muchachos más jóvenes que es como “ah, sí...”. No, ellos se empoderan muy fácilmente. Entonces, se van de vacaciones o no están un tiempo o se les cambia y: “¿Y mi pastito, y mi placita quién me va la a regar?” Se empoderan fácilmente.

**E: ¿Ustedes promueven eso de que se tiendan a quedar en un lugar?**

P: No, de hecho, por lo general, a una persona que se le destina en una plaza, pueden pasar años y años ahí. Nosotros no hacemos una rotación. La rotación solamente se hace cuando hay reclamos o cuando hay problemas a través de vecinos o el municipio. Cuando el municipio no está contento en una zona específica, vemos lo que está pasando y analizamos y hacemos cambios. De lo contrario, está ahí por muchos años. Nosotros hacemos contratos y los contratos son, casi siempre, por cuatro o cinco años con los municipios. Entonces, hay gente que está los cuatro años donde mismo.

La parte negativa: el tema de salud obviamente. Claro, en invierno es harta licencia, por más días, enfermedades respiratorias. Eso es la parte negativa que podríamos ver, netamente un tema de salud.

**E: Y más asociada como al esfuerzo físico ¿o no?**

P. Claro. Claro, obviamente les cuesta más. Todo es un poquito más lento pero, aunque pasa, yo no lo veo como tan negativo. Si bien la persona es más lenta, a mí no me importa que sea más lenta, el tema es que lo haga.

**E: ¿Y las personas mayores que trabajan acá están radicadas como en el área más operativa o también...?**

P: Netamente operativa, administrativo no tenemos ninguno, no se ha dado, no es que tampoco digamos: “No queremos”. No, no se ha dado, los tenemos cien por ciento operacional.

**E: ¿Cómo ves que se da la convivencia entre las personas de diferente edad?**

P: Yo creo que sirve y sirve mucho. Yo creo que es positiva. Es un poco el tema que siempre la gente mayor transmite: transmite ideas, concepto, actitud, aptitudes. Yo no sé si está bien o está mal pero, por ejemplo, acá llega poco chiquillo nuevo, veinteañero. Los muchachos quieren ganar más lucas y acá se paga poco y lo sabemos. Yo, siempre que llega gente, digo: “Acá, muchachos, se paga poco. Es lo que hay.” Y los pocos que están acá, están un tiempito y quieren ganar hartito y no hacer mucho. Entonces, a los pocos que están yo les digo: “Chiquillos, tengo gente de 80 años que está a las siete y media y se van a las cinco y media, y están ahí, dale, firme al cañón” y los chiquillos no po’, a las ocho diez llegando y limpiándose la cara, con cara de sueño. Entonces, no sé si es bueno o malo pero yo siempre digo: “Muchachos, mírenlo, Juanito Pérez tiene 80 años y está como león”. Yo les hago la comparación pero, como te digo, no sé si es bueno o malo pero sucede porque hay un espejo ahí que trato que se pueda ver.

**E: Y la relación entre ellos ¿cómo ves que da?**

P: ¿Entre jóvenes y...?

**E: Sí.**

P: Se da bien. Al menos, la experiencia que yo tengo acá, en la mayoría de los casos a la gente mayor se le trata con hartito respeto. Son pocos los que tratan como “Ah, este viejo”. Se ve poco.

**E: ¿Y qué aspectos tú crees que se podrían mejorar en esas relaciones?**

P: De lo poco, para mí lo ideal sería el mirar a toda la gente mayor con mucho, mucho respeto. Preguntarles mucho a ellos porque ellos tienen experiencia, experiencias buenas y malas, siempre, yo creo, sería considerable ir y preguntarles la opinión. Yo creo que la opinión de ellos es muy válida y muchas veces, tal vez, no se pregunta, no se hace.

**E: Y saliéndose un poco de la realidad de la empresa, pensándolo más en general ¿qué opinas tú sobre el tema de la edad y el envejecimiento?**

P: ¿Qué opino? Yo creo que como sociedad no nos hemos preocupado de ese tema porque todos pensamos en trabajar, trabajar, trabajar, pero cuando llega el momento de y cuando las personas viven el momento, cuando se jubilan, ¡chuta! Vienen los problemas de salud como lo comentamos hace un momento. Como sociedad no nos hemos preocupado. El tema pensiones, o sea, todo el mundo sabe que las pensiones son miserables en algunos casos, casi irrisorias. Hay gente que tiene 90 mil pesos y el kilo de pan sale mil 200 pesos, entonces... Y hay familias que dependen de una pensión. Hay muchos abuelitos que viven con sus nietos y dependen de esa plata y da pena. Da pena la realidad que como sociedad tenemos respecto a ese tema. El tema salud que, si bien nos rige a todos, a los adultos mayores es... Ver a un adulto mayor en una fila, en una sala de espera en un hospital es complicado. Creo que deberían haber preferencias, así como en el bus hay un cartelito que dice “preferencia tercera edad”, creo que esa preferencia debería ser en muchos más ámbitos que solo tener un asiento: atención médica, ese tipo de cosas.

**E: ¿Te ha cambiado en algo la percepción respecto a la vejez al estar en este trabajo en que te relacionas más a diario con personas mayores?**

P: No, creo que la percepción que tengo es la misma que tenía de mi juventud. Yo siempre he visto a la gente mayor como bien. O sea, yo tengo mi experiencia personal de ver a mis abuelos. O sea, yo a mi abuelo lo veía -yo soy de campo- de 80 y tantos años y cargando un tronco de leña al hombro y el viejo parado ahí, como un roble. Entonces, para mí, siempre fue como “Guau”.

**E: Además del tema económico que es bastante obvio por lo que conversábamos, las pensiones bajas, etcétera, además de eso ¿ves que hay algún otro tipo de beneficio para las personas mayores al trabajar? ¿Hay algún otro tipo de gratificación?**

P: Sí, hay gratificaciones personales, interactuar, relacionarse con mucha gente, no estar en la casa y sentirse un cacho, no estar en la casa y sentirse que está condenado a que le lleguen sus últimos días y morir. Interactuar, moverse físicamente y tener algo que esté en movimiento, ya eso es muy bueno. Tengo gente de acá que ha estado muy enferma, muy, muy enferma y que yo les he preguntado: “¿No se quiere ir a la casa a descansar? ¿No quiere ya terminar de trabajar?” y me dicen: “Jefe, me voy a la casa y me muero.” Entonces, con esa respuesta no hay mucho más que hacer.

**E: Y pensando en la experiencia que tú has podido ver ¿consideras que las personas mayores necesitan espacios o herramientas distintas para el trabajo si se les compara con personas de otras edades?**

P: Si vamos a hablar de un tema físico, obviamente. Yo no le puedo entregar... nosotros trabajamos en áreas verdes y, por ejemplo, tenemos que construir de repente. No le puedo decir a un caballero que me cargue un saco de cemento. No es lo mismo pedirle a un muchacho de 30, 40 años que tome un azadón y me desmalece mil metros cuadrados a decirle a una persona de más edad. Tal vez yo le voy a decir que lo haga pero que se tome su tiempo, a su ritmo.

**E: ¿Espacios, tecnología, construcciones u otro tipo de elementos que puedan facilitar el trabajo de las personas mayores? ¿Han detectado alguna? No quería decir herramientas para no centrar la mirada solo en el azadón sino que algún tipo de espacio, tecnología o lo que sea, que pueda ayudar, que facilite el trabajo.**

P: Como herramientas o como ayuda podríamos, no sé... te doy un ejemplo: nosotros hace un mes y medio estamos trabajando con las personas que son mayores, pero también incluimos a la gente normal, en alfabetización. Tenemos muchos adultos mayores que o saben leer ni escribir y como herramienta y como ayuda estamos haciendo clases con otro organismo, alfabetizando. Creo que eso es una herramienta que todavía puede ayudar, o sea, claramente ayuda. Ayuda, por último, a ver el tema de la micro, no sé. Tecnológicas no, en nuestra área no podríamos hablar de alguna ayuda tecnológica que podamos dar.

**E: Es interesante ese tema de la alfabetización. ¿Eso es parte de un programa de capacitación de ustedes?**

P: Es un programa que nos ofreció... es un programa estatal me parece. Bueno, aquí todo se coordina a través de las asistentes sociales quienes me preguntaron: “¿Te gustaría, te interesa?” “Pero pos supuesto”. Pregunté si habían interesados y les dije: “Sí, démosle. Tenemos gente, probemos” y llegamos a acuerdo. En este caso, Paulina hizo todas las coordinaciones y estamos

con una profesora que viene y que está alfabetizando. Tenemos adultos mayores con ella, don Eleodoro que tiene 70 y tantos años está feliz porque conoce las vocales. Está feliz, súper feliz.

**E: ¿Has podido detectar alguna otra área en la que habría interés de acceder a capacitaciones?**

P: No, dentro de la misma área que manejamos nosotros. Nos han pedido jardinería. La gente que ya está inmersa con nosotros les gustaría saber de flores, de rosas, como ese tipo de cosas es lo que más ha surgido.

**E: Es interesante.**

P: Por supuesto porque, lo que hablábamos recién: se empoderan. Entonces, muchos preguntan: “Oiga ¿esta planta de dónde es? ¿De dónde viene? No la conocía”.

**E: En la relación entre seguridad y personas mayores ¿existe alguna relación ahí?**

P: Para las personas mayores es la misma relación que tenemos con todos porque acá trabajamos con prevenciónista de riesgo, siempre se le están entregando charlas educativas pero es para todos, no es que hagamos una diferencia. Es para todos.

**E: De acuerdo pero ¿has detectado que haya diferencias en la gente, de cómo lo percibe? Porque, por decirte un ejemplo, nos hemos encontrado de todo, desde personas que nos dicen que las personas mayores son más seguras porque son menos impulsivas, son más calmados, meditan un poco más antes de hacer algo, hasta otros que nos dicen que las personas mayores son más inseguras porque, por ejemplo, los viejos que toda su vida han soldado sin máscara, que se ponga máscara para soldar es difícil; los que nunca han ocupado guantes, que uno venga como prevenciónista y les diga: “póngase guantes”, no se los ponen.**

P: Me ha pasado de los dos. Acá es de los dos. Hay gente que sí es más cerrada y dicen: “¿qué voy a hacer yo? Si yo esa cuestión la sé” y gente que, también, acepta muy bien los cambios y dice: “Ya, es algo nuevo, lo voy a tomar”. Me han tocado las dos realidades, no podría yo tirarme más por una o por otra.

**E: ¿Y en comparación con los otros grupos de edad sería más o menos igual?**

P: Sí, sí.

**E: Nuevamente, saliéndose de la experiencia de acá, de esta empresa, de este trabajo ¿te ha tocado ver casos de discriminación por edad en el trabajo o en lo cotidiano?**

P: Yo creo que es lo clásico, por ejemplo, en movilización, buses, metro, la eterna falta de respeto hacia la gente mayor. Gente parada y cabros sentados, haciéndose los que están durmiendo. Es como eso.

**E: La verdad es que ya cubrimos la pauta ¿no sé si te parece que hay algún tema que no hayamos contemplado que sea relevante o algo que profundizar?**

P: No, no.



|                     |  |
|---------------------|--|
| Título Proyecto     | Condiciones Laborales de las personas mayores: Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad           | Entrevista individual  |
| Entrevistado        | Nº19, hombre, persona mayor  |
| Duración audio      | 17:19  |
| Entrevistador       | Teresa Abusleme  |
| Fecha entrevista    |  |
| Fecha transcripción | 31-07-2017   |
| Nombre transcriptor | Isidora Sesnic   |

**E: Bueno, primero, que me cuente hace cuánto tiempo trabaja acá en la empresa.**

P: Yo voy a cumplir, el 14 de octubre, tres años.

**E: Tres años, ya. ¿Y cuántos años tiene usted?**

P: 71.

**E: Perfecto. ¿Y cuáles son las actividades que realiza acá?**

P: Chofer.

**E: Chofer. Perfecto. ¿Siempre ha sido chofer?**

P: Toda la vida.

**E: ¿Hasta qué curso llegó en el colegio?**

P: Hasta primer año de Humanidades.

**E: ¿Y después estudió algo? ¿Se ha especializado?**

P: No. Me dediqué a manejar. De cabro chico que andaba metido arriba.

**E: Era lo que le gustaba siempre. ¿Se ha capacitado en alguna otra cosa o siempre solo ha manejado?**

P: Sí, hice otras cosas, trabajé en otras cosas.

**E: ¿Cómo cuáles?**

P: Trabajé en una barraca maderera de maestro y cuando era cabro trabajé en construcción también.

**E: ¿Y hace cuánto tiempo que se dedica a ser chofer?**

P: ¡Uh! Hace más de 40 años.

**E: Perfecto. ¿Y usted está acá contratado a plazo fijo o...?**

P: Contrato indefinido.

**E: Contrato indefinido. Perfecto. ¿Cuántas horas trabaja a la semana?**

P: Aquí se trabaja hasta el día sábado a la una de la tarde. De las ocho a una y de dos a cinco. El día sábado de ocho a una.

**E: Y si pudiera elegir ¿cuántas horas trabajaría? ¿Las mismas que trabaja?**

P: Sí

**E: ¿Sí? Está contento con el horario. Súper. ¿Qué nota le colocaría al sueldo que recibe por su trabajo?**

P: Está bien.

**E: ¿Está bien? Pero ¿un cinco, un seis, un siete?**

P: Un siete.

**E: ¿Un siete? Ya. ¿Quién vela por la seguridad en la empresa, por que todo esté ordenado? Porque todo se ve como súper ordenado. ¿Quién hace eso?**

P: Está bien ordenado.

**E: ¿Hay una persona encargada?**

P: ¿Cómo?

**E: ¿Hay una persona encargada?**

P: Para hacer aseo y todo eso sí.

**E: ¿Y para la seguridad?**

P: También.

**E: Y cuando usted maneja ¿alguien le dice los implementos que tiene que utilizar?**

P: Sí, sí.

**E: ¿Y esa persona quién es?**

P: La “segurito” le dicen aquí.

**E: ¿La segurito?**

P: La segurito le dicen a la Coni. Está todos los días aquí.

**E: ¿Qué opina de la convivencia entre distintas edades, entre personas mayores y personas más jóvenes?**

P: Bien. Ya son todos viejos.

**E: ¿Nunca ha habido ningún problema?**

P: No.

**E: ¿Usted siente que puede expresar sus opiniones libremente?**

P: Sí.

**E: ¿Y lo escuchan?**

P: Sí.

**E: Porque una de las cosas que uno observa es que, a veces, por ser mayor no lo escuchan tanto. ¿Usted siente que lo escuchan?**

P: Sí.

**E: ¿Usted cómo mira la vejez?**

P: A veces siento que no estoy yo. Yo he estado enfermo. Era bien ágil yo y he estado enfermo últimamente pero yo siempre he sido chofer y siempre he ayudado a los cabros peonetas a trabajar. Trabajaba de igual a igual.

**E: ¿Qué enfermedades ha tenido en el último tiempo?**

P: Yo tuve un problema por el cigarro.

**E: ¡Ah! Es bueno para fumar.**

P: Ya no ya. Se me acabó el trago y el cigarro.

**E: ¿Y fumó mucho tiempo?**

P: Sí po'. Era bueno el cigarro.

**E: Yo vivo en una casa donde fuman mucho. Estoy acostumbrada al cigarrillo pero yo no fumo.**

P: Es lo mismo.

**E: Es lo mismo, así es. ¿Y le gustaría dejar de trabajar?**

P: Todavía no.

**E: ¿Cuántos años más le gustaría trabajar?**

P: Unos cuatro años más.

**E: ¿Y le gusta trabajar acá?**

P: Sí, estoy acostumbrado aquí. Tengo buenos jefes aquí.

**E: ¡Ah! Eso es importante ¿se siente querido?**

P: Me quieren a mí.

**E: Y eso que no lleva tanto tiempo. Porque tres años no es tanto tiempo.**

P: Sí pero es que la responsabilidad, la honradez.

**E: ¿Y usted siente que esta honradez y esta responsabilidad es por ser mayor o eso es de cualquier edad?**

P: No, es por yo así he sido siempre.

**E: ¿Pero sus compañeros también? ¿No hay diferencias en esas cosas con edad?**

P: No.

**E: ¿Con cuántas personas trabaja usted?**

P: Con dos.

**E: ¿Los dos son choferes o los dos lo acompañan?**

P: No, son peonetas. Se llaman peonetas.

**E: Ya. O sea, usted es el que maneja y ellos cargan, descargan. Y usted me decía que usted también cargaba y descargaba.**

P: Antes, cuando estaba bien.

**E: Y ese antes ¿hace cuánto tiempo es?**

P: Hace como ocho años ya. Me enfermé y me jodió, tengo que estarme controlando.

**E: O sea, en el último tiempo usted solo maneja**

P: Sí. No puedo fumar nunca más.

**E: ¿Y lo echa de menos?**

P: No. Pero dejé así. Los médicos no me creían.

**E: Fue una fuerza de voluntad increíble.**

P: Tiré la cajetilla llena al tarro.

**E: ¿Y se cuida con otras cosas también aparte de haber dejado el cigarrillo?**

P: El trago también lo dejé, mucho antes y fue lo mismo.

**E: De un minuto para otro.**

P: Claro, tomé el vaso y dije: "Estoy mal. Ya, chao."

**E: ¿Su trabajo en qué consiste? ¿Usted va manejando el camión?**

P: Nosotros trabajamos los camiones recolectores de basura. Sacamos bolsas de las plazas, bolsas de basura, ramas. Cuando viene el tiempo de la poda hay que sacar todas las ramas. A veces se caen árboles y va una persona a cortarlo y hay que sacarlo.

**E: Por lo tanto, trabaja con una temperatura adecuada, el auto no tiene problemas ¿no ha tenido ningún problema con eso?**

P: No.

**E: ¿Siempre tiene bencina, siempre tiene aceite?**

P: El auto es nuevo. Si se me acabara el petróleo ya sería problema de uno. La panne del pajarón.

**E: La panne del pajarón, es verdad. Usted me decía que no se sentía viejo pero ¿qué opina de la vejez?**

P: A veces es triste.

**E: ¿Por qué?**

P: Porque hay personas que no tienen a nadie. Sin un peso, no tienen ayuda de nadie.

**E: ¿Y usted tiene familia?**

P: Sí po', yo tengo mi señora, tengo mi hijo.

**E: ¿Vive cerca de acá?**

P: No, yo vivo en Quilicura.

**E: ¿Ha sufrido alguna vez algún accidente laboral?**

P: Nunca. Yo nunca he chocado.

**E: ¡Nunca ha chocado! Idoló.**

P: No tengo partes tampoco. Partes de luz roja, disco pare, no tengo. Solo un parte por el triángulo.

**E: Ya, o sea, detalles como no tan importantes. ¿Qué es lo que más valoran de su trabajo? ¿qué es lo que le dice su jefe que usted hace bien?**

P: Que soy responsable. Tengo la posibilidad de no trabajar por el horario, por todo, respeto mucho los horarios.

**E: ¿Le cuentan permanentemente sobre cómo está trabajando usted o ya, como lo hace bien...?**

P: No, mi jefe sabe que yo hago las cosas bien.

**E: O sea, no lo están retroalimentando permanentemente de... ¿se necesitaría alguna tecnología o algún aparato especial para personas mayores en esta empresa?**

P: ¿Como qué?

**E: Por ejemplo, usted maneja pero hay otras personas que hacen los jardines ¿no es cierto?**

P: Sí.

**E: ¿Necesitarían algún implemento especial por ser mayores?**

P: Tienen todos sus implementos: zapatos, guantes, gorros de lana, ropa térmica. Tienen todo.

**E: Perfecto. ¿Y eso se lo da la empresa?**

P: La empresa. Estos mismos son los gorros.

**E: Usted anda bien abrigado. Creo que le he preguntado todo. ¿Hay algo más que me quiera decir que yo no le haya preguntado? ¿Algún riesgo o alguna cosa positiva? Y con respecto a la jubilación ¿ha pensado qué hacer después?**

P: Yo estoy jubilado ya.

**E: ¡Ah! Ya está jubilado. Cuénteme un poco eso.**

P: Es que la jubilación es mala, mala, mala, mala.

**E: Si po' muy mala.**

P: Además nosotros, antes, aquí de Santiago sobre todo, cometieron el error ... que se trabajaba a puro chantaje, muchos no imponían.

**E: ¡A h! O sea, trabajaban como sin contrato.**

P: No, con contrato pero no imponían.

**E: ¡Ah! No sabía que se podía eso.**

P: Imponíamos por el mínimo y a veces eran un sueldo base de pantalla no más. Entonces, eso perjudicó a la mayoría en cuanto a la jubilación. Hay choferes que en estos momentos, los choferes de micro ganan 150, 160 sueldo. Yo jubilé anticipado eso sí. Yo la pensé un poco y dije: "De repente me voy a morir. La voy a aprovechar más". Así que por ahí, como la señora, por ahí me metí. Yo digo: "Con 120 que saque, me conformo". Trabajo. No, con 90 dije yo y la señora me dijo: "No, con 90 no, con 120".

**E: ¿Y esa es su jubilación actual?**

P: Últimamente estoy en 202 mil pesos. Por ser, después, fui a la Municipalidad, a la ficha CAS, por ahí fue un aumento, pero es poco. Imagínese la persona que tiene que arrendar, pagar luz y agua. No le alcanza.

**E: ¿Y usted trabaja solamente por el tema de que la jubilación es baja o trabaja por otra razón?**

P: No, me gusta trabajar y por la jubilación que es baja, también. No me alcanzaría. A mí siempre me ha gustado trabajar. Yo antes trabajaba sábado, domingo, viernes santo, Pascua, Año nuevo, 17, 18, 19 de septiembre.

**E: ¿Y eso fue hace ocho años atrás?**

P: Claro. Nueve años atrás más o menos.

**E: Ya. ¿Y ahí se enfermó y estuvo un tiempo sin trabajar?**

P: No, siempre he trabajado.

**E: Siempre trabajó. O sea, en el fondo, como que se enfermó y bajó las revoluciones, podríamos decir.**

P: Siempre he trabajado en camión y nunca he estado sin trabajo. Como yo conozco harta gente, he tenido la suerte de que me van a buscar a la casa. Nunca he salido a buscar trabajo. Aquí el jefe no me conocía pero me conocía otro jefe y ese jefe me trajo para acá y aquí estoy.

**E: En general ¿las personas que llegan a trabajar acá llegan así, porque los amigos les avisan?**

P: No todos, algunos no más.

**E: ¿Usted tiene compañeros mayores o compañeros más jóvenes?**

P: Hay jóvenes y mayores. Andamos por ahí, los choferes, en la edad.

**E: ¿Y los jardineros?**

P: En los jardineros hay jóvenes pero la mayoría son de edad.

**E: ¿Y le acomoda trabajar con personas de su misma edad?**

P: No. En el caso de nosotros no. En el caso de los choferes, siempre los peonetas son jóvenes. No, pero no hay problema, hay que saber llevar a la gente no más. Yo he trabajado con tantos cabros que ya... Por eso le digo al jefe: “Hay que saber llevar”. Hay que saber llevar a la gente, nada más.

**E: ¿Y los jóvenes son difíciles de llevar?**

P: No. A mí me hacen caso.

**E: Ya. No lo quiero molestar más. ¿Estuvo bien, se sintió cómodo?**

P: No, está bien.

**E: Ya, qué bien.**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Título Proyecto/ Investigación | Condiciones Laborales de las personas mayores:<br>Buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Modalidad                      | Entrevista Individual   |
| Nombre entrevistado            | Nº20, hombre, persona mayor   |
| Duración audio                 | 17:53   |
| Entrevistador/es               | Pilar Busquets y Angela Arenas  |
| Fecha entrevista               |   |
| Fecha transcripción            | 25/03/2017  |
| Nombre transcriptor            | Javier Lizana Ciudad  |

**E: Perfecto... ¿Cuéntenos por favor cómo es un día de trabajo normal? ¿cuáles son sus funciones?**

P: Un día normal es un trabajo relajado, o sea, tiene que montar la matriz, ver los colores del papel y todas esas cosas, pero en general... es relajado, no, no es acelerado.

**E: perfecto... ¿trabaja usted de lunes a viernes? ¿Cierto?**

P: de Lunes a viernes

**E: y me dijo jornada completa**

P: de cinco a ocho. O sea, de ocho a cinco.

**E: de ocho a cinco. Perfecto... Ahora, me comentaba que trabajan dos personas en esa unidad. ¿Cómo se organizan ustedes las tareas?**

P: de un día pa otro, más o menos. Es que nos pasan, ¿una como se llama?... una orden de trabajo anteriormente como para la semana, entonces uno va viendo ahí... qué se puede hacer hoy día.

**E: perfecto... ¿quién organiza esa distribución de trabajo? ¿entre los dos, usted, el compañero?**

P: entre los dos atrás...

**E: perfecto...**

P: que el compañero mío esta con vacaciones ahora.

**E: Ah...**

P: en vacaciones.

**E: ya. Entonces, entre los dos se ponen de acuerdo, claro, digamos...**

P: claro, cuanto uno sabe lo que tiene que hacer en el día.

**E: perfecto...**

P: porque sabe lo que va a sacar la máquina, todo lo que corre, así que ya sabe usted, ya sabe, tiene las cositas, las sabe ya.

**E: tantos años de experiencia**

P: [risas]

**E: [risas]**

**E: ¿usualmente le dan recomendaciones o sugerencias para mejorar su trabajo?**

P: Sí...

**E: ¿quién se las da?**

P: las hace el jefe, o las [inaudible 1:48]

**E: perfecto... y ¿son adecuadas, le parece bien, que aportan?**

P: sí, sí.

**E: ¿usted creen que respetan su experiencia acá en el empresa?**

P: yo creo que sí, pero... más o menos no más.

**E: ¿por qué?**

P: por el sueldo digo yo... a veces no hay mucho trabajo, tienes que hacer otras cosas, entonces el sueldo está ahí no más...

**E: claro... falta de alguna manera un reconocimiento monetario**

P: claro.

**E: perfecto... y el jefe o la persona que está a cargo de la unidad, ¿le comenta a usted como ha sido su desempeño, qué cosas son positivas, cuáles hay que mejorar? ¿Recibe algún tipo de evaluación?**

P: sí, a veces con el jefe aquí.

**E: ya, ¿eso es rutinario o pasa cuando hay situaciones puntuales?**

P: no... a veces, de vez en cuando. El otro día paso una situación medio complicada y nos llamo a terreno... pero una cosa chiquitita.

**E: ya...pero el jefe en general ¿los llama a terreno cuando hay problemas o también a reuniones donde les dice, mira tu estas bien, te felicito por esto?**

P: no...por lo menos a mi no me ha llamado, a los otros compañeros que trabajan conmigo tampoco.

**E: ya... son más bien situaciones como [inaudible 3:13] [risas]**

P: como una embarradita [risas]... No, es que el otro día hubo una embarrada aquí. Es que la máquina es tan rápida que salió en el papel así una manchita... chiquitita... en hartos metros... como 40 mil metros... pero no se notaba, pero el jefe dijo vayan para dentro no más

**E: ¿el jefe lo notó?**

P: nosotros le dijimos [risas]

**E: muy bien [risas]**

P: no, no lo notó... Es que uno ya está acostumbrado a mirar el papel, que ya... cualquier cosita uno la observa al tiro, al tiro la ve.

**E: Claro, ya tiene la agudeza para distinguir los colores**

P: claro, sí po'.

**E: que interesante... ahora, en relación a las relaciones que se dan a aquí. Entiendo que en esta empresa trabaja gente de mucha edad, o sea, de diferentes edades.**

P: Sí po', cabros, viejos.

**E: usted lleva tanto tiempo, así que debe saber [inaudible 4:12]**

P: cabros, viejos... como yo [risas]

**E: ¿hábleme, cuénteme sobre la convivencia en el lugar? ¿cómo la percibe usted?**

P: Por ser... que la gente... los jóvenes duran muy poco aquí.



**E: ¿Sí?**

P: no sé si es por la cuestión del jefe, que es medio complicado a veces... los gallos parten.

**E: ¿será por eso?**

P: yo creo que por eso, a veces están dos o tres días y se van los cabros... poco.

**E: Chuta**

P: entonces yo creo que ahí hay algo que no está marchando bien.

**E: y la relación entre los que quedan, la convivencia entre los que quedan**

P: No, yo creo que con este caballero no he tenido ningún problema... a veces unos roces que son normales no más.

**E: ¿y con la gente que trabaja en la planta?**

P: no, no hay problema.

**E: ¿ustedes tienen espacios, por ejemplo, me imagino que a la hora del almuerzo?**

P: sí, hay casino.

**E: ¿Ahí se juntan más y sociabilizan? ¿Conversan más?**

P: sí, claro.

**E: ¿y la relación entre los compañeros es buena?**

P: sí, es buena. No es mala.

**E: perfecto, ¿y usted cómo se lleva con los más jóvenes?**

P: no, ni un drama. No hay problema.

**E: ¿Usted cree que esta empresa de alguna manera favorece la convivencia entre los trabajadores de distintas edades?**

P: sí, en ese sentido no hay ningún problema.

**E: ¿trabajan todos en la misma jornada?**

P: sí, todos.

**E: perfecto... ¿a las cinco la empresa se cierra?**

P: no, hay otros que trabajan hasta las cinco y media, los nuevos.

**E: perfecto...**

P: nosotros que somos antiguos tenemos un contrato que es de ocho a cinco, pero...

**E: a las cinco y media se cierra**

P: claro, a las cinco y media... A las cinco yo marché de aquí [risas].

**E: ¿Qué elementos usted considera importante para mejorar las relaciones de trabajo entre compañeros de distinta edad? ¿Qué le parece que es importante?**

P: la seguridad se me imagina a veces. Es que a veces hay cosas muy inseguras aquí a veces. Hay cosas que deberían haber pero no hay...

**E: ¿el compañero que trabaja con usted ¿qué edad tiene?**

P: debe de tener como unos 70 años.

**E: ah...**

P: [risas]

**E: ¿también lleva mucho tiempo acá?**

P: Sí po', es más antiguo que yo por dos meses.

**E: o sea, los dos hacen ese trabajo pesado digamos ahí**

P: claro.

**E: ¿nunca han tenido refuerzo o alguien más joven que los acompañe en esa tarea?**

P: si necesitamos una ayuda, llamamos a los cabros, “oye, una manito allá”, ni un drama... pero muy a lo lejos siempre.

**E: ¿usualmente no utilizan, no solicitan ayuda?**

P: no, a veces no más... una vez a la semana, una cosa así. Si hay una cosa muy pesada, pedimos un apoyo.

**E: ¿Cambia el peso, según la cantidad de papel que van a imprimir?**

P: vienen en rodillos que son pesados.

**E: perfecto...**

P: pero ahora no se están trabajando con cosas pesadas, eso ya no se hacen aquí ya.

**E: perfecto, ¿pero cuando se hacían?**

P: eran pesados... unos 60 kilos más menos lo que pesaban.

**E2: es pesado, pesado**

**E: después lo vamos a ir a ver para identificarlo bien. Usted me comento que conocía al comité paritario y que participaba de algunas actividades, es cierto?**

P: Sí

**E: ¿Como cuáles?**

P: una vez hicieron una cuestión, de a ver... un curso de incendio hicieron acá.

**E: perfecto...**

P: primeros auxilios.

**E: perfecto... ¿Usted ha sido miembro del comité paritario?**

P: Sí, harto tiempo, estuve hartos años, hasta me aburrí, siempre me elegían [risas] estuve como 6 años, todos los días, todos los años, era como mucho.

**E: O sea, ¿por decisión personal dijo mejor no más?**

P: No, sí po'. Porque sigan los de atrás.

**E: Está bien, hay que darle espacio a los jóvenes.**

P: los jóvenes, pero los jóvenes no se meten aquí, no les gusta.

**E: claro. Oiga y en relación con el sindicato. ¿usted participa en el sindicato?**

P: Sí.

**E: ¿y cómo ha sido esa experiencia?**

P: es buena.

**E: ¿es buena?**

P: Sí.

**E: ¿Participa hace mucho tiempo ahí?**

P: Sí po', harto tiempo.

**E: ¿Usted considera que hay algún aspecto de la vida laboral o algo que haya hecho el sindicato que lo haya favorecido?**

P: No

**E: ¿no?**

P: No.

**E: ¿No tiene mucho peso el sindicato?**

P: El sindicato tiene peso aquí. Sin el sindicato estaríamos botados aquí.

**E: o sea, ¿sí hay cosas que el sindicato ha hecho por...**

P: hartas cosas.

**E: bien**

P: los aumentos...

**E: ¿y el tema de la seguridad a lo mejor?**

P: También.

**E: ¿los descansos?**

P: Los descansos. Nosotros tenemos aumento cada seis meses por el tema del sindicato.

**E: ah... ¿Hay harta gente que esta sindicalizada?**

P: Están casi la mayoría.

**E: ¿y usted ha participado en la directiva del sindicato alguna vez?**

P: No, nunca.

**E: ¿Pero sí como miembro activo?**

P: Sí.

**E: perfecto... ¿hay otras instancias de participación de la empresa, además del sindicato o del comité paritario, otra organización, otra cosa?**

P: No, los eventos que se hacen a fin de año, las pascuas, los dieciochos, esas cosas así.

**E: perfecto...**

P: Pero nada más.

**E: hablemos un poquito ahora sobre el trabajo y el desarrollo personal, o sea cuanto le [se suspende audio 10:34. Se retoma 10:36]**

**E: ahora sí, claro, ya... Me decía que había participado en programas de capacitación de primeros auxilios**

P: Sí.

**E: Esos programas, estas capacitaciones, ¿usted de alguna manera siente que lo ayudan a su desarrollo personal?**

P: Sí, creo que sí, porque uno siempre tiene que estar atento a la jugada como se dice, en caso de accidente aquí o afuera, es complicado.

**E: ¿El proceso que usted realiza desde que está en la empresa hasta ahora ha cambiado mucho? ¿lo que usted hace?**

P: No.

**E: ¿no?... ha mantenido digamos la misma actividad en todo este tiempo**

P: sí, claro. Se ha mantenido.

**E: cuénteme. ¿qué es lo que más valora o lo que más le gusta del trabajo?**

P: A ver. La gente que es honesta aquí... [risas]. No hay problema. O sea, si hay problema se dicen cara a cara, nada de venir para adentro porque aquí hay mucha gente que viene a hablar con el caballero y ahí queda.

**E: La escoba**

P: Claro... entonces, cuando nosotros tenemos un problema allá atrás, ahí los dos no más, arreglemos estos puntos para bien o para mal. Si la cosa se salió de la cuestión se viene para acá.

**E: ¿Tienen buena comunicación los dos?**

P: Sí po', no hay problema.

**E: ¿Qué otra cosa valora del trabajo? ¿o por qué le gusta trabajar?**

P: Ah bueno, por el horario, que no es pesado.

**E: Ya**

P: A veces es pesado pero nunca tanto, algunos días.

**E: Pero, como hablamos anteriormente, si pudiéramos escoger ¿sería mejor trabajar?... hasta las cuatro porque usted dijo ocho horas**

**E: ocho horas ¿cierto?**

P: Sí.

**E: perfecto...**

P: Pero eso no creo [risas].

**E: esta difícil por las lucas, ¿cierto?**

P: [risas] por las lucas.

**E: ¿usted considera que en este puesto de trabajo donde usted lleva mucho tiempo puede desarrollar las habilidades, sus habilidades? porque me imagino que es un trabajo manual por tanto...**

P: es manual... y la maquina que trabaja ahí, como es automática ella... uno la mantiene.

**E: ¿y se siente bien con eso?, ¿no lo encuentra como algo engorroso o digamos difícil?**

P: No.

**E: ¿no?**

**E2: disculpe, y con la experiencia que usted ya tiene que es tanta y que maneja tan bien esta maquina. ¿usted nota por ejemplo que las otras personas lo valoran por eso, o sea, lo reconocen por esta expertise?**

P: Sí.

**E2: ¿Sobre todo los más jóvenes?**

P: Es que a veces mandan jóvenes y cabros jóvenes pero no cachan una... uno tiene que estar enseñándole ahí... si usted habla con una persona joven, le enseña todo el día. El otro día el cabro que estaba trabajando, un flaquito tu vas a ser mi sombra le dijo yo, vas a estar todo el día detrás mío para que aprendas. El otro día le hice un examen... no aprendió po', una cosa tan fácil. ¿Qué vamos hacerle?

**E: ¿por qué cree que no aprendió?**

P: a lo mejor no tiene interés yo creo.

**E: el resto de los compañeros, ¿encuentran como fome el donde usted está?**

P: No.

**E: ¿Por comodidad?**

P: Sí po', como le digo es relajado el trabajo. Usted mira no más ahí, nada más.

**E: ¿hay que estar atento?**

P: Nada más, pura atención

**E: Perfecto. ¿Por qué trabaja? ¿Qué lo motiva a trabajar?**

P: Porque me gusta [risas]. Por la plata también. Yo soy jubilado también, soy pensionado, tengo pensión, la saque como hace cinco años.

**E: ¿Y cuando obtuvo la pensión no tuvo... porque lo tuvieron que recontractar? ¿cierto?**

P: No, ningún problema.

**E: ¿No tuvo ningún problema?**

P: No, nada.

**E: ¿Le mantuvieron todo el sueldo?**

P: Sí, todo, todas las garantías.

**E: Ya**

P: No tuve ningún drama.

**E: Que bueno eso por lo menos, cierto. ¿Qué cosas valora o usted? ¿nos comentaría respecto a su jefatura o al gerente como positivas?**

P: El gerente es buena onda yo lo conozco, es un cabro joven sí, ¿lo conoce usted?

**E: ¿El que estaba acá?**

P: No, es otro. Uno que trabaja arriba.

**E: No, no lo conozco.**

P: Parece que no esta ahora, no lo he visto yo ahora, es buena onda, es buena gente, no hay nada que decir de él, es bueno.

**E: ¿es bueno?**

P: Sí.

**E: Algo que nos quiera contar del trabajo, de su trabajo, ¿cómo ha sido la experiencia?**

P: La experiencia buena.

**E: ¿Usted cree que las personas mayores deberían jubilar, irse a la casa o...?**

P: Jubilar e irse a la casa.

**E: Y puedo preguntarle ¿por qué usted sigue trabajando?**

P: Porque me gusta trabajar po', si yo como jubilado no estoy mal.

**E: Perfecto...**

P: Tengo una jubilación que puedo vivir con eso, pero estoy aquí po'.

**E: Porque le gusta trabajar**

P: Me gusta trabajar

**E: ¿Entonces por qué cree que las personas una vez que jubilan se tendrían que ir para la casa? si usted no... [risas]**

P: Si es que me voy para la casa, me voy a aburrir, creo yo. Pero no creo.

**E: Entonces las personas mayores, ¿usted cree que las pensionadas pueden seguir trabajando? ¿es algo bueno?**

P: Sí, yo estoy trabajando ahora y estoy pensionado.

**E: ¿Y su compañero también?**

P: También esta pensionado y está trabajando. Ahora, si no quieren más de nosotros que nos despidan no más, a mi me conviene que me despidan [risas] saco hartas lucas [risas].

**E: En el fondo, ¿usted trabaja porque le gusta?**

P: Sí po'

**E: Que bueno que tiene esa opción**

P: Sí po', me siento a gusto aquí. No, si esta pega es buena, no es mala. No es mala, tiene algunos altos y bajos pero son... se manejan.

**E: Bien, muy bien... bueno... hicimos súper rápido la entrevista, fuimos muy eficientes**

P: [risas]

**E: Le queremos agradecer, la disponibilidad, su amabilidad y la confianza para contarnos todo esto**

P: Yo soy... me gusta la gente ... así es [risas].

**E: Muchas gracias, ahora sí lo puedo cortar**