



CARRERA DE
PSICOLOGÍA

Significancias de las mujeres funcionarias de metro de Santiago al continuar con su jornada laboral ante un suicidio en las estaciones.

Autora: De La Cruz Varinia

Profesora guía: Ramírez Catalina

Artículo para optar al grado de Licenciada en Psicología y al título de Psicóloga.

Santiago, noviembre de 2024

RESUMEN

La complejidad y el impacto del suicidio en el personal del metro de Santiago, se enmarca en la falta de datos oficiales y protocolos de apoyo psicológico, esto destaca el riesgo de trastornos de estrés postraumático y la necesidad de recursos para proteger la salud mental de las trabajadoras. La investigación se centra en las significancias emocionales tras presenciar un suicidio, con objetivos que buscan entender cómo las mujeres afrontan su jornada laboral después de estos eventos. Utilizando un diseño cualitativo, descriptivo, incluyendo entrevistas para comprender el impacto psicológico y usando documentos periodísticos para validar hallazgos. De esta forma se abordan estrategias de afrontamiento, como también deficiencias en capacitación y apoyo, proponiendo mejoras en el bienestar laboral.

Palabras clave: Significancias, trabajadoras, suicidio, Metro de Santiago de Chile, bienestar laboral.

The complexity and impact of suicide on Santiago Metro staff is framed within the lack of official data and psychological support protocols, highlighting the risk of post-traumatic stress disorders and the need for resources to protect the mental health of workers. The research focuses on the emotional significance following witnessing a suicide, with objectives aimed at understanding how women cope with their workday after these events. Using a descriptive design, including interviews to comprehend the psychological impact and utilizing journalistic documents to validate findings. This addresses coping strategies as well as deficiencies in training and support, proposing enhancements in workplace well-being.

Keywords: Significance, workers, suicide, Santiago Metro, occupational well-being.

|

INTRODUCCIÓN

El suicidio, un acto autodestructivo que involucra la intención de provocar la propia muerte, se ha convertido en un desafío de alcance global en términos de salud pública. Su complejidad radica en la intersección entre el deseo suicida, las ideas y el acto mismo, manifestándose como un fenómeno que trasciende las barreras geográficas y temporales.

A lo largo de la historia, diversas corrientes filosóficas, históricas y culturales han tratado de abordar este tema desde múltiples perspectivas. Émile Durkheim, en su obra "El suicidio" (1897), introdujo una explicación sociológica, destacando la influencia de patologías sociales en las disparidades de tasas de suicidio entre diferentes regiones del mundo. Argumentó que desequilibrios en la integración y regulación social podrían generar corrientes de desánimo o tristeza, incidiendo directamente en la propensión al suicidio.

Cada individuo encara su existencia de manera única, confrontando sus propias circunstancias y desafíos. En este viaje personal, la búsqueda de sentido emerge como un aspecto fundamental. La experiencia subjetiva del ser humano impulsa la constante exploración de un propósito vital, influenciando la forma en que se toman decisiones significativas y cómo se percibe la finitud y la mortalidad.

A nivel global, las estadísticas sobre suicidio son alarmantes: aproximadamente 703,000 personas se quitan la vida anualmente, siendo una de las principales causas de muerte, especialmente entre jóvenes, según datos de la OMS. En el contexto chileno, las cifras registradas en 2019 y 2020 reflejan una disminución de suicidios durante el

periodo pandémico, atribuida en parte a la alteración de rutinas y actividades cotidianas que afectaron la salud mental de la población.

En Chile, durante el año 2019 (sin pandemia) se registraron 1.901 suicidios, el 1,73 % del total de fallecimientos. El 81,7 % en hombres y el 18,3 % en mujeres. Esta cifra inequitativa de género es coincidente con los antecedentes internacionales presentados anteriormente. En 2020 (año de pandemia) los suicidios disminuyeron a 1.590, el 1,29 % del total de fallecimientos. El 82,7 % en hombres. (El Mostrador)

Es evidente que el suicidio es una problemática en Chile la cual es de suma importancia abordar para así poner en práctica su prevención, sin embargo, es relevante también identificar como incide psicológicamente el suicidio en las personas que lamentablemente han tenido que presenciar este fenómeno.

El suicidio desde la perspectiva de pensadores como Émile Durkheim hasta la actualidad del análisis existencial, se ha explorado su relación con aspectos como la búsqueda de sentido, la libertad de elección y la trascendencia. Su impacto no se limita únicamente a quien lo lleva a cabo, sino que también afecta a aquellos que presencian estos actos. Es aquí en donde se presenta la problemática abordada en esta investigación, la falta de información oficial sobre los suicidios en el metro de Santiago y la carencia de protocolos de apoyo psicológico para las funcionarias después de estos eventos plantean un dilema de relevancia.

La experiencia de presenciar un suicidio en un entorno tan concurrido como el metro no solo genera interrupciones laborales inmediatas, como la suspensión del

servicio o la limpieza de las vías, sino que también acarrea una carga emocional considerable. Este tipo de vivencia puede desencadenar reacciones como shock, ansiedad, culpa o tristeza, impactando tanto en el rendimiento laboral como en la esfera personal de las trabajadoras.

En este contexto, se identifica una problemática específica vinculada a como las trabajadoras significan estos sucesos traumáticos al continuar con su jornada laboral. Estas tragedias plantean serias interrogantes sobre las repercusiones laborales y psicológicas para estas mujeres. La importancia de abordar esto radica en el impacto potencialmente devastador que estas experiencias traumáticas pueden tener en las trabajadoras del metro a nivel laboral, afectando su desempeño en el trabajo y su bienestar personal.

En esta investigación, se busca comprender y responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo interpretan y enfrentan las mujeres funcionarias del metro de Santiago la continuidad de su jornada laboral tras presenciar un suicidio en las estaciones? El objetivo es examinar las implicaciones psicológicas y laborales de estas experiencias, identificar los desafíos que enfrentan las trabajadoras y proponer estrategias de apoyo y acompañamiento por parte de los empleadores y la empresa de transporte público metropolitano.

El enfoque primordial radica en comprender las motivaciones fundamentales que llevan al individuo afrontar la búsqueda de sentido, la libertad de elección, la trascendencia y la voluntad de significado en situaciones extremadamente difíciles, como lo es presenciar un suicidio. Este análisis se desarrolla desde un enfoque analítico

existencial, reconociendo el sufrimiento humano y la confrontación con la finitud y la muerte como aspectos cruciales para quienes ven en el suicidio una opción.

Esta problemática se aborda además desde la perspectiva laboral, enfocándose en las trabajadoras del metro de Santiago, quienes pueden ser testigos directos o indirectos de suicidios en su entorno laboral. Se resalta como hipótesis que la falta de protocolos de seguimiento psicológico para estas trabajadoras y la exposición repetida a situaciones traumáticas podría aumentar el riesgo de trastornos mentales, como el trastorno de estrés postraumático (TEPT).

Desde el punto de vista teórico, este aspecto plantea interrogantes sobre la salud mental, la resiliencia y la capacidad de afrontamiento emocional de estas trabajadoras en situaciones de trauma. Además, plantea cuestiones éticas y humanitarias sobre el bienestar de las trabajadoras.

MÉTODO

El enfoque metodológico utilizado es cualitativo, una investigación cualitativa se caracteriza por su enfoque en la recolección y análisis detallado de datos, con el objetivo primordial de describir y comprender fenómenos, experiencias o situaciones, sin buscar establecer relaciones causales entre variables. En el contexto de la investigación sobre las significancias de las trabajadoras, este diseño metodológico resultó ser una elección pertinente y valiosa. “El enfoque cualitativo, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnografía, es una especie de "paraguas" en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios” (Grinnell, 1997)

En primer lugar, la naturaleza exploratoria y detallada de este diseño permitió una comprensión profunda de las significancias emocionales y laborales de las trabajadoras tras presenciar un suicidio en su entorno laboral. Al no imponer una estructura rígida en las respuestas, se posibilitó capturar la complejidad y la diversidad de las reacciones y percepciones individuales frente a este evento traumático. Además, se opta por elegir el diseño descriptivo. Este diseño se enfoca en describir características, fenómenos, situaciones o poblaciones de estudio. Busca obtener una representación detallada y precisa de los hechos tal cual son, sin tratar de establecer relaciones causales o explicaciones de por qué ocurren, centrándose así en recopilar información detallada y precisa sobre una determinada población, muestra o situación (Sampieri, 2014. P.494). Además, justamente este diseño de investigación es el que se acerca a lo que se quiere obtener y el que está más relacionado con los objetivos propuestos para este trabajo. Este se convirtió en una herramienta esencial para establecer una base sólida y comprensiva lo cual permitió abordar el fenómeno desde sus múltiples dimensiones sin prejuicios, lo que facilitó la identificación de aspectos relevantes y la generación de nuevos conocimientos. También permitió entrevistar a trabajadoras de distintas áreas dentro del metro, lo que enriqueció significativamente la comprensión del impacto del suicidio en el entorno laboral desde perspectivas diversas.

Las técnicas de recolección de datos se basaron principalmente en entrevistas semi estructuradas. Estas entrevistas comprenden en profundidad las significancias psicológicas y emocionales en el ámbito laboral. Además, se emplearon documentos periodísticos para obtener perspectivas complementarias sobre la problemática.

Plan de contactacion: La población estudiada incluye cinco mujeres de diferentes roles laborales dentro del metro, como personal de emergencias, auxiliar de aseo, personal de boletería, conductoras y asistentes de andén. Ya que presenciar un suicidio directa o indirectamente puede impactar de manera significativa según el área en donde la trabajadora ejecute sus roles laborales en el metro. Los criterios de inclusión fueron los siguientes:

1. **Género y Rol Laboral:** Mujeres que trabajen como funcionarias en el Metro de Santiago.
2. **Experiencia Directa o Indirecta:** Aquellas que hayan experimentado directa o indirectamente situaciones de suicidio en las estaciones durante su jornada laboral.
3. **Tiempo Laboral:** Funcionarias con un tiempo mínimo de experiencia laboral en el Metro para proporcionar una perspectiva informada.
4. **Disponibilidad para Participar:** Mujeres dispuestas a participar en entrevistas para compartir sus experiencias y opiniones.
5. **Variedad de Roles:** Diversidad en roles laborales dentro del Metro (asistentes de andén, conductoras, personal de seguridad, etc.) para obtener una perspectiva más amplia de la experiencia.
6. **Consentimiento Informado:** Participantes dispuestas a dar su consentimiento informado para formar parte de la investigación y garantizar la confidencialidad de la información.
7. **Contexto espacial:** Mujeres que residan dentro de la región metropolitana.

Las trabajadoras del metro de Santiago se enfrentan a este tipo de situaciones constantemente, dejándolas expuestas a padecer angustia emocional, traumas psicológicos, sentimientos de culpa, estrés postraumático, entre otras cosas, debido a la gravedad de la situación al presenciar la pérdida de una vida. Estos síntomas pueden variar dependiendo del contexto en el que se encuentre la trabajadora del metro, este dependerá del área en donde se encuentre la trabajadora a la hora de ocurrirse el hecho.

Cuando las trabajadoras del metro presencian un suicidio, es difícil determinar quiénes sufrirán más consecuencias. No obstante, algunas trabajadoras pueden estar más propensas a experimentar una mayor carga emocional y psicológica.

- Personal de Emergencias (guardias): Este grupo enfrenta la primera línea de respuesta ante situaciones críticas. La exposición directa a escenas de suicidio puede generar estrés agudo, ansiedad, y potencialmente desencadenar síntomas de trastorno de estrés postraumático (TEPT). Este personal está expuesto a la crueldad de las circunstancias y a la urgencia de actuar en situaciones límite, lo que puede dejar secuelas emocionales duraderas.
- Personal de Limpieza y Mantenimiento: Las trabajadoras encargadas de la limpieza se enfrentan a la tarea de lidiar con las secuelas físicas del suicidio, lo que implica una exposición directa a una escena traumática. Esta experiencia puede desencadenar sentimientos de angustia, incomodidad, y malestar emocional. La limpieza de estas escenas puede desencadenar recuerdos intrusivos y afectar su bienestar psicológico.

- Servicio al Cliente (personal de boletería): El personal que interactúa con los usuarios del metro podría verse afectado emocionalmente por presenciar un suicidio. La contención emocional, la gestión de la situación y la asistencia a los pasajeros impactados podrían generar estrés, ansiedad y sentimientos de impotencia al presenciar una situación tan trágica. Esto podría afectar su capacidad para brindar apoyo a los usuarios y mantener un desempeño laboral efectivo.
- Conductoras: Las conductoras del metro podrían experimentar una carga emocional significativa al presenciar un suicidio, ya que podrían ser testigos directos del evento o enfrentarse a sus consecuencias inmediatas. Este grupo podría experimentar shock, estrés y, en casos extremos, pueden sentirse culpables o responsables por no haber podido evitar la tragedia. La presión de manejar la situación mientras continúa con su jornada laboral puede ser abrumadora.
- Asistentes de Andén: Estas trabajadoras tienen un rol clave en la coordinación y asistencia de pasajeros en las plataformas. Presenciar un suicidio puede desencadenar reacciones emocionales intensas, especialmente al interactuar directamente con la escena y los usuarios afectados. Pueden experimentar angustia, shock emocional y enfrentarse a la difícil tarea de brindar apoyo a los pasajeros afectados.

La inclusión de estos roles diversos enriqueció la comprensión de las significancias de las trabajadoras, identificando diferencias en las respuestas emocionales según la naturaleza del trabajo desempeñado. Esta diversidad de perspectivas ayudó a abordar

el fenómeno de manera más integral, considerando los desafíos y dinámicas laborales específicas de cada rol dentro del metro, tomando factores contextuales y laborales, como la cercanía física al suceso, el tipo de interacción laboral o los protocolos institucionales, se volvieron elementos claves para discernir las variaciones de las significancias brindando heterogeneidad a la investigación.

Estrategia de producción de datos:

Para la producción de datos en esta investigación, se utilizó la entrevista semi estructurada para recabar datos. Las entrevistas permitieron obtener información directamente de las significancias de las trabajadoras, explorando así sus experiencias, sentimientos, respuestas y percepciones emocionales de una manera detallada.

El utilizar entrevistas para la producción de datos, permitió establecer una comunicación directa y personal con los participantes. También se pudieron adaptar las preguntas que se realizaron en la pauta de entrevista, flexibilizándola para profundizar en temas relevantes para la investigación y explorar así áreas específicas según la respuesta y necesidades de cada entrevistada (Díaz Bravo, Torruco García, Martínez Hernández, & Varela Ruiz, 2013. P.163).

Otra herramienta que se utilizó para la producción de datos fueron documentos periodísticos que abordan la problemática de los suicidios en el metro, como noticias y artículos periodísticos.

Utilizar estos textos para la producción de datos, permitió obtener una visión más completa de las significancias ayudando a fortalecer la confiabilidad y la validez de los resultados.

Métodos y estrategias para contactar a los participantes: Se contactó a las distintas participantes a través de redes sociales, utilizando un perfil profesional creado específicamente para funcionar como medio de comunicación hacia las funcionarias. Asimismo, las redes sociales funcionaron como un medio de difusión de publicaciones en donde se llamaba a las funcionarias que cumplían con los requisitos de la muestra, a participar. Además, se realizó un acercamiento por medio de grupos en redes sociales, destinados únicamente a trabajadores del metro de Santiago de Chile. A las personas interesadas se les entregó la información, como el consentimiento informado, motivo de la entrevista, objetivo de la investigación, información general de las preguntas a realizar, etc., para posteriormente y aceptado los términos de la investigación, se acordaron las fechas a realizar las entrevistas de manera online o presencial, comprendiendo los tiempos y comodidad de cada funcionaria, para llevarla a cabo.

Aspectos éticos: Al realizar una investigación sobre un tema delicado como las significancias de las mujeres funcionarias del Metro de Santiago frente a situaciones de suicidio en las estaciones, fue crucial considerar una serie de aspectos éticos fundamentales:

- Consentimiento Informado: Se obtuvo el consentimiento informado de todas las participantes antes de incluirlas en la investigación. En donde comprendieron completamente el propósito, los procedimientos y cómo se utilizaron los datos recopilados.
- Confidencialidad y Anonimato: Se garantizó la confidencialidad de la información recopilada. Esto implicó proteger la identidad de las participantes

y asegurarse de que los datos sean utilizados únicamente para fines de la investigación.

- Respeto a la Dignidad: Se trató a las participantes con respeto, empatía y sensibilidad hacia sus experiencias.
- Beneficencia y No Maleficencia: Se buscó el beneficio para las participantes y para la comprensión general del tema, asegurándose de no causar daño o malestar emocional durante el proceso de investigación.
- Equidad y Justicia: Se evitó cualquier forma de discriminación y se garantizó que todas las participantes sean tratadas equitativamente, independientemente de su origen, posición social o cualquier otra característica.
- Integridad en la Investigación: Se mantuvo la honestidad y la precisión en la recolección, análisis y presentación de datos, evitando la manipulación de resultados o conclusiones sesgadas.
- Deberes Profesionales: Se siguieron las normativas éticas y legales establecidas por la institución académicas, comités de ética y leyes vigentes durante todo el proceso de investigación.
- Impacto Social Positivo: Se buscó contribuir al conocimiento y comprensión del tema para posiblemente implementar cambios positivos en las políticas o prácticas laborales que beneficien a las mujeres funcionarias del Metro y afronten situaciones difíciles como estas de manera más efectiva.

RESULTADOS

El contenido de los resultados se enfoca en varios aspectos esenciales relacionados con el impacto del suicidio en el entorno laboral del Metro de Santiago. Se centró en la

descripción de roles, el impacto emocional en las trabajadoras, las estrategias de afrontamiento, la capacitación en manejo de crisis, el impacto en el desempeño laboral, los recursos y apoyos disponibles, y las sugerencias para mejorar los servicios de apoyo emocional y el bienestar en las estaciones del metro. Se dividen en las categorías anteriormente mencionadas porque estas ofrecieron una base sólida para identificar áreas de mejora y proporcionar sugerencias prácticas para mejorar la situación en el entorno laboral afectado.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Categoría N°1. Descripción del rol y responsabilidades:

Para lograr establecer un análisis, fue fundamental realizar una descripción de las funciones y responsabilidades específicas de las funcionarias del metro de Santiago en su lugar de trabajo. Esto ayudo a comprender su posición y las tareas que realizan diariamente. Se entrevistaron a 5 funcionarias del metro, todas de distintas áreas, las cuales fueron, una conductora, una asistente de andén, una guardia, una auxiliar de aseo y una personal de boletería. Al ser de áreas del metro distintas tienen diferentes funciones, desafíos y dinámicas de trabajo. Lo cual logró obtener perspectivas variadas sobre cómo el suicidio en el lugar de trabajo afecta a la organización en su conjunto. Esto permitió una comprensión más completa de los impactos y las respuestas. Sus responsabilidades eran variadas, desde mantener el orden en los andenes, la limpieza, mantener la seguridad, la conducción de trenes, entre otras labores.

La inclusión de funcionarias de distintas áreas demuestra un enfoque inclusivo y equitativo en la investigación. Esto reflejó la importancia de considerar las perspectivas

de todas las empleadas, independientemente de su rol en la organización. El rol y el nivel de sus responsabilidades dependió del trabajo que realizaban, pero en general existe un complemento de labores, con esto se quiere decir, que ninguna trabajadora funcionaba óptimamente sin la colaboración de la otra.

Categoría N°2. Impacto emocional del suicidio:

Esta categoría analizó cómo el suicidio en el lugar de trabajo afectó emocionalmente a las funcionarias. Esto incluyó sus sentimientos, reacciones y percepciones sobre el impacto emocional de la situación.

Al analizar los distintos relatos expuestos por las funcionarias del metro que tienen contacto directo con el público como conductoras, guardias, asistente de andén, se ven más expuestas al impacto emocional que puede generar un suicidio, sin embargo, las funcionarias de mantenimiento, como las auxiliares de aseo, si bien, no están constantemente en contacto con el público directamente, pueden verse expuestas a la escena del suicidio durante las tareas de mantenimiento y limpieza como comentó la entrevistada número 4 (Auxiliar de aseo), “No alcancé a ver mucho, pero sí los gritos de la gente igual causan como escalofrío en uno y visualmente después igual vi como estaba el cuerpo de la persona”. Asimismo, las trabajadoras que se encontraban en las boleterías mantuvieron una participación más pasiva con respecto a estos sucesos, ya que al encontrarse en un área determinada durante gran parte de su jornada laboral, hay menor probabilidad de que presencien un suceso de este tipo, solo se relacionaban de forma más cercana con los códigos (como el SIGMA), que en varias ocasiones deben manejar, como comentó la entrevistada número 5 (Personal de boletería), “Mira, como

que en el metro igual se manejan como varios códigos, entonces igual es como súper común escuchar el código como de suicidio, el SIGMA”

Categoría N°3. Estrategias de afrontamiento:

Esta categoría analizó las estrategias y mecanismos que las funcionarias utilizaron para lidiar con el impacto emocional de un suicidio en el lugar de trabajo, estas incluyeron estrategias de afrontamiento positivas y negativas. 3 de las 5 entrevistadas expresaron que una de las estrategias específicas que utilizan para afrontar este tipo de situaciones es hablar directamente con un familiar, amigo o terapeuta, como es el caso de la entrevistada 1 (Conductora), “Ahora mi terapia principalmente”; la entrevistada 2 (Asistente de andén) “Veo al psicólogo”; y la entrevistada 4 (Auxiliar de aseo), “Lo comuniqué con mis amigas, con mi familia, igual buscando un poco de contención”. El apoyo de familiares y amigos proporcionó un espacio seguro para expresar emociones, hablar sobre la experiencia y recibir consuelo. Esto ayudó a las trabajadoras a liberar la angustia emocional y sentirse respaldada, saber que no están solas y que tienen personas dispuestas a escucharlas fue reconfortante, ya que los amigos, familiares y terapeutas validaron los sentimientos de las trabajadoras, lo que les permitió sentirse comprendidas y aceptadas, como es en el caso de las 3 entrevistadas mencionadas anteriormente. Esto es especialmente importante cuando enfrentan una experiencia traumática, asimismo, compartir experiencias y buscar apoyo puede fortalecer las relaciones con amigos y familiares, mejorando la calidad de las relaciones interpersonales.

Las otras 2 entrevistadas restantes se mantuvieron con una postura bastante parcial, expresando de alguna forma, la idea de quitarle importancia al acontecimiento para

seguir con sus labores determinadas, refirieron esto a una clase de estrategia, como es el caso de la entrevistada 3 (Guardia), “Tratar de seguir en automático, como no sé, desconectar el cerebro del momento y seguir en automático”, y la entrevistada 5 (Personal de boletería), “Lamentablemente teni que hacer un poco la vista gorda y que no te afecte”. De esta forma, la insensibilidad por parte de las trabajadoras mencionadas se debe a distintos factores, en el caso del personal de seguridad o de emergencias, al enfrentarse a situaciones traumáticas con regularidad, le puede generar una cierta desensibilización, donde desarrollaron mantenerse al margen para seguir cumpliendo con sus responsabilidades, se puede percibir como falta de empatía, sin embargo, puede deberse a una protección emocional. En el caso de la trabajadora perteneciente al área de boletería, comentó durante la entrevista que no existe una gran exposición a esta clase de situaciones, además de escuchar constantemente los códigos pertenecientes a “persona en las vías” o “SIGMA”, como se mencionaba anteriormente en la categoría número 2, esta clase de experiencias se reciben con cotidianidad durante la jornada laboral, sin embargo, esto no quiere decir que a las trabajadoras no les afecte este suceso, ya que también se puede deber a una fatiga y estrés crónico que pueden afectar la capacidad de una persona para responder de manera empática ante situaciones difíciles, si estas trabajadoras se encuentran con estrés o agotamiento constante. Resultando como un mecanismo de defensa para afrontar estas situaciones traumáticas.

Categoría N°4. Capacitación en manejo de crisis:

La capacitación emocional para las trabajadoras del metro es de suma importancia para afrontar los sentimientos asociados al suicidio. Las 5 funcionarias entrevistadas expresaron no haber recibido ninguna capacitación, que las pueda preparar para

enfrentar situaciones traumáticas como lo sería un suicidio, como comentó la entrevistada 2 (Asistente de andén), “¿Capacitación? No, por lo menos desde que yo entré no he tenido capacitación de que tengamos una preparación para esto no”; la entrevistada 3 (Guardia), “Nosotras recibimos capacitación de guardia, pero para afrontar el suicidio no, o sea te comentan que puede ocurrir una situación así”, la entrevistada 4 (Auxiliar de aseo), también comentó “Sé que existe un protocolo SIGMA, pero que yo sepa a nosotros los auxiliares de acá no nos brindaron esa capacitación”; y la entrevistada 5 (Personal de boletería) “No, la verdad no. Porque, o sea, es que como las cajeras solamente estamos arriba, no estamos tan expuestas como a esas situaciones”. Las entrevistadas solo refirieron a capacitaciones técnicas, con respecto a protocolos asociados al hecho, como es el caso de la entrevistada 1 (Conductora), “Emocional, capacitación emocional no. Solamente el mostrar la situación completa en videos como te digo”, también explicó que dentro de sus capacitaciones como funcionaria, realizó simulaciones de personas u objetos en las vías, lo que de alguna forma la preparó psicológicamente para actuar lo más rápido posible con el frenado de emergencia y el corte de corriente, “Hay una persona que capacita que está en la estación y te mueve una luz o no sé antes tiraban un peluche hacían como que estaba volviendo, estaban simulando que la situación ocurre”, sin embargo, cuando le ocurrió un suceso real, activó el protocolo correspondiente, y si bien no resultó en un acontecimiento trágico, le generó consecuencias que la llevaron a solicitar ayuda psicológica particular, a parte de la recibida por la empresa.

La importancia de una capacitación es clara, debido a que puede ayudar a minimizar el impacto emocional de la experiencia traumática. Las trabajadoras pueden aprender a

procesar sus emociones de manera saludable y reducir la angustia emocional a largo plazo, proporcionando herramientas y estrategias para lidiar con sus propias emociones y las de los demás en el momento del evento, previniendo así problemas de salud como estrés post traumático, o depresión, esto contribuye al bienestar general de las trabajadoras, mejorando la satisfacción laboral y aumentando así la eficacia del trabajo, ya que al lidiar con situaciones de suicidio de manera más competente generaría menos interrupciones en su desempeño laboral.

Categoría N°5. Cambios y/o impacto en el desempeño laboral:

Presenciar situaciones relacionadas con el suicidio impactó en el desempeño laboral de las trabajadoras del metro. 4 de 5 funcionarias relataron haber tenido consecuencias para volver a desempeñar sus labores de forma efectiva, como es el caso de la entrevistada número 2 (Asistente de andén) “Después de que volví, fue como el doble, hacia el triple, como que andaba constantemente alerta, sentía como el sonido este de cuando hablan por interno, y no sé, lo sentía, yo como que saltaba”, al igual que la entrevistada número 3 (Guardia), “Me dejó como más en alerta”, asimismo la entrevistada numero 4 (Auxiliar de aseo) comentó, “Da miedo a que vuelva a suceder. El hecho de que el metro esté completamente lleno igual me genera un poco de ansiedad” y la entrevistada número 5 (Personal de boletería) “Igual después volví a la caja y que como igual no sé, andaba así como un poco nerviosa”. Todas las trabajadoras mencionadas anteriormente expresaron sentimientos de alerta, tensión, ansiedad e incluso miedo a que pueda volver a ocurrir una situación parecida, esto es bastante esperable, lo cual puede provocar una disminución de la concentración, la angustia emocional puede reducir la productividad, lo que puede aumentar a su vez el estrés y

la ansiedad en las trabajadoras. Durante las entrevistas una funcionaria perteneciente al área de asistencia de andenes (entrevista número 2), luego del suceso traumático, expresó haberse aislado, especialmente de uno de sus compañeros de trabajo, experimentando cambios en su comportamiento, lo que puede derivar a aislamiento social o irritabilidad, como resultado del impacto emocional. Esto puede afectar las relaciones con colegas y la dinámica de trabajo, “no sé cómo yo dejé de tener contacto con esta persona que yo te comentaba que me comentó cosas explícitas que había visto abajo”.

Mientras que la entrevistada 1 (Conductora), que fue la única que expresó no haber tenido consecuencias, fue debido a recibir atención psicológica particular el mismo día ocurrido el incidente, lo que le redujo el impacto emocional que podía sentir en ese momento. Es importante destacar que el impacto en el desempeño laboral puede variar de una trabajadora a otra, y la intensidad de la respuesta emocional también puede diferir. Ella manifestó, “No, fíjate que fue importante para mí haber tenido terapia justo ese día y bueno si no hubiera sido así lo más probable es que hubiera contactado a mi psicólogo”.

Categoría N°6. Recursos y apoyos después del incidente:

Para ayudar a las trabajadoras del metro a afrontar situaciones relacionadas con el suicidio y mitigar el impacto emocional en su bienestar y desempeño laboral, se pueden proporcionar diversos recursos y apoyos. Algunos de los recursos y apoyos que fueron útiles para las funcionarias entrevistadas, fue acudir a compañeras de trabajo, las que se entregaban apoyo mutuo, compartiendo experiencias, para así disminuir los síntomas generados por la situación, como comentó la entrevistada 2 (Asistente de

andén), “Con mis compañeros igual con los que estuvimos ahí, alguno más que otros, más mujeres, más que nada igual nos apoyamos hartito”, otro de los recursos que buscaban las trabajadoras, era contención por parte de sus amigas, familia y/o terapeuta, como dice la entrevistada 4 (Auxiliar de aseo), “Mi psicólogo igual me ayudó mucho, todavía como que sigo con ella. Y eso, distraerme igual un poco con otras cosas. Para no tener como tanta ansiedad en el trabajo”. Al referirse a estos recursos o apoyos que buscaron, expresaron sentir apoyo emocional y la validación de sus sentimientos, logrando consigo también la reducción de las consecuencias como el aislamiento, además de fortalecer sus relaciones personales.

Categoría N°7. Uso de servicios de apoyo psicológico y experiencia:

El uso de servicios de apoyo psicológico proporcionados por la empresa es de suma importancia. En esta categoría se destaca la importancia de estos servicios para las trabajadoras, dentro de lo expresado en las entrevistas, 3 de 5 trabajadoras comentaron haber recibido apoyo psicológico proporcionado por la empresa, sin embargo, solo una dijo haberse sentido satisfecha con este, que es el caso de la entrevistada 4 (Auxiliar de aseo) “Sí me sirvió porque fue como la primera herramienta que tuvimos luego de lo que había pasado, entonces igual fue más o menos rápido, quienes necesitaban como un terapeuta, quien nos pudiera escuchar y un poco como aconsejar, pero sí me ayudó de primera”, las otras dos funcionarias (Guardia y personal de boletería) expresaron que no les brindaron la posibilidad de este apoyo psicológico por parte de la empresa. Además, cabe mencionar, que la entrevistada 1 (Conductora), se mostró totalmente decepcionada de estos servicios, expresando incluso que recibió una pésima atención,

“De hecho me pregunta ella si es que es necesario y así. Le dije “Sí, es necesario”. Y en la Mutual me trataron pésimo”.

Categoría N°8. Sugerencias para mejorar los servicios de apoyo emocional:

En esta categoría se analizaron las sugerencias y las mejoras de los servicios de apoyo emocional disponibles para las trabajadoras del metro para enfrentar situaciones traumáticas, las trabajadoras consideraron las siguientes:

1. Acceso continuo y flexible: Garantizar que las trabajadoras tengan acceso continuo a los servicios de apoyo emocional, no solo inmediatamente después de la experiencia traumática. Esto incluye la disponibilidad de sesiones de seguimiento, como lo sugirió la entrevistada 3 (Guardia), “Sería como ir al psicólogo, así como que estuvieran pendientes todo el tiempo y que somos caleta de trabajadores”.

2. Variedad de opciones de apoyo: Ofrecer una variedad de opciones de apoyo, como terapia individual, terapia de grupo, asesoramiento en línea y líneas de ayuda telefónica. Esto permite a las trabajadoras elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades. Sugerido por la entrevistada 4 (Auxiliar de aseo), “Quizás que preparen a todos, no solamente como a las personas de los trenes, a los que manejan, sino como a todos para enfrentar este tipo de situaciones porque de todos de distintas maneras nos afecta”.

3. Programas de capacitación en manejo de crisis: Proporcionar capacitación en habilidades de manejo de crisis a las trabajadoras para que puedan afrontar situaciones traumáticas de manera más efectiva. Esto incluye la capacitación en técnicas de afrontamiento y en cómo brindar apoyo a otros, sugeridos por la entrevistada 2

(Asistente de andén), “Yo creo que lo principal es tener un protocolo que sea especial para... o sea, un protocolo de asistencia emocional”

4. Acceso a servicios de salud mental y servicios personalizados: Asegurar que las trabajadoras tengan acceso a servicios de salud mental, como terapia, evaluación psicológica y psiquiátrica, a través de los beneficios de salud proporcionados por la empresa. Además de ofrecer servicios de apoyo emocional personalizados que se adapten a las necesidades y preferencias de las trabajadoras. Esto podría incluir la posibilidad de elegir a un terapeuta específico. Como lo comentó la entrevistada 1 (Conductora), “Me gustaría que el metro me pagara un psiquiatra y un psicólogo que me atendiera, que sea de mi elección”.

5. Promoción de los servicios disponibles: Asegurarse de que las trabajadoras estén plenamente informadas sobre la disponibilidad de servicios de apoyo emocional. Esto podría incluir campañas de concientización y comunicación efectiva, como comentó la entrevistada 5 (Personal de boletería), “Yo creo que sí debería estar más importante que exista una difusión y un acceso más directo a estos servicios de salud mental”.

Estas sugerencias pueden contribuir a mejorar los servicios de apoyo emocional y garantizar que las trabajadoras tengan acceso a recursos que les ayuden a afrontar las situaciones traumáticas de la mejor forma.

Categoría N°9. Mejoramiento del bienestar y la seguridad en las estaciones de metro:

Para mejorar el bienestar y la seguridad en las estaciones de metro y prevenir los suicidios, las trabajadoras, en esta última categoría expresaron lo siguiente:

1. Instalación de puertas/barreras protectoras: Instalar puertas y barreras protectoras en las plataformas y zonas críticas para evitar el acceso no autorizado a las vías del tren y reducir el riesgo de suicidios. Utilizaron de ejemplo la automatización con las puertas de seguridad de las líneas más modernas, como lo sugirieron las entrevistadas 1 (Conductora), 3 (Guardia), 4 (Auxiliar de aseo) y 5 (Personal de boletería). “Como proteger más los andenes, como lo... Y es para implementar eso en... eso que tienen las líneas nuevas” (entrevistada 3, Guardia)

2. Personal capacitado de apoyo: Contratar personal de apoyo, como asistentes de andén capacitados en prevención del suicidio, para interactuar con pasajeros en riesgo y brindar ayuda. Además de proporcionar personal especializado para manejar este tipo de situaciones, y aumentar la cantidad de personal que trabaje en el metro. Como expresó la entrevistada número 1 (Conductora), 2 (Asistente de andén) y 3 (Guardia). “Tener personal como igual preparado para que se enfoque solamente en eso” (entrevistada 2, Asistente de andén), “Yo creo que también se puede hacer más vigilancia, Y eso también requiere de dotación de personas. Requiere de que haya más gente en las estaciones, de que haya, no sé, por lo menos, no sé, una asistente de andén en cada estación, vigilándolo” (entrevistada 1, Conductora).

3. Líneas de ayuda en la estación: Instalar teléfonos de emergencia o estaciones de ayuda en el metro donde las personas puedan comunicarse con profesionales de la salud mental y recibir apoyo inmediato. “Algún botón de emergencia puede ser, o algún teléfono en los andenes, aunque sea uno, para poder como directamente hablar con alguien en temas de salud mental, así como de emergencia, y que lo conteste un psicólogo” (entrevistada 2, Asistente de andén).

Estas sugerencias fueron expuestas por las trabajadoras con el fin de crear un entorno más seguro y acogedor en las estaciones de metro, al tiempo que se implementan medidas específicas para prevenir el suicidio y proporcionar apoyo a quienes puedan necesitarlo.

DISCUSIÓN

Dentro de este marco, el análisis existencial aporta una comprensión enriquecedora de la experiencia humana en situaciones difíciles, resaltando la subjetividad, la variabilidad en las respuestas individuales, el impacto en la identidad y las relaciones, y la importancia de servicios de apoyo emocional que consideren la singularidad de cada trabajadora.

En el contexto de las categorías que se han presentado, el análisis existencial contribuyó de varias formas. El enfoque en la experiencia subjetiva destacó cómo cada trabajadora percibe y experimenta el impacto emocional del suicidio en función de su rol laboral y su relación con el evento. Esto resaltó la individualidad de la experiencia, lo cual es clave en el análisis existencial. Se percibió durante las entrevistas las diferencias existentes entre cada rol de las trabajadoras al presenciar el suceso traumático. Viktor Frankl, quien abordó la importancia de la individualidad de las experiencias en su obra "El hombre en busca de sentido" (1998), el autor enfatiza la singularidad de la experiencia humana y cómo cada individuo enfrenta situaciones límite de manera única. Destaca que, a pesar de las circunstancias externas, cada persona conserva la libertad interior para elegir su actitud frente a cualquier situación, encontrando significado incluso en medio del sufrimiento.

Frankl sostiene que la individualidad de las experiencias es clave, ya que cada persona tiene su propio conjunto de valores, creencias y circunstancias únicas que moldean su percepción del mundo. En el análisis existencial, esta individualidad es esencial para comprender cómo las personas atribuyen significado a sus vidas.

En la exploración de la responsabilidad y significado, al describir los roles y responsabilidades de cada trabajadora, se profundiza en cómo estas se relacionan con la percepción del evento y cómo influyen en su sentido de propósito y significado en el trabajo. Otro autor relevante en el análisis existencial que aborda la influencia de los eventos traumáticos en el sentido de propósito y significado en el trabajo es Erich Fromm.

Fromm, en obras como "El miedo a la libertad" (2006) y "El arte de amar" (2012), explora la naturaleza humana, la libertad y la búsqueda de significado. Si bien no se centra específicamente en el impacto de eventos traumáticos en el trabajo, su enfoque humanista y existencial proporciona perspectivas sobre cómo los individuos enfrentan las adversidades y cómo estas experiencias pueden moldear su sentido de propósito.

Fromm sostiene que las experiencias traumáticas pueden llevar a una profunda reflexión sobre la vida y los valores personales. Las crisis y los eventos traumáticos pueden llevar a una reevaluación de las prioridades y valores, lo que, en el contexto laboral, influye en la forma en que una persona percibe su contribución y propósito en el trabajo.

Asimismo, en la variabilidad en las estrategias de afrontamiento, el análisis existencial reconoce y valora la diversidad de respuestas humanas ante situaciones traumáticas.

Aquí, se aprecia cómo las estrategias de afrontamiento son únicas para cada individuo y cómo están influenciadas por su experiencia personal y su visión del mundo. Ya sea acudiendo a familiares, amigos o terapeutas.

Además, en el impacto en la identidad y relaciones interpersonales, se resalta cómo el evento afecta no solo el desempeño laboral, sino también la identidad y las relaciones de las trabajadoras. Este aspecto también es fundamental en el análisis existencial, ya que las relaciones y la identidad son elementos esenciales en la construcción del sentido de uno mismo. Un autor que aborda esto desde la perspectiva del análisis existencial, es Martin Buber. En su obra "Yo y Tú" (2006), sus ideas también tienen relevancia en este contexto. Buber enfatiza la naturaleza de las relaciones humanas como fundamentales para la construcción de la identidad y el sentido de uno mismo. Su concepto de "Yo-Tú" destaca la importancia de las relaciones auténticas y auténticamente humanas, donde el individuo encuentra su verdadero ser a través de la conexión con los demás.

Desde la perspectiva de Buber, la identidad se forma en el contexto de las relaciones interpersonales genuinas, en contraste con las interacciones superficiales o meramente instrumentales ("Yo-Ello"). Las relaciones auténticas son aquellas donde los individuos se encuentran verdaderamente conectados con otros, lo que influye en la formación y la comprensión de su propia identidad.

En el análisis existencial, la importancia de Buber radica en cómo nuestras relaciones con los demás moldean no solo nuestras percepciones de nosotros mismos, sino también nuestra comprensión del mundo y nuestro lugar en él. En el contexto de las relaciones laborales, el análisis existencial resalta que la autenticidad, la intimidad y la

conexión emocional son elementos fundamentales para el crecimiento personal. La forma en que nos relacionamos con los demás y cómo nos vemos reflejados en esas interacciones contribuye a la construcción de nuestra identidad y sentido de pertenencia en el mundo.

Finalmente, en las sugerencias para mejorar los servicios de apoyo emocional, se reconoce la importancia de abordar las necesidades individuales y ofrecer opciones que respeten la singularidad de cada trabajadora. Ya que se logra evidenciar claramente una mejora en las trabajadoras que pudieron acceder a sesiones terapéuticas.

CONCLUSIÓN

En base a los hallazgos que se presentaron de manera clara y sistemática, respaldados por datos concretos recopilados durante la investigación, y desde una mirada analítico existencial, se discuten las implicaciones de estos resultados en relación con la hipótesis planteada. Asimismo, considerando el contexto y la experiencia laboral de las mujeres funcionarias del metro de Santiago, se concluye lo siguiente:

1. La continuación de la jornada laboral tras un suicidio en las estaciones del metro se percibe como una combinación compleja de resistencia emocional y adaptación profesional. Se demostró que esto no tiene que ver directamente con el desarrollo de algún trastorno de la personalidad.
2. Las funcionarias del metro de Santiago emplean una variedad de estrategias emocionales de afrontamiento, que incluyen la búsqueda de apoyo entre colegas, la regulación emocional personal y la separación emocional del evento para poder continuar con sus responsabilidades laborales.

3. A pesar del impacto emocional, las mujeres funcionarias del metro manifiesten una capacidad notable para continuar con sus tareas laborales de manera efectiva, aunque esta capacidad puede verse afectada por el nivel de apoyo emocional y psicológico proporcionado por la institución.

4. Existe una identificación de áreas de mejora en el sistema de apoyo psicológico y emocional para los empleados, desde la perspectiva de las propias funcionarias, esto revela oportunidades para fortalecer y mejorar la resiliencia emocional en situaciones de crisis.

Sin embargo, con los resultados obtenidos, existen múltiples formas de continuar investigando este tema y ampliar su alcance de las siguientes formas:

- Estudio Longitudinal: Realizar un seguimiento a lo largo del tiempo para evaluar el impacto a largo plazo en la salud mental y emocional de los trabajadores del Metro de Santiago que han presenciado o enfrentado situaciones similares. Esto permitiría comprender cómo evolucionan las respuestas emocionales y qué estrategias de apoyo a largo plazo son más efectivas.
- Comparación Internacional: Comparar las experiencias y los sistemas de apoyo en entornos de transporte público en otras ciudades o países, para identificar mejores prácticas y adaptar estrategias más efectivas de apoyo psicológico y protocolos de respuesta.
- Perspectiva Institucional: Investigar las políticas y prácticas de las instituciones del Metro de Santiago en relación con el apoyo emocional y la gestión de crisis para los trabajadores. Esto podría incluir análisis de los protocolos de respuesta,

capacitación en manejo de crisis y programas de apoyo psicológico institucionales.

- Enfoque de Intervención: Desarrollar e implementar programas de apoyo psicológico específicos para los diferentes roles laborales identificados en la investigación. Evaluar la efectividad de estas intervenciones y cómo influyen en la resiliencia y bienestar de los empleados.

El aporte de esta investigación es significativo en varios aspectos, ya que permitió una comprensión holística, debido a que este estudio ofrece una visión integral de las significancias psicológicas del suicidio en diferentes roles laborales en el entorno del Metro de Santiago, permitiendo identificar y comprender las necesidades específicas de cada grupo. Además de existir una identificación de necesidades, al considerar la diversidad de experiencias, se ha destacado la importancia de abordar las necesidades individuales de los trabajadores, lo cual puede ser fundamental para desarrollar estrategias de apoyo más efectivas y adaptadas a las circunstancias de cada grupo laboral.

Por otra parte, se genera una base sólida para diseñar futuras intervenciones que aborden el impacto emocional y psicológico en el ámbito laboral. Esto puede conducir a la implementación de programas de apoyo y protocolos de manejo de crisis más efectivos y personalizados. Sumando a esto se logra proporcionar una referencia para futuras investigaciones, ya que, al considerar la heterogeneidad de respuestas emocionales, este estudio sienta las bases para futuros estudios que puedan profundizar en aspectos específicos, como el impacto a largo plazo o la efectividad de intervenciones específicas en cada grupo laboral, mencionadas anteriormente.

En conclusión, esta investigación ofrece una visión detallada y multifacética de cuáles son las significancias del suicidio en el entorno laboral del Metro de Santiago y como afecta a diferentes grupos de trabajadores, proporcionando una base sólida para abordar el bienestar emocional de estos empleados y sugerir caminos para futuras investigaciones y acciones, mejorando la calidad de vida de los trabajadores.

|

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Agar, L. & Lolas, F. (14 julio, 2021). Pandemia y Suicidio en Chile. El mostrador. Recuperado de: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2021/07/14/pandemia-y-suicidio-en-chile/>

Buber, M. (2006). Yo y Tu y Otros Ensayos. Ediciones Limod.

Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica, 163. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Durkheim, E. (1897). El suicidio. Recuperado de: <https://circulosemiotico.files.wordpress.com/2018/08/durkheim-c3a9mile-el-suicidio.pdf>

Estrada, G. (2019). Salud mental pública, suicidios en el metro de la Ciudad de México: el club de los arrolladores. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11651/3538>.

Frankl, V. E. (1998). El hombre en Busca de sentido. Herder & Herder.

Fromm, E. (2006). El miedo a la Libertad (3.a ed.). Ediciones Paidós Iberica.

Fromm, E. (2012). El Arte de Amar: Una Investigación Sobre la Naturaleza del Amor. Ediciones Paidós Iberica.

Grinnell, R. M. (1997). Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches (Sa. ed.). Itaca: E. E. Peacock Publishers.

Hernández Sampieri, R. (2014) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill/ Interamericana Editores. P. 494.

Länge, A. (2004). Psicoterapia analítico-existencial de los trastornos depresivos. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 42(3), 195-206. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272004000300005>

Länge, A. (2011). Trastornos de la Personalidad y Génesis de los Traumas Análisis Existencial de los trastornos de la personalidad condicionados por traumas. *Psiquiatría y Salud Mental (Santiago de Chile)* XXVIII, No 2, 2011, 71-92.

Lorenzo Ruiz, A., & Guerrero Angeles, E. A. (2017). Afectaciones psicológicas en personal de primera respuesta: ¿Trastorno por Estrés Postraumático o Estrés Traumático Secundario?. *Revista Puertorriqueña De Psicología*, 28(2), 252–265. Recuperado a partir de <https://www.repsasppr.net/index.php/reps/article/view/363>

OMS. (17 de junio de 2021). Suicidio. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/suicide>

Rincón Fraga, A. M. (2016) Retorno a Tlajco atl.: estudio de una peregrinación nahua en la Huasteca Potosina (Tesis de maestría) El Colegio de San Luis, San Luis Potosí. Consultado el 14/04/2023 en <https://colsan.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1013/279>