



UNIVERSIDAD
ACADEMIA
DE HUMANISMO CRISTIANO

Carrera de Psicología

El Presentismo: Estudio Descriptivo de la Alteración de la Calidad de Vida de Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas.

Tesina para optar al Título de Psicóloga

Profesor Guía: Francisco Kamann
Metodólogo: Francisco Kamann

Alumnas: Camila Petit Rodríguez
Catalina Sánchez López
Natalia Vargas Valenzuela

Santiago, Marzo 2012

RESUMEN

En la salud ocupacional uno de los fenómenos de mayor importancia es el ausentismo, por las dificultades económicas y productivas consecuentes, no obstante, hace un tiempo se perfila un nuevo fenómeno que podría generar mayores pérdidas para una organización: el presentismo. Alude a trabajadores que prestan sus servicios más allá del tiempo establecido por contrato y que no necesariamente trabajan con mayor eficiencia. Como nueva conceptualización ha sido mínimamente estudiada, sin embargo, existen datos relacionados con las exigencias actuales del mercado laboral, el cual por su inestabilidad conduciría a los trabajadores a un estado de preocupación constante por la mantención de sus puestos. Esto generaría diversas implicancias, debido a que al practicar presentismo se podría alterar la calidad de vida de aquellos trabajadores, entendida como el bienestar físico y psicológico de las personas, donde se incluyen los factores de vida familiar, salud y *tiempo libre*. Frente a esto, se destaca la importancia de la Gestión de Recursos Humanos de cada organización, dado que serán sus lineamientos los que velarán por el bienestar de sus empleados, que se traducirá en calidad del trabajo y éxito de la empresa.

Frente a dicho contexto, fue atingente conocer cómo altera el presentismo la calidad de vida de los trabajadores, como también las alteraciones de la vida familiar, salud y *tiempo libre*. Para ello, se realizó un estudio descriptivo, donde se entrevistaron en profundidad a tres trabajadores, seleccionados intencionalmente en concordancia a criterios definidos con anterioridad. Los resultados muestran que los trabajadores entrevistados se encuentran en una situación de presentismo que genera repercusiones en los diferentes aspectos de sus vidas, apreciándose modificaciones en su vida familiar, ya que manifiestan una reducción de tiempo dedicado a ella, produciendo cambios en las relaciones familiares y su estructura,

así mismo, en su salud se aprecian alteraciones en relación al estado habitual percibido como esperable dadas tales condiciones. Igualmente el *tiempo libre* de los entrevistados se ve afectado, ya que sufre una reducción, lo cual les genera distintos estados emotivos. Por consecuencia, se sostiene que la calidad de vida de los trabajadores presentistas está alterada en sus distintas áreas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a mi familia, a mi querida madre por el apoyo prestado y el ánimo para continuar en todo momento, a mi querida y hermosa hija por la paciencia, espera y comprensión frente a labor realizada, a ti Carlos por acompañarme, y también a nuestro profesor Francisco Kamann por toda la ayuda y orientación entregada, y muy importante a ustedes Catalina y Natalia por la incondicionalidad mostrada para que todo fuese más fácil para mí. Sin todos ustedes esta gran y ardua tarea hubiese sido mucho más difícil de lograr, esto sólo es un reflejo del esfuerzo y la fe que tuvieron en mí.

Infinitas gracias.

Camila Petit Rodríguez.

Agradezco en primera instancia al apoyo incondicional de mi familia durante toda mi formación profesional, principalmente a mis padres, ya que sin su esfuerzo, constancia y a los valores que me han entregado, no sería quien soy en este momento, por lo que jamás me cansaré de destacar lo importante que son en mi vida, cuanto los amo y lo afortunada que soy por tenerlos. Agradezco además a nuestro profesor Francisco Kamann, por su constante disponibilidad a responder hasta las mínimas dudas que nos surgían, por su apoyo y darnos ánimos en momentos de mayor cansancio. Finalmente, agradezco a todos los que han estado junto a mí en este proceso, aguantando mis variaciones de ánimo en momentos de mayor presión y ayudándome para mantenerme siempre de pie y mirando hacia el frente.

Catalina Sánchez López.

Agradezco en primer lugar a mi hogar y el constante apoyo durante estos cinco años, a la empresa de mi abuela, la cual despertó un sin fin de experiencias y observaciones que han motivado profundamente mi interés por el tema investigado. Agradezco a mis dos madres que me han entregado la fuerza y la calidez para llegar a esta etapa. A mi padre, por su apoyo intelectual y experiencia, a su familia –mi familia- por el cariño brindado en los momentos de cansancio. Infinitas gracias al profesor Francisco Kamann por el compromiso y disposición frente a nuestro trabajo y sus distintas necesidades, además por el apoyo brindado al curso de seminario de investigación. Finalmente, infinitas gracias al universo que ha puesto de toda su energía para que cada una de nosotras llegue a esta etapa de la forma que corresponde. A la energía universal y mis compañeras...

Gracias Infinitas

Natalia Vargas Valenzuela.

ÍNDICE	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes del problema de investigación.....	8
1.2 Planteamiento y formulación del problema de investigación.....	13
1.3 Relevancia.....	14
2. OBJETIVOS	
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
3. MARCO TEÓRICO	
3.1 Teoría de la administración de recursos humanos.....	17
3.2 La administración de recursos humanos como un proceso equilibrado.....	23
3.3 El presentismo un nuevo fenómeno laboral.....	23
3.4 Calidad de vida.....	26
3.4.1 Vida familiar.....	28
3.4.2 Salud.....	31
3.4.3 Tiempo libre.....	33
4. MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Enfoque de la investigación.....	35
4.2 Tipo y diseño de investigación.....	36
4.3 Delimitación del campo a estudiar.....	38
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	40
4.5 Plan de análisis de la información.....	44
5. Resultados y análisis	

5.1 Presentación de resultados.....	48
5.2 Análisis.....	66
6. Conclusiones y discusión.....	82
7. Sugerencias.....	86
8. Bibliografía.....	87

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes del problema de investigación

Dentro de la salud ocupacional, uno de los mayores temas de preocupación es el llamado *ausentismo laboral*, entendido como la ausencia -justificada o no- del trabajador a su lugar de empleo. Aquella situación, genera dificultades productivas, como también costos monetarios en la reorganización de una empresa. Sin embargo, desde hace unas décadas un segundo fenómeno opuesto a la realidad del *ausentismo*, ha comenzado a manifestarse dentro de las organizaciones, el cual es denominado *presentismo*. Dicho concepto, en sus inicios se refiere a la asistencia de personas a su lugar de trabajo en condiciones no adecuadas, como por ejemplo, bajo los efectos de una dolencia -ya sea física o psicológica- y que afecta directamente al rendimiento del individuo. Se estima que este nuevo concepto -llevado a la realidad productiva-, causa mayor ineficiencia y pérdidas económicas en las organizaciones que el mencionado *ausentismo*; así “expertos han estimado que por cada día trabajado en inadecuadas condiciones de *salud*, se pierde el equivalente a tres o cuatro días de *ausentismo* debido a la baja en el rendimiento y la productividad” (Durán, 2007, p. A44). De acuerdo a esto, se hace evidente la presencia de una nueva situación de *salud* laboral que amerita ser investigada, debido a que hasta el momento en términos generales, no ha sido explorada. Tal como lo plantea el psicólogo Aldo Vera (en Durán, 2007) “mi impresión es que no hay una teoría detrás y por tanto es un concepto más operacional que teórico. Por eso se le considera como las situaciones adversas que atraviesan los trabajadores y que afectan la productividad” (p. A45).

Este nuevo fenómeno trae consigo una segunda variable relacionada con la presente crisis económica, variable que origina en los trabajadores un temor constante de perder su estabilidad laboral, lo cual los lleva a proteger excesivamente su trabajo. Debido a esto,

comienzan a pasar más tiempo del establecido en él, por ejemplo, realizando horas extras para demostrar su interés por conservarlo, así como también evitando tomar sus vacaciones según lo establecido por contrato. Este miedo a quedar cesante, los impulsa a realizar esfuerzos que muchas veces no se traducen en una productividad real, que afecta tanto a la organización como al mismo trabajador.

Tal como se mencionó anteriormente, el *presentismo* en sus orígenes nos plantea a la base la existencia de alguna enfermedad como predictora de un déficit en el rendimiento, sin embargo – y por el contrario a esta primera concepción del término- el no tener una dolencia y el estar sujeto al miedo que produce la inestabilidad laboral, lleva a abrir la interrogante de qué otras dimensiones comprende este fenómeno. Es así como apreciamos que existe una segunda mirada con respecto al *presentismo*, la cual considera el trabajo de horas posteriores a las establecidas. Desde esta segunda mirada del *presentismo*, el psicólogo organizacional Cary Cooper comenta en un artículo para la Revista Ya (2010) que es “un síndrome laboral en que las personas deciden no tomarse vacaciones y trabajar muchas horas como una forma de demostrar que están ciento por ciento comprometidas con su organización” (p. 1). En otras palabras, trabajar hasta el cansancio.

Esta vertiente del *presentismo*, fomentada por la presión económica, podría estar ocasionando alteraciones en la *calidad de vida* de los trabajadores que en su miedo a la inestabilidad laboral, deciden concentrarse en las rutinas que exige el campo laboral, las cuales muchas veces pueden llegar incluso a absorber el resto de los aspectos que considera el desarrollo humano. Bajo esta idea, *calidad de vida* está entendida según la OMS, como:

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo

complejo por la *salud* física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno (Ministerio de salud, 2006, p. 9).

Como se observa, el concepto en sí mismo no sólo abarca la comprensión de la *calidad de vida* desde aspectos biológicos, si no que ésta estaría influenciada por aspectos psicosociales. Algunas dimensiones que entran en dicho concepto, son las evaluadas por la Segunda Encuesta de *calidad de vida y salud* realizada por el Ministerio de salud (2006), entre éstas se encuentra la evaluación sobre la satisfacción con la cantidad de diversión, satisfacción con la *calidad de vida familiar*, percepción general de la *salud*, entre otras.

Así mismo, sería propio preguntarse si el desarrollo de estas dimensiones que conforman el concepto de *calidad de vida* son factibles de llevar a cabo, cuando la presión por la inestabilidad económica o el compromiso con el lugar de trabajo no siempre permite que el individuo desarrolle a plenitud las diversas áreas que estarían a la base de este concepto.

Desde esta mirada, -y según lo descrito hasta el momento- no existe un concepto teórico unificador de las vertientes sobre el *presentismo* que den cuenta de una definición precisa sobre este fenómeno moderno, como tampoco abundantes investigaciones que posibiliten una mirada comprensiva y acabada de los motivos de esta realidad laboral que sustente la relevancia del *presentismo* sobre los efectos de la *calidad de vida*. Por otra parte, si bien se reconoce una escasez sobre la causalidad de este problema, Aldo Vera en un artículo para la revista *Ciencia & Trabajo* (2007) refiere “me atrevería a asegurar que el *presentismo* laboral es muy frecuente y desde hace mucho tiempo. Tiene que ver con la precarización de las condiciones laborales y la falta de regulación laboral” (p. 4). Esta aseveración nos lleva a inferir sobre la importancia que tiene la gestión de recursos humanos para el desarrollo

óptimo de una organización, ya que por estar orientada a las personas, el énfasis se pone en producir recursos y políticas más eficientes para los trabajadores que conlleven mejoras en la *calidad de vida* de éstos. Además de ello, esta gestión aspira a entregar elementos para fomentar la motivación en los empleados, para que de este modo se mantenga una estabilidad general en beneficio de ellos y para la empresa, y así crear un compromiso hacia la organización, de modo que el trabajador colabore de forma activa, saludable y eficiente. No obstante, este óptimo desarrollo administrativo del personal no sería posible de percibir por parte de todo el sector empresarial que concentra nuestra realidad nacional, ya que nuestra actividad económica se encuentra compuesta en su mayoría por pequeñas y medianas empresas, las cuales, si bien aportan la mayor cantidad de empleos, el nivel de productividad de éste sector es deficitario, “en efecto, su participación en las ventas sólo representa una cifra cercana al 10% del total” (Aguilar y Baltera, 2006, p. 7) de los productos que genera el país.

Por otra parte, al tener en consideración la precariedad económica que ha regido sobre ambos sectores productivos, se hace factible prever el riesgo existente para generar posibilidades de desarrollo y crecimiento en estas organizaciones, ya sea a nivel de ventas como de recursos humanos. En relación a tal situación, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2001) señalan que:

La pequeña empresa, si bien es una oportunidad de ocupación para la gran mayoría de los trabajadores del país, por lo general, los empleos que ofrece, se caracterizan por su precariedad: bajos salarios, inestabilidad, riesgos para la salud asociados con los puestos de trabajo, sin previsión social y en la mayoría de los casos informal, lo que mantiene la condición de precariedad, económica y social, de sus trabajadores (p. 2).

De esta forma, al considerar la precariedad antes expuesta por la cual se identifica la mayoría de nuestras organizaciones laborales, es posible suponer que las unidades, personal administrativo, asesores, entre otros, orientados a apoyar un óptimo desarrollo del capital humano de nuestros trabajadores, no siempre se encuentran presentes y disponibles en la gran mayoría de las pequeñas y medianas empresas, por lo que la gestión y mantención de las políticas de recursos humanos, podrían estar ausentes en casi la totalidad de estas organizaciones que posee nuestro país. Así mismo, el tener presente la generalidad de la situación laboral chilena, nos lleva a entender que al no estar frente a políticas de recursos humanos claras, el nivel del *presentismo* podría estar aumentado. De esta forma, dicho aumento podría traer como consecuencia que distintos aspectos de la vida de los trabajadores que practican este fenómeno, presentarán algunos cambios en el proceso de su vida diaria, como por ejemplo, pasar menos tiempo con la familia, no alimentarse adecuadamente, alterar el ciclo del sueño, no realizar actividades placenteras, entre otras.

1.2 Planteamiento y Formulación del Problema de Investigación

El posible aumento de este fenómeno y las distintas implicancias que éste tiene sobre las necesidades de los trabajadores, lleva a resaltar la importancia de una buena gestión de los recursos humanos, labor que se oriente a realizar y velar por las actividades que ejecutadas por los trabajadores aporten al cumplimiento de las metas de la empresa.

Es así como se hace hincapié en la Administración de los Recursos Humanos como aquella área que resalta la importancia que tiene el personal dentro de toda organización, no obstante, estos procesos administrativos pueden verse imposibilitados según la realidad particular de las distintas organizaciones, dado que no todas ostentan el capital monetario para la contratación de personal adecuado, que tenga como labor velar particularmente por el bienestar de los recursos humanos. Tal situación generaría ciertas repercusiones dentro de las organizaciones, tanto a nivel productivo como de capital humano y con especial énfasis en este último. Es así como se podría inferir que dentro de estas condiciones, se comienzan a producir ciertas dificultades en los trabajadores producto de la inadecuada administración de los Recursos Humanos, entre ellas se pueden encontrar problemas como estrés laboral, ausentismo, presentismo, y así mismo otros fenómenos de la salud ocupacional. En este último contexto, la investigación se enfocó particularmente en el *presentismo*, fenómeno que se desarrolla al interior de la organización, pero que afectaría la vida personal del trabajador, tomando en consideración que si el trabajador pasa la mayor parte de su día dentro de una organización, las condiciones en las que se vea inmerso mediarán tanto en su vida personal como en su desempeño laboral. Por tanto, si este fenómeno refiere a aquel empleado que presta sus servicios más allá del tiempo establecido por contrato en la organización, a causa de mostrar compromiso con ella, se podrá inferir

que dicha situación podría producir repercusiones en la *calidad de vida* del trabajador. Por lo tanto – y en relación a lo anteriormente planteado- fue posible la interrogante sobre ¿cómo altera el *presentismo* la *calidad de vida* de un trabajador perteneciente a pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Santiago?

1.3 Relevancia

- Teórica: Al orientar la investigación hacia la anterior interrogante, se pretende producir conocimientos sobre esta nueva realidad de la *salud* laboral, ya que por ser un fenómeno aparentemente reciente no posee una investigación profunda y acabada. En esta misma línea, se intentará ampliar de forma específica el conocimiento sobre la mirada que entiende al *presentismo* como el trabajo posterior a la jornada normal, para conocer y comprender dicho fenómeno en relación a la *calidad de vida*, y así originar una relevancia de tipo teórica, ya que apela a la exploración de esta concepción del *presentismo* que se encuentra en nuestra realidad laboral.
- Social: Como se menciona anteriormente, en la realidad de las organizaciones chilenas, el *presentismo* por ser un fenómeno individual afecta directamente a las personas. Sin embargo, al ser éste poco estudiado, las empresas no toman en consideración los efectos que pudiese tener, tanto en sus empleados como en el impacto que les genera en la producción. Es por ello que explorar este fenómeno, permitirá que los involucrados lo conozcan, tomen conciencia de sus efectos, puedan identificarlo cuando éste se presente, como así mismo les permita tomar medidas para controlar las consecuencias directas. Lo anterior, les dará la

posibilidad de construir una posible solución que traerá por añadidura una mejora en la *calidad de vida* de los trabajadores, situación que espera posibilitar un mejor rendimiento dentro de la organización, ya que un trabajador que realiza sus labores dentro un ambiente organizacional que vele por sus necesidades, aumentará la calidad de su eficacia y producción. En este sentido podría apreciarse que la presente investigación posee un aporte de tipo social.

- Práctico: Finalmente el tema a investigar – y siguiendo la línea anterior-, cobra valor práctico, dado que el conocimiento que la investigación producirá, permitirá ayudar a los encargados del trabajo con los encargados de recursos humanos, a que adquieran mayor comprensión sobre el fenómeno, y así formular posibles soluciones frente a los efectos que se producen en la *calidad de vida* de los trabajadores a consecuencia del *presentismo*.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Conocer cómo altera el presentismo la calidad de vida de un trabajador perteneciente a pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Santiago.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar cómo afecta el presentismo la vida familiar de un trabajador perteneciente a pequeñas y medianas empresa en la ciudad de Santiago.

- Distinguir cómo afecta el presentismo la salud de un trabajador perteneciente a pequeñas y medianas empresa en la ciudad de Santiago.

- Indicar cómo afecta el presentismo el tiempo libre de un trabajador perteneciente a pequeñas y medianas empresa en la ciudad de Santiago.

3. MARCO TEORICO

3.1 Teoría de la Administración de Recursos Humanos

El fenómeno de la globalización mundial que se está produciendo actualmente, está otorgando un lugar principal a las organizaciones dentro de la sociedad, ya que éstas movilizan el mundo económico de las sociedades, entendiendo que éstas se conforman por personas. Bajo aquella perspectiva, en los últimos tiempos las organizaciones no sólo están tomando en cuenta las demandas de sus clientes y sus propias necesidades, sino que también, se ha hecho relevante el manejo del capital humano al interior de las organizaciones como una manera de velar por el desarrollo de una empresa, ya que se entiende que éstos representan la mayor fuerza competitiva dentro del mundo globalizado. En este sentido, “el término *recursos humanos* se refiere a las personas que componen una organización” (Davis y Werther, 2000, p. 6). Éstas, al pasar el mayor tiempo de su vida al interior del trabajo, depositan en él sus metas, objetivos y logros personales, lo que da cuenta de la dificultad de separar la vida personal y las preocupaciones laborales. Es por ello que la generalidad de las organizaciones, ha entendido que atender las preocupaciones de sus trabajadores, se vuelve un elemento a favor del éxito de éstas. Tal como lo plantea Idalberto Chiavenato (2005):

Para movilizar y utilizar con plenitud a las personas en sus actividades, las organizaciones están cambiando los conceptos y modificando las prácticas gerenciales. En vez de invertir directamente en los productos y servicios, están invirtiendo en las personas que los conocen y saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlos. Las personas constituyen el elemento básico del éxito empresarial. En la actualidad se habla de estrategia de recursos

humanos como utilización deliberada de las personas para ayudar a ganar o mantener la ventaja autosostenida de la organización frente a los competidores de mercado. La estrategia constituye el plan general o enfoque global que la organización adopta para asegurarse de que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada (p. 4).

Así dentro de la administración de una organización, surge un área particular dirigida al personal llamada Administración de Recursos Humanos o *Gestión del Talento Humano* según Idalberto Chiavenato (2005), la cual se basa en rescatar habilidades propias de los seres humanos, activar por medio de éstos los recursos organizacionales y además de ello fomentar el compromiso de los trabajadores que aseguren el éxito de la organización. De esta manera, la gestión del personal tal como lo mencionan Davis y Werther “tiene como propósito equilibrar las necesidades de los empleados y las de la organización, mejorando las contribuciones del personal, de forma que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social” (2000, p. 9).

La Administración de Recursos Humanos genera un conjunto de seis subsistemas para organizar mejor las tareas que permitan el desarrollo de las metas que impone la organización; de esta manera Chiavenato (2005) indica que el primer subsistema corresponde a la *admisión de personas*, el cual se basa en los procesos por los cuales se guía la empresa para incorporar a nuevos individuos. Éste, si bien cobra relevancia en cuanto “de él depende el éxito de las futuras contrataciones que realice la organización” (Cabrera, Dolan, Jackson y Schuler, 2003, p. 71), desde una perspectiva más amplia, la *admisión de personas* no sólo consta de dicha labor, si no que contiene un segundo objetivo, el cual tras la facultad de adquirir nuevos candidatos, también trata de que éstos

permanezcan en la organización una vez incorporados. Esta segunda misión de la selección, en parte relegada en la práctica, se ve entrecruzada directamente con la estabilidad laboral de los trabajadores que componen una organización, ya que éstas -en cual sea su naturaleza- no dejan de intercambiar información con el mercado laboral en el que estén insertas, el cual afectará su comportamiento organizacional. Bajo esta línea, se considera importante que las organizaciones tomen en consideración las repercusiones que dicho mercado podría tener en las percepciones individuales de los trabajadores en relación a la estabilidad laboral, ya que esto podría ocasionar dificultades en su rendimiento debido a la presión que tal situación ejerce.

Visto de otro modo Cabrera et al. (2003) propone que uno de los principales fines e importancias del reclutamiento consiste precisamente, en “reducir la probabilidad de que los candidatos a los puestos de trabajo, una vez reclutados y seleccionados, abandonen la organización al poco tiempo de incorporarse” (p. 71)

El segundo subsistema es el de *aplicación de personas*, el cual es un proceso que se encarga de diseñar las actividades y tareas que deben realizar los trabajadores. Cabrera et al. (2003) considera que “prácticamente todas las funciones y actividades de gestión de los recursos humanos, así como los comportamientos y las actitudes de los empleados, tiene sus raíces en la interrelación de los empleados con sus puestos de trabajo” (p. 25).

Uno de los aspectos a considerar en el diseño de las tareas laborales, es que “un análisis del puesto de trabajo mal hecho (o mal definido) puede contribuir a producir lesiones y accidentes en el lugar de trabajo” (Cabrera et al. 2003, p. 26), como también problemas de *salud* laboral, producto de una inadecuada distribución de la carga de trabajo.

El tercer subsistema consiste en la *compensación de las personas*, la cual utiliza métodos que puedan favorecer la satisfacción de las necesidades personales de los trabajadores. Aquí se considera relevante mantener una adecuada gestión de las motivaciones del personal, para evitar que éstas puedan disminuir en los trabajadores, pudiendo repercutir en la energía que ellos inviertan en la ejecución de sus funciones.

Así, “en la administración moderna, la compensación incluye el campo de los incentivos, que motivan al personal y establecen un vínculo entre los costos laborales y la productividad (...) sin compensación adecuada es probable que los empleados abandonen la organización” (Davis y Werther, 2000, p. 331).

El cuarto subsistema se centra en el *desarrollo de personas*, que se fundamenta principalmente en la capacitación, la cual potencia el desarrollo tanto profesional como personal del empleado por medio del entrenamiento de diversas habilidades. Los beneficios de éste proceso impactan según Davis y Werther (2000) en el individuo, lo que repercutirá en la organización, como así también en las relaciones humanas y adopción de políticas.

El quinto subsistema consiste en el *mantenimiento de personas*, que promueve un ambiente agradable de trabajo, otorgando instancias donde puedan expresar sus opiniones libremente, a modo de que puedan sentirse importantes para la organización. Para Chiavenato (2005) lo principal de éste subsistema es:

Proporcionar y un ambiente físico, psicológico y social de trabajo agradable y seguro (...) elementos importantes en la definición de la permanencia de las personas en la organización y, más que eso, en su motivación para el trabajo y las consecución de los objetivos organizacionales (p. 359).

Por último, el sexto subsistema se centra en la *evaluación de personas*, por medio de la cual se controla y supervisa los resultados del trabajo realizado, dejándolo registrado en una base de datos, a la cual los gerentes tengan acceso. Esta evaluación del desempeño de cada trabajador, es importante que sea llevada a cabo, dado que nos entregará información sobre la calidad del trabajo que se está realizando. Por otra parte, Cabrera et al. (2003) propone una relación entre este proceso y la motivación de las personas y sus niveles de productividad, apostando que:

El esfuerzo y el comportamiento se activarán en la medida en que creamos (expectativas) de que ello nos conducirá a la obtención de un nivel de rendimiento o de resultados (medida de rendimiento) que tendrá consecuencias positivas (instrumentalidad) en términos salariales, promoción, reconocimiento, etc. Por tanto, el individuo necesita conocer el resultado de su trabajo (p. 166).

El capital humano y la forma en cómo se ha de gestionar, ha sido abordada por diversos autores, tales como Gary Dessler y Ricardo Varela (2004), William B. Werther y Keith Davis (2000), como también el autor presente Idalberto Chiavenato (2005), además de otros. La sistematización de cada una de las etapas que considera la administración de recursos humanos, en reiteradas oportunidades resulta ser similar dentro de los autores que se disponen a abordar el tema en cuestión. De esta forma, se torna habitual encontrar como proceso relevante el tema de *salud* laboral y prevención de accidentes en el trabajo, entendiendo que éstos son importantes dentro de la administración del capital humano.

Cabrera et al. (2003) propone que:

La seguridad en el lugar de trabajo y la *salud laboral* hacen referencia a las condiciones físicas y psicológicas que los empleados experimentan como resultado del ambiente de trabajo proporcionado por la organización en la que desarrollan su actividad.

Las condiciones físicas incluyen enfermedades profesionales y accidentes (...) las condiciones psicológicas resultan del estrés que produce la organización y una baja calidad de vida en el trabajo (pág. 247).

Así mismo, en Cabrera et al. (2003) se reconoce que la forma en la cual se ha de prevenir y evitar los daños a la *salud* requiere de una directa intervención en las condiciones laborales que ofrecen las organizaciones de trabajo, por lo que desde las condiciones físicas se esperaría un óptimo diseño del entorno donde se desempeña el trabajador, como lo es contar con protectores en la utilización de maquinarias, cascos de seguridad, pasamanos en escaleras, entre otras opciones que vayan al resguardo del trabajador.

En cuanto a las preocupaciones de las condiciones psicológicas, se hace referencia a un comunicado de la Comisión Europea (2002) en donde se plantea hacer “Hincapié en que se ha de <<promover un verdadero bienestar en el trabajo –físico, moral y social- que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales>>” (p. 258).

Este enfoque mantendría como objetivo prevenir riesgos sociales, tales como moobing, depresión, estrés, entre otros.

3. 2 La Administración de Recursos Humanos Como un Proceso Equilibrado

Los diversos subsistemas mencionados con anterioridad, deben mantener una concordancia entre sí, ya que si alguna de las tareas que estos deben realizar comienza a fallar o a mostrar deficiencias, podría perjudicar directamente el funcionamiento óptimo de los trabajadores, repercutiendo así tanto en sus logros personales como en la productividad de la organización. Así mismo, velar y mantener el óptimo funcionamiento de las tareas que contempla cada subsistema de administración, no siempre es labor fácil para quienes han de estar a cargo de una organización. Alcanzar la meta ideal en la cual necesidades y demandas del personal estén equilibradas con las metas que la misma organización pretenda, no siempre se hace factible bajo la presión del medio que éstas puedan recibir, ya que situaciones tales como el impacto de una crisis económica, cambios de dirección, entre otros, pueden generar mayor atención estratégica en cuanto a cómo aumentar el consumo de los clientes descuidando el desarrollo adecuado de las tareas de dichos subsistemas anteriormente mencionados. Es así como este contexto laboral, podría favorecer la emergencia de diversos fenómenos y enfermedades laborales que perjudiquen el rendimiento del personal, afectándose de esta manera el éxito de la organización. Entre ellos se pueden encontrar, el estrés laboral, ausentismo, mobbing, entre otros.

3.3 El Presentismo un Nuevo Fenómeno Laboral

El *presentismo* en la actualidad es otro de los fenómenos laborales, en la revista Ciencia y Trabajo (2007) proponen como el creador de este concepto a Cary Cooper, quién presentó el término para referirse a aquellas personas que asistían a su puesto de trabajo con alguna enfermedad o cuadros clínicos, los cuales obstaculizaban el rendimiento de quien lo padeciera. A pesar del tiempo transcurrido, este fenómeno ha sido poco estudiado por los

especialistas, lo cual ha impedido construir un concepto teórico unificado en torno a éste, ya que dicha visión propuesta por Cooper sólo se limita a considerar al *presentismo* como unido a la *salud*, es decir, a realizar el trabajo bajo alguna dolencia física, olvidando considerar que el fenómeno como tal, también es cruzado por las variables psicosociales. En este sentido, Aldo Vera investigador de la Fundación Científica y Tecnológica Asociación Chilena de Seguridad en el artículo para la revista Ciencia & Trabajo (2007) entiende el *presentismo* como un fenómeno de carácter social, dado que ocurre en un contexto de tipo interaccional, -como lo es el ambiente del trabajo- y si bien, es algo que ocurre a nivel individual, se encuentran directamente implicados en él todos los miembros de una organización, especialmente los miembros de alto mando y la administración que ellos realicen sobre su organización, la cual permitirá o prevendrá la emergencia de dificultades de la salud ocupacional, así como los efectos sobre la productividad, ya que si bien ambas partes se ven afectadas, las consecuencias para los trabajadores que trae el *presentismo* están directamente relacionadas con una disminución en la motivación para realizar las labores, así como las alteraciones (por el stress que conlleva pasar más tiempo en el trabajo) a nivel fisiológico, cognitivo y conductual, especialmente la aparición de sensaciones de preocupación, bajos niveles de concentración, sin dejar de lado las dolencias físicas que se suceden; entre ellas cefaleas, dolores musculares, aumentos de presión, taquicardias, expuestas por Ana María Martínez Zapata (2011).

Como se mencionó anteriormente, la escasez de información relevante al *presentismo* dificulta concretar una definición teórica acabada, existen a nivel internacional algunas empresas que han investigado sobre éste, que ayudan a visualizar en qué consiste el fenómeno laboral. Una de estas empresas es la consultora española de formación y desarrollo de capital humano, Evolución 21, la cual comenta en un artículo para el diario

Noticias Cada Día (2010) que “el presentismo laboral es cuando el empleado está “presente” en su puesto de trabajo, pero “ausente” en sus funciones” (p.1). Así mismo, Alicia Jiménez su socia directora, indica para el mismo artículo que:

La crisis ha multiplicado el número de trabajadores que practican el llamado *presentismo* laboral, por el miedo a perder el trabajo, al igual que el empleado no se arriesga a estar de baja, acude el trabajo, pero con falta de motivación y haciendo más horas en el puesto de trabajo para proyectar una imagen más positiva, cuando esas horas extra no implican que se trabaje más (2010, p. 1).

Por lo tanto, ella recalca que “si bien el empleado que hace más horas que otros para aparentar que tiene un volumen de trabajo mayor, es algo usual, en época de crisis económica, el hacerse notar se multiplica más” (Noticias cada día, 2010, p. 1). Esto permite volver a resaltar la relevancia de los factores externos que influyen tanto en las percepciones de estabilidad en los trabajadores, como en los procesos de gestión dentro de una organización, ya que éstas no han de olvidar que son los trabajadores y sus condiciones laborales, los que impactan en los resultados que obtendrán. En este sentido, Aldo Vera (en Durán, 2007) afirma: “me atrevería a asegurar que el presentismo laboral es muy frecuente y desde hace mucho tiempo. Tiene que ver con la precarización de las condiciones laborales y la falta de regulación laboral” (p. 4).

Las anteriores propuestas teóricas expuestas sobre el *presentismo*, dan cuenta de la precariedad de información disponible frente al fenómeno, el cual se desarrolla de forma individual por el trabajador, dentro de su contexto laboral. De esta forma, y tomando en consideración la vertiente más actualizada del *presentismo*, la investigación propuesta aquí,

lo entiende como aquel fenómeno que se produce dentro de un ambiente organizacional, y que hace alusión a *aquel empleado que presta sus servicios más allá del tiempo establecido según contrato, sin que necesariamente su trabajo sea mayor en cantidad y calidad*. En este sentido, comprendemos que la causa principal de este comportamiento, está relacionada con el deseo del trabajador de mantener una estabilidad laboral que otorgue como resultado la seguridad económica frente a las demandas y amenazas de la globalización.

Frente a la definición anterior, la presente investigación mantiene a modo de referencia que en Chile el Código del Trabajo (2011) en su artículo 22 y 30 plantea, que una jornada laboral ordinaria no ha de exceder cuarenta y cinco horas semanales, y que por tanto, todo periodo laboral que sobrepase éste tiempo, es considerado bajo la categoría de *horas extraordinarias*, las cuales han de ser pactadas y remuneradas. De esta forma, se comprende que en Chile tal cantidad de horas semanales, representa para un trabajador el realizar y dedicar según lo establecido, un tiempo de trabajo diario que vaya de 7 horas y 30 minutos a 9 horas, cantidad que bajo las particulares del fenómeno de *Presentismo* no serían respetadas por quien desarrolle dicha práctica.

3.4 Calidad de vida

Se ha demostrado que algunos fenómenos y enfermedades laborales, como lo es el *burnout* y el *estrés laboral*, afectan la *calidad de vida* de los trabajadores, ésta según la OMS se entiende como:

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus

normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno (Ministerio de salud, 2006, p. 9).

Esta definición propuesta por la Organización Mundial de la Salud da cuenta de lo amplio y abarcador que resulta ser dicho concepto, dado que no sólo comprende un aspecto específico de la vida de las personas, si no que por el contrario toma en consideración la complejidad de elementos que constituyen una vida apropiada para cada individuo. Es por ello, que se aprecia como una conceptualización multidimensional, ya que ésta a lo largo de los años, ha ido siendo modificada con la incorporación de nuevas variables, lo cual ha permitido que éste no se enfoque exclusivamente en los aspectos materiales que determinan el bienestar de las personas. De esta forma encontramos que en sus inicios el concepto *calidad de vida*, sólo contenía variables objetivas relacionadas con el bienestar económico, las cuales incluían alimentación, vivienda, educación, *salud*, entre otras. En cambio, actualmente se toma en consideración tanto estos aspectos objetivos (cuantificables) como los aspectos subjetivos, los cuales remiten a la percepción y valorización que los sujetos poseen del desarrollo de sus vidas personales. De esta forma Alsinet citada en Graciela Tonon (2003) menciona:

El concepto *calidad de vida* quedó definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico, como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas (p. 16).

Si bien, estas acepciones del concepto de *calidad de vida* no presentan indicadores o dimensiones específicas en detalle que den cuenta de la comprensión de los aspectos objetivos y subjetivos que se mencionan, es importante entender que debido a la cotidianeidad del uso del término, éste es utilizado para hacer referencia a las distintas situaciones que pudiesen ser consideradas por la cultura como deseables para las personas, es decir, el término se construye en base a los distintos requerimientos que se van haciendo fundamentales para el buen vivir de los sujetos. Debido a esto, la presente investigación considera el concepto *calidad de vida* como es entendido en la actualidad, no obstante, se profundizará en tres de las dimensiones que lo componen, tales como *vida familiar, salud y tiempo libre*.

3.4.1 Vida familiar

La *Vida familiar* es una dimensión que conforma el gran concepto de *Calidad de vida*, sin embargo, no existe una definición específica que indique sus cualidades, dado que el término *Calidad* es utilizado en distintas áreas de la investigación social, tal como lo menciona la Organización Internacional del Trabajo (2002):

El concepto de *Calidad* es aplicado en ámbitos muy diversos (...) tales como el trabajo (calidad del empleo), la educación, el mundo de los servicios (calidad de servicio) o la salud mental, éste no parece haber sido utilizado en los estudios que abordan el tema de la vida familiar (p. 81)

Al mismo tiempo, la OIT explica que para el caso del concepto *vida familiar*, éste encierra una cantidad compleja de dimensiones, las cuales se separan en aspectos objetivos y subjetivos. El primero va relacionado con la calidad de las condiciones materiales de vida de la familia; mientras que el carácter subjetivo apuesta por la satisfacción relativa, experimentada por las personas y sus relaciones interpersonales. Esta incorporación de ambas dimensiones da cuenta de los múltiples factores del término empleado. Sin embargo, al igual que el concepto que lo incorpora dentro de la presente investigación (*calidad de vida*), se enfatiza en lo que una sociedad determinada propone como ideal de satisfacción de *vida familiar*, tomando en consideración la gran influencia que ésta tiene en la construcción de los modelos de vidas familiares. Dicho planteamiento es expuesto así desde la mirada sistémica; en los supuestos de Victor Fichman (1982) hace referencia a que los cambios que se producen en la familia, se deben a que es sometida por las injerencias provenientes de la sociedad, señalando que “la familia enfrenta constantemente requerimientos de cambio. Estos requerimientos son inducidos por cambios biopsicosociales en uno o varios de sus miembros y por diversos estímulos provenientes del sistema social en el que la familia está incluida” (Fichman, 1982, p. 165).

Tal como lo señala María Elena Gorostegui (2009), “la familia está permanentemente sometida a demandas internas y externas, que exigen continuos realineamientos que la llevan a una evolución constante” (p.191). A partir de esto, es posible apreciar que una de las demandas específicas a la cual el grupo familiar se ve enfrentado es al trabajo, dado que actualmente esta actividad es considerada una parte fundamental de la vida de los sujetos y por medio de la cual también el ser humano se realiza, tal como lo expresa Goldsmith (1989) en Jimenez y Moyano (2008) “trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de “nicho ecológico” básico donde actúa el ser humano,

reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente” (p. 119).

Si bien son dos aspectos que se consideran indisolubles, es también una relación que genera cierta conflictiva dada la naturaleza de requerimientos que el mundo laboral exige y que en ciertas ocasiones se contraponen a la *vida familiar*, situación expresada también por Infante y Sunkel (2004) en Jiménez y Moyano (2008) “respecto de la relación trabajo-familia, se afirma la existencia de un conflicto ocasionado por la exposición a extensas jornadas laborales en desmedro del tiempo destinado a la familia, situación que sería transversal e independiente al tipo de empleo” (p. 119), dicho contexto podría verse reflejado en el fenómeno del *presentismo* y las alteraciones que éste produce en los distintos ámbitos de la vida de los trabajadores que lo practican.

Es por esto, que cada trabajador y su familia requiere imperantemente adaptarse a las exigencias del medio, provocando de esta manera modificaciones internas dentro de su estructura. No obstante, a pesar de este cambio, cada familia mantiene su continuidad, dentro de los límites que dicha estructura le permite, ya que si bien se adapta a los estímulos externos, también se ve influida por los internos, que de adaptarse la proveen de continuidad e identidad propia. Dicha continuidad puede verse sostenida por el sistema de reglas que gobierna a la familia, tal como lo plantea D. Jackson (1965) en Gorostegui (2009) cuando señala que los miembros dentro de la familia rigen sus comportamientos de manera organizada y repetitiva, de manera constante entre sí. Por lo tanto, las reglas que determinan su forma de actuar, representan la *Vida familiar*.

Debido a la injerencia del sistema social y sus demandas sobre la *vida familiar*, la presente investigación buscó describir los cambios que se producen en ella frente a fenómeno del *presentismo*.

3.4.2 Salud

La *salud* corresponde a la segunda dimensión que conforma el concepto *calidad de vida*. Ésta es entendida tal como lo declara la Organización Mundial de la *Salud* como “aquel estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OIT, 2003, p.1). En esta definición queda propuesto un estado armónico entre los aspectos físicos, psíquicos y sociales que conforman a un individuo.

El trabajo, como espacio en el cual las personas permanecen a diario, puede ser entendido como fuente de *salud*, ya que tal como lo propone la Organización Internacional del Trabajo (2003):

Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de *salud*. Una comunidad o un país mejoran el nivel de *salud* de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo (p.1).

Aspectos como por ejemplo, salario, contacto social, actividad física y mental, entre otros. Sin embargo, -y tomando en consideración el área en la cual se enmarca nuestra investigación- el trabajo y las condiciones que éste mantenga, pueden causar daños a la

salud del trabajador, encontrándose en ellos los *accidentes laborales* y las *enfermedades profesionales* (OIT, 2003). Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (2003) ha propuesto una serie de *riesgos laborales* que potencian el desequilibrio entre los aspectos físicos, psíquicos y sociales que sustentan el concepto de *salud*. Uno de ellos, tiene relación con la *organización del trabajo*, la cual vela por los tiempos de trabajo, funciones y relaciones entre trabajadores. Así encontramos que:

Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o puede operar como un factor agravante del riesgo existente en los aspectos hasta ahora revisados. Por ejemplo, (...) la cantidad de horas trabajadas le resta horas al tiempo de descanso. El descanso no sólo sirve para recuperarse del esfuerzo físico y de las pequeñas lesiones que se puedan producir en el trabajo, sino también para destinarlo a la vida familiar, a los intereses individuales, a las actividades sociales (OIT, 2003, p.16).

Al igual que la organización del trabajo, es posible suponer que el *presentismo* como fenómeno desarrollado dentro del contexto laboral, también ha de poner en riesgo la *salud* laboral de los empleados, tal como señala Duran (2007) en Salazar (2011) “las condiciones de trabajo también provocan un deterioro en la *salud laboral*, además de que las personas estén desmotivadas o insatisfechas laboralmente.” (p.14)

En esta línea surge el concepto de *salud laboral* u ocupacional para dar cuenta de que las condiciones de trabajo impactan en el desempeño de las funciones de cada trabajador. De acuerdo a Salazar (2011), la *salud laboral* es asumida como un concepto construido a partir de la interacción entre las condiciones de trabajo y la *salud* del empleado, en relación a la

tríada antes mencionada de bienestar físico, psicológico y social de la persona que determina el concepto de *salud* de la OMS, todos en su conjunto permiten evaluar la *calidad de vida* de una persona. Es así como las condiciones sociales y materiales en las que se realiza el trabajo, pueden afectar el bienestar de los trabajadores en forma negativa, “los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo... pero son más impactantes y perjudiciales a largo tiempo los concernientes a problemas psicológicos o mentales de los cuales no se tienen ningún control” (Salazar, 2011, p. 14)

Por tanto, se torna de suma importancia para las organizaciones y a responsabilidad de cada trabajador, velar por una adecuada *salud laboral*, que de acuerdo a Salazar (2011) se construye en ambientes adecuados de trabajo con condiciones justas donde los empleados desarrollen actividades dignas.

Dadas estas razones, el *presentismo* aparece como un fenómeno que podría alterar la *salud laboral* de un trabajador en una organización en sus diferentes esferas (psicológica, física o social). Por ello, se volvió relevante su exploración dentro de la presente investigación.

3.4.3 Tiempo Libre

El concepto de *tiempo libre* puede ser entendido bajo la acepción proveniente de diferentes autores, Kraus (1971) por ejemplo, citado en Carmen Salazar (2007) propone como definición aquel “tiempo de no obligación; es decir, el tiempo que no se dedica al trabajo o las responsabilidades relacionadas con el empleo o con otras formas de mantenimiento económico” (p. 2). Una concepción más contemporánea de *tiempo libre* es la propuesta por

Russel (2002) en Salazar (2007) como el “tiempo no dedicado a obligaciones. Es el tiempo del que dispone cada persona para decidir lo que quiere hacer” (p. 2).

Finalmente, estas definiciones ayudan a considerar para esta investigación al *tiempo libre*, como aquel que no atañe al cumplimiento de responsabilidades. Es el tiempo que se encuentra a disposición de cada persona, el cual puede ser utilizado conforme a su disposición, pudiendo ser éste empleado de manera adecuada o inadecuada.

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Enfoque de la investigación

La investigación realizada se enmarcó dentro de un enfoque cualitativo, el cual “produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (...) es un modo de encarar el mundo empírico” (Taylor y Bodgan, 2004, p.20). Así mismo, según dichos autores posee ciertos principios que fundamentan su caracterización, los cuales indican que se trata de un enfoque de tipo flexible, con perspectiva holística, donde el investigador es sensible y comprensivo frente a los efectos que produce sobre las personas investigadas, valorando así la amplitud de perspectivas surgidas y considerando todos los escenarios y personas dignas de estudio.

Bajo esta lógica se indagó acerca de cómo altera el fenómeno del *presentismo* la *calidad de vida* de los trabajadores, ya que se reconstruyó la realidad de aquellos empleados que se vieron afectados por dicho fenómeno en su *vida familiar, salud y tiempo libre*. Así mismo, la elección de este enfoque, tuvo como propósito tomar la particularidad de cada caso para llevarlo a una generalidad, para esto se destacó el relato de las propias vivencias de los sujetos, debido a que:

El lenguaje <<no es sólo un instrumento para investigar la sociedad, sino el objeto propio del estudio: pues, al fin y al cabo, el lenguaje es lo que la constituye o al menos es coextensivo con ella en el espacio y en el tiempo>> (Alvira, García e Ibáñez, 2003, p. 45).

De este modo, se reconstruyó la realidad de aquellos trabajadores presentistas a partir de lo que se pudo intuir sobre lo que está alterado en sus acciones, ya que como se señala, “la interpretación es una lectura: escucha de una realidad que habla. Por eso parte de la

intuición. Como punto de partida, el investigador intuye. [...] pero, en una segunda operación (análisis), debe evaluar esas intuiciones (Alvira, García e Ibáñez, 2003, p. 47).

Este enfoque permitió envolver la investigación dentro de la dinámica de los hechos y su interpretación, ya que “en efecto, la realidad social está constituida por elementos materiales y simbólicos, en una mezcla interactiva que sólo a efectos analíticos es separable (Alvira, García e Ibáñez, 2003, p. 43).

4.2 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada, fue de tipo descriptivo, debido a que éste busca “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Baptista, Fernández y Hernández, 2000, p. 60), por lo cual, dicho tipo de investigación atañe al fin de describir las variables afectadas en la *calidad de vida* de las personas a investigar, y no cómo estas se relacionan, ya que como se fundamenta el tipo de investigación descriptivo:

Miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Baptista, Fernández y Hernández, 2000, p. 61).

Por lo tanto, si bien se describen las variables afectadas en el fenómeno estudiado, éstas no se ven parcializadas entre sí, debido a que siempre mantienen coherencia a pesar de ser descritas de modo independiente.

Así mismo, la presente investigación posee un diseño no experimental, ya que no se pretendió alterar la realidad de los trabajadores a investigar, sino que conocerla tal como se expresa en su naturalidad y cotidianeidad, ya que como señala Hernández, Fernández y Baptista (2000) “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 184), es decir, no se esperó controlar las situaciones en las que el sujeto presentista se desenvuelve, lo cual el diseño no experimental permitió por medio de su estructura llevar a cabo, debido a que:

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Baptista, Fernández y Hernández, 2000, p. 184).

Debido a lo anterior, esta investigación se enfocó en describir lo que se presenta a diario en la realidad de las personas presentistas y en los factores de *calidad de vida* que podían verse alterados por dicho fenómeno.

La investigación se guio bajo un diseño de investigación *transeccional o transversal*, el cual “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (...) pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores” (Baptista, Fernández y Hernández, 2000, p. 186). Acorde a lo anterior se tomó este diseño, ya que la información a recolectada desde los trabajadores se realizó en un tiempo determinado, debido a que se

pretendió investigar las vivencias de ellos en su cotidianeidad y respecto a un tema en específico, a modo de ir complementando el tipo de investigación descriptivo.

4.3 Delimitación del campo a estudiar

El universo se define como “el conjunto de elementos objetos de estudio” (Rubio y Varas, 2004, p. 319), de esta manera, la siguiente investigación seleccionó como universo a los trabajadores de pequeñas y medianas empresas pertenecientes a la ciudad de Santiago, ya que en consideración de los antecedentes expuestos en relación a las características de los empleos ofrecidos por dichas empresas – los cuales contemplan condiciones de precariedad social y económica- se partió de la base que en dichos contextos se pudo apreciar un mayor nivel de *presentismo* vinculado a la debilidad de las políticas enfocadas a los recursos humanos.

La muestra de la presente investigación se basó en el *muestro cualitativo*, el cual según señala Valles (2003) consta de cuatro criterios para seleccionar el contexto y sujetos a investigar. El primer criterio consiste en seleccionar un determinado contexto (organizaciones, hospitales, barrios, etc.) para luego escoger los individuos a investigar. El segundo criterio se basa en las consideraciones pragmáticas, consideración de la accesibilidad y la consideración de los recursos disponibles en la selección de contextos. El tercer criterio consiste en generar una representatividad a raíz de los casos investigados. El cuarto y último criterio se fundamenta en el tiempo cronológico en el que se llevarán a cabo las decisiones muestrales. Por lo tanto, dicho muestreo cualitativo brindó una estructura tanto para la selección de los contextos, como para la elección de los sujetos investigados, permitiendo flexibilidad en el establecimiento de los criterios que la investigación propuso

para escoger a los trabajadores presentistas a entrevistar de las pequeñas y medianas empresas.

De esta forma - y en continuidad a la caracterización de dicho muestreo- se propuso como técnica de elección muestral, la *selección estratégica de casos* presentada por Valles (2003), la cual se destaca por contemplar un esquema general del contexto a investigar, que aviste los casos a utilizar para obtener la información. Así, la elección de entrevistados pertenecientes a pequeñas y medianas empresas, estuvo dada en cuanto se entiende que dicho contexto laboral facilita la emergencia de *presentismo*, por lo que seleccionar trabajadores que se desarrollan laboralmente en tales organizaciones, los convirtió en personajes factibles de proporcionar la información necesaria para concretar los objetivos de la investigación.

En concordancia con lo anterior se utilizó el tipo de *muestra intencional*, en la cual según Rubio y Varas (2004) “se seleccionan casos que se consideren típicos, de la población” (p. 336).

Se llevó a cabo este tipo de muestreo y muestra, debido a que la selección de personas a entrevistar fue predeterminada por las investigadoras en base a los criterios definidos concordantes con el tema investigado, por tanto se seleccionaron a tres trabajadores de distintas medianas empresas. Estos se distribuyeron entre las siguientes organizaciones: Servial Ltda., Abaflex Ltda y CLB Consultores Ltda., los cuales debieron cumplir con el requisito de pasar más horas en el trabajo de las que corresponden normativamente.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Con el objetivo de recopilar la información necesaria para la investigación, se utilizó la técnica de las entrevistas cualitativas en profundidad, las cuales se entienden según Bodgan y Taylor (1987) como:

Reiterados encuentros cara a cara entre investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas (p. 101).

De esta manera, la elección de este instrumento para la investigación realizada se fundamenta en que este tipo de entrevista ayudó a comprender en profundidad las propias experiencias o situaciones que los trabajadores con *presentismo* percibían sobre la alteración en su *calidad de vida*, ya que esta comprensión es posible de conseguir por medio de la excavación que permitió esta metodología, en donde “en completo contraste con la entrevista estructurada, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas” (Bodgan y Taylor, 1987, p. 101).

El tipo de entrevista en profundidad a utilizar corresponde a la segunda descripción propuesta por Bodgan y Taylor (1987) las cuales:

se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. En este tipo de entrevistas nuestros interlocutores (...) En tanto informantes,

su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben (p. 103).

La utilización de este tipo de entrevista en profundidad se fundamentó en la medida que la investigación requirió obtener información que no necesariamente fue apreciada de forma directa por los investigadores, sino que fue tomada a partir del relato de experiencias y apreciaciones que tenían del fenómeno del *presentismo* los trabajadores entrevistados, ya sean estas personales o del contexto en el cual se encontraban inmersos.

En la misma línea y con el objetivo de poseer una organización de temas para guiar la entrevista en el momento de haber sido realizada, se utilizó el tipo de entrevista en profundidad propuesta por Miguel Valles (2003) llamada *entrevista focalizada*, la cual se caracteriza por ser considerada:

Dentro de la categoría de entrevistas *cualitativas* de investigación. Ello se debe a la común fundamentación en un *enfoque semidirigido* de la entrevista. Según Merton y Kendall (1945: 545) la *entrevista focalizada* para que resulte productiva ha de basarse en cuatro criterios:

- 1) *No dirección* (tratar que la mayoría de las respuestas sean espontáneas o libres, en vez de forzadas o inducidas).
- 2) *Especificidad* (animas al entrevistado a dar respuestas concretas, no difusas o genéricas).
- 3) *Amplitud* (indagar en la gama de evocaciones experimentadas por el sujeto).
- 4) *Profundidad y contexto personal* (“la entrevistas debería sacar las implicaciones afectivas y con carga valorativa de la respuesta de los sujetos, para determinar si la experiencia tuvo significación central o periférica.

Debería obtener el contexto personal relevante, las asociaciones idiosincráticas, las creencias y las ideas”). (p. 185)

La utilización de este tipo de entrevista en profundidad se fundamenta debido a que nos permitió obtener la información necesaria para la investigación, al facilitar la organización de los temas a investigar, dado que permitió al entrevistado expresarse libremente sobre el tema en cuestión, pero a la vez le dio la oportunidad al entrevistador de ahondar en temas propios de la investigación.

A continuación se presenta el guion de entrevista:

Guion Entrevista Trabajador Presentista

Introducción:

Esta entrevista formó parte del trabajo enfocado a explorar la *calidad de vida* de un trabajador presentista perteneciente a una mediana empresa. El objetivo fue levantar información que permita conocer cómo altera el *Presentismo* la *calidad de vida* del trabajador.

Presentación entrevistado: Antecedentes personales.

Caracterización del contexto laboral:

1. Lugar de trabajo.
2. Horario y Rutina laboral.
3. Jerarquía del cargo.
4. Relaciones laborales.
5. Condiciones laborales.
6. Jerarquía dentro de la organización.

7. Realización de horas extras.
8. Efecto de las horas de más.
9. Beneficios de estas horas.
10. Calidad del trabajo en estas horas.
11. Estabilidad laboral.
12. Relaciones sociales contexto laboral.
13. Prevención de la organización.

Y ahora el Presentismo...

14. Situación ejemplo de horas extras.
15. Frecuencia de la situación de pasar horas extras.
16. Emociones de dicha situación.

Salud

17. Presencia de enfermedades.
18. Variación de la salud en períodos de extensión laboral.
19. Cambios en la salud de la situación de Presentismo.
20. Calidad del trabajo cuando está alterada la salud por Presentismo.
21. Elementos para decidir ausentarse en el trabajo.
22. Condiciones que determinan gravedad de una enfermedad.
23. Desempeño laboral en relación a la salud con Presentismo.
24. Desempeño laboral según condiciones laborales.

Vida familiar

25. Vida familiar según entrevistado.
26. Relaciones interpersonales con la familia.
27. Cambios en vida familiar con Presentismo.

28. Ambiente familiar con Presentismo.
29. Tiempo dedicado a la familia con Presentismo v/s sin Presentismo.
30. Vida familiar en términos económicos.
31. Posibles aspectos a mejorar en vida familiar.

Tiempo libre

32. Actividades de agrado.
33. Actividades cuando no se está en el trabajo.
34. Actividades no posibles de hacer por Presentismo.
35. Postergación de actividad o periodo personal.
36. Emociones al postergar actividades.
37. Frecuencia de tiempo libre.

4.5 Plan de análisis de la información

La información que se obtuvo por medio de las técnicas de recolección de datos, se analizó en base al *Análisis de Contenido y la Grounded Theory*. El análisis de contenido según Rubio y Varas (2004) “trabaja sobre los datos cualitativos como los procedentes de cuadernos de campo (fruto de la observación participante), las entrevistas, los grupos de discusión o los documentos biográficos” (p. 503), así mismo se señala que es un “proceso de reducción basado en la codificación de los mensajes lingüísticos y en su posterior tratamiento” (Rubio y Varas, 2004, p. 503). En cuanto a las estrategias de este tipo de análisis se indica que:

Consiste en elaborar un *índice* de los contenidos que aparecen en el texto e ir incorporando a los distintos apartados los datos que al respecto ofrece el texto. La elaboración de un

índice requiere integrar reflexiones teóricas sobre el tema que se investiga y análisis empíricos que a lo largo del proceso de recogida de información y en una primera lectura del material podemos ir considerando. El índice configura una estructura del contenido del documento (Rubio y Varas, 2004, p. 503).

La elección del análisis de contenido para esta investigación, se fundamentó por la razón de que permitió -una vez obtenida la información- realizar un paralelo entre la teoría y el relato de las personas, dando como resultado ciertas categorizaciones conceptuales que dieron cuenta de las apreciaciones que tienen los sujetos respecto al tema *presentismo* y el tipo de alteraciones que produce éste en la *calidad de vida* de los trabajadores. De la misma manera, este tipo de análisis permitió codificar dicha información por medio de la estructuración que entregó, guiando la investigación a modo de no perder el foco que la fundamentaba.

Además de utilizar el análisis de contenido, se tomó la *Grounded Theory*, la cual ha nacido para aportar en el avance de dicho análisis, a modo de complementar la codificación de la información obtenida, ya que:

Trata de fundamentar o enraizar la codificación, la categorización y los análisis que realiza en los mensajes que sobre la conducta de los actores sociales ofrece el texto y en la experiencia y bagaje teórico que el investigador aporta. Esta teoría sugiere un tratamiento de la información cualitativa que integra procesos de codificación (enumeración, clasificación...) y procedimientos de análisis e interpretación de la información. Trata de ir un poco más allá de la descripción que proporciona la mera codificación para posibilitar la interpretación y la reflexión teórica a partir de la elaboración de los conceptos e ideas que surgen del análisis de la información. (Rubio y Varas, 2004 p. 503).

Siguiendo la línea del análisis de contenido, la *Grounded Theory* permitió dar un paso hacia la interpretación y reflexión de las conceptualizaciones obtenida en base a la información recogida del relato de los sujetos entrevistados. Para llevarlo a cabo se utilizó el procedimiento de esta teoría llamado *método comparativo constante*, el cual:

Consiste en llevar cabo una progresiva estructuración y esquematización de la información obtenida para dar cuenta, mediante la construcción de un modelo teórico, del comportamiento social que en ella se manifiesta. Las estrategias básicas son la codificación de frases y expresiones, la formación de categorías que hacen referencia al comportamiento social estudiado, y la reflexión y análisis sobre estas categorías y sus relaciones para intentar obtener un esquema teórico. (Rubio y Varas, 2004, p. 504).

Tal como señalan Rubio y Varas (2004), el primer paso de este procedimiento consistió en llevar los datos brutos a una categorización inicial, por medio de la codificación de frases y/o argumentos que nos ofrecieron los trabajadores presentistas, a modo de realizar una categorización que nos entregara un concepto que abarque el común de definiciones sobre él. El segundo paso de esta teoría, se basó en la elaboración de las categorías iniciales, lo que implicó analizar sus propiedades y dimensiones (causas, consecuencias, interacciones, reacciones dadas en la conducta social, en el marco de esa categoría). Para tal proceso, se recurre a dos procedimientos, el primero denominado como la codificación abierta, que fue la búsqueda sistemática en el documento o texto de las propiedades y dimensiones que se manifestaron en expresiones y frases concretas y el segundo, se trató del registro de notas que recogían las ideas, análisis e interpretaciones que el investigador realizó en el proceso de codificación. El tercer paso de esta teoría consistió en poner en relación distintas

categorías y sus propiedades, lo cual permitía formular hipótesis provisionales sobre la relación entre las categorías. El cuarto paso del método comparativo constante, se fundamenta en la delimitación de la teoría, donde se procura perfilar la teoría mediante la búsqueda de la máxima parsimonia, que consiste en minimizar el número de conceptos a modo de maximizar la capacidad explicativa y comprensiva de estos, además de ello, supone la generalización de la capacidad explicativa de la teoría en nuevos ámbitos sociales. Este procedimiento culmina con la escritura de la teoría, donde el investigador a partir del material generado en los pasos anteriores, logra elaborar una teoría que podría desarrollarse en artículos y publicaciones.

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

5.1 Presentación de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas. Éstos siguiendo con la estructura del Análisis de Contenido son expuestos bajo categorías, las cuales fueron ordenadas de acuerdo a los temas relevantes que los entrevistados fueron transmitiendo de su realidad como trabajadores presentistas. La presentación del análisis, es consecuente con el formato utilizado para recopilar la información, de modo tal que se encuentra un análisis previo correspondiente a la caracterización del ambiente laboral del presentista, hasta llegar al análisis de las áreas afectadas propuestas en los objetivos específico de la presente investigación.

Caracterización del ambiente laboral del presentista

Horario/rutina: Por Horario se entenderá como el periodo de tiempo en el cual se desarrolla la jornada laboral del trabajador, sea formal o informal y en cuanto a la rutina, se comprenderá como la estructura de las actividades del trabajo a seguir dentro de dicho horario.

La rutina se puede resumir simplemente en que hay que responderles a los clientes, por lo tanto, la rutina depende del día a día y lo que haya que desarrollar para cumplir con lo que hay que responder a estos clientes

Mi horario formal de trabajo es de 9 a 6 y el horario de colación es entre una y media a dos y media más o menos.

Se cumple por lo general ya, se cumple... ahora, ¿cuándo no se cumple? Cuando hay

períodos de mucha carga de trabajo y ahí lo que prima es el objetivo.

Yo entro a las nueve a mi trabajo y salgo a las seis y media. Ese es mi horario formal, a no ser que tengamos un trabajo extra, que significa después de la hora, después de las seis y media.

Quedan a criterio mío, normalmente tengo que hacerlo siempre a la misma hora más menos... es que este trabajo me da una forma de independencia, ser independiente por ejemplo de hacer lo que uno quiera, siempre cumpliendo con el trabajo.

Estoy como cara visible tipo 8:30 - 9:00 am. Estoy adentro de la cocina, en una pasada veo más o menos que cosas hay, o que hay que comprar, que es lo que va a pasar durante el día y de ahí empiezo. Veo si tengo tiempo como para hacer mis cosas administrativas y lo hago. Y después si me toca manejar al medio día tengo que estar digamos así como de punto fijo a las 12 tengo que salir manejando y termino como a las 2.15 más o menos 2.30 estoy terminando, almuerzo y parto en la tarde como a eso de las 3.30 - 4.00 sigo mi rutina de la tarde.

La verdad es que yo hago mi horario según mis necesidades, no te puedo decir que yo termino a las 6, por ejemplo ahora yo me doy por terminada a las 2 de la tarde si quiero, pero no es como que todos los días yo diga ya sabes que a las 5 30 termina mi trabajo y yo me dedico a otra cosa... no

Trabajo de Lunes a Sábado y mi día sábado termina a la hora de almuerzo.

Condiciones laborales: Alude a las características del contexto en los que se desarrolla el trabajo, apuntando tanto al espacio físico, percepción del ambiente laboral del

trabajador, entre otros.

Nos llevamos muy bien, nos llevamos muy bien como equipo principalmente, hemos desarrollado una buena comunicación, entonces los aportes que puedan dar ellas al equipo, a mí yo los recibo bien y también les voy dando mi retroalimentación y lo que de mi experiencia pueda aportarles.

Exactamente, tenemos la oficina allá al fondo, allá estamos especialmente los cuatro: las dos consultoras, la Catalina y yo.

Es un buen clima, es agradable, pero como en todo orden de cosa, no todo puede ser tan ideal. Hay períodos de tiempo –como te mencionaba antes- en los que hay mucha carga laboral, los ánimos están más tensos, ahí se producen algunas discusiones que se yo, lo importante es que no ha sido al interior del grupo.

Anímicamente estás bien, cuando te levantas en la mañana y vienes caminando para acá, vienes con la idea de que vienes a trabajar con tu equipo y es tu equipo, no son tus enemigos, tus competidores o cualquier cosa negativa que pueda hacer, si no que vienes a trabajar con tu equipo y eso es una cosa anímica súper gratificante, vienes a conversar con ellas a compartir, lo pasa bien trabajando, se trata de eso, de pasarlo bien trabajando.

En este caso las condiciones son siempre óptimas, o sea partiendo que te dan todos los implementos necesarios para que tú trabajas y te cuidi, como un par de bototos por ejemplo, o sea ellos te dan todo.

Además que las condiciones de trabajo las tengo que ver yo, como no hay un supervisor... o sea yo tengo que velar que las condiciones se den y por mi bienestar poh.

Se basa en lo mismo, porque si en el trabajo te dan las condiciones para que tu hagay tu pega bien, se supone que lo demás viene sólo.

Yo diría que es bueno, en general es bueno, hay momentos en que podemos compartir, siempre tratamos de tener una relación, digamos como buena, pero como en todos los trabajos hay roces, hay cosas que a uno no le gustan de otros, como en todas las empresas, grandes y chicas todas tienen el mismo problema.

Estabilidad del Cargo: sensación de seguridad en el mantenimiento del trabajo.

Siento que tengo estabilidad aquí, siento que podría estar mucho más tiempo del que sea prudente –ahora por qué te digo eso- igual tengo que algún momento irme a otro lado, aquí el techo es bastante bajo de hecho para mí después viene ser socio de la consultora y eso para mí no es una meta, ya porque es ella la que está sobre mí. Por el momento estable no estoy corriendo riesgos.

Mientras tienes estabilidad laboral, tienes plata y cuando tienes familia eso es súper importante, pero yendo mucho más allá de eso está el tema curricular, porque curricularmente en la medida que tú eres estable es un buen piso cuando tú te vas a otros lugares, cuando tú estás mirando para afuera, eres apreciado también por eso, si tu curriculum también es ascendente... si eres estable y ascendente eres apreciado también por eso, puedes ser exitoso, pero haber pasado por tres pegas en un puro año, ya al cuarto trabajo dónde estás postulando no va a ser tan valorado eso.

Pienso yo que tengo estabilidad en el trabajo por la antigüedad y porque me la he ganado si con trabajo, porque yo soy de los que falta poco, llego temprano al trabajo, entonces pienso que yo soy de los que tiene estabilidad.

Yo que tengo estabilidad es porque por haber en cierto modo fundado la empresa, o sea fundado en cuanto haber participado cuando se fundó la empresa, por eso pienso que tengo estabilidad... porque yo empecé con el dueño de la empresa; y él siempre me ha tenido como el regalón, digamos eso.

Yo creo que ya hoy día en este tema de lo que yo estoy, si se mantiene, sube, baja pero yo creo que se mantiene.

Yo ya voy para jubilarme, yo voy para terminar esto, entonces espero que en realidad terminar esta pega de aquí en un corto plazo, porque ya no quiero seguir con esto, era para lo que yo necesitaba, sobrevivir, estar bien, cuidar a mis hijos, criar a mis hijos, y ya no tiene sentido, entonces ahora me queda solamente mis temas con respecto a mis empleados no más.

Presentismo

Situación de presentismo: fenómeno que se produce cuando el empleado presta sus servicios más allá del tiempo establecido según contrato, sin que necesariamente su trabajo sea mayor en cantidad y calidad. En éste sentido, lo que se pretende explorar es cómo se da el fenómeno en los entrevistados.

Con relativa frecuencia, ahora no es todos los días. Cuando hay procesos grandes esa posibilidad de quedarse un poco más aumenta, es dos o tres veces a la semana, cuando está en período crítico son todos esos días seguidos y después empieza a bajar de nuevo. Igual es responsabilidad de cada uno eso sí, si pueden administrar el trabajo en el día. En esos períodos así a veces uno se puede ir a las 6 pero se está llevando un poco de información para revisarla en la casa después. Y en el fondo no haces mucha diferencia entre irte más

tarde o llevarte trabajo para la casa. Igual estás metido en el trabajo. Pero como te cuento estos son los períodos críticos.

Se cumple por lo general ya, se cumple... ahora, ¿cuándo no se cumple? Cuando hay períodos de mucha carga de trabajo y ahí lo que prima es el objetivo.

Mira no hay un acuerdo escrito, formal de que si tú te quedas horas más tarde vas a recibir pago por las horas extras, lo haces bajo tu propia responsabilidad.

no se mira yo he tenido la costumbre de ser más flexible con los horarios, quedarme media hora más tarde, hasta una hora, así como que no me interesa tanto, no es tema importante pah mí eso, si eso me permite dormir más tranquilo porque eso que tenía que hacer lo terminé, de hecho prefiero quedarme 10-20 minutos más, así no estoy pensando con la almohada ¡chuta no terminé esto!, no mande ese correo, no terminé ese informe, no, si eso me permite dormir más tranquilo creo que en ese sentido puede ser hasta un poco mejor.

O sea está a criterio de cada uno, pero claro, está el discurso de fondo de la jefa que cuando nos mira que estamos muy atareados: “chiquillos no se queden hasta tarde”, “chiquillos no trabajen tanto”, pero ante ese tipo de solicitudes, no queda más que desobedecer. Claro, porque yo prefiero eso antes que al día siguiente un reclamo de un cliente o algo parecido, no es porque uno quiera esto que pasa derrepente, sino que hay que hacerlo.

Ya llegaron las seis de la tarde todos se empiezan a ir y tú te diste cuenta de que chuta esto lo dejaste pal final lo hiciste calmadamente, te demoro 10 minutos, 20 minutos lo hiciste calmadamente y después te vas tranquilo y es generalmente eso cuando me voy 20 o 30 minutos más tarde, lo otro es diferente estas revisando un montón de información que era para ayer, entonces ahí es distinto, estás tratando de avanzar lo más posible para llegar al plazo.

Antes también era necesidad pero hace 5-10 años atrás de 5 días yo me quedaba 4 trabajando, en este tiempo yo me quedo una vez a la semana, hay harta diferencia.

Yo por ejemplo cuando recién estaba trabajando y llevaba un año o dos años, era que lograr estabilidad, por lo mismo era... si yo no me quedaba a trabajar o no hacia esas horas extras tenía dos contra, osea una que no te iban a considerar para la próxima entonces había un poco de temor y la otra era que un poco más de dinero.

Claro, era dinero y lograr más estabilidad, porque si tú no te quedabay, siempre te iban a mantener ahí no mah, con el miedo de que no sé poh, si llevay meses, si llevay un año te podían echar. Eso era al principio, después se tradujo solamente en plata.

Bueno por ejemplo el tema del 18 que era como el último día hábil de trabajo, teníamos que hacer entrega de muchas empanadas y otras cosas, entonces terminamos la tarea del día y también pedimos refuerzos, trajimos otra gente para que trabajara, terminamos la tarea del día y ya había que adelantar para el otro día o sino no íbamos a dar abasto con lo que teníamos que tener a las 11 am, mas encima yo tenía que ir a entregar una comida para 150 personas allá a Pudahuel, entonces yo tenía que estar allá a las 12 am, entonces para que todo se lograra y calzáramos todos en nuestros puestos de trabajo teníamos que adelantar mucho. Terminamos al final como a las 12, así que al otro día nos levantamos temprano a seguir haciendo las empanadas.

Hay días que puedo terminar a las 9pm o más, en los días en que hay que preparar cócteles y cosas de ese tipo, a veces nos puede dar las 12 de la noche preparando cuestiones, porque no se pueden preparar antes tampoco.

Frecuencia: Alude a la reiteración con que el trabajador realiza Presentismo.

Con relativa frecuencia, ahora no es todos los días. Cuando hay procesos grandes esa posibilidad de quedarse un poco más aumenta, es dos o tres veces a la semana, cuando está en período crítico son todos esos días seguidos y después empieza a bajar de nuevo.

Yo te conté que yo trabajaba hora extra una vez a la semana. Pero lo que pasa es que yo hago pitutos y eso también es parte de horas extras.

Más que nada en las festividades, a no ser que toque que coincida con un cóctel, por ejemplo si tenemos que preparar un coctel para 150 personas al medio día de mañana, significa que hoy hay trabajar hasta las 12 de la noche.

Emociones: estado psicofisiológico que se produce ante la situación del Presentismo.

Hay períodos de tiempo –como te mencionaba antes- en los que hay mucha carga laboral, los ánimos están más tensos, ahí se producen algunas discusiones que se yo, lo importante es que no ha sido al interior del grupo. Ha sido más desde mi parte hacia afuera, eso es algo que he tratado de proteger hartito, de que estos ruidos que vienen desde afuera no afecten al equipo, trato de filtrar eso por lo menos... el costo es grande.

Es que el solo hecho de tener un día bueno o un día malo claro que influye, no críticamente, no gravemente, uno llega con la cara más larga uno llega con la cara más sonriente, influye, pero lo principal es que ninguna de las dos cosas se cruce demasiado. Los problemas que yo tenga en la casa no los traigo para acá, los problemas que yo tengo acá trato de no llevarlos a la casa. Puede ser que la cara no sea la misma de siempre que no llegue tan contento a la casa o acá pero a ninguna de los dos lugares llego pataleando ni nada de eso.

Lo que siento es no sé como frustración de no llegar a la casa, de no llegar ir a ver a mi familia, es porque quiero llegar a ver a mi familia.

Mi mayor preocupación es que todo se cumpla y que nosotros quedemos bien y que entreguemos lo que nosotros nos comprometemos, para mí es súper importante que si yo digo que voy a estar en un lugar a las 12 del día, para mí en realidad la cosa es buena si llegué un cuarto para las 12.

Aspectos alterados de la Salud

Cambios de Ánimo: percepción de los entrevistados sobre variaciones en su estado energético.

Sí, claro que sí, el desgaste, aunque uno soporte la presión del trabajo, aunque uno crea que se la puede y soporte grandes cargas de trabajo al final igual te va a pasar la cuenta y en ese sentido hay que cuidarse... esto yo lo estoy diciendo de la boca para afuera honestamente...

En ese período me zumbaba la cabeza, andaba todos los días con dolor de cabeza, la espalda la tenía como retorcida, dormía y llegaba acá que me sentía adolorido, andaba cansado. Esa ha sido una de las pocas veces que me he sentido tan cansado, cansado pero no así como por el ajeteo si no que por la tensión. La tensión de ese momento me tenía más cansado que el trabajo mismo.

Entonces, andaba como agachado todo el día, vez que podía me arrancaba para fumarme un cigarro o a veces para despejarme un momento, tomaba más café, dormía mal, fue un montón de cosas que se juntaron por un período de tiempo. Andaba agotado... y andaba un poquito sensible, en el sentido de que me provocaban un poquito y yo me exaltaba

mucho. Pero nunca pasaba un límite, con las chiquillas no me ha pasado nunca.
No me afecta tanto la parte emocional, por ejemplo si yo tengo que trabajar más, “ya le hecho para adelante” y no me echo a morir.
Sí por supuesto, se bajonea uno un poco por el momento, pero después se pasa. Como te digo se me pasa y sigo adelante, soy una persona de buen ánimo siempre.
Lo único frustrante es cuando uno tiene que trabajar un poco más no mah, pero se pasa... como te decía yo, de no poder estar en mi casa, de no ver a mis hijas por ejemplo, eso.
Ya no llego del trabajo a la casa, cambia un poco la cosa... hay más ansiedad por parte mía de llegar a la casa. No sé...
Bueno me siento decaída, un poco cansada, si me siento así en algún minuto me acuesto más temprano si es que fuera así.

Cambios Físicos: Percepción de los entrevistados sobre variaciones en su estado corporal producto de practicar presentismo.
Sí, claro que sí, el desgaste, aunque uno soporte la presión del trabajo, aunque uno crea que se la puede y soporte grandes cargas de trabajo al final igual te va a pasar la cuenta y en ese sentido hay que cuidarse... esto yo lo estoy diciendo de la boca para afuera honestamente...
En ese período me zumbaba la cabeza, andaba todos los días con dolor de cabeza, la espalda la tenía como retorcida, dormía y llegaba acá que me sentía adolorido, andaba cansado. Esa ha sido una de las pocas veces que me he sentido tan cansado, cansado pero no así como por el ajeteo si no que por la tensión. La tensión de ese momento me

tenía más cansado que el trabajo mismo.
No... es que en ese tiempo que yo era más joven a ahora, siento que mi salud no ha cambiado. Todo lo contrario por ejemplo si uno es activo en su trabajo, uno es más activo fuera del trabajo igual.
Es lógico que uno se siente más cansado, yo lo único que noto es un poco más de sueño, pero no dolores físicos, si no falta de sueño.
Dolores físicos, los normales...
Cansancio, ya no eres lo mismo, ya correr andar para allá para acá, se nota porque tienes un deterioro físico propio de la edad también.
Me duele la espalda cuando estoy cansada, pero me duele un poco y se me pasa al tiro.

Calidad del trabajo con cambios en la salud: se refiere al rendimiento laboral del entrevistado, obtenido a partir de la realización de labores bajo algún malestar físico o psíquico.
Se hace la pega igual...
Te puedo decir que sí... yo creo que los tiempos podrían haber sido distintos, lo hemos hecho más rápido, porque la carga habría sido distinta, porque la motivación habría sido distinta, porque la energía habría sido distinta, pero cuando la carga no disminuye y la presión todavía está ahí, creo que hace trabajar un poquito más lento.
El desempeño no es el mismo, pero creo que entre eso y no estar.
En realidad siento que descansar o terminar mi pega, es volver así cuando como llega el minuto que vas descansar, es así como que sientes que vas a necesitar más horas para

descansar que las horas que necesitabas antes, tu cansancio es como más grande.

Criterios para ausentarse: entendido como las razones o motivos que utiliza el trabajador para decidir no presentarse al trabajo.

Me cuesta despegarme del trabajo, creo que antes más que ahora, pero igual me cuesta. Creo que es un poquito torpe de mi parte sentir que soy imprescindible para todo, me cuesta delegar a veces, cuando hay cosas como importantes me cuesta delegar, las puedo soltar un rato, pero tengo ese impulso de que no, que tengo que estar ahí, por último para ver que funcionen bien. Pero como te digo no es que sea imprescindible, sino que es más torpeza mía en que no puedo delegar a alguien.

Mira, casi nunca falto.

Es que como te digo casi nunca falto, o sea ¿cuántas veces he faltado este año? Como dos días, un día que me sentía muy mal, pero muy mal del estómago que fue hace como tres meses atrás y antes de eso la verdad que no me acuerdo cuando fue y creo que ni siquiera fue por una enfermedad, sino porque tenía que hacer unos trámites. Pero no, si es por un dolor de cabeza, dolor de estómago igual vengo.

Ah lo que pasa es que yo tengo que estar muy enfermo, por ejemplo la última vez que yo no fui a trabajar fue porque a mí me dio un tirón aquí en el cuello, que me era imposible ir a trabajar.

No me gusta tomar licencia, porque le day chance a la cosa para que te gane, así que no. Yo primero que nada tendría que tener fiebre para que me acostara, y no sé hace cuantos años ya que no tengo fiebre.

Aspectos alterados en la vida familiar

Cambios en las Relaciones: variaciones producidas en la forma de relacionarse entre los miembros de la familia del entrevistado a causa de la práctica de Presentismo.

El tiempo... el tiempo que yo puedo compartir con ellos, ya que muchas veces me quedo hasta más tarde...

Bueno por un lado mi hijo es el que más se queja, es como...pucha “¿cuándo vas a jugar conmigo? y en cuanto a mi Señora también se queja, pero en esos momentos ella es también más comprensiva, es un reto como suavcito, pero al mismo tiempo como un cariñito.

O sea los he tratado de mejorar, porque llega un momento en que te das cuenta que todas estas quejas, demandas que te hacen con mayor frecuencia, te das cuenta de que chuta de verdad esto está afectando, de repente llega un momento que dices ya basta y hoy día –como te digo- me quedo hasta más tarde pero no es mucho rato, no me tomo todo el tiempo del mundo para mandar ese correo, o sea si lo tengo que mandar y es necesario lo mando, pero si no es tan relevante, hasta mañana.

Ya no destino el tiempo que iba a estar con mi familia al trabajo, cuando a veces la lógica era “ya véanla ustedes mientras yo termino esto”.

Sí, si cambia. En el sentido que en estos tiempos yo no puedo llegar a estar con mi nieta que es lo que yo quiero, cambia en eso.

Yo siento que cuando pasa eso, uno como que se aleja un poco, eso. Como que uno está lejos, o sea como que siento que le hago falta a ellas, como que tengo que estar allá.

Yo pienso que cualquier día que vaya a trabajar después de la hora, repercute. No sé poh. En lo primero, es que no voy a estar en tu casa con mi hija, mi señora, y de ahí viene todo lo demás.

Si, por supuesto, o sea cambian. En realidad seguramente ellos percibirán que yo estoy como más tensa, mas apurada, más agitada, más acelerada, porque soy acelerada, pero ellos no están ni ahí. O sea no porque yo esté así alguno de los miembros de mi familia se para y me pregunta en qué me puede ayudar, sino que cada quien se da media vuelta y hace lo suyo, así que no creo que les influya mucho.

Cambios en la organización: hace referencia a aquellas variaciones producidas en el esquema familiar en relación a las rutinas establecidas de la familia, producto de la práctica del presentismo que realiza el entrevistado.

Y bueno en realidad el que sufre más ese tipo de costo son los hijos, porque mi hijo me espera para jugar o para que lo ayude con alguna tarea o para que me sienta con él a ver tele, pero claro yo llego y él se está acostando, pero claro eso es algo que trato no se repita, si bien yo acostumbro a llegar tarde de repente no es tanto el rato que me quedo acá.

No si cambia un poco, o sea se descompensa todo porque nosotros tenemos un esquema de cuando llegar a la casa, o sea cambia todo.

No, yo creo que no, siguen igual.

Tiempo dedicado: percepción del entrevistado respecto de la cantidad de tiempo que le otorga a la familia durante la práctica de presentismo.

Ahora cuando uno se queda hasta tarde una o una hora y media y lo conviertes en algo repetitivo, creo que ahí estás en un problema, porque ya estás restando tiempo de familia que es valioso y eso en algunas oportunidades me ha pasado, períodos críticos me he ido más tarde como siete y media- ocho y me llevo un montón de papeles pah la casa para

revisarlos, entonces claro, mi señora me queda mirando con la media cara y “¿hasta cuándo va a durar esto se supone?, es esta semana o va a seguir...”

Uno siempre siente que quiere dedicarle más tiempo a la familia, siempre. Pero yo pienso que me falta tiempo pah dedicarle a mi familia.

Yo normalmente estoy aquí, en realidad nuestro tiempo de familia es en la noche cuando nos juntamos o los fines de semana así como núcleo, los cuatro juntos digamos, pero si alguien me necesita estoy aquí siempre.

Aspectos alterados en el Tiempo Libre

Frecuencia tiempo libre: Alude al tiempo dedicado a realizar actividades placenteras para el entrevistado.

Es lo que te decía en un principio por los tiempos... ya no tienes tiempo para todo. Entonces, dentro de las prioridades los amigos pasan como al tercer-cuarto lugar, porque primero está tu familia y al ladito, casi en el segundo lugar el trabajo.

Siempre es poco, porque siempre se hace poco, porque uno tiene sólo sábado o domingo. Pero la carga laboral que hay aquí es mucha para todos, no debíamos estar trabajando tanto.

Yo bien seguidito.

Tengo una actividad que hago todos los Sábados, entonces esa actividad es compartir con una persona determinada, que viene y llega a almorzar, entonces yo me dedico a eso.

Me gusta leer, me gusta pasear, viajar es una cosa que me fascina, pero logro hacerlo gracias a Dios al menos una vez al año.

Me gusta el jardín. Todos los días ando con las manos en la tierra, al menos todos los días lo miro y veo alguna cosa, si tengo un espacio hago algo.

Criterios para no tener tiempo libre: se refiere a la elección de las razones que determinan el no realizar aquellas actividades que al entrevistado le generan placer.

Sí, más de alguna vez, de hecho cuando vinieron las vacaciones de invierno, me iba a tomar una semana para estar con mi hijo, ese era mi plan, pero el trabajo me dijo otra cosa.

Que el trabajo era importante porque la situación en término de relación estaba medio crítica, tanto internamente como con el banco, era muy tenso, la manos se estaban haciendo pocas, que yo saliera de vacaciones era como darle la espalda al resto.

Como te decía yo era muy fanático de la pelota, y habían veces que no me podía ir a jugar a la pelota, y ahí sí que me sentía mal, porque era mi pasión. No sé poh el día domingo yo jugaba a las tres de la tarde o toda la mañana y era una preocupación que yo tenía que estar a esa hora, pero por ir a trabajar a veces dejé de hacer esa actividad personal.

Sí, sí claro, me ha tocado, de hecho el año pasado no tuve vacaciones, se accidentó un cabro que trabajaba conmigo y eso desencadeno todo un despelote. Significo más trabajo, preocupaciones, por lo tanto ya no podía ir yo de vacaciones, en eso vino el terremoto así que chao sin vacaciones no más.

Emociones: estado psicofisiológico producidos por la disminución de tiempos no dedicados a actividades placenteras producto del presentismo.

La verdad no pienso tanto en eso, en momentos como es lo que pienso es que quiero terminar luego para poder descansar, porque mientras no se acabe aunque no esté haciendo nada no estoy descansando.

Eh... pena, pena por no estar. Es un poco de varias cosas, como de rabia interna por ejemplo que uno tiene, porque tenía que hacerlo, pena porque no podía estar en la casa. No sé poh, son como varias cosas. No pudo como describirlo, pero siempre pasa algo.

Bueno da lata por supuesto, pero qué vamos a hacer, no hay más posibilidades, yo siempre tengo la premisa de que ante lo inevitable hay que hacerlo con agrado, no hay más vueltas que darle, no puedo cambiarlo.

Calidad de vida

Definición Calidad de Vida: alude al concepto que posee la persona sobre los distintos aspectos involucrados en su calidad de vida.

A ver, cómo lo podría definir, es que siento que he estado dejando de lado muchas cosas con la cantidad de trabajo que hago, creo que me he alejado un poquito de mí, estoy bastante sedentario, cuando en realidad debería hacer otras actividades, lo cual no me está haciendo bien, eso es algo de lo que en general es muy importante para ocuparse de eso, hacer un poco de equilibrio. Yo creo que eso es parte de una calidad de vida.

Como resumiendo, eh... es normal, no es nada extraordinario, ni nada tan terrible. O sea pienso que puede ser mejor, pero puede ser peor, no sé.

Mi vida es el descueve, tengo la suerte en la vida, tengo todo lo que necesito para ser feliz, tengo mis hijos que son sanos, son inteligentes, son capaces, son auto-valentes, tengo un lugar donde vivir seguro, tengo un trabajo que si bien cierto no me entrega millones de lucas, pero me entrega las que necesito para vivir sin deberle a nadie y sin pasar penurias., tengo gente que trabaja conmigo, que son buenas personas, vivo en lugar y un entorno que es el descueve, en verdad soy afortunada en la vida de tener tantas cosas que otras personas no tienen, así que por lo tanto te puedo decir que todos los días le doy gracias a Dios por tener lo que tengo y por lo que he logrado en la vida y una agradecida de mi madre en número uno y agradecida de mi padre porque también son parte de tener esta calidad de vida, así que yo considero que mi vida es espectacular.

Yo soy una agradecida de la vida, porque siempre queremos más, siempre la queremos rodad y en realidad hay que disfrutar lo que tenemos, o sea el hecho de estar vivos de estar bien, de que tienes un cuerpo que te sirve para trasladarte, para estar funcionado de tener la capacidad mental para entender lo que te están hablando ya es una bendición de la vida.

Beneficios: Entendidos como aquellos aspectos positivos que el entrevistado desprende de su situación de presentista.

Eh... las mismas de ese tiempo, no se un poco más de plata, o sea como mantener la estabilidad. Es que los tiempos cambian, yo creo que igual ahora uno necesita trabajar un poco más, eso se ve en todos lados, que la gente trabaja más para traducirlo en plata.

El hecho de tener una posibilidad abierta de trabajo en el cual yo he podido tener grandes tiempos para saber que yo estoy aquí y trabajo aquí, y camino 15 pasos llegaba a mi casa y sabía que estaba pasando con mis hijos.

O sea hay sin duda hay cosas que he tenido que dejar en la vida, como también he tenido que armarme y modificarme y hacerme de una manera en que necesitaba hacer para lo que hago, o sea a lo mejor si lo llevamos a una exageración tal vez me habría encantado ser una esposa en la casa, esperar a mis hijos con pan calentito, que mi esposo fuera mi sustento, proveedor, cariñoso, con esa cosa utópica que hablamos como todas las personas me habría encantado, por supuesto que me habría encantado, sin duda lo habría pasado igual de bien, pero la vida me canto otra canción y me tuve que armar, inventarme para salir adelante en lo que me había tocado, entonces tenía dos opciones, pasarme por la vida llorando y sufriendo porque me había tocado la vida así, o en realidad decir sabi que, que buena cueva que tengo que lo puedo hacer, o sea que tengo las herramientas para poder defenderme en la vida y poder salir adelante en la vida, o sea era mucho mejor la postura opción o sea inventarte y apechugar y hacerte y que a la vez eso te implica que también te tienes que intelectualmente te tienes que armar para eso y es mucho mejor inventarte que estar ahí como que las cosas te caigan y lo que soy sin duda es producto de eso.

5.2 ANÁLISIS

Caracterización del ambiente laboral del presentista

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos en relación al ambiente laboral en el cual se desempeñan los entrevistados. La importancia de describir dichas características tiene relación con que el *Presentismo* se distingue por ser un fenómeno laboral que afecta los distintos ámbitos próximos a analizar.

Dentro de los elementos distintivos de dicho ambiente, se consideraron las siguientes temáticas:

Horario Rutina

En relación al periodo de tiempo en el cual los trabajadores realizan sus jornadas laborales, los entrevistados Presentistas distinguen sin mayor dificultad que ellos mantienen un periodo formal en el cual han de realizar sus actividades laborales, jornada que al estar representada en horas, es posible de interpretar como la referencia que ellos realizan hacia su horario formal según contrato. Éste por tanto, estaría conectado de una u otra forma con la referencia que cada trabajador mantiene sobre la cantidad de horas diarias que han de realizar según la normatividad establecida de acuerdo al Código del Trabajo chileno (2011). Así mismo, esta jornada laboral a la cual los trabajadores refieren, mantiene la particularidad de ser flexible en cuanto al horario de término, ya que éste es posible de ser transgredido según la rutina que se estableció para abordar las contingencias que se presentan en el quehacer diario de cada trabajador, esta transgresión se describe como la extensión de la jornada laboral habitual a la cual ellos han de cumplir, y que por tanto representa el realizar y dedicar una cantidad de tiempo en el trabajo que no se contempla bajo un contrato que inscriba el desarrollo de una jornada laboral ordinaria.

Condiciones laborales

Sobre las características tanto físicas como psicológicas, las cuales conforman las condiciones laborales de los trabajadores, los entrevistados realizaron una descripción con mayor énfasis en las condiciones psicológicas de su lugar de trabajo o equipo, así lo relevante fue para todos los entrevistados el conversar sobre las relaciones laborales al

interior de su grupo, las cuales las catalogan como buenas. Sin embargo, describen que éstas se modifican en momentos de tensión, concordando además que tal cambio es una situación recurrente y normal de toda organización.

En lo que respecta a la dimensión de condiciones físicas, éstas sólo fueron tocadas por uno de los entrevistados, el cual al igual que con las condiciones psicológicas, las considera adecuadas, en cuanto a que su organización provee a los trabajadores de las herramientas necesarias para realizar un trabajo seguro. Tales respuestas, demuestran la necesidad de contemplar dentro de la gestión de *Salud* y prevención de accidentes laborales, tanto las dimensiones físicas como psicológicas de las condiciones de trabajo, ya que el tenerlas presentes es cierta en forma, gestionar la *Salud* de la propia organización que impacta en el desarrollo óptimo de sus funciones.

Estabilidad del Cargo

Con respecto a la sensación de estabilidad laboral dentro de la organización, ésta por parte de los entrevistados consistió mayoritariamente en describir que sus cargos poseen estabilidad dentro de la empresa. Situación que fue lograda por el esfuerzo invertido en sus labores, como así también atribuible al reconocimiento de la antigüedad dentro de la organización. Paralelamente, el tema fue entrecruzado por variables etarias y necesidades económicas, debido a que fue posible observar que en aquel trabajador más joven, aun manteniendo sensación de estabilidad en la empresa tanto económica como en el cargo, evalúa la posibilidad de aumentar sus ingresos monetarios; situación que contrastó con la descripción ofrecida por la entrevistada de mayor edad, la cual a su vez también posee sensación de estabilidad, pero que ésta ya la considera como lograda y culminada tanto en

el cargo como en sus necesidad económica; por lo que experimenta un eventual deseo de retiro de sus funciones dentro de la organización.

Éstos resultados, los cuales se presentan más descriptivos que contrastables con la teoría, se acercan a ésta última, en tanto al impacto que ejerce la presión del mercado laboral sobre el desarrollo realizado por los trabajadores entrevistados para obtener la estabilidad laboral. En este sentido, la articulación surge en tanto que a mayor reclutamiento e incorporación de capital humano al interior de la empresa, éste impactará favorablemente o no en la percepción de estabilidad de los individuos. Dicha relación, queda expuesta en la siguiente respuesta:

Yo que tengo estabilidad es porque por haber en cierto modo fundado la empresa, o sea fundado en cuanto haber participado cuando se fundó la empresa, por eso pienso que tengo estabilidad... porque yo empecé con el dueño de la empresa y él siempre me ha tenido como el regalón, digamos eso (...) en ese tiempo habíamos máximo tres personas trabajando y ahora somos 15; fue creciendo y por lo tanto yo lo que he sentido este último tiempo, es que yo tengo una jerarquía.
(Entrevista n° 1)

Como se observa, la utilización de la palabra jerarquía por parte del entrevistado, viene a representar su propia sensación de estabilidad dentro de la empresa, la cual fue construida en base al reconocimiento de los años al interior de su trabajo, el cual ha experimentado crecimiento, lo cual le permitió adquirir dicha percepción de estabilidad.

Presentismo

En la siguiente categorización, se expondrá el análisis en relación a las principales temáticas del *Presentismo*, dando cuenta de cómo se desarrolla en la vida de quienes la ejecutan y el impacto que esto les genera, ya que se vuelve importante el poder contextualizar la forma en que este fenómeno se desenvuelve, para una mayor comprensión sobre la investigación. Dicho lo anterior, se desglosan las siguientes sub categorías:

Situación de Presentismo

El *presentismo*, entendido como el comportamiento de realizar actividades laborales más allá del tiempo establecido según contrato, fue apreciado en todos los trabajadores entrevistados. A través de las respuestas, no sólo fue factible de constatar la práctica del fenómeno por parte de los entrevistados, si no que en ella, se descubre que el acto de pasar más horas no se presenta exclusivamente en periodos de mayor presión y exigencia de los trabajadores, sino que también se mantiene con menor frecuencia en aquellos periodos de actividad normal dentro de sus quehaceres, dando la impresión que quienes ejecutan dicho fenómeno naturalizan el acto de permanecer más horas de las formalmente establecidas.

Así mismo, los antecedentes causales planteados en los estudios realizados por la consultora Evolución 21 (2010), los cuales aluden al miedo del trabajador de perder su empleo, también se visibilizó en las respuestas otorgadas, ya que este fenómeno de pasar más tiempo en su lugar de trabajo es iniciado por sus trabajadores a raíz de la búsqueda de estabilidad laboral que conlleva un mayor sustento económico. Sin embargo, posteriormente ésta que se perfilaba como una necesidad clara, se transforma a un

comportamiento reiterado que sucede frente a las contingencias que se presentan en sus labores.

Frecuencia

Es posible observar que el fenómeno se muestra en los trabajadores de forma frecuente, no obstante, experimenta ciertas variaciones en su expresión relacionadas a la carga laboral. Ésta es claramente identificada por cada uno de los trabajadores como períodos críticos de mayor cantidad de trabajo, es decir, la frecuencia de trabajar por más tiempo del establecido por contrato aumenta en aquellos períodos identificados como de mayor carga laboral, los cuales a su vez se caracterizan por llegar de improviso. No obstante, dichas horas de trabajo por aumento de carga laboral no necesariamente son compensadas económicamente, de tal manera se revelan como espacios de tiempo que los entrevistados utilizan para cumplir labores extras requeridas tal como lo expresa Alicia Jiménez para el diario Noticias cada día (2010). La motivación intrínseca que cada uno posee hace referencia a la situación de crisis permanente que existe hoy en el mundo globalizado, dado que existen ciertos temores a la pérdida del trabajo por la inestabilidad laboral que dicho suceso conlleva. Junto a ello, se vislumbran las adecuadas gestiones organizacionales respecto al capital humano de la empresa, ya que si bien, en ocasiones de mayor productividad se hace indispensable el aumento de trabajo desde los empleados, también se requiere imperantemente que se regulen las condiciones bajo las cuales se efectuarán dichas tareas, para procurar atender a las necesidades de los trabajadores, especialmente por parte de los miembros de alto mando, dado que de no considerarse es posible que se generen ciertas complicaciones ya sean a nivel de salud ocupacional, como en relación a la funcionalidad de cada cargo, tal como lo plantea Alicia Jiménez en Noticias

cada día (2010). El sujeto puede estar “presente en su puesto de trabajo, pero “ausente” en sus funciones” (p. 1)

Emociones

El fenómeno del *presentismo* conlleva pasar más tiempo en el lugar trabajo, por tanto, reducir el tiempo dedicado a los aspectos personales. Si bien el trabajo forma parte esencial de la vida de cada persona, es de suma importancia no descuidar los aspectos de la vida íntima, dado que estos últimos significan y justifican en gran medida las decisiones laborales. Es así que cuando se ven alterados ambos aspectos (trabajo y vida personal) por la mayor incidencia de uno sobre otro, respectivamente, se producen ciertos efectos a nivel emocional en las personas involucradas, propuestas por Ana María Zapata (2011) como sensaciones de preocupación, desmotivación, disminución de la concentración, entre otras; las cuales generalmente se orientan al polo negativo, debido a que se comienzan a dejar de lado las actividades dedicadas al esparcimiento o simplemente al descanso y cumplimiento de los distintos roles que cada sujeto posee, es así como se puede apreciar que los trabajadores entrevistados presentan dificultad al momento de identificar las distintas emociones que les genera el realizar dicha práctica dentro de su contexto laboral, sin embargo, se destaca una respuesta emocional de frustración y ansiedad al darse cuenta que al estar más presente en actividades de tipo laboral, están dejando de lado otros aspectos importantes de su vida.

Aspectos alterados de la Salud

A continuación, se apreciarán los efectos que produce la práctica del *presentismo* sobre la vida de los trabajadores que la ejecutan, en relación al ámbito de la *salud*,

denotando como ésta se ve perjudicada, accediendo a analizar las diversas variables que se ven afectadas dentro de ella, para lo cual se explayan las siguientes temáticas abordadas:

Cambios de ánimo

Es posible apreciar que los entrevistados presentan cierta dificultad a la hora de identificar cambios en su estado anímico producto del *presentismo*; no obstante, expresan que en momentos de mayor presión al interior del trabajo se ven expuestos a estados de cansancio, mayor sensibilidad y decaimiento. Tal como se señala en las páginas anteriores, cuando se habla del concepto *salud*, se consideran los distintos aspectos involucrados en ella, que incluyen bienestar físico, mental y social y la consecuente armonía entre ellos, no obstante, cuando aparece el fenómeno del *presentismo* es frecuente encontrarse con más de alguno de estos aspectos alterados, especialmente a nivel físico y mental. Tal como se aprecia en los entrevistados, que si bien presentan cierta dificultad para identificar cambios en su estado de ánimo, expresan sentir efectivamente ciertas modificaciones frente a la mayor presión laboral de determinados momentos, lo cual nos da luces respecto a la propuesta del trabajo como fuente de *salud* según la OIT (2003), entendiendo que este debe aportar beneficios y no problemas a la *Salud* de los trabajadores.

Cambios físicos

Los entrevistados responden que en periodos de *presentismo* su estado corporal presenta variaciones, las cuales ellos sindicaron como cambios usuales producto de la sensación de cansancio. Estos cambios se relacionan con pequeñas dolencias físicas, tales como dolor lumbar, cefaleas, sueño, malestares que en general aparecen frente a la práctica del *presentismo* tal como lo señala Ana María Martínez en el artículo el miedo a perder el

empleo aumenta la jornada laboral (2011) existen ciertas “alteraciones [por el stress que conlleva pasar más tiempo en el trabajo] a nivel fisiológico, cognitivo y conductual, especialmente la aparición de sensaciones de preocupación, bajos niveles de concentración, sin dejar de lado las dolencias físicas que se suceden, entre ellas cefaleas, dolores musculares, aumentos de presión, taquicardias” (p.1) generadas a raíz de la extensión del horario de trabajo pero que en ocasiones son percibidas como una característica común y no alarmante, como es el caso de los entrevistados. Incluso ellos identifican claramente la presencia de estos síntomas corporales, no obstante, estos no son motivo de preocupación o alerta ante la falta de bienestar físico, situación que a la vez contradice los supuestos de la Organización Internacional del Trabajo, en los cuales se indica que el trabajo debe ser un aporte al bienestar de los trabajadores, por ello cuando las condiciones en las que se efectúa no son las adecuadas, producirá ciertos efectos contrarios, como por ejemplo, los accidentes laborales y las enfermedades profesionales (2003), tal es el caso del *presentismo* que si bien no es considerada una enfermedad profesional, ciertamente puede poner en riesgo la *salud* de los trabajadores, dado que su práctica acarrea –tal como lo expresan los entrevistados– ciertos malestares físicos que constituyen una alarma frente condiciones laborales y la gestión que de ellas se realiza.

Calidad del trabajo con cambios en la salud

Es posible apreciar que los entrevistados logran reconocer las distintas molestias físicas o psíquicas que se les presentan en determinadas ocasiones, no obstante, éstas no resultan ser impedimento para el logro de sus tareas diarias, si no que aún en detrimento de su *salud*, expresan que deben igualmente cumplir con sus labores en las condiciones que se encuentren, sean éstas favorables o inadecuadas. Sin embargo, reconocen realizar su trabajo

con una calidad o eficiencia distintas, ya que, aprecian podrían haberlas llevado a cabo de mejor manera, si hubiesen estado en óptimas condiciones de *salud*. El factor organización del trabajo, considerado como parte de los riesgos laborales propuestas por la OIT (2003) estima que a partir de él se puede contribuir al mejoramiento del bienestar de los trabajadores ya que vela por la regulación de los tiempos de trabajo, funciones y relaciones entre trabajadores, no obstante, puede también operar como perjudicial para el bienestar, en la medida de que no exista dicha organización en una empresa, así como la gestión del capital humano sea deficiente. Los trabajadores tenderán a realizar conductas en casos riesgosas para *salud*, como lo es la práctica del *presentismo*, la cual impacta directamente en la productividad dado que si se trabaja con alguna dolencia física, malestar emocional o derechamente no se trabaja, la calidad y eficiencia del trabajo será menor.

Criterios para ausentarse

De las respuestas podemos inferir que los entrevistados son trabajadores que se describen como personas con bajo nivel de ausentismo, porque consideran que las dolencias que puedan presentar, como por ejemplo dolor de cabeza, dolor muscular, entre otros, no son suficientes para ausentarse de sus labores diarias.

Además, señalan que un criterio fundamental para presentarse al trabajo es su poca capacidad para delegar sus funciones al resto de sus compañeros, lo cual podría relacionarse directamente con el temor generalizado que hoy existe en el fluctuante mercado laboral de perder el puesto de trabajo si no se cumplen adecuadamente las funciones correspondientes, tal como señala Alicia Jiménez Directora de Evolución 21 (2010) “La crisis ha multiplicado el número de trabajadores que practican el llamado

presentismo laboral, por el miedo a perder el trabajo, al igual que el empleado no se arriesga a estar de baja, acude el trabajo, pero con falta de motivación y haciendo más horas en el puesto de trabajo para proyectar una imagen más positiva, cuando esas horas extra no implican que se trabaje más” (p.1). Por tanto –como se señala anteriormente- los entrevistados no se ausentan de sus trabajos generalmente, si no que incluso asisten a él a pesar de los malestares que pudiesen presentar, no obstante, la eficiencia y calidad de las labores no se encuentran aseguradas.

Aspectos alterados en la vida familiar

Se vuelve relevante para la investigación destacar los aspectos que se ven alterados en la *vida familiar*, a raíz de las consecuencias de practicar *presentismo*, por lo que se desprenden las siguientes sub categorías, a modo de realizar un análisis que logre recabar los elementos más relevantes del tema en cuestión:

Cambios en las relaciones:

De las apreciaciones de los entrevistados, es posible encontrar una heterogeneidad en cuanto a los cambios percibidos en las relaciones familiares, bajo la práctica de *presentismo*, encontrándose dos polos que modifican las relaciones familiares. Uno de ellos, plantea una demanda de presencia. Es decir, se le solicita al entrevistado participar de la convivencia familiar, lo cual se ve dificultado debido al tiempo otorgado al trabajo. Por otro lado, es posible denotar un desorden en el esquema, dentro de los horarios en que toda la familia debería estar en casa, apuntando a una discordancia entre lo que se plantea, desde una buena *calidad de vida familiar* definida por la OIT, debido a que, desde el criterio subjetivo, se espera que los miembros insertos en ésta experimenten satisfacción

interpersonal por medio de las relaciones. Esto no es percibido desde las respuestas de los entrevistados, viéndose presente lo que plantea Víctor Fichman (1982) al señalar que “la familia enfrenta constantemente requerimientos de cambio. Estos requerimientos son inducidos por cambios biopsicosociales, en uno o varios de sus miembros, y por diversos estímulos provenientes del sistema social en el que la familia está incluida” (p.165), por lo que estos cambios se vuelven esperables a raíz de la demanda que ejerce el trabajo sobre los entrevistados, influyendo las consecuencias en su familia, llevándola a estos cambios inesperados por sus miembros.

Cambios en la organización:

De acuerdo a lo expuesto por los entrevistados, se aprecia que efectivamente la práctica del *presentismo* tiene cierta influencia en la organización de la familia, debido a que altera algunas actividades que se realizaban antes que el fenómeno apareciera. Dichas actividades se relacionan, principalmente, con la cantidad de tiempo dedicado a la familia, presentándose la disminución de éste, ya que las horas antes dedicadas a compartir con los seres queridos o a realizar labores propias del hogar, actualmente se ocupan en realizar las tareas laborales en la organización. Esto conduce al planteamiento de María Elena Gorostegui (2009), quien señala que “la familia está permanentemente sometida a demandas internas y externas que exigen continuos realineamientos que la llevan a una evolución constante” (p.191), lo cual hace posible denotar la inevitable Influencia del Medio sobre la Organización Familiar existente. Esto, debido a la importancia de responder ante dicha demanda provocando variaciones en su estructura, llevando así a una evolución para adaptar tanto las demandas internas como las externas de la familia.

Tiempo dedicado:

Existe cierta equivalencia, en cuanto los entrevistados sienten que le dedican poco tiempo a su familia. Esto se debe a la existencia de periodos críticos en el trabajo, pudiéndose inferir, además, que es una constante que se presenta en la vida de estos, dejándoles una sensación de una falta de tiempo para pasar con su familia, destacándolo como un elemento importante que les causa malestar. Sin embargo, manifiestan resignación ante ello, sin provocar mayores cambios para mejorar la situación mencionada, confirmando de esta manera el planteamiento de Víctor Fichman (1982), quien señala que la familia debe acomodarse a la sociedad, debido al estado de transición en el que se encuentra. Ante esto, los entrevistados parecen adaptarse y aceptar las consecuencias que ello trae consigo, ya que la importancia de responder ante las demandas de la sociedad es prioridad para los entrevistados, a pesar de los malestares que les provoque.

Aspectos alterados en el Tiempo Libre

La presente categoría dicta relación con el tiempo que los entrevistados otorgan para realizar actividades que no tengan que ver con las obligaciones a las que deben responder en su trabajo, siendo por lo tanto, aquel tiempo destinado a realizar actividades placenteras para el trabajador. Una vez planteado lo anterior, se analizarán las variables implicadas en el desarrollo del *tiempo libre*, considerando las siguientes sub categorías:

Frecuencia Tiempo libre

Se aprecia que si bien los entrevistados se esfuerzan en mantener de forma constante días para utilizarlos en actividades de propio interés, su carga laboral y deberes a los que responder, le dificultan el poder disfrutar a cabalidad de ellos, ya que con el paso del

tiempo han dejado de ser parte de sus prioridades, lo cual lo manifiestan como un pesar debido a la falta de tiempo para poder realizarlos. Tal descripción proporcionada por los trabajadores es posible de contrastar con la definición planteada por Russel (2002) citado en Salazar (2007) sobre el *tiempo libre*, al señalar que éste consiste principalmente en realizar acciones en las que no se vean involucradas sus obligaciones, debido a que cada vez otorgan menos tiempo a ello. Lo anterior se denota en que sólo son capaces de brindarse tiempos libres en los momentos que su carga laboral y el tiempo que éste le demanda, se lo permiten, por lo que se hace posible entrever que la importancia de otorgar instancias de actividades que no se relacionan con el trabajo, va decreciendo a la vez que aumentan las obligaciones de los trabajadores presentistas.

Crterios para no tener tiempo libre

A raíz de las respuestas entregadas por los entrevistados, es posible denotar que el principal criterio para no tener *tiempo libre*, posee directa relación con la responsabilidad ante la demanda que exista en su trabajo, ya que si ésta es alta, ellos darán prioridad a responder ante esta, dejando de lado los planes personales y familiares ya trazados. Estos planes corresponden a lo que Kraus (1971) citado en Carmen Salazar (2007) señala como aquellas actividades que no poseen relación con las labores que proveen sustento económico, es decir, que no tienen que ver con la empleabilidad y las obligaciones que posean con ello; no obstante, los entrevistados cada día entregan más tiempo a sus obligaciones y menos al *tiempo libre*, lo cual se debe al fuerte compromiso que sienten por atender tanto a la demanda del trabajo, como al equipo dentro del cual se encuentran inmersos.

Emociones

De las apreciaciones emocionales expuestas por los entrevistados, es posible observar que al momento de estar realizando la práctica concreta de *presentismo*, éstos al verse privados de realizar alguna actividad placentera, despiertan en ellos emociones y sentimientos de ansiedad por lograr terminar lo más pronto posible aquella actividad laboral que estén efectuando. Por otra parte, la misma situación anterior los lleva a expresar claramente sentimientos de rabia interna, pena y una actitud de resignación por la responsabilidad que sienten de cumplir la tarea, debido a que esto les priva de la libre disposición del tiempo que deberían tener para ejecutar actividades que no tuvieran relación con sus obligaciones, como lo plantea Russel (2002) en Salazar (2007).

Calidad de vida

Para finalizar el presente apartado, se considera la categoría de *calidad de vida*, con el propósito de analizar cómo la consideran los entrevistados, qué es para ellos su *calidad de vida* y cuáles han sido los beneficios que han podido conseguir a raíz de la práctica del *presentismo*. Por ello, a continuación se presentan dos sub categorías:

Definición Calidad de Vida

A modo general los trabajadores transmiten apreciaciones sobre la calidad de sus vidas bajo el ejercicio de *presentismo* como normales, en donde la calidad está focalizada en que poseen los bienes económicos y/o materiales necesarios para una vida tranquila. En este sentido lo “necesario” es descrito como un estatus de término medio, en donde su característica -tal como lo deja en claro su nombre- es no poseer ni excesos materiales como tampoco limitaciones. Lo anterior, se relaciona directamente con la definición del

polo objetivo que se establece sobre la *calidad de vida*, entendida desde esta acepción como el bienestar frente a lo material, por lo que en este sentido los entrevistados se ajustan a lo que la normativa espera sobre una buena percepción de su *calidad de vida*, sin embargo, no manifiestan tener en cuenta la importancia del polo subjetivo, ya que no consideran los elementos socio-afectivos involucrados en sus vidas, remitiéndose solo al bienestar económico, presentándose a raíz de ello, una carencia con respecto a la importancia del bienestar psicológico y físico, los que son necesarios para establecer -desde la normativa-, una buena *calidad de vida*, que sea complementaria en todos los ámbitos involucrados en el desarrollo personal de la persona.

Beneficios

En relación a los beneficios que los entrevistados pueden rescatar ante la práctica del tema en cuestión, es posible entrever que sus respuestas carecen de elementos concretos que den cuenta de beneficios que vayan más allá de los aportes monetarios que puede otorgar el dedicar más horas a las actividades laborales. A raíz de ello, es posible apreciar que los entrevistados se refieren a que los beneficios obtenidos por medio de su dedicación al trabajo, se relacionan directa y nuevamente a la obtención de los bienes económicos, sin mencionar la importancia del bienestar a nivel subjetivo que pudiesen haber obtenido. Lo anterior permite percibir la deficiencia en la importancia sobre el bienestar propio de la persona, enfocándose sólo en el obtener gratificaciones que permitan una estabilidad económica que sustente las necesidades materiales que existan en sus vidas, descuidando lo que suceda a nivel psíquico y físico, impidiendo la formación de los elementos fundamentales para un buen vivir desde lo esperado por la cultura.

6. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se mostrarán las principales conclusiones de la investigación realizada a trabajadores que efectúan la práctica del *presentismo*, y cómo ésta altera su *calidad de vida*, en las distintas dimensiones que fueron propuestas para ser investigadas. En primera instancia, se mostrarán las conclusiones que atañen en reconocer cómo se ve afectada la dimensión de *vida familiar*, para proseguir con la alteración en la *salud* de estas personas, y finalmente abordar en las variaciones en el *tiempo libre*.

El *presentismo* reconocido como aquella práctica de prestar servicios más allá del tiempo establecido según contrato, fue posible observarlo en los entrevistados como un fenómeno vigente en su realidad laboral y que esta práctica altera ciertos ámbitos de su vida personal y la calidad que se espera que posea.

En primera instancia es posible concluir, que la *vida familiar* está alterada por este fenómeno en cuanto al equilibrio que se espera exista en relación a la vida laboral, ya que por estar más tiempo en el trabajo, dedican mayor tiempo a las demandas que éste realiza, en desmedro de las familiares, tal como lo expresa Infante y Sunkel. Lo anterior, conlleva a la solicitud por parte de los miembros de su familia, de que exista más convivencia, situación que en los entrevistados produce sensación de malestar, por la imposibilidad de responder ante ello. Incluso la estructura familiar, se ve alterada por la disminución del tiempo dedicado a la familia, que se transparenta en los diversos desórdenes que se generan, por ejemplo, en los cambios de horarios de convivencia, de rutina y de actividades que antes de iniciar la práctica de *presentismo* no se encontraban afectadas.

En forma paralela a la dimensión de *vida familiar*, se puede concluir que la práctica presentista – entendida como un fenómeno que se desarrolla al interior del mundo laboral – altera la *salud* de los trabajadores, tal como lo plantea la OIT en relación a que la organización no adecuada del trabajo impacta en el equilibrio de los aspectos físicos, psíquicos y sociales. Frente a lo anterior, se desglosa a modo de síntesis que los trabajadores presentistas comienzan a descuidar su bienestar, por priorizar las horas de trabajo, manifestando malestares tanto a nivel físico como psíquico y consisten en sensaciones de cansancio, disminución de concentración y atención, sentimientos de frustración, ansiedad y variaciones corporales, tales como dolores musculares, cefaleas, entre otras, tal como lo plantea Ana María Martínez Zapata. Por otra parte se concluye que, dichas variaciones en la dimensión de *salud*, reflejan aspectos negativos que según la Organización Internacional del Trabajo son variables que el quehacer diario del trabajador no debiera de producir.

Además, es posible concluir que los entrevistados presentan dificultad en el reconocimiento de los cambios en sus estados anímicos y físicos. Dichos cambios incluso se tornan imperceptibles, no constituyendo una posible alarma frente al exceso de trabajo, debido a que priorizan el cumplimiento de sus tareas por sobre el cuidado de su *salud*.

Al volverse esencial el responder a las demandas que realiza su trabajo -debido a los beneficios y tranquilidad que esto conlleva-, podemos concluir, que a los entrevistados les dificulta el poder dilucidar cuál es el impacto que esto provoca en la calidad del producto final que entregan a la empresa, ya que puede resultar ineficiente.

En relación al *tiempo libre*, el cual según la teoría equivale al tiempo que atañe al no cumplimiento de responsabilidades y que por tanto queda a disposición de cada persona, se concluye que los trabajadores presentistas disminuyen la cantidad de este tiempo debido al fenómeno del *Presentismo*, ya que se destaca que los deberes laborales comienzan a utilizar parte de las horas dedicadas a actividades placenteras o de esparcimiento, que cada sujeto realizaba.

Además es posible sintetizar que esta prioridad por responder a las demandas del trabajo, se vuelve cada vez más importante, produciendo una disminución de dichas actividades placenteras, provocando sentimientos de malestar, pesar y a la vez emociones de rabia por no disfrutar de su *tiempo libre*.

Cabe destacar que los presentistas muestran resignación ante aquella situación, puesto que no demuestran intenciones de visibilizar alguna posibilidad de cambio ante ella, ya que una vez más la alteración propuesta aquí, se entrecruza con el sentido de responsabilidad y compromiso ante sus labores, las cuales les aseguran la estabilidad laboral.

Finalmente –y continuando con el último tema propuesto- se concluye que la sensación de estabilidad laboral, coindice como la causalidad de mayor peso en la realización de la práctica de *presentismo*, tal como se describe en la definición propuesta para el fenómeno abordado.

Es por tanto, y en correlación a los principales temas aquí sintetizados, que se puede concluir que el *presentismo* como fenómeno en el cual las personas prestan sus servicios

más allá del tiempo establecido según contrato afecta en la *calidad de vida* de los trabajadores.

7. SUGERENCIAS

A raíz de los resultados de la investigación realizada sobre cómo el presentismo afecta la *calidad de vida* de los trabajadores pertenecientes a pequeñas y medianas empresas, se sugiere realizar una línea investigativa de tipo cuantitativa, la cual esté enfocada a levantar datos duros con respecto al impacto del Presentismo en la alteración de la *calidad de vida*. Para el estudio se recomienda considerar variables demográficas, con especial énfasis en la vinculación de datos etarios y percepción de estabilidad, ya que en la presente investigación realizada, se pudo apreciar un leve contraste entre los entrevistados de menor edad versus los de mayor rango etario con respecto al tema. Así mismo, en dicho estudio se sugiere contemplar indicadores concretos en los cuales se puede evaluar el impacto del fenómeno en las áreas investigada. Por último, se estima necesario que la investigación calcule el promedio de horas en las cuales se tiende a prestar servicios más allá del tiempo establecido, como así datos duros en cuanto a la frecuencia de la conducta.

En términos generales, se sugiere indagar más a fondo sobre este nuevo fenómeno que se presentó en una primera instancia poco estudiado, para así poder ampliar su definición teórica, lo cual permitiría conocer a cabalidad las consecuencias que conlleva el practicarlo, tanto para los trabajadores como para la productividad de la empresa. Así mismo, el levantamiento de información específica, permitirá construir líneas de acción que permitan prevenir y gestionar programas para abordar las consecuencias en la *calidad de vida* de las personas que practican presentismo.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, O. Baltera, P. (2006, Noviembre). Los derechos laborales en la pequeña empresa: Una mirada desde los trabajadores. *Departamento de estudios dirección del trabajo*. Obtenido el 06 de Abril del 2011, desde http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-94041_recurso_1.pdf
- Alvira, F; García, M; Ibáñez, J. (2003). *El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- Baptista, P; Fernández, R; Hernández, R. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Bogdan, R; Taylor, S.J. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós.
- Cabrera, R; Dolan, S; Jackson, S; Schuler, R. (2003). *La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XX*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Corbin, J; Strauss, A. (2002). *Bases de la investigación cualitativa técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Davis, K; Werther, W. (2000). *Administración de personas y recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Delgado, J; Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Dessler, G; Varela, R. (2004). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Prentice Hall.

- Dirección del Trabajo. (2001, Enero). Pequeña empresa ¿un actor relevante de la nueva economía?. *Temas laborales, n° 16*. Obtenido el 06 de Abril del 2011, desde http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-60350_Pequena_empresa_Un_actor_relevante_de_la_nueva_economia.pdf
- Dirección del Trabajo. (2011). *Código del Trabajo*. Obtenido el 19 de Diciembre del 2011, desde http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516_recurso_1.pdf
- Durán, V. (2007, Abril/Junio). Salud ocupacional: Presentismo ocasionaría millonarias pérdidas en Chile. *Ciencia&trabajo*. Obtenido el 06 de Abril del 2011, desde <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/24/pagina%20A44.pdf>
- El Mercurio. (2010, Noviembre). La nueva ansiedad laboral. *Revista Ya*. Obtenido el 04 de Abril del 2011, desde <http://diario.elmercurio.com/detalle/index.asp?id={da45d6cc-2db0-4336-ac77-6b731e83b6c1}>
- Fichman, V. (1982). *Terapia Familiar*. Buenos Aires: Celtia S.A.C.I.F de M y R.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Gorostegui, M. (2009a). *Introducción a la psicología sistémica: los fundamentos, los modelos de psicoterapia y los grandes temas*. Apuntes docentes. Cátedra Psicoterapia Familiar Sistémica. Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Gorostegui, M. (2009b). *Bases teórico-epistemológicas del enfoque interaccional de la comunicación*. Material de apoyo a la docencia. Cátedra Psicoterapia Familiar Sistémica. Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

- Infante, R; Sunkel, G. (2004). *Chile trabajo decente y calidad de vida familiar, 1990-2000*. Chile: Oficina internacional del trabajo.
- Jiménez, A; Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Universum. Obtenido el 12 de Enero del 2011, desde <http://www.scielo.cl/pdf/universum/v23n1/art07.pdf>
- Koontz, H; Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. México: Mc Graw-Hill.
- Martínez, A. (2011). *El miedo a perder el empleo aumenta la jornada laboral*. Obtenido el 22 de Diciembre del 2011, desde <http://ana-maria-martinez-zapata.suite101.net/el-miedo-a-perder-el-empleo-aumenta-la-jornada-laboral-a38857>
- Ministerio de Salud. (2006). Segunda encuesta de calidad de vida y salud Chile. *Subsecretaría de Salud Pública División de Planificación Sanitaria*. Obtenido el 27 de Abril del 2011, desde <http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/Informe%20Final%20Encuesta%20de%20Calidad%20de%20Vida%20y%20Salud%202006.pdf>
- Noticias cada día. (2010). El presentismo: una nueva amenaza para las empresas. *Noticias cada día*. Obtenido el 1 de Junio del 2011, desde <http://www.noticiascadadia.com/noticia/24658-el-presentismo-una-nueva-amenaza-para-las-empresas/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2002). *Trabajo decente y calidad de vida familiar*. Obtenido el 3 de Junio del 2001, desde [http://www.oit.org.pe/WDMS/bib/publ/panorama/panorama02\[art-4\].pdf](http://www.oit.org.pe/WDMS/bib/publ/panorama/panorama02[art-4].pdf)

- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *Conceptos básicos en la salud laboral*. Extraído el 6 de Junio del 2011, desde <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Agenda de Investigación*. Obtenido el 3 de Junio del 2001, desde <http://www.who.int/peh-emf/research/agenda/es/index.html>
- Rubio, M^a J; Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social métodos y técnicas de investigación*. Madrid: CCS.
- Salazar, C. (2007). *Recreación*. Obtenido el 4 de Junio del 2001, desde <http://www.edufi.ucr.ac.cr/pdf/ing/art5.pdf>
- Salazar, J. (2011). Presentismo: un problema que afecta la salud laboral análisis desde la psicología organizacional y del trabajo. RIBUC Universidad Católica de Pereira. Obtenido el 5 de Enero del 2011, desde <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/553/1/completo.pdf>
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio.
- Valles, M. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social reflexión metodológica y práctica profesional*. España: Síntesis.

Anexos

Entrevistas en Profundidad

Entrevista n°1

Fecha: 20-09-2011

Hora: 19:00 Hrs.

Lugar de entrevista: Phillips 16, Santiago Centro.

Edad del Entrevistado: 34 años

Moderador: Camila Petit

M: Yo creo que para comenzar me gustaría saber las cosas básicas: tu edad, tu nombre.

Mi nombre es ..., tengo 34 años, soy casado. Llevo trabajando en esta consultora cuatro años y medio, empecé primero como free lance y ya hace tres años y medio estoy contratado formalmente. Partí como consultor y ya desde hace unos meses estoy como jefe de reclutamiento y selección.

M: Bueno tú vives con tu esposa, tienes hijos

Sí, mi hijo tiene 10 años.

M: ¿Ésta empresa es una consultora?

Esta consultora partió con la idea de dedicarse al reclutamiento y la selección y casi al mismo tiempo se fue abriendo al área de comunicaciones, por donde se han abierto otras líneas de negocios.

M: En el área de las comunicaciones ¿prestan servicios de algún tipo?

La verdad es que yo no entiendo muy claramente lo que hacen los periodistas pero trabajan con las empresas apoyando en temas como recabar información que sale en los medios, los apoyan en algunas presentaciones que ellos hagan en los medios, las organizan.

M: Entonces, tu cargo en este momento es jefe de reclutamiento y selección.

¿Y cuál es tu horario formal de trabajo?

Mi horario formal de trabajo es de 9 a 6 y el horario de colación es entre una y media a dos y media más o menos.

M: A grandes rasgos cuál es tu rutina de trabajo

La rutina se puede resumir simplemente en que hay que responderles a los clientes, por lo tanto, la rutina depende del día a día y lo que haya que desarrollar para cumplir con lo que hay que responder a estos clientes. A veces son reuniones, a veces es evaluar, a veces es coordinar, administrar la entrega de un proceso. Te podría hablar de todas las actividades que se realizan en estos procesos y eso se va distribuyendo en el día. Por ejemplo, ahora estamos haciendo un proceso de un banco y si bien tenía que hacer un montón de cosas para esa entrega, me he dedicado sólo a responder consultas y detalles sobre otros procesos anteriores del banco. Entonces al final del día uno queda con la sensación de que todo lo que proyectaste hacer durante el día quedo en nada, porque tuviste que resolver otras urgencias.

M: Por lo menos tienes estipulado cumplir con una rutina

Claro, el tema no es que me pase a mí, sino que a las chiquillas –mi equipo- también les pasa y yo mismo también le estoy transfiriendo las pegas, les digo pucha chiquillas ayúdenme con esto y con esto otro y tienen que dejar de lado el informe que estaban escribiendo para tomar lo que yo necesito hagan con urgencia.

M: Y este horario formal que tú me constaste ¿se cumple en esta empresa?, específicamente en tú caso.

Se cumple por lo general ya, se cumple... ahora, ¿cuándo no se cumple? Cuando hay períodos de mucha carga de trabajo y ahí lo que prima es el objetivo.

M: Y eso ¿es frecuente?

Con relativa frecuencia, ahora no es todos los días. Cuando hay procesos grandes esa posibilidad de quedarse un poco más aumenta, es dos o tres veces a la semana, cuando está en período crítico son todos esos días seguidos y después empieza a bajar de nuevo. Igual es responsabilidad de cada uno eso sí, si pueden administrar el trabajo en el día. En esos períodos así a veces uno se puede ir a las 6 pero se está llevando un poco de información para revisarla en la casa después. Y en el fondo no haces mucha diferencia entre irte más tarde o llevarte trabajo para la casa. Igual estás metido en el trabajo. Pero como te cuento estos son los períodos críticos.

M: Acá, ¿cuál es la posición jerárquica que tú tienes?, a quién supervisas, quién te supervisa a ti.

En este caso yo soy jefe, a mí me supervisa la Gerente y Socia de esta consultora, yo reporto directamente a ella y si ella no está a la socia, que en este caso es su hermana. Superviso a Catalina en este momento, es la única niña en práctica que tenemos acá.

M: ¿Y cuántas personas más trabajan acá?

Acá somos doce o trece... tengo una duda... somos 14 con las socias en total.

M: Tú me podrías contar cómo es tu relación con estas personas

Mira mi relación más directa es con el equipo, con la Tamara y la Andrea que son las personas que trabajan directamente conmigo, con la Antonella en este momento también que es nuestra alumna en práctica y con la Ignacia que es nuestra asistente y bueno con Pilar que son todos con los que nos relacionamos más en el área de reclutamiento y selección. En el día a día todas las consultas, reuniones son entre nosotros, principalmente. Pero los otros, la Loreto que es la secretaria también forma parte del día a día. Y ya con la otra área de comunicación la conversación es más trivial, conversar con ellos es en el almuerzo, con otros temas de conversación que no son tanto del trabajo, pero fundamentalmente la relación de trabajo es con el equipo.

M: Y cómo podrías definir la relación con estas personas, con este equipo de trabajo

Nos llevamos muy bien, nos llevamos muy bien como equipo principalmente, hemos desarrollado una buena comunicación, entonces los aportes que puedan dar ellas al equipo, a mí yo los recibo bien y también les voy dando mi retroalimentación y lo que de mi experiencia pueda aportarles. En el día a día lo que sucede lo sabemos inmediatamente entre nosotros, estamos en la misma sala, entonces estamos en contacto al instante, nos tenemos confianza, por lo menos para contarnos las cosas que sean necesarias, si hay algún tema que esté aporalemando a alguna persona del

equipo, está también esa confianza como para poder decirlo. Al menos yo me he preocupado de que exista ese espacio. Yo soy bien honesto cuando les digo a las chiquillas que ahora para mí esto también es una aprendizaje lo de ser jefe, porque yo hasta ahora solamente había sido consultor, o a lo más el más antiguo, entonces no es lo mismo que ser jefe ahora, porque ahora no es solamente trabajar con la gente que conoces sino que va más allá, es hacerte responsable y dar la cara también ante los clientes y todas las cosas que estén sucediendo. Pero bien, eso con el equipo súper bien.

M: Como equipo ustedes trabajan en una oficina independiente

Exactamente, tenemos la oficina allá al fondo, allá estamos especialmente los cuatro: las dos consultoras, la Antonella y yo. Y cada cual tiene su espacio, Claro, cada cual tiene su escritorio, su computador.

M: Cómo podrías definir el clima laboral dentro de esta organización

Es un buen clima, es agradable, pero como n todo orden de cosa, no todo puede ser tan ideal. Hay períodos de tiempo –como te mencionaba antes- en los que hay mucha carga laboral, los ánimos están más tensos, ahí se producen algunas discusiones que se yo, lo importante es que no ha sido al interior del grupo. Ha sido más desde mi parte hacia afuera, eso es algo que he tratado de proteger harto, de que estos ruidos que vienen desde afuera no afecten al equipo, trato de filtrar eso por lo menos... el costo es grande.

M: Estas situaciones de tensión antes descritas, cómo crees tú que influyen en el desempeño laboral

Justamente por eso que lo trato de explicar, esas situaciones son las que trato de evitar, porque generalmente es mi equipo el que trabaja en el proceso, ellos están en contacto con otros psicólogos externos, porque nosotros para resolver los procesos no solamente somos nosotros los que evaluamos y hacemos los informes y todo, hay un equipo externo, un grupo free lance... entonces ¿qué hacen las chiquillas? Ellas coordinan las evaluaciones que se están haciendo afuera, hay algunas que se están realizando en regiones, están en contacto con un grupo de psicólogos les están pidiendo, les están exigiendo, revisando el trabajo que están haciendo para que al entregarlo, se entregue en las condiciones que se espera, cumpliendo con las expectativas del cliente en el fondo. Entonces si de repente todo esto que esté pasando altera el clima, el trabajo de ellas, se corre el riesgo de que esos objetivos no se cumpla. Entonces, yo les exijo en la medida de que eso sea justo, si tengo que presionar para que se cumplan plazos eso lo hago, pero no a grito pelado, ni por amenazas ni mucho menos... absolutamente que no, pero cuando las cosas viene desde afuera trato de que no entren esas cosas.

M: Ahora estas mismas condiciones pueden tener a llegar a tener alguna influencia ya no en el desempeño, sino que en el aspecto familiar.

Es que el solo hecho de tener un día bueno o un día malo claro que influye, no críticamente, no gravemente, uno llega con la cara más larga uno llega con la cara más sonriente, influye, pero lo principal es que ninguna de las dos cosas se cruce demasiado. Los problemas que yo tenga en la casa no los traigo para acá, los problemas que yo tengo acá trato de no llevarlos a la casa. Puede ser que la cara no sea la misma de siempre que no llegue tan contento a la casa o acá pero a ninguna de los dos lugares llevo pataleando ni nada de eso.

M: Y en aspecto de la salud puede llegar a influir

Sí, claro que sí, el desgaste, aunque uno soporte la presión del trabajo, aunque uno crea que se la puede y soporte grandes cargas de trabajo al final igual te va a pasar la cuenta y en ese sentido hay que cuidarse... esto yo lo estoy diciendo de la boca para afuera honestamente...

Porque en la práctica estás cansado y al día siguiente no vamos no más si hay que responder, que hay que hacer esto, que hay que terminar esto y al final no te das ese descanso... no te cuidas.

M: Cómo es tu percepción acerca de la distribución de labores que hay dentro de la organización

Te tengo que decir que es buena porque soy yo el jefe (risas)... no pero es equilibrada, acá cada cual sabe lo que tiene que hacer, partiendo desde ahí, es difícil que yo tuviese que decirle a alguien sabes que tienes que hacer esto, considerando que él sabe que tiene que hacerlo y por otro lado cuando van cayendo las solicitudes de los clientes yo tengo que pedirle a alguien te puedes encargar tú de esto, te puedes encargar tú de esto otro y cuando yo pido eso ellas tiene que saber a qué me refiero o sea están tomando la solicitud y tiene que hacer todo el trabajo, contactar al postulante o conseguir al postulante, divulgar... toda la pega que está detrás de eso y después entregármelo listo para yo poder entregárselo al cliente o en algunos casos ellas mismas también le pueden entregar. Ahora cuando yo se los transfiero a ellas, ellas me lo tiene que entregar a mí listo para yo poder entregar, ahora esa es la distribución nuestra, la distribución que hacen los demás eso es algo en que yo no me meto.

Con la Ignacia también, ella es nuestra asistente y siempre estoy molestándola hartito, pidiéndole cosas, consígueme estos certificados, llama a estas personas y consígueme el curriculum, respóndele a este, presiona al psicólogo.

M: Claro, cuando ustedes en estas ocasiones de gran demanda de trabajo, donde se tiene que quedar algunas horas después de las seis de la tarde, ¿estas horas son remuneradas?

Mira no hay un acuerdo escrito, formal de que si tú te quedas horas más tarde vas a recibir pago por las horas extras, lo haces bajo tu propia responsabilidad ya, sin embargo cuando ha habido estos procesos grandes - y que son excepcionales, no son repetitivos, aunque este año ha habido como hartito movimiento-, hemos recibido un extra, una recompensa. Pero en el día a día si te atrasaste con algún informe y te quedaste después a hacerlo...no. Y es que en realidad las consultoras funcionan de otra manera, en las empresas grandes es distinto, pero las consultoras son distintas. Por ejemplo, si ahora viene un psicólogo y yo le pido que me haga un informe y debe quedarse hasta tarde y el no accede a eso... muchas gracias, pero hasta aquí porque es parte de la pega. No es que defienda los intereses de la consultora, pero se bastante bien que al estar aquí debes asumir algunos costos. El día que yo me vaya a una empresa más grande me voy a poner más exigente pero mientras esté aquí sé que no puedo hacerlo, sé que esto funciona de otra manera, que es otro ritmo de trabajo. Igual que cuando eres Free Lance, tu vienes aquí y evaluaste a seis personas y te están pidiendo que los informe los hagas para mañana antes del mediodía, entonces estás asumiendo que los vas a tener y si lo haces estas asumiendo esos costos, cuando era Free Lance también era así, trabajaba para esta consultora y para otra y cuando me pedían las cosas era de aquí a mañana y me llevaba un montón de pega... así funciona.

M: estas horas demás que uno en ocasiones tiene que cumplir de qué forma afecta o podrían afectar tu vida familiar.

El tiempo... el tiempo que yo puedo compartir con ellos, yo que muchas veces me quedo hasta más tarde... no se mira yo he tenido la costumbre de ser más flexible con los horarios, quedarme media hora más tarde, hasta una hora, así como que no me interesa tanto, no es tema importante pa mí eso, si eso me permite dormir más tranquilo porque eso que tenía que hacer lo terminé, de hecho prefiero quedarme 20 o 20 minutos más, así no estoy pensando con la almohada chuta no terminé esto, no mande ese correo, no terminé ese informe, no, si eso me permite dormir más tranquilo creo que en ese sentido puede ser hasta un poco mejor. Ahora cuando uno se queda hasta tarde una o una hora y media y lo conviertes en algo repetitivo, creo que ahí estás en un problema, porque ya estás restando tiempo de familia que es valioso y eso en algunas oportunidades me ha pasado, períodos críticos me he dio más tarde como siete y media-ocho y me llevo un montón de papeles pa la casa para revisarlos, entonces claro mi señora me queda mirando con la media cara y ¿hasta cuándo va a durar esto se supone?, es esta semana o va a seguir. Y bueno en realidad el que sufre más ese tipo de costo son los hijos, porque mi hijo me espera para jugar o para que lo ayude con alguna tarea o para que me siente con él a ver tele, pero claro yo llego y él se está acostando, pero claro eso es algo que trato no se repita, si bien yo acostumbro a llegar tarde de repente no es tanto el rato que me quedo acá.

M: Ahora este trabajo que tú realizas en esa media hora que te quedas piensas tú que tiene la misma calidad que el trabajo que tu realizas durante tu horario formal de trabajo.

No es mucha la diferencia, sino que simplemente lo hago más tranquilo, es simplemente responder a un correo que no respondí, es mandar un reporte o es terminar una planilla que no termine a tiempo, es como el resto, esa cosa sin importancia que tui le diste prioridad a otras cosas durante el día, entonces lo dejaste pal final. Ya llegaron las seis de la tarde todos se empiezan a ir y tú te diste cuenta de que chuta esto lo dejaste pal final lo hiciste calmadamente, te demoro 10 minutos, 20 minutos lo hiciste calmadamente y después te vas tranquilo y es generalmente eso cuando me voy 20 o 30 minutos más tarde, lo otro es diferente estas revisando un montón de información que era para ayer, entonces ahí es distinto, estás tratando de avanzar lo más posible para llegar al plazo. De repente estamos todos en la misma, o yo me quede hasta más tarde o las chiquillas se llevaron pega para la casa.

M: ¿cómo dirías tú que es tu estabilidad en el trabajo? Estabilidad en relación a tu puesto de trabajo.

Siento que tengo estabilidad aquí, siento que podría estar mucho más tiempo del que sea prudente –ahora por qué te digo eso- igual tengo que algún momento irme a otro lado, aquí el techo es bastante bajo de hecho para mí después viene ser socio de la consultora y eso para mí no es una meta, ya porque es ella la que está sobre mí. Por el momento estable no estoy corriendo riesgos.

M: Y a tú parecer ¿cuáles son los factores que contribuyen a que esto sea estable?

Es que hay harto trabajo que hacer, entonces aquí todos somos necesarios, desde la Pilar hasta la Ignacia que es nuestra asistente y todos somos de verdad necesarios como piezas fundamentales. Como equipo nosotros llevamos como seis meses funcionando juntos y ya cada cual tiene bien claro lo que tiene que hacer, tú solamente das la instrucción o trasmites la solicitud y todos empiezan a funcionar, entonces todos son bastantes importantes en sus puestos, a nivel ideal, porque si te digo que alguien sobra se vuelve una molestia

M: Entonces, cuáles serían las ventajas o beneficios de tener en este momento una estabilidad laboral

Bueno, evidentemente partimos por lo económico, mientras tienes estabilidad laboral, tienes plata y cuando tienes familia eso es súper importante, pero yendo mucho más allá de eso está el tema curricular, porque curricularmente en la medida que tú eres estable es un buen piso cuando tú te vas a otros lugares, cuando tú estás mirando para afuera, eres apreciado también por eso, si tu curriculum también es ascendente... si eres estable y ascendente eres apreciado también por eso, puedes ser exitoso, pero haber pasado por tres pegas en un puro año, ya al cuarto trabajo dónde estás postulando no va a ser tan valorado eso.

M: Cuando el trabajo que uno realiza te proporciona bienestar ¿cuáles son los aspectos positivos que se pueden rescatar?

Anímicamente estás bien, cuando te levantas en la mañana y vienes caminando par acá, vienes con la idea de que vienes a trabajar con tu equipo y es tu equipo, no son tus enemigos, tus competidores o cualquier cosa negativa que pueda hacer, si no que vienes a trabajar con tu equipo y eso es una cosa anímica súper gratificante, vienes a conversar con ellas a compartir, lo pasa bien trabajando, se trata de eso, de pasarlo bien trabajando.

M: Como ya sé un poco de tu relación con el equipo de trabajo, cuéntame de tus relaciones familiares, de amistad.

Bueno, el trabajo y la familia de repente te van restando tiempo con los amigos, pero es importante tenerlos siempre, porque cuando tení problemas en el trabajo y en la familia es a ellos a los que hay que buscar (risas). De que tengo amigos, tengo amigos, no los veo muy seguido porque están estas otras dos prioridades.

Pero yendo a estas otras dos prioridades... la familia está bien, estamos en un buen momento, lo que pasa es que tenemos un hijo de 10 años, pero nos casamos hace dos, estaba indeciso (risas). Pero estamos en un buen momento con hartas ideas que concretar todavía, así que pasando a otro plano, la familia está bien, estamos todos bien y si estamos todos bien yo estoy bien.

M: Claro, pero en estos grandes procesos de selección que tú mencionaste, las relaciones con familia, los compañeros de trabajo crees ¿se modifican?

Es lo que te decía en un principio por los tiempo... ya no tienes tiempo para todo. Entonces, dentro de las prioridades los amigos pasan como al tercer-cuarto lugar, porque primero está tu familia y al ladito, casi en el segundo lugar el trabajo.

M: En esta organización existe algún sistema que regule el quedarse después del horario formal.

O sea está a criterio de cada uno, pero claro, está el discurso de fondo de la jefa que cuando nos mira que estamos muy atareados: “chiquillos no se queden hasta tarde”, “chiquillos no trabajen tanto”, pero ante ese tipo de solicitudes, no queda más que desobedecer. Claro, porque yo prefiero eso antes que al día siguiente un reclamo de un cliente o algo parecido, no es porque uno quiera esto que pasa de repente, sino que hay que hacerlo. En ese sentido yo tengo muy marcado que hay que ser responsable y si me están pidiendo algo que yo dije que sí lo iba a tener para mañana, no me voy a echar para atrás, ahora si no lo alcanzara a dar por algún hecho fortuito también tengo que decirlo, pero mientras no lo haya hecho se entiende que mañana el trabajo va a estar listo.

M: Pero en relación a tu percepción, ¿tú crees que haría falta algo más que el consejo de tu jefa, sobre que no se queden hasta más tarde trabajando o no es necesario?

Bueno en algún momento antes no estaba la Ignacia que es nuestra asistente, en algún momento dije necesitamos apoyo administrativo porque no puede ser que nosotros estemos haciendo todo, porque o si no definitivamente no nos van a dar los tiempos... no tuve una respuesta positiva de inmediato, pero en la práctica teníamos problemas, entonces ahí me dieron la razón. Aunque yo también tuve la culpa porque no insistí y no fundamenté más mi solicitud e insistir. Entonces primero tuvo que quedar un poco la escoba con algunas cosas para que me dieran la razón con eso, cuando yo lo pude haber hecho antes y ahí buscamos a nuestra secretaria.

M: Tú me comentaste que los momentos en que te quedas trabajando hasta más tarde es generalmente en los procesos de selección grandes y como en estos momentos están en uno ¿les ha tocado quedarse hasta más tarde trabajando?

No tanto, porque no ha sido para tanto, le hemos cargado más la mano a los Free Lance, en el anterior sí, no llevamos en pegajoso para la casa, eso fue terrible, porque genero también mucha atención en el ambiente de la consultora, porque nos pusieron plazos que no pudimos cumplir, reuniones, conversaciones, tira y aflojas, entonces esa tensión que se generó entre el banco y la consultora, también se produjo en el interior de la consultora. Tuve muchas tensiones con la jefa y eso es lo que yo trate en lo posible no pasara al resto del equipo.

M: Si tú podrías definir con una palabra, emoción, adjetivo estos momentos de tensión, ¿cómo lo podrías significar?

A ver en ese momento lo que a mí me paso fue la desmotivación, porque en un momento percibí que las cosas que estábamos haciendo -si bien no la estábamos haciendo de la manera más óptima- lo estábamos haciendo con todas las ganas de que saliera bien y eso no estaba siendo valorado. Por otro lado, teníamos a este cliente que nos estaba pidiendo cosas casi imposibles –me refiero a los plazos- y no tanto por los plazos, también por los niveles de exigencia que ellos tenían para los perfiles, entonces hacían difícil la búsqueda, entonces hacían ver que la meta estaba como a treinta kilómetros todavía y cuando tú te das cuenta de que te acercas un poco más, te das cuenta de que te has corrido cinco kilómetros menos. Y por otro lado la crisis más interna de nosotros, que en algún momento sentí que todos esos esfuerzos no estaban siendo valorados. Entonces tenía a un cliente que me estaba presionando por un lado y por el otro gente que en vez de tenderte una mano y decirte “cómo lo solucionamos” también te estaba presionando.

M: Cambiando de tema. En referencia a tu salud ¿tú tienes alguna enfermedad?

Todavía no. O sea tú te refieres a una enfermedad causada por el trabajo o...

M: No a nivel general.

No, no tengo enfermedades de las cuales me tenga que preocupar... a si mira, qué pasa es que en mi familia los hombres son hipertensos, entonces hace algún tiempo tengo que ir periódicamente al médico para que me pidan los exámenes y controle eso. Porque ya me estoy acercando a la edad en que a los anteriores a mí se les ha declarado. Entonces qué pasa, me hacen dieta, me dan remedios, me controlan el peso, ese tipo de cosas. Aunque no soy muy responsable, porque soy un poco goloso.

M: Pero delante hablamos del cansancio, que te pasa la cuenta quedarte trabajando.

Ya, en ese período me zumbaba la cabeza, andaba todos los días con dolor de cabeza, la espalda la tenía como retorcida, dormía y llegaba acá que me sentía adolorido, andaba cansado. Esa ha sido una de las pocas veces que me he sentido tan cansado, cansado pero no así como por el ajetreo si no que por la tensión. La tensión de ese momento me tenía más cansado que el trabajo mismo.

Entonces, andaba como agachado todo el día, vez que podía me arrancaba para fumarme un cigarro o a veces para despejarme un momento, tomaba más café, dormía mal, fue un montón de cosas que se juntaron por un período de tiempo. Andaba agotado... y andaba un poquito sensible, en el sentido de que me provocaban un poquito y yo me exaltaba mucho. Nunca me ha pasado con el equipo, con mi jefa sí, me tiraba una y yo le respondía mal al tiro aunque fuera suavcita, pero nunca pasaba un límite, con las chiquillas no me ha pasado nunca.

M: bueno y cuando uno está con estas dolencias ¿se hace el trabajo igual o se modifica?

Se hace la pega igual...

M: ¿Con la misma calidad?

Te puedo decir que si... yo creo que de repente los tiempos podrían haber sido distintos, lo hemos hecho más rápido... algunas cosas, porque la cara habría sido distinta, porque la motivación habría sido distinta, porque la energía habría sido distinta, pero cuando la carga no cambia y la presión sigue, todavía está ahí, creo que el desgaste te hace trabajar un poquito más lento. Lo que pasa es que en ese momento la presión no me permitía darme el tiempo de descansar, entonces, era como te decía, me quedaba hasta más tarde o me llevaba pega para la casa y al día siguiente llegaba acá a la misma hora de siempre... aunque no me caracterizo por ser puntual y no creo que porque uno se lleva pega para la casa puede llegar más tarde tampoco. Pero yo creo que más allá de irse más tarde, ella tiene la confianza de que el trabajo se va a hacer.

M: cuando has estado enfermo y tienes que ausentarte necesariamente, ¿cómo lo manejas, qué haces frente a esa situación?

Me cuesta despegarme del trabajo, creo que antes más que ahora, pero igual me cuesta. Creo que es un poquito torpe de mi parte sentir que soy imprescindible para todo, me cuesta delegar a vece, cuando hay cosas como importantes me cuesta delegar, las puedo soltar un rato, pero tengo ese impulso de que no, que tengo que estar ahí, por último para ver que funcionen bien. Pero como te digo no es que sea imprescindible, sino que es más torpeza mía en que no puedo delegar a alguien.

M: Pero, en el fondo igual, si es muy complicada la situación has tenido que faltar

Mira casi nunca falto

M: Pero cuando has faltado de ¿qué criterios te vales tu para decidir que no puedes ir a trabajar?

Es que como te digo casi nunca falto, o sea cuántas veces he faltado en este año: han sido como dos días: un día que me sentía muy, pero muy mal del estómago que fue hace como tres meses atrás y antes de eso la verdad es que no me acuerdo cuando fue y creo

que ni siquiera fue por una enfermedad, sino porque tenía que hacer unos trámites. Pero no, si es por un dolor de cabeza o dolor de estómago igual vengo.

M: Ya, ¿y el desempeño en ese caso es el mismo?

El desempeño no es el mismo, pero creo que entre eso y no estar...

M: Cambiando de tema, para ti qué significa el concepto “calidad de vida familiar”

Primero y absolutamente primero que nada la comunicación, si hay buena comunicación, los diez minutos que tengas para compartir con ellos son importantes, con mala comunicación puedes pasar horas con ellos y ese tiempo no vale de nada, por tanto, si hay buena comunicación por ahí parte la calidad de vida familia, compartes espacios, compartes temas, entonces el tiempo que tú compartes con tu familia va a ser valioso o tiempo de calidad como le dicen ahora. Ese tiempo de calidad es importante en la medida de que haya buena comunicación y en eso yo lo baso principalmente. Claro porque cuando hay buena comunicación yo hablo con mi hijo y él me puede contar con confianza lo que pasó en el día, le puedo contar yo también, va a pedirme un consejo y yo a él. Lo mismo con mi Señora nos vamos a contar las cosas que nos pasan y mucho más allá las cosas que sentimos y van a estar esos espacios de confianza. Ahora si todo esto lo revertimos y no hay comunicación... se complica todo.

M: Entonces, a grandes rasgos cómo definirías la calidad de las relaciones con estas personas que son tu familia nuclear.

Con mi hijo tenemos buena relación, porque existen estas confianzas que te estaba mencionando, yo si bien a veces soy un poquito severo –lo confieso- he sido severo con temas de disciplina, por así decirlo, pero él es capaz de contarme que no estudió para la prueba de mañana, porque sabe que yo no lo voy a castigar gravemente por eso, para ello le hemos inculcado con mi Señora que ante estas cosas tenga la confianza de decirlo. Y con mi Señora somos pareja y hemos tratado siempre de ser amigos, en el sentido de que nos reímos harto y tratamos de que eso se mantenga siempre y bueno, malos momentos siempre hay, yo creo que si no hay malos momentos en una pareja es porque no se quieren tanto, si no hay una peleíta de vez en cuando es porque nada los motiva, nada los llena.

M: Si claro, Cómo percibes tu ambiente familiar, desde ti hacia ellos, como desde ellos hacia ti en las situaciones en que tu no estas con ellos porque estás trabajando

Bueno por un lado mi hijo es el que más se queja, es como pucha cuando vas a jugar conmigo y en cuanto a mi Señora también se queja, pero en esos momentos ella es también más comprensiva, es un reto como suavecito, pero al mismo tiempo como un cariñito.

M: A modo general, de estos aspectos que no están adecuadamente en la familia aceptados, ¿cómo crees que los podrías mejorar?

O sea los he tratado de mejorar, porque llega un momento en que te das cuenta que todas estas quejas, demandas que te hacen con mayor frecuencia, te das cuenta de que chuta de verdad esto está afectando, de repente llega un momento que dices ya basta y hoy día –como te digo- me quedo hasta más tarde pero no es mucho rato, no me tomo todo el tiempo del mundo para mandar ese correo, o sea si lo tengo que mandar y es necesario lo mando, pero si no es tan relevante, hasta mañana. Incluso me he llevado cosas a las casa con la idea de que haya los termino, pero una vez que estoy en la

casa... filo lo dejo pal lunes, ya no destino el tiempo que iba a estar con mi familia al trabajo, cuando a veces la lógica era “ya véanla ustedes mientras yo termino esto”. Entonces, eso es algo que ya estos últimos meses me he preocupado de irlo modificando.

M: Muy bien, ¿Cómo podrías caracterizar tu vida familiar en torno a la economía que tiene cómo tal?

Yo creo que el tema económico es siempre importante, somos bien gastadores, a veces andamos apretados pero por un tema netamente de nosotros, pero como tema fundamental no provoca peleas entre nosotros. No es un tema que nos lleva a discutir, no pasa a ese extremo.

M: Cuando no estás realizando cosas para tu trabajo ¿qué otras cosas son de tu agrado hacer?

A veces me gusta estar con mis amigos, aunque no salgo muchos con ello, creo que es el principal foco de distracción que uno tiene, a veces el escuchar a otros sus temas, puede ser que hasta me distraiga a mí del trabajo, o a veces hablar del último recital que fuiste, de la última película que viste, cosas como esas más light o de repente salir con la familia también. Llevar al Ignacio a algo que él quiere hacer, eso para uno es una distracción bien rica, bien gratificante en el tiempo libre.

M: En alguna oportunidad ¿te ha tocado postergar tu tiempo libre por el trabajo?

Sí, más de alguna vez, de hecho cuando vinieron las vacaciones de invierno, me iba a tomar una semana para estar con mi hijo, ese era mi plan, pero el trabajo me dijo otro cosa.

M: Qué criterio te empujó a tomar esa decisión

Que el trabajo era importante porque la situación en término de relación estaba medio crítica, tanto internamente como con el banco, era muy tenso, la manos se estaban haciendo poca, que yo saliera de vacaciones era como darle la espalda al resto. Pero qué pasó que al final mi Señora también se tomó una semana, así que yo dije ya va estar con ella.

M: Cuándo por ejemplo, suceden estas situaciones ¿tú que emociones sientes?

A verdad no pienso tanto en eso, en momentos como es lo que pienso es que quiero terminar luego para poder descansar, porque mientras no se acabe aunque no esté haciendo nada no estoy descansando.

M: Para ir terminando, ¿cómo podrías definir tú calidad de vida?

A ver, cómo lo podría definir, es que siento que he estado dejando de lado muchas cosas con la cantidad de trabajo que hago, creo que me he alejado un poquito de mí, estoy bastante sedentario, cuando en realidad debería hacer otras actividades, lo cual no me está haciendo bien, eso es algo de lo que en general es muy importante para ocuparse de eso, hacer un poco de equilibrio. Yo creo que eso es parte de una calidad de vida.

M: Cómo es tu percepción de tu crecimiento personal y profesional hasta ahora, logros beneficios que tienes

Principalmente la experiencia, el poder aprender, saber cómo se hacen las cosas, cómo se llevan los procesos. Te vas a dar cuenta de que si me preguntas yo te puedo decir

tres cosas, pero en la práctica ves que son un montón, aunque a mí igual me queda mucho por aprender pero si me comparo a mí mismo cuando yo entré como consultor o más aún cuando yo era Free Lance la verdad es que era un pollito, la verdad es que hay muchas cosas que nunca imagine poder hacer.

Entrevista n°2

Fecha: 08-10-2011

Hora: 18:00 Hrs.

Lugar de entrevista: Samario 1676, Maipú.

Edad del Entrevistado: 47 Años.

Moderador: Natalia Vargas.

M: Para partir me gustaría que me contara un poco ¿dónde trabaja, qué es lo que hace, saber un poco de cómo es su trabajo?

Hace diez años más menos yo trabajo con una persona que conocí en ese tiempo que era totalmente diferente al rubro de él que al mío, nos conocimos así en un trabajo, yo estaba en ese tiempo sin trabajo pero trabajaba en forma independiente; cuando yo estaba en un trabajo lo conocí y ahora él es mi jefe, y él me pidió que trabajara con él hace diez años.

Yo trabajo en lo que es polarizado... a la vez él tiene dos empresas una distribuye y la otra se hace el trabajo. En realidad nosotros ahí hacemos de todo eh... en algún momento no tenemos trabajo vamos a buscar un cheque por ejemplo, eh... más que nada en eso en polarizado de vidrio, salgo todo el día del trabajo y ando todo el día en la calle.

M: eso, a mí me gustaría un poco que ahora en esto que usted hace que es polarizado me contará cómo es su horario, su rutina en el fondo?

Emmm... Bueno el horario es el común a todos los trabajadores, que tenemos que cumplir 45 horas trabajando por ejemplo a la semana, yo entro a las nueve a mi trabajo y salgo a las seis y media. Ese es mi horario formal, a no ser que tengamos un trabajo extra, que significa después de la hora, después de las seis y media.

Hay un horario de colación como todos, de dos a tres almorzamos si es que a mí me pilla en el trabajo en la empresa digamos, pero normalmente nunca me pilla en la empresa, siempre me pilla afuera, entonces eso hace que yo almuerce afuera donde me pille. Por ejemplo, yo estoy en Av. Matta con Vicuña Makena yo ahí busco un restaurant y almuerzo, así... donde esté yo tengo que buscar un lugar para almorzar.

M: ¿entonces lo horarios de colación, de tomarse la colación queda a criterio suyo?

Quedan a criterio mío, normalmente tengo que hacerlo siempre a la misma hora más menos... es que este trabajo me da una forma de independencia, ser independiente por ejemplo de hacer lo que uno quiera, siempre cumpliendo con el trabajo, pero, el horario de colación depende de uno y eso poh. Tengo el horario normal de colación que siempre me lo respetan el dinero para almorzar, entro a las nueve a las seis y media salgo, siempre que no haya un trabajo extra... pero últimamente no he estado haciendo horarios extras, es poco, antes no.

M: ahora me gustaría que me contará ¿si usted trabaja con alguien más, si lo supervisan o usted supervisa, que me contará en el fondo un poco con quién trabaja, si cuando está afuera anda con alguien más?

Claro, este trabajo consiste por ejemplo como cuando llega una orden de compra hay que cumplir por ejemplo con este trabajo en "tal parte", en "x" parte. Entonces, dependiendo de la cantidad de trabajo nos mandan a veces sólo o acompañado, normalmente yo ando sólo, es contadas las veces que uno anda con un compañero.

Lo que pasa es que el trabajo que tengo yo es bien, como te dijera... no es tan controlado, hay una persona que es la encargada que te da los trabajos y tu tení que ver cómo lo haci, osea tu tení que cumplir, ellos te dan todas las herramientas necesarias para que tu cumplay el trabajo.

M: entonces si usted me pudiera decir ¿quién es más supervisor, un supervisor externo o usted mismo?

Claro en este caso, el supervisor y el que ejecuta el trabajo soy yo mismo, por eso te digo que no es tan controlado el trabajo, nadie te controla a no ser que algo salga mal. Ahí ya viene otra parte de ¿qué es lo que salió mal?, pero es poco porque no es un trabajo tan difícil. Entonces uno es más su supervisor, que tenía que ver que el trabajo te salga bien, eso.

M: perfecto ahora me gustaría ver un poco las condiciones de este trabajo, porque yo entiendo que usted está todo el día afuera que en la empresa misma, pero igualmente me gustaría ver las condiciones físicas, ¿cómo ve las condiciones del vehículo, ver ese ambiente de trabajo, qué me podría decir de eso?

En este caso las condiciones son siempre óptimas, osea partiendo que te dan todos los implementos necesarios para que tú trabajas y te cuidi, como un par de bototos por ejemplo, osea ellos te dan todo. Además que todo lo que uno le pida a la gente, yo voy, lo pido y me lo dan, osea son cosas de seguridad e implementos mínimos que tiene que darlos. Emmm... el tipo de trabajo da para que uno ande en vehículo por ejemplo, el vehículo que a mí me dan está en condiciones óptimas por ejemplo, siempre con sus mantenimientos, osea lo normal. Además que las condiciones de trabajo las tengo que ver yo, como no hay un supervisor... osea yo tengo que velar que las condiciones se den y por mi bienestar poh.

M: y en cuanto al ambiente laboral por ejemplo, como cuando le toca compartir con más gente de su empresa, ¿cómo ve las condiciones ahí dentro de su empresa, cómo lo evaluaría en general el ambiente ahí en su empresa?

No en mi empresa no, el ambiente es bueno. Osea, es todo relajado... ahí trabajamos como más menos 15, ahí el más antiguo soy yo y el más joven más menos debe llevar unos cinco meses... al menos en mi caso yo tengo cierta jerarquía ahí, ciertos privilegios, porque como te dije yo conocí a mi jefe hace 10 años atrás, en ese tiempo habíamos máximo tres personas trabajando y ahora somos 15; fue creciendo y por lo tanto yo lo que he sentido este último tiempo, es que yo tengo una jerarquía ahí.

M: claro, ¿que se puede traducir en una cierta responsabilidad tal vez?

Claro, por ejemplo tengo más privilegio que los demás y es porque yo me lo he ganado, por eso. Porque hay personas que han llegado con un título allá, pero igual siempre yo soy el más privilegiado. A mí por ejemplo, una persona que llega allá con un título igual me tiene que respetar por mi antigüedad en el trabajo. Además que yo soy uno de los mayores ahí en edad digamos, entonces, siento que yo tengo ciertos privilegios. Yo siento que nunca llegue a ser un supervisor porque no hay ese cargo.

(Interrupción de la entrevista)

M: me estaba contando usted que en el fondo las condiciones físicas son buenas y que medianamente usted ve que en su empresa el clima es bueno con estas 15 personas que trabajan, entonces usted me decía que en el ambiente era bueno...

Es que en todo trabajo tenía amigo y no tenía amigos, siempre hay una persona que uno es más cercano y hay personas que solamente es el saludo, pero no por eso uno puede decir que la relación es mala, osea son buenas.

M: ¿pero usted lo percibe como un lugar grato para trabajar?

Sí, yo lo he visto por los años que llevo ahí, yo cacho por ejemplo si hay alguna mala onda con alguien y no nada, siempre las personas que han llegado allá y se han ido, siempre el ambiente es el mismo, es bueno; no hay nadie que uno diga "oh esta que es pesa", no nada. Siempre el trato es el mismo, es relajado, es ameno. No se poh cuando compartimos como pah alguna fiesta, compartimos y no es bueno.

M: usted me mencionaba que sus condiciones físicas las considera buenas y que las relaciones son buenas. Ahora me gustaría que me dijera ¿cómo estas condiciones que siente usted influyen en su desempeño laboral, es decir en el hacer diario?

Se basa en lo mismo, porque si en el trabajo te dan las condiciones para que tu hagay tu pega bien, se supone que lo demás viene sólo. No es que tampoco te esté contando un mundo de fantasía, pero en mi trabajo más menos, es así. También hay sus altos y bajos, sus problemas, pero no entre personas, si no que problemas de trabajo como cualquiera.

M: Bueno usted me estaba hablando que lleva diez años en el trabajo y que por lo tanto tiene una cierta posición jerárquica más privilegiada si se pudiera decir. Entonces a mí me gustaría que usted me hablara un poco de su estabilidad en el trabajo, ¿cómo sientes que es su estabilidad allá en el trabajo, si la tiene o no, qué lo hace sentir estable...?

Sí, mira eh... pienso yo que tengo estabilidad en el trabajo por la antigüedad y porque me la he ganado si con trabajo, porque yo soy de los que falta poco, llego temprano al trabajo, entonces pienso que yo soy de los que tiene estabilidad.

Falto una vez al año a lo mejor, y porque la mayor razón por la que pienso yo que tengo estabilidad es porque por haber en cierto modo fundado la empresa, osea fundado en cuanto haber participado cuando se fundó la empresa, por eso pienso que tengo estabilidad... porque yo empecé con el dueño de la empresa; y él siempre me ha tenido como el regalón, digamos eso.

M: ¿y cuál es la mayor ventaja de tener estabilidad? De todo esto que usted me está diciendo, ¿Cuál siente usted que es el mayor beneficio que esta estabilidad tiene?

La tranquilidad digamos espiritual, la paz que uno siente, es la seguridad no se poh una tranquilidad interior porque yo sé que eso me da en cuento plata es la mayor tranquilidad.

Es que ahora que mis hijas están grandes no siento tanta inseguridad, cuando ellas estaban más chicas sí, ahora no porque yo sé que ellas se pueden valer por ellas mismas.

M: ahora de esté bienestar que usted me dice ¿Cuáles son los aspectos más positivos?

Es que mi hijas y mi señora por ejemplo estén tranquilas, estén contentas de repente cachay, eso es lo que me produce más bienestar, mis hijas por ejemplo no le falta nada, que no tengan mayores carencias, eso es lo que me da más tranquilidad. Y eso igual va mano de lo económico, aunque mucha gente dice que la plata no hace la felicidad, pero de repente ayuda.

M: ahora ya vamos directo a esta cosa del pasar tiempo en el trabajo, de este pasar más. Si bien yo sé que usted me dijo que este último tiempo no ha pasado tanto, pero yo lo invito a que usted por ejemplo en su memoria me pudiera describir o contar alguna situación que usted recuerde en que se quedó más horas, o cuando pasan estas cosas de las horas extras; si me pudiera describir una situación.

Es que mi idea que tenía yo por ejemplo cuando recién estaba trabajando y llevaba un año o dos años, era que lograr estabilidad, por lo mismo era... si yo no me quedaba a trabajar o no hacia esas horas extras tenía dos contra, osea una que no te iban a considerar para la próxima entonces había un poco de temor y la otra era que un poco más de dinero.

M: así empezó a pasar esto de quedarse más tiempo...

Claro, era dinero y lograr más estabilidad, porque si tú no te quedabay, siempre te iban a mantener ahí no mah, con el miedo de que no sé poh, si llevay meses, si llevay un año te podían echar. Eso era al principio, después se tradujo solamente en plata, que era no se poh... ganabay cien lucas mensuales después ganabay el doble. Y siempre que uno empieza en un trabajo el dinero que te pagan no es muy bueno. A no ser que lleví más tiempo en un trabajo, a no ser que lleguí con un título. Esa eran las razones por las que me queda a trabajar horas extras.

M: y ahora en el presente cuando le toca quedarse esas horas extras?

Es que ahora por ejemplo en mi caso especial ha mejorado mucho, por ejemplo eh... bueno en realidad traducido en otras palabras es por lo mismo, es por más plata. Ya no es por estabilidad que me vayan echar, ahora es por más plata

M: claro entiendo, y cuando usted recibe esa más plata que beneficios le trae eso?

No se poh yo creo que al final pensando bien todo esto se traduce en algo material, no sé porque aquí nadie se enferma como para estar trabajando más y tener más plata, pero yo creo no sé es como una necesidad yo creo ya. Antes también era necesidad pero hace 5-10 años atrás de 5 días yo me quedaba 4 trabajando, en este tiempo yo me quedo una vez a la semana, hay harta diferencia.

M: y ahora cuando nos quedamos esa vez a la semana, que yo sé que se traduce en dinero porque se lo van a pagar, ya no ver qué beneficios, sino qué ventaja le trae...

Eh... las mismas de ese tiempo, no se un poco más de plata, osea como mantener la estabilidad. Es que los tiempos cambian, yo creo que igual ahora uno necesita trabajar un poco más, eso se ve en todos lados, que la gente trabaja más para traducirlo en plata.

M: ahora si usted me pudiera decir alguna emoción, cuando usted se queda ese día extra con todos los beneficios y desventajas que ya conversamos, si usted lo pudiera englobar en alguna emoción o palabra cuando le toca quedarse...o hace diez años cuando le tocaba quedarse, de cualquiera de los dos usted escoge el periodo, pero en fondo cuando pasaban las seis y tiene que ir a trabajar?

Eh es una emoción negativa, nadie quiere trabajar después de la hora, todos queremos irnos pah la casa, pero... lo que siento es no sé como frustración de no llegar a la casa, de no llegar ir a ver a mi familia, es porque quiero llegar a ver a mi familia ¿kachay? Quiero llegar lo antes posible pero como no puedo, me siento frustrado, pena, eso es.

M: entonces antes de meternos a lo que es familia, me gustaría que revisáramos un poco la parte de salud. Como dato ¿usted sufre de alguna enfermedad?

No.

M: entonces ahora me gustaría conversar de ¿cómo usted evalúa su salud, cómo la percibe cuando llega este momento de pasar las 6 de la tarde e implica todo este momento de sentirse frustrado, pero ahora a la salud, ya sea al cuerpo al estado de ánimo, si es que influye en algo?

Pero sabí que mis estados de ánimo por ejemplo son siempre buenos, por ejemplo siempre he sido... bueno hace dos años atrás que de je el futbol, yo era "pichanga" siempre; yo jugaba normalmente los domingos, antes no. Antes cuando era más cabro jugaba todos los días, pero yo siempre he sido activo, siempre hacia deporte y mi ánimo siempre ha sido bueno, no me gusta achacarme por cosas. Siempre en las mañanas me levanto con buen ánimo, me gusta acostarme con buen ánimo.

Yo pienso que tengo un poco de ventaja porque si tú tení siempre harta disposición pah todo y no te echay a morir por cosas pequeñas, siempre vay a tener más vida. Yo pienso que mi estado físico es por eso, porque siempre me mantengo bien, comparado con los demás amigos, estoy bien para como están ellos. No me afecta tanto la parte emocional, por ejemplo si yo tengo que trabajar más, "ya le hecho para adelante" y no me echo a morir.

M: y antes, hace 10 años atrás cuando tenía que quedarse más días seguidos, ahí ¿usted notaba algo que cambiara o que influyera en su salud? ¿algo que se pudiera notar en el cuerpo, dolor de cabeza...?

No... es que en ese tiempo que yo era más joven a ahora, siento que mi salud no ha cambiado. Todo lo contrario por ejemplo si uno es activo en su trabajo, uno es más activo fuera del trabajo igual. Mi trabajo, es digamos que no es pesado, que no te influye en la salud que no es algo contaminante, osea es un trabajo totalmente sano, liviano, no sé poh, entonces no me puede afectar a mí en mi ánimo o en mi estado físico. Lo único frustrante es cuando uno tiene

que trabajar un poco más no mah, pero se pasa... como te decía yo, de no poder estar en mi casa, de no ver a mis hijas por ejemplo, eso.

M: y eso no se traduce en algún cambio del ánimo?

Sí por su puesto, se bajonea uno un poco por el momento, pero después se pasa. Como te digo se me pasa y sigo adelante, soy una persona de buen ánimo siempre, a lo mejor no se me nota que ando serio, no sé poh. Pero mi estado de ánimo siempre es alto.

M: ahora me gustaría conversar cuando usted se enferma, cuando verdaderamente se enfermó, usted me ha dicho que falta muy poco al trabajo. En el fondo mi pregunta apunta, a cuando usted se enferma y debe ausentarse, ¿cómo lo maneja? ¿ qué hace frente a esa situación?, en el fondo ¿de qué elementos se vale para decidir si faltar o no frente a una enfermedad?

Ah lo que pasa es que yo tengo que estar muy enfermo, por ejemplo la última vez que yo no fui a trabajar fue porque a mí me dio un tirón aquí en el cuello, que me era imposible ir a trabajar, y ¿qué voy hacer? No voy a trabajar no mah, no podí poh.

M: claro porque era algo que lo tenía totalmente imposibilitado, pero por ejemplo cuando es un resfriado?

No, voy a trabajar. Porque como te digo yo nunca me siento enfermo, si nunca me enfermo. Una vez caí en la cama porque me dio peste. Igual es mejor pedir permiso, que faltar. Y cuando yo necesito faltar ellos me dejan. Y yo disfruto cuando pido permiso.

M: bueno entonces ahora vamos a dejar de lado la salud y vamos a entrar en la vida familiar. Me gustaría que me contara con quién vive, si es el proveedor principal de la casa...

Acá vivimos mi señora, mis dos hijas, mi yerno, mi nieta y yo. Yo diría que soy el proveedor principal, digamos en la parte económica. Aunque todos tiene su participación aquí, osea mi señora también tiene participación.

Como familia llevamos conviviendo 25 años.

M: ¿cómo usted se imagina, o que entiende usted por vida familiar? ¿ qué es ser vida familiar? ¿qué se le viene a la mente por vida familiar?

Mi señora, mis hijas, eso es lo que se me viene a la mente. Eh, la vida familiar es cuando ya nace mis hijas, osea desde que yo me caso ya es una familia, desde que inicias poh, osea es familia. Después vida familiar es cuando empiezas a completar la familia.

Y por calidad de vida familiar es que por ejemplo que toda la familia reme pah un mismo lado, no se, pah mi la calidad de vida es que todos estemos juntos, eh... yo creo que todos estemos bien, que no haya uno que esté en otra, como no sé atentando con su salud... no sé, la calidad de vida familiar es que todos estemos bien como familia. Porque si hay un punto negro en la familia no va a ver calidad, para nada.

M: ¿cómo usted ve que son las relaciones entre los miembros de su familia, cómo ustedes son en cuanto a relación?

La relación por ejemplo entre yo y mi señora, antes eran buenas, después paso un episodio entre nosotros que paso a ser regular. Pero como que se fue olvidando un poco la cosa, pero igual está ese punto negro, pero las relaciones la mayoría de las veces son buenas.

M: y cómo grupo familiar... ¿cómo son estas relaciones?

Con mis hijas por ejemplo, la mayoría de las veces también son buenas, no pueden ser perfectas, pero la mayoría de las veces son buenas.

M: ahora me gustaría volver a conectar esta vida familiar con esto de pasar más horas en el trabajo. Me gustaría que cuando suceden esas situaciones de pasar más horas en el trabajo, cambia en algo esta vida familiar?

Sí, si cambia. En el sentido que en estos tiempos yo no puedo llegar a estar con mi nieta que es lo que yo quiero, cambia en eso.

M: ¿ahora, cómo percibe usted el ambiente hacia usted en ese momento, cuando se queda a trabajar?

No si cambia un poco, osea se descompensa todo porque nosotros tenemos un esquema de cuando legar a la casa, osea cambia todo. Porque por ejemplo, yo tengo que llegar a mi casa y tengo que llegar a comprar el pan, el pan es hasta una cierta hora, entonces por supuesto que si yo llego más tarde no voy a poder llegar a comprar el pan. Osea hay cosas que siempre cambian.

En el ambiente, no se cambia... porque uno está acostumbrado a llegar a la casa estar con su hija, con mi señora, y ya hay cierta preocupación por parte de ella y por parte mía de que yo ya no llego del trabajo a la casa, cambia un poco la cosa... hay más ansiedad por parte mía de llegar a la casa. No sé, yo siento que cuando pasa eso, uno como que se aleja un poco, eso. Como que uno está lejos, osea como que siento que le hago falta ellas, como que tengo que estar allá.

M: entonces, ¿cuánto tiempo usted siente que le dedica a la familia?

Uno siempre siente que quiere dedicarle más tiempo a la familia, siempre. Pero yo pienso que me falta tiempo pah dedicarle a mi familia, aunque mis horarios de trabajo sean cortos, falta tiempo. Porque aunque no trabaje los sábados por ejemplo, igual siento que me falta tiempo. Entonces le dedico poco, pah lo que yo te digo que quisiera dedicarle a mi familia, es poco.

M: y está percepción de que le dedica poco cambia cuando estas más horas v/s cuando no las hay?

Mmm... no. Porque yo pienso que cuando yo te digo poco, a lo que yo me refiero es que uno debería trabajar menos, no solamente horas extras, menos cantidad de horas a la semana, para estar más tiempo con la familia; porque aún así poquísimo es lo que uno le queda para estar con la familia.

Y por ejemplo antes, en ese periodo cuando yo me casé no tenía mucha conciencia de lo que era la familia y eso me llevaba a trabajar más. Ahora donde yo estoy más maduro, ahí empecé a tener conciencia de lo que era estar en la familia.

M: de todos estos aspectos revisados de su funcionamiento familiar y de cómo se descoordina cuando le tocó pasar más hora, me gustaría entonces ver todos estos aspectos revisados, ¿cómo podrían mejorar?

Es que lo que me gustaría es estar más tiempo en la casa, eso.

M: ¿usted cómo ve su vida familiar en relación a lo económico?

Mira gracias a Dios nunca nos ha faltado. Osea, nunca hemos pasado sus sobras. Eh... no hemos tenido momentos críticos así como pah no comerte un pan, no nunca.

M: para introducirnos en el último tema, me gustaría que habláramos de su tiempo libre, es decir cuando no está en su tiempo de trabajo ¿qué otras cosas son de su agrado hacer?

Es que mi gran pasión de toda la vida ha sido el futbol, eh me gustaría incentivar a mis hijas a que tengan más vida deportiva, por ejemplo. Sería un logro para mí, sacarlas todos los días a correr, yo acompañarla a eso.

También me gusta hablar con mis amigos, estar siempre en contacto con ellos, no perderme, estar siempre comunicándome. No olvidarme de ellos, ni que ellos se olviden de mí.

M: ¿ y qué hace con mayor frecuencia cuando no está trabajando?

Ayudo en lo quehaceres de la casa, ordenar.

M: y cuando pasa más horas en el trabajo, ¿siente que le cuesta hacer estas actividades que me describió? ¿Puede ser que influyan en algo, en hacer alguna de ellas?

Sí, aún que yo te conté que yo trabajaba hora extra una vez a la semana. Pero lo que pasa es que yo hago pitutos y eso también es parte de horas extras.

M: entiendo, ¿pero si usted me pudiera decir cuál es la ventaja de hacer esos pitutos?

Eh... la estabilidad económica poh. Pero realmente también es como hora extras.

M: ¿y estas dos cosas le podrían estar implicando no realizar esas actividades que usted me describía?

Claro, influyen en la parte fundamental que yo te digo estar más tiempo en la casa, ya que si yo estoy, voy a tener mayor tiempo para incentivarlas a ellas también. Pero si tu vas a trabajar hasta las tantas, y vas a llegar tarde, no te queda tiempo.

M: ¿y usted por ejemplo a postergado alguna actividad importante o algún periodo por ir a realizar algo de trabajo?

Por supuesto, y normalmente pasa así, porque siempre que uno trabaja después de una hora, siempre va a haber una... repercute siempre en algo. Yo pienso que cualquier día que vaya a trabajar después de la hora, repercute. No sé poh. En lo primero, es que no voy a estar en tu casa con mi hija, mi señora, y de ahí viene todo lo demás.

Por ejemplo cuando ellas eran chicas, a mí me urgía llegar a la casa temprano porque había que enseñarle a estudiar, a leer, y de repente me tenía que quedar a trabajar y no podía. Entonces cualquier actividad que uno haga después del trabajo repercute en la familia, siempre.

Como te decía yo era muy fanático de la pelota, y habían veces que no me podía ir a jugar a la pelota, y ahí sí que me sentía mal. Porque era mi pasión. No sé poh el día domingo yo jugaba a las tres de la tarde o toda la mañana y era una preocupación que yo tenía que estar a esa hora, pero por ir a trabajar a veces dejé de hacer esa actividad personal. Pero el trabajo posterga muchas cosas, si imagínate que uno pasa el mayor tiempo de la vida en el trabajo.

M: me gustaría volver a cuando su responsabilidad en el trabajo, ya sea normal o el pituto no le permiten disfrutar de su tiempo libre, qué emociones siente?

Eh... pena, pena por no estar. Es un poco de varias cosas, como de rabia interna por ejemplo que uno tiene, porque tenía que hacerlo, pena porque no podí estar en la casa. No sé poh, son como varias cosas. No pudo como describirlo, pero siempre pasa algo.

M: y ahora con todo esto que me ha descrito, ¿Cuánto tiempo siente usted que tiene libre?

Siempre es poco, porque siempre se hace poco, porque uno tiene sólo sábado o domingo. Pero la carga laboral que hay aquí es mucha para todos, no debiéramos estar trabajando tanto.

M: ahora me gustaría retomar algunos temas importantes de las preguntas anteriores, en la salud estas horas extras o estos pitutos, usted siente que le afectan en algo?

Sí poh, osea no mi salud pero es lógico que uno se siente más cansado, yo lo único que noto es un poco más de sueño, pero no dolores físicos, si no falta de sueño.

Dolores físicos, los normales...

M: y finalmente para dar un cierre, cómo podría definir su calidad de vida?

Como resumiendo, eh... es normal, no es nada extraordinario, ni nada tan terrible. Osea pienso que puede ser mejor, pero puede ser peor, no sé.

M: ¿y por último, cómo percibe usted que ha sido su crecimiento personal, profesional y las ventajas y desventajas de ello?

Lo que pasa que en mi caso para lograr la estabilidad económica que tengo, y la otra parte de haber logrado o formado una familia que no es tan al lote, para haber logrado eso es lo años de trabajo, porque yo no tengo un título, me lo tuve que forjar con trabajo al final y con ser un buen papá.

Y las desventajas de ese esfuerzo hay hartos malos ratos y malas experiencias, de repente humillaciones al desarrollar trabajos que uno no conocía, y la mayor desventaja que me trajo es un problema que yo tuve con mi familia. Esa es la mayor desventaja.

Entrevista n°3

Fecha: 19-10-2011

Hora: 16:00 Hrs.

Lugar de entrevista: Simón Bolívar #6681, La Reina.

Edad del Entrevistado: 52 Años.

Moderador: Catalina Sánchez.

M: El objetivo de la entrevista es para nuestra tesina, nosotras escogimos a personas que creemos tienen presentismo, el presentismo consiste en las personas que se quedan más horas en el trabajo del estipulado... La Naty ya le había comentado algo, ¿cierto?

Sí, sí.

M: Ya, entonces yo le voy a hacer unas preguntas y vamos hablando más que pregunta y respuesta.

Ya más que nada es conversar más que pregunta y respuesta, ya.

M: ¿Qué edad tiene usted?

52 años.

M: ¿Estado civil?

Desagradablemente casada

.

M: ¿Con quién vive?

Vivo con mis dos hijos y con mi pareja, aparte de la gente que trabaja conmigo, que también comparto casa con ellos.

M: ¿Viven aquí ellos también?

Sí.

M: ¿Cuántos son?

Un matrimonio que trabaja conmigo, que es la Macarena y el Camilo que ellos tienen su hija también, ellos los tres viven acá. También está la Sandra que también trabaja con nosotros que ella es la maestra de cocina.

M: ¿Ella vive sola acá?

Sí, ella solita, su hijo ya creció y se fue.

M: ¿Él también estuvo viviendo aquí en la casa?

Nacido y criado aquí.

M: ¿Cómo le va con eso de que tanta gente viva aquí?

Yo no tengo ni un problema, yo aprendí... o sea eso es parte de la historia porque yo en realidad tenía siete años de vida cuando mi madre formó este negocio que partió como siendo algo bien como de casa y de ahí en realidad siempre hubo gente que trabajaba y vivía acá con nosotros, entonces yo en realidad no tengo problema con que la gente viva y comparta la casa conmigo, o sea al contrario para mí cuando no están es como que me falta algo.

M: ¿Cuánto tiempo de convivencia tiene con su pareja?

O sea de cuando estamos viviendo juntos como un año y medio una cosa así.

M: ¿Y sus hijos siempre se han criado acá también?

Sí, también, sí

M: ¿Quién es el principal proveedor de la casa?

Yo.

M: ¿Y cómo lo lleva?

Muy ordenadamente, o sea yo hay una parte en que por el mismo trabajo que hago, digamos o sea tal vez, no sé si yo vendiera, tuviera una fábrica de camisas o de ropa o de lámparas por decir, no sé, sería diferente, como es un negocio ligado al tema de lo que es la casa, que en el fondo alimentación requiere, involucra todo lo que tu manejas en una casa, entonces es un poco difícil separar lo que es mi casa propia como núcleo familiar a lo que es como negocio, ya? O sea por ejemplo, no sé, si yo tengo que hacer tallarines el Domingo en mi casa, yo siempre manejo cosas propias de mi casa, de mi núcleo solamente.

M: ¿Las puede separar?

Las puedo separar, pero si de repente no sé, falta algo, suponiendo que faltan huevos, son cosas que saco del negocio, no las tengo acá digamos, entonces bajo las traigo y listo. O sea mi vida es involucrada en el negocio.

M: Con respecto al contexto de la empresa que usted tiene, ¿a qué rubro pertenece?

Al de alimento.

M: ¿Sólo trabaja acá en la casa, no tiene alguna otra empresa?

No, solamente acá.

M: ¿Su cargo es...?

Bueno según dicen soy la gerente de la cosa porque soy la dueña.

M: ¿Qué labores desempeña Ud. Como gerente en este caso?

En realidad el término gerente aquí... este es un negocio súper chico, entonces yo creo que el término gerente es como muy amplio. En realidad hago de todo un poco, por que como somos muy pocas las personas, nos reemplazamos unos a otros, entonces tanto labores administrativas, como la parte de proveedores, de traer de comprar, también de conducir, de repartir, de ayudar a armar almuerzos si hay que hacerlo. A parte de eso adicionalmente, hacemos banquetería cuando hay pedidos, normalmente a la banquetería siempre voy yo con otras personas según la necesidad. Entonces hago como de todo un poco, esto es como el circo pobre, hacemos todo un poco y si tengo que cocinar también cocino.

M: ¿Y cómo podría describir su rutina en un día normal desde que se levanta hasta que se acuesta?

Mi rutina en realidad no tiene mucha, a veces quisiera que estuviera como bien demarcado... no sé, hoy día voy hacer esto, la verdad es que no me puedo regir mucho por una agenda, por decirlo, porque es un poco salvar las situaciones del día, entonces si hay algún problema, si pasa algo que hay que parchar o solucionar o hay un pedido extra que uno no sabía, porque esta cosa es así, o sea esta dinámica de trabajo, no es una cosa que uno diga tal día hay que hacer esto tal día hay que hacer esto otro, es relativo a como se vayan dando los pedidos diarios, a como...

M: Por ejemplo el día de ayer, a qué hora se levantó

Bueno, mi inicio de actividades siempre en tiempo normal es como a las 8.30 yo ya estoy como visible, o sea me levanto, tomo desayuno aquí, normalmente con Rodrigo mi pareja, o con la Nata, tomamos desayuno, y yo en realidad estoy como cara visible, tipo 8.30 – 9.00 am. Estoy adentro de la cocina, en una pasá' veo más o menos que cosas hay, o que problemas hay o que hay que comprar o que hay que abastecerse, que es lo que va a pasar como digamos dentro del día y de ahí empiezo bueno, veo si tengo tiempo como para hacer mis cosas administrativas y lo hago, si hay que salir de compras lo hago en la mañana, porque dependiendo siempre normalmente hay parte de los abastecimientos que se hacen en la mañana. Y después si me toca manejar al medio día tengo que estar digamos así como de punto fijo a las 12 tengo que salir manejando y termino como a las 2.15 más o menos 2.30 estoy terminando, almuerzo y parto en la tarde como a eso de las 3.30 - 4.00 sigo mi rutina de la tarde.

M: ¿Qué reparte a esa hora?

Ahí ya en la tarde si es que toca ir a Lo Valledor hay que irse a las 3 de la tarde o si es que hay que ir a comprar carnes eso 4.30 de la tarde, alguna cosa por el estilo o sino sigo con mis cosas administrativas, y aparte de eso con las cosas un poco relacionadas con mi casa, porque aparte de eso aquí hay, yo tengo dos negocios involucrados, o sea un negocio es en mi vida lo que es la parte de servial que es la parte del negocio de comida y otra parte es mi negocio propio, que es tener habitaciones en arriendo, entonces también requiere que yo esté presente y este viendo que las cosas funciones, o sea no funcionan por sí solas. O sea los arrendatarios, son arrendatarios con alimentación, con lavado, con planchado, con aseo, o sea entonces no es una cosa que yo diga “a listo le tengo la habitación arrendada a Juanito, y a Juanito lo veo el día 30 cuando me tiene que pagar no más, no es así”.

M: ¿Usted se encarga de lavarles la ropa y todas esas cosas?

Exactamente, de lavar de distribuir, de velar que todo esté funcionando, que todo esté limpio, que en el fondo todos estén bien y estén bien atendidos también y que no les falte nada. Eso implica tener que... hay una que toma leche con chocolate, hay otra que le gustan las frutas, hay otra que le gustan los cereales, hay otro que duerme hasta las 12 del día... hay un sinfín de cosas si te fijas, hasta hay una perra involucrada al medio, con eso te digo todo. La arrendataria tiene perra, entonces que no corra ni moleste la vida de los demás, y que por supuesto que la casa y los lugares que ellos habitan, que la casa de atrás como la de adelante estén limpias, bien como corresponde, o sea, yo no doy arriendos baratos o sea malamente me podría pensar en que a ya listo chao, total me pagan repoco, no es así en realidad, me pagan una cantidad razonable y bastante suficiente.

M: Para entender un poco, el asunto de la comida comienza a funcionar como a qué hora

El negocio parte funcionando a las 8 de la mañana, o sea la hora de entrada de los empleados es a las 8.

M: ¿Comienzan haciendo almuerzos en ese período?

Claro parten ellos haciendo su comida que ya del día anterior está claro lo que van a hacer, qué es lo que van a preparar y cada quién sabe sus labores porque piensa tu que aquí los empleados... o sea a ver el que lleva menos, lleva como 15 – 16 años, entonces ya a estas alturas del partido no me necesitan a mí para decir que “a ver la señora tanto no come tallarines con carne sino que come pollo, el otro come tanto”, o sea eso ya no depende de mí, yo más que nada solamente abastezco para que ellos sigan funcionando. También intervengo en muchas cosas, pero no es que ellos requieran que yo esté ahí físicamente para que la cuestión funcione.

M: ¿Y a qué hora tienen que estar listos todos los almuerzos?

El almuerzo empieza a embazarse a las 11 de la mañana.

M: ¿Usted misma los va a repartir?

Se cargan las dos camionetas, hay dos sectores distintos, dos repartidores diferentes, entonces de ahí salen las dos camionetas a las 12 del día cargadas, vuelven alrededor de un cuarto para las dos más o menos, la que se desocupe primero vuelve y se lleva unos pocos almuerzos que quedan por repartir a la vuelta de las 2 de la tarde.

M: ¿Hasta ahí llega el negocio de la comida o sigue en la tarde?

Sigue en la tarde, porque siguen limpiando, lavando, ordenando, preparar y dejar cosas adelantadas para el otro día; y esto tiene aproximadamente como hora de termino a las 5 30.

M: ¿Y ahí cada uno sigue con su vida?

Si, ahí cada quien queda libre, puede que inclusive se desocupen antes, si hay muchas cosas que hacer o sino hay muy poco. Es relativo, pero terminan aproximadamente como a las 5 30.

M: Ellos terminan a las 5 30 y en el entretanto usted está pendiente de las piezas, entonces ¿a qué hora podría decir usted que termina sus labores?

Bien poco clara en realidad, la verdad es que yo hago mi horario según mis necesidades, no te puedo decir que yo termino a las 6, por ejemplo ahora yo me doy por terminada a las 2 de la tarde si quiero, pero no es como que todos los días yo diga ya sabes que a las 5 30 termina mi trabajo y yo me dedico a otra cosa... no. Hay días que puedo terminar a las 9pm o más, en los días en que hay que preparar cócteles y cosas de ese tipo, a veces nos puede dar las 12 de la noche preparando cuestiones, porque no se pueden preparar antes tampoco, por ejemplo el tema para las empanadas del 18 de Septiembre, o sea en realidad hicimos empanadas hasta como las 11 de la noche, nos fuimos acostar y parte de ellos se levantaron a las 4 de la mañana a seguir haciendo empanadas, porque no las podemos hacer 3 días antes para poder tenerlas para el 17 de Septiembre digamos.

M: ¿Cuántas personas trabajan con usted?

Hay 5 hijos, hay un sexto que viene de vez en cuando y yo sería la séptima.

M: Y dentro de estos, ¿hay alguna organización entre ellos de jerarquía?

Sí, hay una organización de jerarquía. Hay una persona que es la maestra de cocina que ha sido por siempre, después vienen los tres chicos que preparan, que vienen siendo la Macarena, el Camilo y el David, ellos van preparando, pero como que cada quien tiene su área, por ejemplo si hay que hacer ensaladas o de ese tipo, es la Maca la que los hace, pero siempre como que jerárquicamente la Sandra es la ...

M: ¿Ella los supervisa, viendo que todo vaya bien?

No, porque en realidad aquí todos tiran para el mismo lado ... hay platos que cada quien se los adjudica, pero todos saben prepararlos.

M: ¿Cómo es su relación con todos ellos?

Yo creo que en términos generales es buena, o sea para mí no es difícil.

M: ¿Hay alguno más cercano que otro o simplemente es una relación más laboral?

Con tantos años juntos, todos los días, yo creo que es difícil de repente dividir en qué minuto ellos son mis empleados, o sea no es que sea difícil, yo sé que son mis empleados, pero el que sean mis empleados no significa que no los quiera, porque son dos cosas distintas. Si en algún momento tengo un problema y peleo con uno de ellos inclusive no significa que no los quiera, yo creo que siempre los voy a querer, es más si ellos no estuvieran siempre los seguiría queriendo, porque es un tema de cariño.

M: ¿Cómo podría definir usted el lugar de trabajo? En cuanto al espacio físico, el clima que se genera con ellos.

Yo diría que es bueno, en general es bueno, hay momentos en que podemos compartir, siempre tratamos de tener una relación, digamos como buena, pero como en todos los trabajos hay roces, hay cosas que a uno no le gustan de otros, como en todas las empresas, grandes y chicas todas tienen el mismo problema. Pero eso no significa que si un día se tiene un encontrón con alguien, mañana vamos a seguir en la misma, o sea mañana es otro día y sobrevivimos todos. Normalmente cuando hay peleas, un día después o días después nos encaramos entre todos, en el fondo cada quien le dice al otro lo que le quiso decir y queda como más zanjado el tema.

M: Y en cuanto al espacio físico, ¿cree que es suficiente o quizás le faltaría más o que está bien así?

Está bien, yo creo que sí.

M: ¿Les acomoda a todos para trabajar bien?

Sí.

M: ¿Cómo cree que influye el clima laboral cuando esta tenso en el desempeño de cada uno?

Obviamente afecta, o sea cuando uno está en un trabajo la verdad es que siempre debería ser armónico para poder trabajar contento, entonces por supuesto que cuando hay algún roce o ha habido algún problema, es desagradable para todos, no solamente para el que tuvo el problema y con el que tuvo el problema, sino que para los demás también.

M: Y ¿en qué lo nota?

Bueno, lo noto en que hay poca comunicación, andan las caras largas, malos modos y ese tipo de cosas. Y en realidad en producir o atender a un cliente de una mejor manera también repercute.

M: ¿Siente que estos problemas repercuten en esas familias?, por ejemplo cuando usted tiene un problema con ellos y viene a ver a los chiquillos, ¿se siente un poco más tensa?

No, porque en realidad mi vida de familia, o sea de partida mis hijos no participan de mi negocio, entonces ellos ni siquiera saben que problemas hay dentro del negocio, no tienen idea.

M: ¿Trata de no afectar la vida familiar?

No, es que ellos nunca se ha metido, ellos no tienen idea que problemas podrían haber dentro del negocio, o sea ellos tienen su vida, su cuento y no tienen idea de lo que pasa, o sea a veces por supuesto saben que hubo algún problema, pero más allá de saber no tienen nada más, o sea no tienen vínculo con eso.

M: Pero usted no queda con esa sensación, de repente cuando uno pelea queda tensa y si alguien le viene a decir algo, quizás le responde de mala forma...

Afortunadamente aunque parezca de puro grullo he aprendido en la vida a separar mis cosas en cuanto a mi trabajo y a mi vida familiar, o sea tengo muchas cosas que me agradan en la vida a parte de mi trabajo, entonces trato de buscar siempre la parte como que me limpia o que me sosiega por así decirlo. A parte yo tengo un carácter que difícilmente me enoje con alguien.

M: Y cuando tiene estos problemas, ¿se siente con alguna dolencia física, que le pueda doler la cabeza, algún problema en la espalda?

Tal vez años atrás, muchos años atrás tal vez, pero a estas alturas de la vida ya no.

M: ¿Cómo qué sentía antes?

En realidad era como un poco de agobio, un poco de cansancio, pero ya no a estas alturas de la vida ya no. Yo ya tengo muy claro mi norte, lo que quiero y como lo voy a lograr, entonces ya no tengo muchas cosas que vayan a cambiar o vayan a intervenir mi modo de pensar.

M: Devolviéndonos un poco al horario ¿qué tan a menudo usted se queda más tarde trabajando?

Las más que las menos.

M: ¿Trabaja de Lunes a Domingo, de Lunes a Sábado?

Trabajo de Lunes a Sábado y mi día sábado termina a la hora de almuerzo, los demás trabajan pero yo no, porque tengo una actividad que hago todos los sábados, entonces esa actividad es compartir con una persona determinada, que viene y llega a almorzar, entonces yo me dedico a eso. Igual estoy físicamente aquí, porque comparto con una tía que llega a almorzar y después nos ponemos a cocer y hacemos actividades que nos gustan, pero si tengo que ir a entregar algo o alguna cosa de un cóctel o alguna cuestión pedida ella va y me acompaña, pero en un ambiente así como de relajo, no de trabajo, o sea mi pega llega hasta ahí no más, hasta esa hora.

M: Y de Lunes a Viernes, ¿Qué tantos días se acuesta más tarde o termina más tarde todo lo que tiene que hacer?

Si tuviera que decir un horario, diríamos que mi trabajo de oficina termina a las 7 y bien podría terminar antes, pero también me quedo haciendo en el computador cosas que son más personales, no sé, chatear, el Facebook, entonces también de repente me dan las 10 de la noche pero no es porque esté trabajando.

M: ¿De qué forma cree que podría afectar a su vida quedarse tanto tiempo dentro del trabajo?, o sea esta en su casa pero igual está con la cabeza en otro lado, ¿en qué cree que esto podría afectar a su vida

Podría decir que me hubiese gustado más que mi trabajo hubiese estado en otro lugar y no en mi casa, porque me encanta eso de la gente que... aquí no se puede notar mucho cuando yo no estoy en mi trabajo porque es aquí mismo, entonces solo yo sé y siento si yo ya no estoy en mi trabajo y los demás no lo pueden percibir, entonces los demás piensan y sienten que yo estoy en mi trabajo, pero no me puedo colgar un cartel y decir: sabes que yo ya cerré.

M: Y ¿en qué podría afectar eso? Que ellos piensen que usted sigue en el trabajo, ¿podría afectarles a ellos?

Yo pienso que a ellos les ha afectado, sin duda yo pienso que a mis hijos les tiene que haber afectado, más aún cuando ellos eran más chicos yo tenía más trabajo del que tengo ahora, o sea hoy día entregamos un tercio de lo que entregábamos antes, porque hoy día en el mercado se levanta una piedra y sale un negocio de comida, entonces hay ahora subió la oferta y bajo la demanda. Entonces cuando ellos eran chicos indudablemente yo trabajaba mucho más.

M: Y en su vida personal, ¿cómo le afectaba ver a ellos que sentían que le faltaba más la mamá?

Yo pienso que el hecho para mí las épocas de mayor trabajo son los feriados las festividades, y ellos crecen en un mundo donde son importantes los 18 de Septiembre, la navidad y el año nuevo, entonces para mí justamente esas tres fechas son en las que tengo más trabajo, entonces ta, vez me hubiese gustado que hubiera sido así, pero ahí llegamos a un concierto de ideas de haber dicho, bueno debería haber sido profesional de otro tipo y haber estudiado otra cosa y haberme ganado la vida de otra forma y a ver dispuesto de ese tiempo, nunca los vi bailar en el colegio, las festividades de fin de año, siempre participé pero siempre restringida de tiempo, entonces en eso siento que me faltó tiempo para ellos, en mi parte como mamá haber podido decir: sabes que me dedico más a eso, pero eso está inserto en otra cuestión, o sea eso pasa también pasa por un tema re grande, porque tú dices bueno veamos cómo hacemos las dos cosas, yo también tengo un atado de ser mamá, papá.

M: Claro ser mamá, papá, sostenedora de la casa...

Claro, entonces ahí empezamos a bailar finito y mira si esta cosa siempre hay que cortarla por el lado más débil y lamentablemente a lo mejor para los demás es penca, pero para mí no habían muchas posibilidades más, entonces ese es el punto que siento que faltó. Hoy día ya no si no quiero trabajar no trabajo.

M: Ahora ya lo puede complementar más.

Claro porque hoy día las necesidades económicas son diferentes, o sea ya el nivel de gastos y necesidades como familia indudablemente han bajado, porque ya de partida Dario no está en la universidad, ya está recibido, la Nata está a punto de terminar y afortunadamente tengo mayores ingresos que los que tenía antes. Hay hartas cosas que cambiaron, por ejemplo me hubiese gustado que en este contexto de hoy día me hubiese tocado criar a mis hijos.

M: Pero a pesar de todas esas desventajas también tuvo sus beneficios...

Claro, sin duda.

M: ¿Cuáles podría nombrar?

El hecho de tener una posibilidad abierta de trabajo en el cual yo he podido tener grandes tiempos para saber que yo estoy aquí y trabajo aquí, y camino 15 pasos llegaba a mi casa y sabía que estaba pasando con mis hijos.

M: Nunca los dejó solos tampoco.

Nunca salí, nunca los dejé solos, o sea estaban relativamente solos, estaban con una nana, por ejemplo la Natalia cuando era chica tenía su nana que le daba su almuerzo, le ponía su ropa, la cuidaba, la dejaba que se subiera al transporte escolar porque yo no podía salir a ninguna parte, pero sin duda yo caminaba 20 pasos y llegaba a mi casa, o sea es más yo iba constantemente a ver que la cosa funcionara, cosa que una mamá que va a la oficina no tiene esa suerte.

M: ¿Cómo percibe su estabilidad laboral? Porque usted tiene sus clientes, ¿siente que son fijos que se le pueden ir?

Yo creo que ya hoy día en este tema de lo que yo estoy, si se mantiene, sube, baja pero yo creo que se mantiene.

M: No tiene mayores problemas con eso entonces, porque hay personas a las que le quita el sueño si se va un cliente...

No es que ese es tema que tiene que ver con otra parte, o sea yo ya voy para jubilarme, yo voy para terminar esto, entonces espero que en realidad terminar esta pega de aquí en un corto plazo, porque ya no quiero seguir con esto, era para lo que yo necesitaba, sobrevivir, estar bien, cuidar a mis hijos, criar a mis hijos, y ya no tiene sentido, entonces ahora me queda solamente mis temas con respecto a mis empleados no más.

M: ¿Cuándo ellos también se quedan horas extras se les paga o van dentro de lo estipulado?

En general ellos no se quedan horas, o sea con las horas de trabajo que tenemos son suficientes, o sea con ellos también hay un dilema, ellos terminan su parte del trabajo y ellos siguen viviendo aquí, entonces a ellos les pasa exactamente un poco lo que me pasa a mí, en el fondo es como en qué minuto ellos se ponen el cartel y dicen yo ya no estoy trabajando en este minuto, estoy aquí porque este es mi lugar de vivir, entonces ese es un poco el punto de cómo lo ven los demás, entonces uno dice la Sandra que es trabajólica –la maestra de cocina- porque la ven que está barriendo el jardín a las 8 de la noche, pero a ella le gusta jugar a hacer el jardín y a mí también y lo hacemos las dos juntas...

M: Cambiando un poco el tema, ¿cómo podría usted definir la relación que tiene con su familia?

Creo que es normal, como todas las familias. Se pelean como en todas las casas, se aman como en todas las casas, se comparte. En todas las familias no todo el mundo tiene que pensar de la misma manera, tiene que estar de acuerdo y agradado con los demás para que todos sean felices y contentos, es utópico. O sea, cada quién tiene pensamiento propio, ideas propias...

M: Podría decir que tiene una relación buena...

Yo tengo claro de que somos comunes y normales, o sea hay peleas y hay episodios de estar bien todos con todos, como en todas las casas, se pelean y al otro día igual todos se levantan, aquí nadie se ha ido, todos están.

M: Y cuando esta con mayor presión en su trabajo, ¿cambian las relaciones?

Si, por supuesto, o sea cambian en realidad seguramente ellos percibirán que yo estoy como más tensa, mas apurada más agitada, más acelerada, porque soy acelerada, pero ellos no están ni ahí. O sea no porque yo este así alguno de los miembros de mi familia se para y me pregunta en qué me puede ayudar, sino que cada quien se da media vuelta y hace lo suyo, así que no creo que les influya mucho.

M: ¿Me podría describir una situación en que se haya quedado un día hasta las 12? ¿cómo funcionaron todos ese día?

Bueno por ejemplo el tema del 18 que era como el último día hábil de trabajo, teníamos que hacer entrega de muchas empanadas y otras cosas, entonces terminamos la tarea del día y

también pedimos refuerzos, trajimos otra gente para que trabajara, terminamos la tarea del día y ya había que adelantar para el otro día o sino no íbamos a dar abasto con lo que teníamos que tener a las 11 am, mas encima yo tenía que ir a entregar una comida para 150 personas allá a Pudahuel, entonces yo tenía que estar allá a las 12 am, entonces para que todo se lograra y calzáramos todos en nuestros puestos de trabajo teníamos que adelantar mucho. Entonces nos dividimos, mientras unos hacían empanadas los otros hacíamos las demás cosas. Terminamos al final como a las 12, y yo les dije ya paremos la tontera hasta que hora nos vamos a quedar, entonces ellos tienen su decisión propia, y dijeron que no, que ellos consideraban que debían dejar listas 300 o 400 empanadas hechas esta noche, para que mañana con las que hagamos mañana nos dé el cupo de las horas, así que al otro día nos levantamos temprano a seguir haciendo las empanadas.

M: ¿Qué tan a menudo se dan estas situaciones?

Más que nada en las festividades, a no ser que toque que coincida con un cóctel, por ejemplo si tenemos que preparar un coctel para 150 personas al medio día de mañana, significa que hoy hay trabajar hasta las 12 de la noche.

M: Y ¿qué siente cuando sabe que tiene que quedarse hasta tarde, levantarse temprano al otro día y seguir hasta tarde de nuevo?

En realidad ¿qué siento?...mi mayor preocupación es que todo se cumpla y que nosotros quedemos bien y que entreguemos lo que nosotros nos comprometemos, para mí es súper importante que si yo digo que voy a estar en un lugar a las 12 del día, para mí en realidad la cosa es buena si llegué un cuarto para las 12.

M: O sea más que importar cómo se siente es la responsabilidad que tiene por cumplir...

Para mí es súper importante eso, que si yo me comprometa a algo lo cumpla y si no, no comprometo.

M: La responsabilidad es lo que más la embarga en esos momentos...

Sí, es lo que más me embarga, que las cosas se logren y se hagan como debe ser o como se comprometió uno a hacerlo.

M: Pasando al área de la salud, ¿usted sufre de alguna enfermedad específica?

Sí, tengo cirrosis biliar primaria, o sea cirrosis hepática.

M: ¿Cómo la lleva?

Descueve de bien, tomo una droga dos veces al día.

M: ¿La detectó a tiempo?

No, porque entonces no tendría cirrosis... tal vez tendría menos. Tengo hace 8 años cirrosis hepática.

M: Y ¿Siente que esta enfermedad la ha afectado en algo a su trabajo?

Siento que me ha cambiado la vida, en que cuando a ti te dicen que tú tienes una enfermedad crónica que no tiene cura y que va a ir de menos a más, sin duda te cambia la vida, porque en realidad todos pensamos que nos vamos a quedar aquí para siempre y pocas veces nos sentamos a pensar de que somos tan vulnerables y que nos podemos morir mañana en realidad. El ser humano creo yo que siempre está pensando que va a vivir y va a vivir hartito, quizás cuando es más viejita de 60 o 70 andai pensando que a lo mejor te vai a morir, pero a los 43 años no estás pensando en que te vas a morir mañana, entonces por supuesto que me cambio el sentido de la vida, y en esta cosa de no planificar a largos tiempos, todos mis tiempos son cortos, toda mi forma de ver las cosas son cortas.

M: Y ¿empezó a disfrutar un poco más?

Si sin duda, por supuesto.

M: ¿Ha tomado decisiones más locas de repente?

No, no a veces es difícil de entenderlo pero trato de estar siempre estar en paz con los demás, como pienso que a lo mejor la pela puede llevar luego, entonces aunque parezca divertido pero la pela me puede llevar ligerito, pero bien yo trato de hacer que mi vida sea lo más placentera posible, lo más tranquila en general, dentro de lo que uno puede pedir, porque no porque tengo esta enfermedad me voy sentar aquí y me voy a empezar abanicar y que nada me pase que ni una cuestión, que nadie me moleste y limo las uñas porque me va a llevar la pela al tiro. Por eso dentro de mis planes esta terminar esto, ya no tengo grandes necesidades de seguir, o sea yo no voy a trabajar hasta que me lleve la pela, entonces yo no voy por más pega sino que voy para terminarla.

M: ¿La relación con su familia cambió cuando le detectaron esta enfermedad?

Para mí sí, yo siempre he pensado que mi forma de ver mi familia, en este caso mis hijos, porque mi familia se traduce yo y mis hijos, mi pareja es un adicional que llegó en la vida hace dos años y que va estar el tiempo que sea y si se va mañana bien gracias así será. Mi misión más importante en la vida es que mis hijos aprendan a ser autosuficientes, lo demás lo verán ellos, o sea yo no les voy a cambiar el mate ni les voy a decir que es lo que tienen hacer ni lo que tienen que pensar, trato de dar ciertas pautas en las cuales es claro quién las escucha y quién no las escucha, lo demás es problema de ellos. Yo ya les enseñó cómo ganarse la vida, a cómo pueden sobrevivir y lo que ellos hagan después para adelante es su problema.

M: Y ¿Esto lo empezó a pensar cuando le detectaron la enfermedad?

No, siempre lo he pensado, solamente que uno con los años uno va haciendo como que las cosas sean más intensas. Pero mi pega con ellos es hasta por ahí, hasta esa parte.

M: Cuando está en estas situaciones de mayor presión, ¿siente que le afecta a la salud?

Sí, muy poco en realidad, o sea yo considero que tengo entrenamiento para ese tipo de cosas, porque toda mi vida ha sido como así, porque yo me quiero y me amo y digo puta que tengo aguante, porque yo cacho que pocas personas tienen aguante, o sea es que yo tengo temple, tengo hartito temple, entonces me doy cuenta de que hay muchos que se descontrolan, pero yo soy controladita, porque toda la vida he estado en este misma chuchoca.

M: ¿No anda más mal genio, le cambia el estado de ánimo?

No en realidad no, lo que sí noto por supuesto o sea tengo 52 años, partí en esto cuando tenía 21 evidentemente se nota como han pasado los años.

M: ¿En qué lo nota?

Cansancio, ya no eres lo mismo, ya correr andar para allá para acá, se nota porque tienes un deterioro físico propio de la edad también.

M: ¿No sufre de migraña o de dolor de espalda?

No, o sea me duele la espalda cuando estoy cansada, pero me duele un poco y se me pasa al tiro.

M: Cuando se siente este cansancio, ¿siente que su producción es la misma en el trabajo o siente que disminuye un poquito?

No, en realidad siento que descansar o terminar mi pega, es volver así cuando como llega el minuto que vas descansar es así como que sientes que vas a necesitar más horas para descansar que las horas que necesitabas antes, tu cansancio es como más grande.

M: Y ¿La cirrosis le presenta algún problema de repente?

No, a mí no me pasa nada.

M: Y cuando tiene gripe, amigdalitis o algo así ¿se ausenta?

Yo nunca, es muy raro que me enferme. En algún minuto me he ausentado, cuando me hicieron la biopsia, tuve licencia en cama 1 semana, y después volví a trabajar normal. No me gusta

tomar licencia, porque le dai chance a la cosa para que te gane así que no. Yo primero que nada tendría que tener fiebre para que me acostara, y no se hace cuantos años ya que no tengo fiebre.

M: ¿a parte de la fiebre cómo determinaría que es grave el asunto para poder decir ya hoy me quedo en cama?

O sea si me he quedado acostada pero un ratito, no que me vaya a quedar un día acostada así como que no voy a trabajar no sé yo no me acuerdo de eso.

M: Y cuando se siente así cree que tiene el mismo desempeño que cuando está sana o siente que igual baja un poco

O sea a lo mejor me voy acostar una tarde o en la mañana no me voy a levantar temprano, pero que yo me vaya a quedar acostada un día porque estoy enferma y tráiganme almuerzo y eso no.

M: Y cuando anda así media enferma igual se decae un poquito, ¿Cómo se siente al no estar ahí al 100%?

Bueno me siento decaída, un poco cansada, si me siento así en algún minuto me acuesto más temprano si es que fuera así.

M: Y se siente bien al acostarse más temprano o le da lata

No es que yo tengo siempre mis cosas para hacer, es que a mí me enferma el estar acostada viendo la tele, no es la vida para mí, una de las cosas por las que quiero dejar de trabajar es para hacer mis cosas. Yo me voy a inscribir en todo cuando me jubile, me muero si veo acostada la vida pasar. Una de las cosas que más me agrada es ver las plantas, el jardín me hace inmensamente feliz, me cambia la vida, es otra cosa porque tiene que ver con una cosa emocional una comunicación de las plantas con el alma, y eso lo ves cuando una plantita empezó a prosperar que estaba casi que se moría y tú la arreglas y pasan los días y lo ves bonita es una cosa que te llena el alma.

M: Cambiando un poquito de tema y enfocándonos a la vida familiar, ¿qué cree usted o que se imagina por una buena calidad de vida familiar?

Que tema más difícil... partamos de la base que si vamos hablar de lo casi utópico, tendría que estar la mamá el papá y los niñitos, en los cuales ese núcleo familiar funciona, hay roles claros de cada quien, se da como ese engranaje para que funcione, eso para mí es como la cosa utópica.

M: Y por calidad de vida familiar ya más aterrizado que cree que es calidad de vida, enfocándose más en lo propio

Yo en realidad creo que la vida familiar o la calidad de vida familiar, hay como normas básicas, el respeto el amor, los afectos, creo que con amor y respeto todas las cosas funcionan.

M: Y ¿cómo podría definir las relaciones que se dan con sus hijos y con su pareja? ¿Cómo es su relación con ellos?

En realidad mis relaciones con ellos son como, yo no intervengo en lo que ellos mayormente hacen o no hacen, por razones obvias porque son todos grandecitos y más que mal vivimos juntos y estamos juntos dentro de un marco de respeto porque o sino ellos ya no estarían aquí, se hubieran ido de lata en la raja de los dos. Con un poco de tolerancia y un poco de aguante porque muchas veces las cosas no se dan como uno quiere, y como bien he aprendido en la vida uno no necesita que los demás hagan lo que uno quiere que hagan, cada uno tiene su identidad propia o sea si tu estas con alguien y tú le dices mira yo quiero que tu hagas esto y esto otro todos los días y el como un perrito lo hace es no te va a ser feliz, eso te va aburrir y vas a decir no le dije que hiciera esto este día y este compadre no hace nada o este hijo no hace nada te das cuenta que cada uno tiene su vida propia y así funciona no más.

M: Y usted cree que esa es como una buena forma de relacionarse en términos de calidad, una buena relación o siente que esta todo entre lo justo y lo preciso

Lo hijos saben cuándo el mensaje es claro que pueden hacer y que no pueden hacer, sin que tu como mamá les digas, ellos aprenden del ejemplo sin que tú nunca lo hayas amenazado, entonces todos los hijos, porque todos hemos sido hijos, sabemos exactamente qué podemos hacer y lo que no, tenemos un abanico de cosas y si nos movemos en ese abanico funcionamos.

M: Y le agrada eso le gusta que sea así el sistema o de repente le gustaría mejorar algo quizás...

O sea sí, a mí me agrada como funciona, o sea siento que funciona, me gustaría que tal vez hubieran cosas que fueran diferentes pero no dependen de mí, dependen de cada quien.

M: Y cuando hay mucha presión laboral ¿cree que se afectan de repente las relaciones?

No, yo creo que no, siguen igual.

M: ¿Cuánto tiempo le dedica a la familia tanto dentro de los horarios de trabajo como los fuera de el?

Bueno lo que te decía desde un principio, yo normalmente estoy aquí, en realidad nuestro tiempo de familia es en la noche cuando nos juntamos o los fines de semana así como núcleo, los cuatro juntos digamos, pero si alguien me necesita estoy aquí siempre.

M: Y cuando tiene que trabajar hasta tarde en la noche ¿alcanza a compartir un ratito con ellos o tiene que seguir de largo toda la noche?

No, mira es bien relativo... a veces la Natalia ha trabajado conmigo, ha ido atender, y el Darío también en un minuto lo hizo, o sea si me quieren siempre estoy aquí arriba o estoy en el piso de abajo.

M: ¿Usted cree que puede haber aspectos en su vida familiar que podrían mejorar?

Si podría mejorar nuestra relación, pero no solamente de mí, o sea si cada quien pone de sí, en términos de comunicación en términos afectivos, de dialogo, porque todas las cosas se dan,, porque pones tú y la otra la da la contraparte, yo siempre estoy tratando de que mi núcleo sea mejor, siempre.

M. Y siente que se recepcionan bien delante de los demás?

Yo siento que en realidad no cachan mis mensajes.

M: Y ha tratado otras formas o se resigna...

En realidad a estas alturas de la vida que cada quién sea como quiera, porque de repente tu tratas de dar mensajes y tratas de cambiar la metodología y tampoco...

M: Y bueno en tanto a economía siente que está bien.

Sí, es que tengo un sistema diseñado para que la cuestión funcione, o sea mientras el sistema esté bien todo va a funcionar, eso demanda trabajo de mi parte pero va a funcionar.

M: Su familia es Natalia, Daniel y su pareja o solo Natalia y Daniel

O sea mi núcleo chico es la Natalia y Daniel y hoy está compuesto adicionalmente por Ricardo.

M: Como podría definir la relación con cada uno de ellos, cual es más apegado, cuando uno tiene más presión siempre hay uno ahí, como es su relación con cada uno de ellos.

O sea lo que pasa es que a veces le pido más cosas a la Natalia, porque la Natalia siento que me puede entender más, siento que me puede interpretar mejor la necesidad que estoy pasando en ese instante, más que Darío, es como eso no más. Ahora el jedcho de que Rodrigo es mi pareja y que trabaja conmigo ha hecho que la vida sea más fácil para mí.

M: En general, ¿podría decir que entre los 4 mantienen una buena relación?

Si yo diría que sí.

M: Hay algo que le gustaría cambiar, a parte de la comunicación

No de momento no se me ocurre que podríamos cambiar.

M: Le acomoda el espacio que hay, le gusta como se llevan...

O sea no es cambiar... Lo que pasa el correr del tiempo va a hacer que cada quien este en el lugar exacto para que las cosas estén para mí más tranquilas, o sea cuando la Natalia termine, trabaje para mí va a ser mi segundo punto en la vida a lograr. Después ya me quedan cosas que son para mí personales, pero ya mis dos hijos profesionales trabajando, ya me queda solo agradecer.

M: Frente usted me comentaba que le gustaba coser los días sábados con su amiga, a parte de esas cosas ¿qué hace cuando no está trabajando?

Bueno me gusta leer, me gusta pasear, viajar es una cosa que me fascina, pro mí me pasaría viajando pero eso requiere plata, pero logro hacerlo gracias a Dios al menos una vez al año, salir pasear, me gusta compartir, poder salir con mis hijos ir con ellos, si van con sus pololos amigos, mejor todavía, o vamos cuatro o vamos más que cuatro no se me hace problema.

M: Que hace con mayor frecuencia

El jardín, me gusta el jardín. Todos los días ando con las manos en la tierra, al menos todos los días lo miro y veo alguna cosa, si tengo un espacio hago algo,

M: Y cuando no tiene espacio para hacer nada durante el día, ¿cómo se siente?

No es que me organizo, porque también entre eso tengo que ir a ver a mis amigas, salir, o sea yo voy moldeando mi tiempo.

M: Nunca le ha pasado que ha tenido que dejar de vacacionar o ir a una fiesta...

Sí, sí claro, me ha tocado, de hecho el año pasado no tuve vacaciones, se accidentó un cabro que trabajaba conmigo y eso desencadeno todo un despelote, porque se supone que estábamos cubriendo un tiempo y después me tocaba a mis vacaciones. Significo más trabajo, preocupaciones, que el cabro quería más plata de la que correspondía... fue súper penca para todos, eso implico que había que cubrir al cabro que se accidentó, por lo tanto había que manejar, por lo tanto ya no podía ir yo de vacaciones, mas encima yo tenía que estar aquí para cachar qué diablos iba a pasar con el dedo del cabro, así que bueno cagué con mis vacaciones, en eso vino el terremoto así que chao sin vacaciones no más. Después dadas las circunstancias en las vacaciones del invierno me fui con la Nata y con el Darío nos fuimos a las termas, nos fuimos casi una semana así que eso fueron como las vacaciones.

M: ¿Qué es lo que la empuja definir qué actividades hacer cuando no está en el trabajo? ¿La motiva algo, la busca alguien?

La inquietud es mía, yo siempre tengo inquietud de cualquier cosa. Yo soy la motivadora de muchos más, yo siempre ando inventando.

M: Le ha pasado que tiene todo pronosticado para un día y justo le salió trabajo, cómo se siente al tener que dejar esa actividad de lado por tener trabajar.

Bueno da lata por supuesto, pero qué vamos a hacer, no hay más posibilidades, yo siempre tengo la premisa de que ante lo inevitable hay que hacerlo con agrado, no hay más vueltas que darle, no puedo cambiarlo.

M: Y ¿cada cuánto piensa que tiene estos espacios de tiempos libres?

Yo bien seguidito.

M: Para concluir todo lo que hemos hablado, ¿Cómo podría definir calidad de vida? Su calidad de vida, desde su propia experiencia.

Mi vida es el descueve, tengo la suerte en la vida, tengo todo lo que necesito para ser feliz, tengo mis hijos que son sanos, son inteligentes, son capaces, son auto-valentes, tengo un lugar donde vivir seguro, tengo un trabajo que si bien cierto no me entrega millones de lucas, pero

me entrega las que necesito para vivir sin deberle a nadie y sin pasar penurias., tengo gente que trabaja conmigo, que son buenas personas, vivo en lugar y un entorno que es el descueve, en verdad soy afortunada en la vida de tener tantas cosas que otras personas no tienen, así que por lo tanto te puedo decir que todos los días le doy gracias a Dios por tener lo que tengo y por lo que he logrado en la vida y una agradecida de mi madre en número uno y agradecida de mi padre porque también son parte de tener esta calidad de vida, así que yo considero que mi vida es espectacular.

M: Es gratificante escuchar eso porque no siempre se escuchan esas palabras de una persona

Yo soy una agradecida de la vida, porque siempre queremos más, siempre la queremos rodad y en realidad hay que disfrutar lo que tenemos, o sea el hecho de estar vivos de estar bien, de que tienes un cuerpo que te sirve para trasladarte, para estar funcionado de tener la capacidad mental para entender lo que te están hablando ya es una bendición de la vida.

M: Siente que todo el esfuerzo que ha hecho la ha ayudado, porque igual tuvo que sacrificarse harto, trabajar, dejar de ir a los show de los niños

O sea hay sin duda hay cosas que he tenido que dejar en la vida, como también he tenido que armarme y modificarme y hacerme de una manera en que necesitaba hacer para lo que hago, o sea a lo mejor si lo llevamos a una exageración tal vez me habría encantado ser una esposa en la casa, esperar a mis hijos con pan calentito, que mi esposo fuera mi sustento, proveedor, cariñoso, con esa cosa utópica que hablamos como todas las personas me habría encantado, por supuesto que me habría encantado, sin duda lo habría pasado igual de bien, pero la vida me canto otra canción y me tuve que armar, inventarme para salir adelante en lo que me había tocado, entonces tenía dos opciones, pasarme por la vida llorando y sufriendo porque me había tocado la vida así, o en realidad decir sabi que, que buena cueva que tengo que lo puedo hacer, o sea que tengo las herramientas para poder defenderme en la vida y poder salir adelante en la vida, o sea era mucho mejor la postura opción o sea inventarte y apechugar y hacerte y que a la vez eso te implica que también te tienes que intelectualmente te tienes que armar para eso y es mucho mejor inventarte que estar ahí como que las cosas te caigan y lo que soy sin duda es producto de eso.

M: Siente que ha logrado hartas cosas personalmente, o sea desarrollo personal

O sea siento que tal vez a lo mejor uno dice claro porque económicamente está bien tiene una casa bonita, a mí no me gusta que a uno lo valoren solo por el tema de lo económico, o sea sin duda que para tener algún bien económico, paso por lo intelecto porque si intelectualmente no hubiese sido lo suficientemente capaz o idóneo, ese bien económica se hubiera perdido, entonces a mí me desagrada un poco cuando a uno le dan esa valorización por lo económico solamente, sin duda que es como el reflejo de muchas cosas, pero prefiero que mi reflejo y mi valorización sea más por mi forma de ser que por un logro económico que pueda tener, que no son muchos tampoco. Por ejemplo cuando yo me enfermé cuando me hice la biopsia, yo al tiempo le di gracias a Dios que a través de esa enfermedad me había dado cuenta de cuánta gente me quería, si yo no me hubiera enfermado ni hubiese sabido, como tanta gente que se preocupó de mí, que querían saber cómo estaba, a esta altura ya me pescan poco porque ven que leseo harto, pero si ni hubiera sido por ese impase no habría tenido idea que había gente que me quería, entonces trato siempre de ver la parte más positiva que la parte más negativa.