

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

Carrera de Psicología

“Calidad de vida de trabajadores de Mall en turnos cinco
días trabajados por dos días libres”

Tesina para optar al grado de Licenciado en Psicología

Nombre: Dominique Venegas Venegas

Profesor Guía: Francisco Kaman

Santiago, 2012

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo dar una respuesta a la pregunta ¿Cómo es la calidad de vida de los trabajadores de Mall, con turnos de trabajo 5 días trabajados por 2 días libres? Para tal interrogante se realizó una investigación cualitativa, la cual permitió poder ahondar aspectos subjetivos e individuales de cada sujeto, con revisión histórica de la masificación de los Mall, posteriormente conceptualización en torno a la Calidad de Vida, Desarrollo Organizacional de Dolán, además de algunas teorías sobre las motivaciones entre ellos Chiavenato, Herbert y Lawler III, luego de la presente investigación se logró conocer que la calidad de vida de estos sujetos que trabajan en Mall, no es como se concibe una adecuada calidad, ya que si bien es posible satisfacer los factores económicos, la calidad de vida familiar y social es muy precaria por la cantidad de tiempo que se encuentran en sus trabajos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas aquellas personas que de una u otra forma aportaron en mi proceso de formación, a mis compañeras de universidad que estuvieron siempre presente frente alguna duda, a mi lugar de practica quienes estuvieron atentos a facilitarme los tiempos para concluir mi proceso, a mi familia que siempre estuvo conmigo, al profesor guía Francisco Kaman, quién estuvo presente ante dudas o preguntas sobre algún tema. En definitiva a todos aquellos que me rodean y han aportado en que pueda lograr finalizar éste proceso tan importante de mi vida.

Índice

RESUMEN.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
1.0 INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Antecedentes del problema.....	6
1.2 Formulación del problema y pregunta de investigación.....	10
1.3 Aporte y relevancia de la investigación.....	12
1.4 Objetivo general y específico.....	14
2.0 MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Calidad de Vida.....	15
2.2 Gestión de los Recursos Humanos.....	22
2.3 Motivación.....	24
2.4 Objetivos de la gestión de recursos humanos.....	29
3.0 MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 Enfoque Metodológico.....	32
3.2 Diseño y Tipo de investigación.....	34
3.3 Delimitación del campo a estudiar.....	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	38
3.5 Plan de análisis.....	40

4.0 RESULTADOS	42
5.0 ANALISIS	44
1.0 Ámbito Laboral.....	44
2.0 Ámbito Familiar.....	47
3.0 Ámbito Físico y Emocional.....	51
6.0 CONCLUSIONES	54
7.0 BIBLIOGRAFIA	57
8.0 ANEXOS	60

1.0_INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes del problema de investigación.

En la actualidad el país ha vivido una serie de cambios, sociales, psicológicos y laborales, los cuales han hecho que las personas opten por distintas formas de vida, ya sea por opción o por obligación, la vida rápida y acelerada, ha hecho que se incrementen la cantidad de centros comerciales.

Si bien los centros comerciales llamados Mall son bastante recientes, no han dejado de atrapar a todo tipo de público, el cual los sigue y cada vez más los utiliza para acceder a la compra de todo tipo de bienes y servicios.

Los Mall como tal, surgieron a finales de la década del 70 en Chile y a comienzos de la década del 80, formándose el primer *Mall* en el año 1982, el cual fue el Mall Parque Arauco, ubicado en el sector oriente de la capital, estos pertenecientes a la cadena de los Arauco, ya que en el año 1986 aparece la cadena de Mall Plaza, desde estos momentos comienza la proliferación de estos mega centros comerciales, los cuales comienzan a expandirse a las regiones, estos centros además de poseer grandes cadenas de tiendas, también poseen empresas pequeñas, las cuales no superan los 100 trabajadores, además de ofrecer a los clientes bienes, ofrecen servicios tales como: servicios médicos, entretenimiento, y hasta centros de educación. Por tanto la cantidad de personas que asiste y que trabaja es un grupo bastante grande de la población.

El sistema de turno que se utilizan, por lo general son tomando en cuenta que los centros comerciales, llamados Mall están abiertos al público de lunes a domingo todo el día, por tanto un grupo de sus trabajadores, posee turnos cinco por dos, esto quiere decir cinco días trabajados por dos días libres, entre los cuales deben haber dos domingos por ley, quién realiza y se encarga del diseño de turnos de trabajo es el Centro de Estudios del Sueño y Turnos de Trabajo (CESYIT) de la Mutual de Seguridad C.Ch.C, este centro de estudios toma en consideración para la realización de los turnos, los problemas de salud y diferentes dificultades que tienen los trabajadores, a la hora del diseño.

El diseño que ellos proponen es multifactorial “Donde conjugan las necesidades de la operación, horario, transporte, y demandas de producción; en termino de la reparación física y psíquica garantizada por un sueño adecuado y de la participación familiar y social” (Revista seguridad en acción pág. 32) en lo anterior señalado se da cuenta de cuales son las consideraciones para el diseño de los turnos, que son aplicados por los empleadores.

El análisis que se realiza al sistema de turno “permite identificar las disfunciones que impactan tanto en la salud y en la calidad de vida del trabajador, como en su rendimiento laboral. Esto permite evaluar la viabilidad del sistema de turno y corregir aquellas áreas deficitarias o proponer un nuevo sistema de turno” (Revista seguridad en acción pág. 33).

Cabe destacar que para este diseño es considerable comprender a que se refiere cuando hablamos de *Calidad de Vida* de los trabajadores, para esto Graciela Tonon se refiere al concepto calidad de vida, haciendo un análisis histórico de este concepto, el cual se remite a la década del 70, siendo este respuesta al concepto de

bienestar no sólo material, sino que al bienestar humano, de esta manera a modo de alternativa al sistema que se venía utilizando en los sistemas económicos, comenzaron a iniciarse los indicadores sociales.

Los estudios referentes a la *Calidad de Vida* comenzaron a aparecer con Thorndike al calcular “el índice de calidad de vida de 310 ciudades norteamericanas. Años después en 1954, la ONU construyó un sistema de indicadores para medir el nivel de vida de la población” (Tonon G., 2003, Pág.15) los indicadores median las dimensiones: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación.

De este modo al finalizar la década del 80, se comenzó a establecer la diferencia entre la *calidad de vida* y bienestar social, entendido como las condiciones materiales observables, quedando contenidas en la *calidad de vida*. Sin embargo sucedieron varios debates que tomaban ambos conceptos por separados, y enfrentados, pero finalmente “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 el bienestar psicológico, relacionando de esta manera las necesidades materiales con las socio-afectivas” (Tonon G.,2003, Pág16).

Estos antecedentes nos ayudan a comprender el propósito de la creación de estos espacios tan amplios de comercio, también nos da cuenta de quienes son aquellos que se encargan de la realización de los sistemas de trabajo y además podemos conocer en que se basan para establecer esos patrones de turnos para que las empresas las tomen en cuenta, y a la hora de establecer las condiciones de

trabajo, los empleados conozcan y estén de acuerdo lo que significa optar por ese trabajo y no por otro.

1.2 Formulación del problema y pregunta de investigación

Queda de manifiesto que es un lugar, el cual sostiene económicamente a muchas personas las que cada vez más optan por trabajar en estos centros comerciales, por la gran cantidad de personal que se necesita, existen variadas ofertas en el mercado laboral, cabe destacar que en el primer Mall que se construyó en el país, este contaba con 303 locales comerciales, y debemos considerar que de la cadena Arauco existen: Parque Arauco, Arauco Maipú, Marina Arauco, Arauco Express, Paseo Arauco Estación, Arauco San Antonio, Plaza el Roble, Mall Curicó. Es posible apreciar que la cadena Arauco tiene tan sólo dos Mall en la región metropolitana, por otro lado otra cadena que ha proliferado bastante son los Mall Plaza, ya que existen: Mall Plaza Oeste, Mall Plaza Vespucio, Mall Plaza Trébol, Mall Plaza Tobalaba, Mall Plaza La Serena, Mall Plaza Norte, Mall Plaza Antofagasta, Mall Plaza Alameda, Mall Plaza Sur, la mayoría de estos centros comerciales anteriormente señalados, han sido distribuidos en los alrededores del Gran Santiago, y aun así al darse un paseo por ellos la mayoría recibe a una alta cantidad de público, en busca de distintos bienes y servicios, por este motivo y por la gran cantidad de trabajadores que poseen estos centros comerciales y abocando al bienestar de las personas cabe preguntarnos acerca de **¿Cómo es la calidad de vida de los trabajadores de Mall, con turnos de trabajo 5 días trabajados por dos días libres?** Tomando este sistema de turno, ya que es un sistema que de cierta forma esclaviza al trabajador y cambia su rutina normal de vida, ya que muchas veces el fin de semana que es por lo general los días de encuentro para la gran mayoría de las familias, estos trabajadores, deben estar presentes en sus puestos de

trabajo, cabe preguntarnos si al cambiar su forma de vida, que cambios existen, si es que existen en ellos, como repercute en manera positiva y en manera negativa, también es posible preguntarnos si existe algún tipo de enfermedad, síndrome o dolencia que se produzca en relación a estas formas de trabajo, además de stress o alguna molestia de índole psicológica por encontrarse en un gran contacto con personas, como es posible apreciar en las secretarias o personal que pasa gran parte del tiempo laboral sentado o tecleando frente al computador, las molestias más comunes que solemos escuchar son la tendinitis, el tener problemas a la vista por el largo tiempo que se trabaje frente a un computador, es por esto que también se considera conocer si existe algún tipo de molestia por encontrarse de pie todo el día, por estar constantemente en atención de público, y los cambios de turnos si perjudican sus relaciones interpersonales, además de conocer el ambiente laboral y las facilidades que podrían dar las empresas para esta modalidad de trabajo, distinta a la habitual que se piensa como trabajar de lunes a viernes, además de las motivaciones que llevan a los sujetos aceptar estos turnos y trabajos.

1.3 Aporte y Relevancia de la investigación.

Los aporte de la presente investigación toma por un lado el ámbito practico-teórico ya que se pretende dar a conocer cuál es la realidad de la *calidad de vida* de los sujetos que trabajan en *Mall* y de esta manera poder generar nuevas lecturas en torno a ellos y sus necesidades, apelando que en un futuro los agentes encargados de construir los turnos le den una vuelta más y se vaya modificando a consecuencia de los cambios naturales que se generan en todas sociedades y que por tanto al cambiar las sociedades cambie la situación de sus actores, es por esto que se considera necesario releer a conclusión de la investigación que podría mejorarse, mantenerse ó cambiarse de los turnos de trabajo.

La relevancia de aspecto social que plantea esta investigación, hace referencia a la importancia en la vivencia de los trabajadores con respecto a su *calidad de vida*, en relación a la modalidad de trabajo que muchos deben asumir, considerando que la psicología debe velar por el bienestar tanto físico, como psicológico de los trabajadores; por esto, es necesario investigar si tales modelos de trabajo en la práctica resultan beneficiosos para estos sujetos. A su vez es provechoso poder descubrir estas vivencias, ya que como es bien sabido el hecho de que un trabajador, se sienta cómodo y en agrado en su puesto de trabajo, trae como consecuencia que los niveles de productividad se optimicen, lo que conlleva a mejorar la economía de un país, beneficiando a todos los integrantes de este. Dicho beneficio es de suma importancia, ya que al abarcar una serie importante de tiendas comerciales, estas a su vez albergan a muchas personas que dependen de los insumos que dichas tiendas generan.

Los centros comerciales desde que fueron creados, se han planteado como objetivo el tratar de contribuir a nuestras necesidades, como por ejemplo la adquisición de bienes o servicios, la educación, entretención, alimentación, entre otros. Debido a lo anterior, se vuelve de carácter importante el poseer un conocimiento sobre las vivencias de los trabajadores, ya que ayudará a una mejor construcción de turnos dentro de las tiendas que conforman el *Mall*, ya que los que se encuentran establecidos actualmente, muchas veces en la práctica no funcionan de manera óptima. De este modo, al recoger las vivencias de trabajadores que llevan tiempo en estos turnos, podría esta investigación contribuirles a un mejor vivir.

1.4 OBJETO GENERAL Y ESPECIFICO

Objetivo General:

- Conocer la *calidad de vida* de los trabajadores que trabajan en turnos en los centros comerciales llamados *Mall* en la modalidad de trabajo cinco días trabajados por dos días libres.

Objetivos Específicos:

- Identificar los motivos por los cuales los trabajadores aceptan estos horarios de trabajo.
- Identificar que actividades realizan los trabajadores en los días libres correspondientes.
- Dar cuenta si existen molestias de índole psicológicas al estar inmerso en este sistema de trabajo.

2.0 MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la presente investigación se iniciará el Marco Teórico, desarrollando en un comienzo el concepto de *Calidad de Vida* de acuerdo autores que han conceptualizado y teorizado en torno aquel concepto; por otro lado se abordará el concepto de *Gestión de los recursos humanos*, lo cual es un concepto muy importante y considerado en cada organización u empresa, lo cual es base de toda organización el cómo se relacionan y se establece la organización más hoy en día que cada vez más aparecen nuevos puestos laborales y nuevas empresas en el mercado, además se considerará el concepto de *Motivación* revisando diversas teorías al respecto que ayuden a vislumbrar y analizar la variada información sobre la investigación.

2.1 Calidad de vida

Hoy en día este concepto tiene mucha importancia en relación a la vida de los trabajadores de distintas áreas de la economía, la investigación se centrará básicamente en aquellos que trabajan en sistemas de turnos en relación a los días de aquellos que trabajan en centros comerciales denominados “*Mall*” el concepto calidad de vida tiene varias acepciones y una historia muy compleja, el concepto como tal se remonta a los años 50-60 donde se comienza a estudiar más allá de la productividad y lo propiamente tal en relación a la organización, que pasaba con los trabajadores cuando no estaban en sus trabajos, los primeros indicios para llegar al concepto que conocemos hoy en día comenzó siendo un debate en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana, se comienza a poner énfasis en el bienestar humano y en las consecuencias de la industrialización en las personas, se hace necesario medir la realidad de estos a través de datos cuantificables, esta situación la toma las ciencias sociales y se comienzan a realizar

indicadores estadísticos para saber cuál es el bienestar social, tratando de obtener datos objetivos ante tal situación.

Estos indicadores fueron perfeccionándose para ya en la década del 70-80 tomar todos los ámbitos de la vida de un sujeto aproximándose a lo que conocemos, ya que si bien en las décadas antes señaladas se consideraba los aspectos materiales, luego se comienzan a dar cuenta que iba más allá de esto sino que también debía contemplar cada ámbito de la vida de los trabajadores, Gabriela Tonon quién toma este concepto y realiza un análisis histórico plantea esta mirada y define el concepto como “Una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde el bienestar psicológico, relacionando de esta manera las necesidades materiales con las socio-afectivas” (Tonon G.(2003) Pág.16). Tonon también nos revela que uno de los primeros psicólogos que comienza hacer estudios sobre el concepto es Edward Thorndike un estadounidense, al cual se le asignan los primeros estudios de la psicología conductista, éste realiza un estudio en torno al cálculo de la calidad de vida de 310 trabajadores norteamericanos. Luego de este estudio la OMS en 1954 también considera importante establecer las dimensiones que contempla la calidad de vida, por tanto construye un sistema de indicadores que permiten medir el nivel de vida de los sujetos, estos indicadores tomaban todo el ámbito de vida de una persona como lo es: la salud, la alimentación, las condiciones de trabajo de vivienda, seguridad, medio ambiente y educación.

Sin embargo aún no se ha establecido un consenso claro para su definición, “Transcurridos 20 años, aún existe una falta de consenso sobre la definición del constructo y su evaluación. Así, aunque históricamente han existido dos aproximaciones básicas: aquella que lo concibe como una entidad unitaria y la que lo considera un constructo compuesto por una serie de dominios, todavía en 1995, Felce y Perry encontraron diversos modelos

conceptuales de Calidad de Vida. A las tres conceptualizaciones que ya había propuesto Borthwick-Duffy en 1992, añadieron una cuarta. Según éstas, la Calidad de Vida ha sido definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona” (Gómez, Sabeh. Instituto de integración en la comunidad, Facultad de psicología Universidad de Salamanca) según estos Gómez y Sabeh tales condiciones de vida se refieren a:

- La satisfacción que experimenta la persona por aquellas condiciones vitales.
- Combinación de componentes que son objetivo y subjetivos, se refieren a la calidad de vida en relación a las condiciones de vida de una persona en relación a la satisfacción que esta experimente.
- Combinación de condiciones de vida y la satisfacción personal de los sujetos, ponderas por los valores, aspiraciones y expectativas personales.

Las investigaciones realizadas al concepto “Calidad de Vida” para Schalok citado en el estudio de calidad de vida Gómez y Sabeh de Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Faculta de Psicología, Universidad de Salamanca, se plantea que este ha emergido como un principio organizador que plantea una mejora en las sociedades, las cuales se han sometido a diversos cambios ya sean culturales, políticos, económicos, tecnológicos entre otros. Sin embargo los principales favorecidos con el término y las investigaciones son los mismos seres humanos, ya que se da énfasis en el bienestar de estos y en técnicas para la mejora de la calidad en sus vidas.

De esta manera el presente término es posible utilizarlo para una serie de propósitos, pues es posible identificar las necesidades de los sujetos y a su vez los niveles de satisfacción, evaluación de resultados de programas y servicios humanos, la dirección y

guía en la provisión de estos servicios y la realización de políticas nacionales e internacionales estas dirigidas a la población en general.

Se plantea también que durante los años 80 “el término Calidad de Vida se adoptó como concepto sensibilizador que podía ofrecer a los profesionales de distintas disciplinas un lenguaje común y guiar las prácticas de los servicios humanos, más orientados ahora hacia la persona, su autodeterminación y el logro de una mayor satisfacción con su vida” (Gómez, Sabeh. Instituto de integración en la comunidad, Facultad de psicología Universidad de Salamanca). Ya en los años 90 el concepto y su evaluación comenzaron a tener un carácter más metodológico luego afrontadas estas concepciones en el siglo XXI “se presenta como aquél en el que el término Calidad de Vida no sólo teñirá las intenciones y acciones de individuos que gozan cada vez de mayores posibilidades de elección y decisión y optan por una vida de mayor calidad, sino también las de los servicios humanos en general, que se verán obligados a adoptar técnicas de mejora de sus procedimientos, en la medida que existirá un grupo de evaluadores que analice sus resultados desde criterios de excelencia como es el de Calidad de Vida.” (Gómez, Sabeh. Instituto de integración en la comunidad, Facultad de psicología Universidad de Salamanca) Hoy en día se han establecido tres definiciones en torno al concepto calidad de vida las cuales son:

En primer lugar se define calidad de vida como el bienestar del sujeto, la felicidad, la satisfacción que le permite una forma de actuar en un momento lado de la vida, este concepto es más bien subjetivo y se remite al contexto en el que vive el individuo todo esto influido por su cultura y la sociedad en la cual éste se desenvuelva.

La OMS (organización mundial de la salud) se refiere al concepto calidad de vida 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 objetivos, 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” (Gómez, Sabeh. Instituto de integración en la comunidad, Facultad de psicología Universidad de Salamanca)

En segundo lugar otra forma de conceptualizar el término *calidad de vida* es a través de la subjetividad haciendo referencia de esta forma a las satisfacción de las necesidades más primitivas, en relación al nivel de vida traducido en las condiciones de vida que se visualizan en términos cualitativos o de manera monetaria, por ejemplo los niveles percapita, las condiciones de vivienda de los sujetos, el nivel de educación, la salud, la alimentación, la seguridad, la vestimenta, los tiempos libres, de esta forma integrando todos los aspectos de la vida se describe calidad de vida como un bienestar social lo que es posible visualizar a niveles que se describen en los países más desarrollados.

Y en tercer lugar se refiere a la calidad de vida en términos objetivos que debieran establecerse a modo del desarrollo de un país y éste nos indica que debiera ser un ser humano integral y esto gracias al bienestar del sujeto en todos sus quehaceres todo esto e relación a la satisfacción de todas sus necesidades ya sean materiales, psicológicas estas entendidas en relación a la seguridad y afecto, sociales de trabajo derecho y responsabilidades y por ultimo ecológicas estas relacionadas a las condiciones de aire y del agua.

Por otro lado es posible ver la calidad desde un concepto económico llámese así el PIB (producto interno bruto) el cual alude a evaluar el concepto de calidad de vida “El producto nacional bruto (PNB) reduce todos los bienes y servicios a su valor monetario, ignorando variables sociales, psicológicas y ecológicas. El nivel de vida es un concepto

estrictamente económico y no incluye las dimensiones ambientales y psicosocial. La calidad de vida, en cambio, alude a un estado de bienestar total, en el cual un alto nivel de vida se torna insuficiente. Por ejemplo, una persona con un alto nivel económico, que reside en una ciudad contaminada por ruido y smog y que además padece estrés por las exigencias laborales, tiene un nivel de vida alto pero una baja calidad de vida, por lo que es importante resaltar la calidad de vida desde el punto de vista subjetivo”. (Gómez, Sabeh. Instituto de integración en la comunidad, Facultad de psicología Universidad de Salamanca). Es posible mencionar ya que todo lo anterior señalado se acerca a lo que hoy en día conocemos como *calidad de vida* que si bien en un comienzo se tomaba desde un lugar más ecológico, ya con el fenómeno de la globalización y la cantidad de sujetos que son trabajadores apatronados nos refleja completamente las dimensiones tratadas en torno al producto interno bruto y es posible describir que para la presente investigación se pretende abarcar las características que se describen en torno al concepto, ya que se pretende investigar *la calidad de vida* de los sujetos que trabajan en *Mall* de manera que se logre interiorizar en todos sus aspectos, estos entendidos en sus horas de descanso, su alimentación, su vestuario, vivienda, tiempo libre con la familia, las satisfacciones personales y en conclusión tomando en cuenta las expectativas de dichos sujetos entorno a la realización de sus vidas.

Si bien en nuestro país se han realizado diversas encuestas en torno al concepto calidad de vida, ninguna comprende a los trabajadores de un área específica como lo es el comercio en *Mall*.

En Chile se realizó la primera encuesta Nacional de *calidad de vida* y salud durante el año 2000, en esta encuesta se tomaron diversos factores, como lo son estilos de vida, apoyo social y condiciones de los diversos sujetos encuestados, luego de esta primera

aproximación a conocer la calidad de vida de los chilenos durante el año 2006 se realizó la segunda encuesta, la cual se separó en distintas partes, modulo individual y modulo infantil. Para ello el Minsal recogió la conceptualización que realiza la OMS, en tono a este tema, en este sentido fue realizado por el Ministerio de Salud en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas y la Pontífice Universidad Católica de Chile, a la región urbana y rural de las 13 regiones del país. Tal encuesta tuvo gran aceptación entre sus participantes, los cuales debieron comentar sobre todos los aspectos de su vida, posteriormente esta encuesta debiese ayudar a mejorar factores críticos.

Dicha encuesta entre varios aspectos que recogió indicó que el “36 % dedica 8 horas diarias al trabajo, en tanto que el 45% supera las 8 horas, sin diferencias por sexo” Ministerio de Salud, 2007 división de Planificación Sanitaria Subsecretaria de Salud Pública, pág. 8).

Además con respecto a los “principales problemas del trabajo que afectan su calidad de vida son la responsabilidad (65%) y la gran atención y concentración (52%)”. (Ministerio de Salud, 2007 división de Planificación Sanitaria Subsecretaria de Salud Pública, pág. 8).

Por tanto se considera importante investigar cuales son las actividades de los sujetos en los días libres y de esta manera poder conocer como ellos evalúan su situación y calidad de vida reuniendo todos los aspectos que ésta compete.

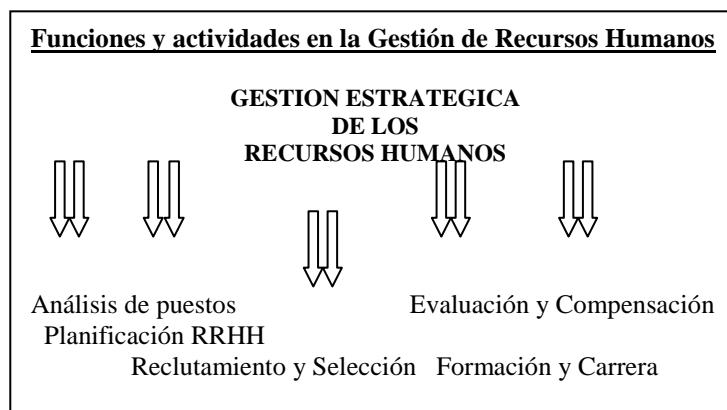
2.2 Gestión de los recursos humanos

Se considera importante poder tomar en cuenta lo que se denomina como Gestión de los Recursos humanos pues se debe tener en cuenta, que el presente término hace alusión a un sin fin de variantes entre ellas se destaca:

- La planificación de los recursos humanos.
- El análisis en torno a los puestos de trabajos.
- La cobertura de las necesidades de la organización.
- El aumento del potencial y del desarrollo del individuo.
- Evaluación del actuar de los empleados.
- La retribución de los empleados.
- La gestión de la salud e higiene.
- La gestión estratégica e internacional de los recursos humanos.

(Dolán, Valle, Jackson, Schuler, 2003, pág. 3)

Todo lo anterior señalado tiene que ver con los objetivos y desafíos que se plantea la gestión de los recursos humanos en el texto de Dolán y sus colaboradores es posible apreciar un recuadro que nos explica de mejor manera, el funcionamiento y las funciones de la Gestión de Recursos Humanos.



(Dolán, Valle, Jackson, Schuler, 2003, pág. 3)

De esta manera es posible comprender la dirección a la que apunta la gestión de recursos humanos, se revisará a modo de síntesis cada uno de los aspectos en los que interfiere y luego se abordará desde el tema a investigar aquellos que sean relevantes y tengan relación con nuestro estudio.

En primer lugar la planificación de los recursos humanos, el cual trata de identificar las necesidades tanto cualitativas como cuantitativas de los sujetos que conforman la empresa partiendo desde los objetivos y las estrategias que establece la organización de esta forma se enfatiza también el tipo de personal que se necesita, la cantidad de estos, cual será el proceso para llegar a obtener aquellos sujetos, haciendo alusión a la planificación de los recursos humanos que se necesitan y sus aptitudes para los distintos cargos que posee la empresa.

Otra de las actividades nombradas fue el análisis del puesto de trabajo éste en relación a conocer el contenido y los requerimientos que sean más necesarios para dicha ejecución este proceso es uno de lo proceso básicos de la gestión de recursos humanos.

Luego se debe conocer la cobertura de las necesidades de los recursos humanos en la organización, esto se refiere a la cobertura de los puestos que ha dispuesto cumplir la organización, de una manera más simple este proceso tiene que ver con la selección y la dotación del personal para las distintas vacantes ofrecidas en la empresa, en donde se consideran los postulantes internos y externos, se refiere al reclutamiento una de las funciones de mayor importancia para dar luego paso al proceso de selección, lo cual tendrá que corresponder a las expectativas y a las características del puesto vacante.

Posteriormente se señalará el potencial y el desarrollo de los sujetos, esto en relación a prácticas de perfeccionamiento de sus empleados, el aumento de su rendimiento de sus capacidades además de estar siempre a la vanguardia con la tecnología y las demandas de la sociedad y la tecnología, velando siempre por el buen funcionamiento de la organización con personal dotado de diversas capacidades para llevar a cabo las distintas tareas y desafío que se generen.

El actuar de los empelados es también un punto muy importante ya que estos serán la cara visible de la empresa y por tanto se realizan evaluaciones para conocer la contribución y el aporte de los empleados en la empresa y en torno a estas evaluaciones de desempeño el sujeto podrá poder aspirar a mejores condiciones, ya sean económicas o laborales para los distintos individuos que participan activamente en las empresas.

La retribución de los empleados tiene que ver con la motivación que estos tiene en sus diversos puestos de trabajo y a su vez estas retribuciones aportarán y ayudarán a que el sujeto se sienta conforme y contento en su puesto de trabajo.

2.3 Motivación

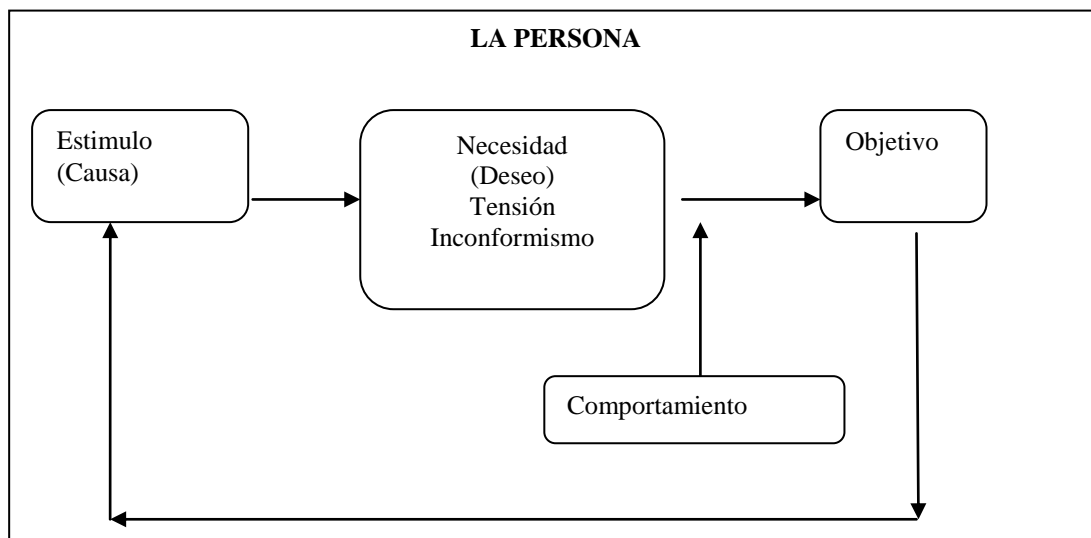
Es preciso hablar sobre la *motivación* y que contempla ello para tal investigación, para lo cual en un primer momento se definirá el concepto de motivo, lo cual “es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico” (Chiavenato, 2000, pág. 68) en este sentido se explorarán a su vez las motivaciones que llevan al sujeto a continuar en un ambiente laboral o trabajo específico.

Comprendiendo la complejidad de ciertas motivaciones, ya que cada individuo concederá diversas motivaciones debido a las diversas necesidades que posean, pero sin

embargo a pesar de esto el proceso que se realiza ante alguna motivación es general para todos los individuos, a continuación es posible indicar tres premisas que explican el comportamiento humano según Chiavenato:

- El comportamiento es causado. Existe una causa del comportamiento, lo cual es posible debido a la herencia como a la influencia del ambiente, lo cual puede influir en la decisión de las personas lo cual puede deberse a estímulos externos e internos.
- El comportamiento es motivado. En toda conducta humana existe un propósito, debido a esto la conducta humana no es causal ni aleatoria, siempre tiene una orientación hacia un objetivo.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos. En toda conducta humana existe un impulso o un deseo, una necesidad, una tendencia, lo cual nos indicaría motivos de tales comportamientos.

El modelo básico de la motivación indica lo siguiente:



Modelo básico de la motivación

Fuente: Harold J. Leavitt, Managerial Psychology, Chicago, University of Chicago Press, 1964, p.9

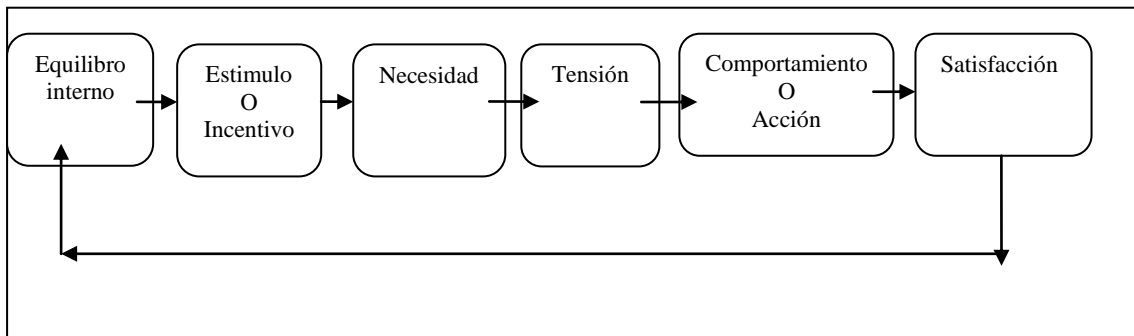
En Idalberto Chiavenato, 2000, pág. 69)

A pesar de que el modelo básico de motivación que aparece en el recuadro, dependerá de cada sujeto la motivación que surja tendrá relación con los diversos estímulos que existan.

Para tal efecto se debe entender también el ciclo motivacional que moverá a dichos sujetos a tomar diversas decisiones influenciados por esto que los mueve.

El ciclo motivacional surgirá cuando aparece una necesidad, donde una fuerza dinámica influenciará en un comportamiento determinado, cuando surge una necesidad en la persona, esto inquieta al organismo ocasionando un estado de tensión o desequilibrio, que lleva al sujeto a realizar un comportamiento para poder cambiar éste estado y volver al equilibrio.

Si la acción que realiza aquel sujeto es eficiente, podrá satisfacer su necesidad lo que podrá volver al estado normal reflejado en el siguiente esquema indicado en Chiavenato.



(Chiavenato, 2000, pág. 70)

En el ciclo presentado es posible dar cuenta de que la necesidad que se satisface deja de ser motivadora del comportamiento del sujeto, debido a que ya no causa malestar en el individuo.

Otro punto a destacar es que la satisfacción de las diversas necesidades del ser humano, según lo plantea Chiavenato es transitoria y pasajera, debido a que la satisfacción

de las necesidades va respondiendo en la medida de que aparece una necesidad, la mueve una motivación por satisfacerla lo cual es un proceso cíclico constante.

Otra teoría que habla de la motivación que poseen los sujetos para actuar de determinada manera o a tomar diversas decisiones, es la llamada Teoría de los dos factores de Herzberg el cual plantea dos factores fundamentales:

Por un lado los factores Higiénicos: los cuales tienen relación con las “condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes” (Chiavenato, 2000, pág. 76)

Esto se relaciona directamente con factores ambientales que influyen en el individuo, lo cual poseen una baja influencia dentro de los trabajadores, ya que se evita tan sólo la insatisfacción del trabajador en el ambiente o amenaza de su equilibrio.

Otro factor que indica Herzberg son los Factores Motivacionales los cuales “tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales” (Chiavenato, 2000, pág. 77) En este sentido los trabajadores actúan motivados por factores provenientes del cargo en el cual se desempeñan se podría decir que les agrada su trabajo y por esto existe una motivación por él.

Dentro de lo que plantea Chiavenato en su libro Administración de los recursos humanos, es posible mencionar la Teoría de la Expectativa, del autor Lawler III, es fundamental además conocer que plantea este autor para poder visualizar otros aspectos dentro de la

investigación, por tanto la Teoría de la expectativa plantea que existen motivaciones que se relacionan directamente con los factores económicos, para lo cual Lawler III planteo que existen dos fundamentos principales y sólidos para dicho planteamiento.

- Los sujetos desean obtener dinero “no sólo porque éste les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino que también porque brinda las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y realización” (Chiavenato, 2000 pág. 84), es posible dar cuenta de que el dinero será un medio para poder adquirir artículos que satisfagan las diversas necesidades de cada uno.
- Si los sujetos “perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente se desempeñarán de la mejor manera posible.” (Chiavenato, 2000 pág. 84) De esta manera la persona se esforzará por aquel incentivo monetario.

Indicándose variados motivos por lo cuales los individuos toman diversas decisiones en relación a las motivaciones que presenten, por otra parte y volviendo a la Gestión de los Recursos Humanos, esta también plantea la salud e higiene en el trabajo, ya que “las empresas están preocupadas por la salud del empleado y su seguridad debido a los beneficios que supone tener una fuerza laboral saludable. Aunque el interés actual esta principalmente centrado en los efectos de los accidentes laborales y las enfermedades (ambos aspectos del ambiente físico), también empiezan a verse señales de interés por los factores de riesgo social y psicológico. Los departamentos de RRHH pueden escoger involucrarse en programas que afronten estos factores de riesgo físico y psico-social. Programas eficaces dirigidos a paliar entornos pueden mejorar significativamente la salud

del empleado y la efectividad de la organización.” (Dolán, Valle, Jackson, Schuler, 2003, Pág. 4).

Y en último lugar la gestión estratégica de los recursos humanos en esta función se considera a los agentes humanos como factores que determinan la competitividad de las empresas y para esto las distintas organizaciones realizan distintas estrategias, para ello las empresas necesitan conocer sus fuerzas sus debilidades y así estos pueden realizar y planificar medios de acción para llevar a cabo un mejor funcionamiento en el interior de la organización.

2.4 Objetivos de la gestión de recursos humanos

Para conocer el objetivo de la gestión de recursos humanos debemos conocer su evolución que se plantea en el texto de Dolán, Valle Cabrera, Jackson, Schuler “GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS preparando profesionales para el siglo “XXI” la evolución de la gestión de recursos humanos es descrita en tres aspectos necesarios para poder comprenderla estos son:

- Su orientación administrativa y preocupación por el control.
- Su énfasis en las relaciones de trabajo.
- Su enfoque estratégico.

Estos tres aspectos representan la evolución natural que ha tenido en cuanto a la misión, al contenido y funciones de los departamentos de RRHH. Sin embargo a pesar de que la gestión de recursos humanos gira en torno a estos aspectos, un objetivo fundamental es la perspectiva estratégica, ya que confiere la influencia en la competitividad de la empresa en torno al factor humano, lo cual es un agente protagónico para el crecimiento de la empresa.

Es posible indicar de todo lo señalado anteriormente, que el agente humano en una empresa es de vital importancia y es por esto que en relación a la teoría de gestión de recursos humanos y todo lo que ella involucra se tomará un aspecto que se relaciona directamente con la problemática a investigar, como lo es el tema de **la salud e higiene en el trabajo**, este apunta al cuidado de los trabajadores en el ambiente laboral, ya sea por los riesgos laborales, la seguridad y por supuesto la salud laboral, para tomar en cuenta estas consideraciones es responsabilidad de los gerentes de las organizaciones el planificar políticas de seguridad para los trabajadores y es importante crear estas políticas para poder tener efecto sobre la seguridad de los empleados. Se requiere a su vez crear cultura dentro de la organización para poder generar liderazgo en el equipo directivo que guie esta cultura de seguridad laboral y salud laboral.

El ambiente para esto es muy importante un ambiente ergonómicamente bien diseñado y políticas bien establecidas son fundamentales para tener un buen ambiente laboral, que no genere estrés dentro de sus trabajadores, tomando el estrés como un aspecto que nos involucra como psicólogos, por otro lado las tecnologías también influyen en la seguridad del lugar de trabajo y por tanto en la salud de sus miembros.

Se considera importante tomar en cuenta esta función de los recursos humanos, ya que muchas veces no son tomadas en consideración y en lugares como en la presente investigación, muchos de los sujetos que trabajan en *Mall* no tienen considerado tener por ejemplo una silla en su lugar de trabajo, siendo que estar todo el día de pie genera a lo largo del tiempo posibles problemas de índole físicas, si bien no han sido muy estudiados, es probable dar una vuelta por un centro comercial preguntarle a los sujetos cuales consideran ellos son sus dolencias físicas producto de su trabajo, ante ello podemos encontrar dolores de espalda, de cuello, de piernas y pie por lo anterior señalado y otra de las dolencias que

podemos encontrar , que a su vez se pretende dar cuenta en esta investigación es el estrés producto de los turnos de trabajo que esto tienen debido a sus obligaciones como trabajadores de distintas empresas, es por esto que se pretende en un comienzo hacer un recorrido por el concepto calidad de vida que se entiende y que aspectos del ser humano considera y luego recorrer la gestión de recursos humanos como la cúspide de toda organización desde donde se encuentran diversas funciones y consideraciones que en la práctica no son comunes apreciar además de investigar sobre las posibles motivaciones a que se debe sus decisiones buscando una base teórica frente a ello.

3.0 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque Metodológico

En primer lugar se realizó una investigación de tipo cualitativa, la cual pretende “captar el significado de las cosas (proceso, comportamientos, actos) más bien que describir los hechos sociales (...) su objetivo es la captación y reconstrucción de significados” (Olabuénaga (2003) pág. 23). Además menciona el autor que en la investigación cualitativa es importante el lenguaje, los conceptos y las metáforas que utilizan los sujetos, junto con ello los métodos más utilizados por la investigación cualitativa es la observación y la entrevista en profundidad la cual será clave para la recogida de la información y un aporte muy importante es que “la investigación pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso” (Olabuénaga, 2003, pág. 23)

Se considera importante utilizar éste enfoque, ya que para la presente investigación, se pretende dar cuenta del discurso y las vivencias de los sujetos investigados. Por tanto el objetivo de la presente investigación fue poder dar cuenta de la *calidad de vida* de personas que trababan en centros comerciales tales como los *Mall*, en donde estos trabajaban cinco días por dos días libres, identificando cual es la *calidad de vida*, entendiendo los diversos niveles que está integra como lo son:

- El tiempo en familia.
- Tiempo de descanso.
- Tiempo de ocio.
- Actividades de distracción.
- Entre otras.

Además de establecer como las diversas organizaciones funcionan en torno a su administración y sistemas de turnos, tratar de identificar las motivaciones y el clima de trabajo en el cual se desenvuelven los diversos actores involucrados.

3.2 DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

En relación a la problemática que se investigó -*calidad de vida* de los trabajadores de *Mall* en turnos cinco días trabajados por dos días libres - lo cual no ha sido un tema muy estudiado, más allá de posibles problemas psicológicos por el cambio de turnos, el tipo de estudio que se utilizó fue exploratorio - ya que “ los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Sampieri, Collao, Lucio, 1991 pág. 59) al recorrer la literatura éste tema fue escasamente estudiado, calidad de vida en relación a los turnos de *Mall* específicamente el turno cinco por dos, ya que por lo general se estudian los turnos que tienen relación con el día o la noche por ejemplo es más probable encontrar estudios sobre trabajadores que se desempeñan en turnos de noche y así sucesivamente, pero es escaso lo que trata de los turnos en relación a los días.

La realización de esta investigación permitió “aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real” (Sampieri, Collao, Lucio, (1991) pág. 60) De esta forma se dio una aproximación a su *calidad de vida*.

El presente estudio además tendrá un diseño de investigación de tipo Transeccional, ya que está “recolecta datos en un sólo 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 pág. 186). La investigación toma este tipo ya que pretende indagar, conocer y analizar la calidad de vida de los trabajadores y la relación que estos

tienen con sus puestos de trabajo, el nivel de agrado que poseen, para poder conocer que los ha llevado a optar o decidir por este tipo de trabajo.

“En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador” (Sampieri, Collao, Lucio 1991 pág. 189) de esta manera como se pretende conocer la calidad de vida de los trabajadores de *Mall*, se busca identificar su calidad desde su vivencia misma a lo largo del tiempo en que ha transcurrido su trabajo asistiendo a realizar la entrevista en el mismo tiempo de trabajo y disponiendo del tiempo para almorzar ó sin atención de público que ellos posean.

3.3 Delimitación del campo a estudiar

Es preciso antes de indicar cuál fue el universo a investigar en la presente investigación, interesa definir el concepto universo el cual es “el conjunto de elementos objeto de estudio” (Rubio y Varas, 2004, pág. 319). Entendiendo de esta manera el concepto podemos proceder a identificar cual fue el universo, el cual estuvo dirigido a los trabajadores de Mall que trabajan cinco días por dos días libres, en horario de Mall el cual es de las 11:00 am hasta las 21:00 pm, el universo está enfocado a Mall de la zona oriente y de la zona norte de la capital de Santiago de Chile, considerando trabajadores de tiendas de Mall de distintas clases sociales por un lado el Mall Parque Arauco y Mall Plaza Vespucio.

En relación a la muestra esta se enmarcará dentro del muestro Cualitativo, el cual según plantea Valles (2003) se basa en cuatro criterios para la selección de los actores de la investigación.

Para poder seleccionar a los actores y al contexto específico, en primer lugar se debe tener claro cuál fue el contexto en el cual se realizó la investigación, luego de esto se seleccionó los casos individuales, para la presente investigación el contexto fue su lugar de trabajo como los centros comerciales llamados Mall dentro de ellos el Mall Parque Arauco y el Mall Plaza Vespucio.

El segundo criterio tiene relación con las consideraciones pragmáticas y la consideración de la accesibilidad y a su vez la consideración de los recursos disponibles, lo que se dispone para la disposición de la recogida de la información.

El tercer criterio alude a recoger una representatividad de la muestra escogida, y en cuarto lugar corresponderá al tiempo en el cual se realizó la toma de muestra.

De esta manera se puede dar cuenta del contexto y de los sujetos a los cuales se le realizó las entrevistas señaladas.

Lo cual nos entrega un muestro cualitativo que nos entregará la estructura en que se extrajo la muestra.

Por otra parte el tipo de muestra que se utilizó para tal objetivo fue no probabilista, lo cual según lo que plantea Rubio y Varas es aquel Muestreo en el cual se utilizan criterios de aleatoriedad y probabilidad, para el cual además utilizan bajos recursos y se consigue una alta estimación positiva, puesto que permite una estimación valida sin errores.

En relación también con la muestra y el tipo de muestreo, fue una Muestra Intencional en la cual “se seleccionan casos que se consideren típicos de la población” (Rubio y Varas, 2004, pág.336).

Se estableció en relación a lo mencionado anteriormente para dicha investigación a cuatro trabajadores, uno de sexo masculino y tres de sexo femenino, los cuales trabajaban en distintos Mall en el Mall Parque Arauco y Mall Plaza Vespucio.

Pero antes de llegar a la muestra de cuatro personas se realizó en varias tiendas una breve encuesta par poder llegar a aquellos sujetos claves, esta discriminación se realizó para poder llegar a aquellos sujetos que llevasen más de dos años trabajando con el sistema de turnos cinco días trabajados por dos días libres.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Para poder recoger la información pertinente para tal investigación se realizaron dos pasos, el primero consistió en la realización de una encuesta para poder tener características de los posibles entrevistados, la cual según Mónica Gerber, indica que “la encuesta es método de recolección de la información, que por medio de un cuestionario, recoge las actitudes opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés. Las encuestas son aplicadas a una muestra de la población objeto de estudio, con el fin de inferir y concluir con respecto a la población completa”. (Mónica Gerber, Consultora equipo de Desarrollo Humano, PNUD Chile) los cuales debían cumplir ciertos criterios y tener la disposición para la entrevista que se realizaría posteriormente, lo cual sirve como antecedente para dicha entrevista.

En segundo lugar se realizó una entrevista en profundidad tomando en cuenta que en está “el investigador desea obtener información sobre determinado problema y a partir de él establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando esta a libre discreción del entrevistador quien podrá sondear razones y motivos, ayuda a establecer determinado factor, etc... pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano”. (Rodríguez, Gil, García ,1999, pág. 168) dicha entrevista en profundidad se realizó con preguntas abiertas para poder rescatar la mayor cantidad de información de estos sujetos, posteriormente la realización de un análisis exhaustivo del contenido de la información, se realizó la entrevista durante el horario de colación tratando de ver si éste se puede extender por dos horas aproximadamente, a su vez se realizó durante un día en que los trabajadores tuvieran mayor disposición y tiempo para responder a las preguntas, antes de la aplicación de dicha entrevista, se estableció una especie de listado acerca de los temas

a tratar para poder rescatar la mayor cantidad de información y se tratarán todos los temas relevantes para dicha investigación.

Tal entrevista es de carácter cualitativo y se encuentra dentro de las cuatro modalidades de entrevistas, como lo existen la entrevista conversacional informal, entrevista basada en un guion, estandarizada cerrada y la que se utilizó la cual es la entrevista estandarizada abierta “caracterizada por el empleo de un listado de o preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados, pero de respuesta libre o abierta” (Valles 1999, pág. 180). A cada entrevistado se le realizaron las mismas preguntas, para recoger de cada uno de ellos aspectos particulares. Para posteriormente realizar un análisis preciso de cada uno de los contenidos que se extrajeron.

3.5 Plan de Análisis

El plan de análisis considerado para la investigación es un análisis de contenido el cual es “Una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera más objetiva, sistemática y cuantitativa. Krippendorff (1982) extiende la definición del análisis de contenido a una técnica de investigación para hacer inferencias validas y confiables de datos con respecto a su contexto”. (R. Sampieri, C. Collao, P. Lucio, 1991, pág. 301). Se ha elegido esta forma de análisis, ya que como se realizaron entrevistas en profundidad, se necesito analizar el proceso de comunicación que se establece entre estos dos hablantes, ya sea el entrevistador y el entrevistado, para tal objetivo es una técnica muy útil ya que se desea conocer la *calidad de vida* de los sujetos que trabajan en *Mall*, a su vez también conocer otros aspectos desconocidos de las condiciones en que ellos trabajan por ejemplo si han sufrido algún malestar físico o psicológico producto de estos turnos particulares, cuando se realice el análisis de contenido en base a la información, producto de la entrevista se realizará un desglose desde diversas unidades de análisis de la información, como lo es la palabra lo que entrega el hablante, por otro lado los distintos temas a tratar en la entrevista, su abordaje desde el receptor y con esto los ítems que se trato, los diversos sujetos en sí entrevistados y por último se analizará el espacio y tiempo determinado para dicha entrevista.

Para dicho análisis de contenido es pertinente también tomar en cuenta el Grounded Theory, desde lo que plantea Rubio y Varas (2004). En primer lugar los datos brutos a la categorización inicial esto se refiere a la agrupación de frases o expresiones, que se hayan extraído en nuestros datos, tales expresiones se agruparán en distintas dimensiones, en segundo lugar la elaboración de las categorías iniciales estas se analizan en diversas

referencias ante un hecho o acción social. En tercer lugar la integración de categorías y sus propiedades en esta etapa es posible relacionar distintas categorías y propiedades que cada una de ellas tenga, con aquellas integraciones es posible que surjan hipótesis provisionales por aquellas relaciones existentes. En cuarto lugar la delimitación de la teoría la cual hace alusión a definir y dar un énfasis a la comprensión y explicación de los hechos acá es posible que aparezcan cambios en las categorías, en quinto y último lugar se escribirá dicha teoría esto gracias al material recogido en los procesos anteriores.

4.0 RESULTADOS

<u>Dimensiones</u>	<u>Categorías</u>
<p><u>Ámbito Laboral</u></p> <p>Definición: Refiere al tiempo en que los sujetos destinaran para trabajar, tiempo dado por los empleadores, además estas labores poseen una remuneración aceptada por el empleado, donde posee deberes y derechos frente a sus responsabilidades.</p>	<p><u>Mayor sueldo en trabajos de Mall</u></p> <p>"Si tú te das cuenta uno gana más trabajando en Mall que en lo que uno estudió". "Solamente por un tema económico que necesitaba dinero a corto plazo". "Porque era mejor remunerado que de promotora eran mas las lucas y me convenía". "Por dinero cercanía de mi casa, y por los días libres que me otorgaron". "Si, económicamente me sirve bastante, la empresa todo lo que me dijeron en un principio se ha mantenido". "Yo creo que la gente opta por vendedor porque ahí esta la plata, pero más que motivación es la plata".</p>
	<p><u>Jornada de trabajo extensa</u></p> <p>"Los horarios, muy larga las horas que trabajamos". "Tiempo para terminar de estudiar uno sale a las nueve y media de la noche y no alcanzo a estudiar ni si quiera vespertino". "El horario, de todas maneras deberíamos trabajar por turnos que seria lo más sano, como de diez a cuatro de la tarde como lo hacen muchas empresas seria mas sano para el vendedor".</p>
	<p><u>Reincidencia en el trabajo</u></p> <p>"No, ya me tiene saturada, o sea me gusta mucho mi trabajo, pero si tu me dices tiempo o trabajo yo elijó tiempo pero como en estos momentos no puedo decir por tiempo, porque tengo estudiando a mi hijo todavía" "Me cambiaria, por supuesto que si, por que en los trabajos de lunes viernes podría estudiar por la cantidad de horas siempre es hasta las 6:30 de la tarde".</p>

<p style="text-align: center;"><u>Ámbito Familiar</u></p> <p style="text-align: center;">Definición: Se refiere al tiempo en el cual las personas dedican a encontrarse en familia, ya sea en actividades comunes, festividades u otros, tiempo en el cual no se encuentran trabajando, sino que compartiendo con otros sujetos.</p>	<p><u>Tiempo en familia</u> "Que no tienes vida familiar no estas nunca en la casa, como que tu vida es el Mall, no compartes con tu familia porque estas ocupada aquí po... tu vida es el Mall, nunca he tenido libre un sábado en los años que llevo". "Mi mami mi papi me dice hija cámbiese de trabajo, trabaja tanto, ellos siempre me dicen que trabajo demasiado".</p> <p><u>Actividades días libres</u> "Estoy en mi casa, cocino, hago los quehaceres del hogar estoy con mi familia con mi hija" "Gimnasio, fútbol, estar relajado viendo tele y compartir con mi hijo casi el día completo". "Estar con la familia, cien por ciento familiar" "Eh pagar cuentas, visitar a mi mami y los fines de semana aprovechar al máximo a mis hijos cuando me toca el domingo, como mi hijo esta en la fuerza aérea, cocino los regaloneo me dice mama quiero tortita le hago, por que soy una madre que no esta siempre, y a veces el va los domingo y no estoy, me he perdido eventos de la mismas clases del bastian".</p> <p><u>Conflictos producto del trabajo</u> "Algún día habré tenido una pelea porque llevo tarde para las navidades, que acá cierra la tienda tarde y como ese día se vende arto hay que cuadrar las cajas y todo eso, entonces uno llega tarde pero en fechas puntuales". "Si varias veces, les molesta el horario que es muy extenso, me he perdido almuerzo familiares, cumpleaños, los feriados que siempre se junta la familia, se podían cambiar los días antes pero ya no, ahora hay una nueva modalidad hay que pedir autorización con la supervisora pero es más difícil que te dejen. No es cien por ciento seguro". Mi mami mi papi me dice hija cámbiese de trabajo trabaja tanto, ellos siempre me dicen que trabajo demasiado.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Ámbito Físico y Emocional</u></p> <p style="text-align: center;">Definición: Se relaciona con todo lo referente al cuerpo del sujeto, ya sea externa e internamente, además compete las emociones de éste, las cuales se producen por factores externos del sujeto por su contexto o situación, en definitiva que le pasa al cuerpo y a la mente del sujeto.</p>	<p><u>Problemas físicos producto de su modalidad de trabajo</u> "Sí, mi estómago esta muy mal, estoy muy flaca he perdido peso, porque se almuerza mal, no tienes tiempo de colación, comes de una cucharada y tienes que bajar a atender a la gente". "ansiedad, porque trabajar en el Mall, hay comida chatarra todo el día y pasa eso porque es mas barato comprarse un plato chatarra que uno más sano". "Eeh no sé un día me caí de la escalera y quede delica, yo creo que eso debe haber sido el golpe tan fuerte me infiltraron incluso".</p> <p><u>Cambios de ánimo</u> "Más enojona más cascarrabias" "De repente me pongo muy depresiva, me hablan y me dan ganas de llorar me dicen algo y como demasiado sensible". "Uno anda más irritante al trabajar con gente uno se siente más irritante". "Con mi hijo, lo reto más de he dado cuenta o por cosas de poca importancia". "si de repente me molestan cosas mínimas". "Sí, a veces hay gente que te trata que te llega a dar pena es fuerte a veces tratas de no demostrarle, te dicen eres una simple vendedora, estas viejas digo yo piensan que no tenemos estudios y yo tengo mis estudios, ellos piensan que uno es vendedora y nada más".</p>

5.0 ANÁLISIS

Es posible indicar luego de la realización de cuatro entrevistas en profundidad, la calidad de vida de los trabajadores de Mall, de distintos lugares de la capital, es posible identificar tres Dimensiones por las cuales se realizaron las entrevistas, por un lado ámbito laboral, ámbito familiar, y ámbito físico.

Dimensión 1

1.0 Ámbito laboral

Definido como aquel aspecto en el cual las personas se desarrollan laboralmente, dependiendo de un empleador para la realización de su trabajo, donde tanto el empleador y empleado poseen diversos deberes y derechos, el trabajador deberá responder a un horario y funciones establecidas por su patrón.

Luego de tener en cuenta que abarca el ámbito laboral, se realizaron diversas preguntas en torno a esto, donde los entrevistados pudieron dar cuenta que la mayor motivación por la cual aceptan estos trabajos con horarios y turnos de Mall, son netamente por el sueldo que estos reciben, donde la mayoría posee metas las cuales cumplidas incrementan su sueldo.

Categoría 1

1. 1 Mayor sueldo en trabajos de Mall

Además se pudo dar cuenta de que la mayoría poseía estudios universitarios y por razones económicas y personales, debieron dedicarse solamente a trabajar y no pudieron seguir estudiando, indicando que "Si tú te das cuenta uno gana más trabajando en Mall que en lo que uno estudió". Dando cuenta de que una vez en que ellos accedieron a estos trabajos, creen que no existe otro trabajo que de la remuneración que éste da no teniendo una profesión.

Es posible también indicar que las jornadas laborales de los trabajadores en ocasiones exceden las nombradas en los contratos, siendo una jornada laboral ardua y extensa

“La empresa me agrada hay como en todo, como en los turnos no te pagan horas extras por que tu quieras hacerlas sino, que son horas extras obligatorias por que en tu horario te sale que te retiras a las ocho pero no te puedes ir a las ocho, sino que te tienes que quedar hasta el cierre y eso nos molesta y no solamente a mi sino que a todas. lo hemos hecho saber pero ellos no tienen planeado pagarnos horas extras y si me pagaran las horas extras quizás me quedaría pero a esta altura, preferiría irme antes y no hacer horas extras sino llegar a mi casa mas temprano a ver a mi familia”.

Si bien los diversos trabajadores entrevistados señalan que poseen beneficios, estos sólo apuntan a convenios establecidos como los de salud y compras en la misma empresa, donde es posible denotar que el empleador no gasta en recursos de distracción para los empleados. En conversaciones previas a la entrevista sólo una entrevistada comento que en una ocasión donde asistió a una reunión de la empresa, se presentó una psicóloga a preguntarles como se sentían, pero sólo fue una conversación lo cual da a pensar que son pocas las empresas que se preocupan por el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, a diferencia de lo que propone la gestión de los recursos humanos, la cual se preocupa de la totalidad del trabajador en relación a la planificación de los recursos humanos, el análisis en torno a los puestos de trabajos, la cobertura de las necesidades de la organización, el aumento del potencial y del desarrollo del individuo, evaluación del actuar de los empleados, la retribución de los empleados, la gestión de la salud e higiene, la gestión estratégica e internacional de los recursos humanos. (En Dolán, Valle, Jackson, Schuler, 2003, pág. 3)

Como podemos apreciar claramente estos puntos no se trabajan en las organizaciones, indagadas, ya que si bien las entrevistas fueron enfocadas a los trabajadores ellos denotan como es la organización a la cual pertenecen.

Otro aspecto que es posible mencionar de acuerdo a las entrevistas realizadas es que como lo plantea Lawler III en Chiavenato la mayoría de los entrevistados pudo indicar que su principal motivación por aquel trabajo tenía relación con el aspecto económico, de acuerdo a que ganan dinero lograr desempeñarse de manera adecuada en sus trabajos esta es la única motivación que poseen por el, si bien hubieron sujetos que comentaba que les agradaba relacionarse con las personas y poseer un cargo de vendedor la mayoría trabajaba en esa cargo por ese dinero, que en ocasiones duplicaba lo que podrían ganar si trabajaron en lo que estudiaron.

Categoría 2

1.2 Jornada Laboral extensa

Otro aspecto que es importante señalar es la extensa jornada laboral, que como se comentó anteriormente los trabajadores pasan gran tiempo del día en sus trabajos, ya que entrando a las nueve de la mañana y saliendo a las nueve de la noche es poco el tiempo que poseen para realizar otras actividades, como lo podría ser retomar sus estudios. Como lo comenta Matías de la empresa Bellota *“Tiempo para terminar de estudiar uno sale a las nueve y media de la noche y no alcanzo a estudiar ni si quiera vespertino”*.

Por lo cual se puede inferir que es complejo tener otra actividad cuando se trabaja en turnos de Mall.

Categoría 3

1.3 Reincidencia en el trabajo

Se puede indicar también que una vez que las personas han conocido a cabalidad como es trabajar en tiendas de centros comerciales llamados Mall, comentan que si les volvieran a ofrecer este trabajo, no lo aceptarían *“Mira a principio si, pero ahora ya no tengo la misma motivación que tenia antes estoy desmotivada, un año atrás como que ya... la rutina de todos los días, llegas a las nueve y sales a las diez de la noche y de por sí tenemos que llegar antes para ordenar recibir mercadería, y nos vamos a las diez porque siempre hay que hacer la caja y hay que dejar todo listo para el otro día y es mucho el tiempo que estas acá en el trabajo y eso te agota increíblemente te agota”*. Por tanto se desmotivan ya que se vuelve un trabajo monótono y no se disfruta con la familia, como lo dirían Herzberg la motivación que tiene relación con los factores higiénicos se vería afectada, ya que si bien no le desagrada el trabajo a la persona no esta conforme con los horarios que se establecen, debido a que estos no cumplen cien por ciento lo que indica el contrato de cada uno, afectando negativamente en la persona el no poder retirarse a sus casas en un horario aceptable.

Dimensión 2

2.0Ámbito Familiar

En las entrevistas también fue posible conocer el ámbito Familiar de los sujetos entrevistados, en primero lugar se entiende por Ámbito Familiar al tiempo el cual las personas dedican a encontrarse en familia, ya sea en actividades comunes, festividades u otros, tiempo en el cual no se encuentran trabajando, sino que compartiendo con otros sujetos o realizando actividades distintas a las laborales.

Categoría 1

2.1 Tiempo en Familia

En relación a esto, es posible dar cuenta que la mayoría de los sujetos entrevistados, posee escaso tiempo para compartir en familia, dado que los turnos son extensos y ocupan casi la totalidad del día, por otra parte se entiende que los días en los cuales la familia se reúne socialmente conocido, son los fines de semana, pero al trabajar en un centro comercial que trabaja de lunes a lunes, los sujetos disponen de tan sólo dos días al mes si es que quieren pasar el tiempo en familia, pues deberán trabajar los días sábados y domingos, dejando un día para realizar sus tramites puesto que es un día de la semana, y en dos oportunidades tendrán los días domingos, indicando que su vida es completamente trabajar sin mayor retribución que el dinero, ante lo cual comentan *“Que no tienes vida familiar no estas nunca en la casa, como que tu vida es el Mall, no compartes con tu familia porque estas ocupada aquí po... tu vida es el Mall, nunca he tenido libre un sábado en los años que llevo”*, es escasa la vida familiar que logran realizar puesto que la empresa inclusive en fechas complejas como lo son cumpleaños o ceremonias importantes, no permite que estos cambien sus días libres, por tanto el tiempo en familia es escaso y de poca calidad, a raíz de esto cabe conocer que realizan es sus tiempos libres.

Categoría 2

2.2 Actividades días libres

Como ya se conoce que el tiempo en familia es escaso por los días libres que tienen se les pregunto que cuando se encontraban de día libre cuales eran sus actividades más frecuentes indicando que realizan labores tan cotidianas como lo son *“Estoy en mi casa, cocino, hago los quehaceres del hogar estoy con mi familia con mi hija”*, tratando de dedicar tiempo en familia, a su vez es posible dar cuenta que una buena calidad de vida

posee ciertas condiciones, que se expresan es “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 el bienestar psicológico, relacionando de esta manera las necesidades materiales con las socio-afectivas” (Tonon G.,2003, Pág16). Según esto se puede expresar que un trabajador de Mall no posee una adecuada calidad de vida, puesto que uno de los aspectos más importantes como lo son el tiempo en familia se ve alterado al no poder poseer un tiempo adecuado para disfrutar de ella, por lo cual las condiciones socio- afectivas no se establecen, debido a la carencia de tiempo, de estos.

En definitiva el tiempo diario que poseen las personas lo ocupan para trabajar, poseyendo un escaso tiempo, para descansar realizar alguna otra actividad extra programática, porque su vida se ha entregado al trabajo, y a su vez las organizaciones u empresas, no toman este factor como importante al menos en las empresas indagadas, ya que cuando realizan actividades o reuniones los trabajadores deben volver a trabajar, siendo la única motivación del trabajador el dinero.

Según la investigación los trabajadores entrevistados, ocupan sus días libres para realizar actividades rutinarias en sus casas, como lo son cocinar, realizar labores domesticas, *“Eeh pagar cuentas, visitar a mi mami y los fines de semana aprovechar al máximo a mis hijos cuando me toca el domingo, como mi hijo esta en la fuerza aérea, cocino los regaloneo me dice mama quiero tortita le hago, por que soy una madre que no esta siempre, y a veces el va los domingo y no estoy, me he perdido eventos de la mismas clases del bastian”*.

Tratan de realizar varias labores para suplir los otros días que escasamente los ven en el hogar.

Categoría 3

2.3 Conflictos Producto del trabajo

Es posible indicar que en ocasiones las familias no están de acuerdo con decisiones de los miembros de estas, es por lo cual se les pregunto a los entrevistados si es que habían tenido algún conflicto de índole familiar por su trabajo, ante lo cual la mayoría comento que eran temas de horario, más que del trabajo mismo, puesto que por la extenuante jornada laboral, era poco el tiempo donde compartían, *"Algún día habré tenido una pelea porque llego tarde para las navidades, que acá cierra la tienda tarde y como ese día se vende arto hay que cuadrar las cajas y todo eso, entonces uno llega tarde pero en fechas puntuales"*.

La mayoría de los conflictos se originaron por horarios, lo cual pasa más allá de las libertades que posee el trabajador en la tienda, ya que como se pudo indicar anteriormente existen empleadores que no se rigen por el contrato que establece los horarios de dichos trabajadores, *" La empresa me agrada hay como en todo, como en los turnos no te pagan horas extras por que tu quieras hacerlas sino que son horas extras obligatorias por que en tu horario te sale que te retiras a las ocho pero no te puedes ir a las ocho, sino que te tienes que quedar hasta el cierre y eso nos molesta y no solamente a mi sino que a todas. lo hemos hecho saber pero ellos no tienen planeado pagarnos horas extras y si me pagaran las horas extras quizás me quedaría pero a esta altura, preferiría irme antes y no hacer horas extras sino llegar a mi casa mas temprano ver a mi familia"*.

Lamentablemente y a pesar de que no pasa por ellos, los trabajadores reciben criticas de sus horario de trabajo, pero ante ello no pueden a ser nada, pues ya se han acostumbrado a ganar el dinero que ganan y tienen en cuenta que si trabajan en otro rubro quizás no posean los mismos dividendos que poseen con este turno.

Dimensión 3

3.1 Ámbito Físico y Emocional

Se entenderá como todo lo referente al cuerpo del sujeto, ya sea externa e internamente, además competen las emociones de éste, las cuales se producen por factores externos del sujeto por su contexto o situación, en definitiva que le pasa al cuerpo y a la mente del sujeto.

Lo cual apunta a un apartado sobre la Gestión de los Recursos Humanos, la cual plantea que las organizaciones deben preocuparse entre otros aspectos de la salud e higiene de sus empleados teniendo adecuadas condiciones de trabajo, que cada trabajador tenga un tiempo predeterminado para poder almorzar, lo cual se dificulta en los *Mall*, ya que si bien algunos logran almorzar comentan que la comida que compran no es de la más sana, por otro lado se indica también que es escaso el tiempo para poder sentarse a comer con tranquilidad, ya que deben estar preocupados de atender al público, la mayoría de los entrevistados señalo que tenia problemas que tenían relación con la alimentación.

Categoría 1

3.2 Problemas físicos producto de su modalidad de trabajo

Se logro dar cuenta de aspectos físico afectados por el sistema de turnos cinco por dos, ya que la mayoría de los entrevistados señaló como principal problema físico el disponer de escaso tiempo para comer, ante lo cual se han visto afectados, en el cambio en su propio cuerpo y dolencias a raíz de esto. *"Sí, mi estómago esta muy mal, estoy muy flaca he perdido peso, porque se almuerza mal, no tienes tiempo de colación, comes de una cucharada y tienes que bajar a atender a la gente"*. Como es posible notar, comer de manera acelerada perjudica la salud y bienestar de los sujetos, por otro lado también pueden suceder

molestias o accidentes laborales ante lo cual se deba asistir al medico, molestias físicas como dolor de espalda y en los pies, por la cantidad de horas de pie.

Una vez más podemos identificar una calidad de vida no muy apropiada, puesto que si el trabajador posee escaso tiempo para estar en familia, menor tiempo tendrá en asistir al medico producto de alguna molestia, la cual en un futuro se podría agudizar y traer serios problemas.

Se da cuenta que no tan sólo es un aspecto social, que se ve disminuido, sino que a modo personas de cada sujeto también, ocurren cambios, en su estructura corporal y emocional.

Categoría 2

3.3 Cambios de Ánimo

El trabajar con seres humanos es bastante complejo, peor aun si se es durante la parte del día, es por lo cual se les pregunto a los entrevistados sobre alguna anomalía en su estado de salud normal, donde se logro dar cuenta que el trabajo que estos poseen es un trabajo con bastantes factores estresores, como lo son los mismos clientes de estos, *“si, a veces hay gente que te trata que te llega a dar pena es fuerte a veces tratas de no demostrarles, te dicen eres una simple vendedora, estas viejas digo yo piensan que no tenemos estudios y yo tengo mis estudios, ellos piensan que uno es vendedora y nada más”*. Ya que el trato con personas es complejo a la vez difícil, el vendedor se siente menos cavado, por ser ofendido en su oficio, generándose un nulo respeto por parte del cliente, lo cual afectaría en el desplante del trabajador si esto es frecuente.

Otro aspecto stresor menos gráfico, es la presión de no compartir con la familia el tiempo que ellos desean, ya que los sujetos estarán más propensos a la antipatía por problemas familiares, reflejados en estados más sensibles donde cualquier cosa desencadenara un conflicto interno, *"De repente me pongo muy depresiva, me hablan y me dan ganas de llorar me dicen algo y como demasiado sensible"*. Lo cual se concluye como producto de los sistemas de turno extenuantes, en un lugar con un ambiente acelerado, donde los trabajadores no tiene tiempo donde puedan despejarse porque no existe tiempo para ello, solo deben producir lo cual afecta en gran medida su calidad de vida, puesto que no es plena y no integra el conjunto de aspectos que nos indican una apropiada calidad de vida, como lo son; el tiempo en familia, el tiempo en descanso, distracción y ocio.

6.0 CONCLUSIONES

La presente investigación pretendió dar cuenta de la *calidad de vida* de los trabajadores de *Mall*, que poseían turnos cinco días trabajados por dos días libres, ya fueran días juntos o separados, por ejemplos domingo y jueves.

A raíz de las entrevistas realizadas fue posible aproximarse a la calidad de vida que estos poseen, se logró encontrar que si bien una entrevistada señaló que poseía una buena calidad de vida, sin problemas físicos, emocionales y familiares, indicó que era una persona atípica, esto corroborado, ya que la mayoría de los entrevistados, no poseía una vida como ellos deseaban, pues la mayor parte de su tiempo lo dedicaban al trabajo, separando su vida en trabajo, trabajo y un poco de familia, sin actividades de ocio y distracción como lo indica debiese ser una calidad de vida completa.

Fue posible además dar cuenta también que algunas empresas, no se detienen a pensar en como están trabajando sus empleados, si están en agrado con su trabajo, si les molesta algo de sus jefes, tan sólo se preocupan de darles metas para que ellos produzcan y logren tener una billetera más llena, aún cuando algunos señalaron que preferirían llegar más temprano a casa por menos dinero, ya que si bien se entiende que conciben grandes sueldos, no logran aprovecharlos en su totalidad, pensando siempre en el escaso tiempo en familia que tienen, por lo cual cabe pensar en la cantidad de personas que quizás trabaja pero no se siente a gusto de sus deberes impuestos y lo único que los mueve a aceptar estas ofertas laborales, es el dinero como es posible apreciar en los planteamientos de Lawler III en la Teoría de la Expectativa, ya que al recibir mayor dinero satisfacen sus necesidades fisiológicas y necesidades materiales, ya que pueden acceder a bienes y algunos servicios.

La vida acelerada y rápida en ocasiones privilegia a un grupo y maltrata a otro, ya que con la masificación de los Mall, cada día se va necesitando mayor mano de obra, que

logre realizar estos trabajos, bien remunerados pero con una calidad de vida humana escasa que ocasiona que las personas no sean felices en sus puestos laborales.

Las políticas apuntan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, en Chile se realizan encuestas pero a nivel general, no existe una separación por sector laboral, para poder conocer como los administradores de tales organizaciones crean sus tiendas y mantienen condiciones con sus trabajadores que en ocasiones escapan de lo establecido, esto es posible indicar cuando un grupo de la muestra, comenta que si bien poseen horarios de entrada y salida que aparecen en los contratos de trabajo, sus jefes los obligan a llegar mucho antes de esos horarios, y por temor a ser despedidos no aceptan.

El estudio realizado por el Ministerio de salud se basó en el concepto calidad de vida que plantea la OMS, si se toma esto en aspectos simples, aspectos físicos, psicológico y sociales, es posible encontrar una carencia en estos tres aspectos, ya que poseen dolencias físicas, que si bien no son graves repercuten en los estados anímicos, que el escaso tiempo en familia como lo expresan repercute en el aspecto psicológico, ya que las personas entrevistadas se sentían estresadas, o sensibles, por darse cuenta de que no tenían tiempo para compartir con sus seres queridos, además de que estos les realizaban comentarios sobre sus turnos y finalmente el aspecto social, indicaban que no poseían tiempo para distraerse con amigos o con otro tipo de personas, ya que el escaso tiempo lo separaban entre los quehaceres del hogar o realización de trámites o compartir con sus familiares.

Quizás si existiesen sistemas de turnos rotativos como lo planteo alguna de las entrevistadas, en los centros comerciales llamados Mall, los trabajadores podrían disfrutar de mayor manera sus días y horas libres, pero queda sólo en pensar que podría reformularse la calidad de los turnos, que se diseñan en pro de la salud de todos los individuos, tomando en cuenta las opiniones de ellos, ya que son un grupo alto de la población y es posible ir

visualizando que de a poco van a ir surgiendo en otras regiones, por lo cual se cree debiese reformularse los sistemas de turnos que realiza la Mutual de Seguridad, por el bienestar de las personas que trabajan en ellos y a su vez se mejora el servicio que estos prestan y el país pueda tener mayores índices de satisfacción de la calidad de vida de los trabajadores, lo cual es un aporte para la sociedad de la cual somos parte y involucra directamente a la psicología, ya que un trabajador con una mejor calidad y satisfacción en su vida, trabajara más feliz aportando a que cada vez chile sea un país mejor.

7.0 BIBLIOGRAFIA

- Baptista, Fernández, y Hernández (1998). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill: Colombia
- Cáceres, Sabatini, Salcedo, Blonda (2006) *Mall en Santiago: luces y claroscuro*, ARQ, N° 62, Santiago. Extraído el 10-06-2011
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071769962006000100009&script=sci_arttext
- Chiavenato, Idalberto (2000) *Administración de Recursos Humanos*, Mc Graw-Hill : Colombia.
- Dolán, Valle, Jackson, Schuler (2003) “*La gestión de recursos humanos, preparando profesionales para el siglo XXI*” España, editorial Mc Graw.
- Fernández, E. *Diseño de sistema de turnos de trabajo*, Salud ocupacional, revista seguridad en acción. Extraído el 09-06-2011
http://www.mutual.cl/capacita/cont/imagenes/rev0502_ind7.pdf
- Gerber Mónica, Consultora equipo de Desarrollo Humano, PNUD Chile. Extraído el 15-01-2012.
http://www.fundacionfururo.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=53

- Gómez, Sabeh Instituto de integración en la comunidad, Facultad de psicología Universidad de Salamanca, extraído el 10-06-2011.
- Mall Plaza, (2011) Nuestra Empresa, Santiago de Chile. Extraído 12-14-2011
<http://www.Mallplaza.cl/plazaSA/contenidos/nosotros/historia.php>
- Olabuénaga J, (2003) *Metodología de la investigación cualitativa*, universidad de Deusto, Bilbao
- Parque Arauco, (2008) Home, Santiago. Extraído el 10-04-2011
http://www.parauco.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=4
- Rodríguez, Gil, García (1999) “*Metodología de la investigación cualitativa*” Málaga. Ediciones: Aljibe.
- Rubio, M^a J; Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social métodos y técnicas de investigación*. Madrid: CCS.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y desgaste profesional una mirada del síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio.

- Valles (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social reflexión metodológica y práctica profesional*. España: Síntesis

8.0 ANEXOS

Encuesta

Nombre: Sandra Milla Hinostroza

Edad: 40 años

Hijos: 1 hija 17 años

Estado civil: Soltera

Tiempo trabajando: 3 años

Empresa: Amphora

Tipo turno: 5 días trabajados por dos libres.

Encuesta

Nombre: Nitza Riquelme Candia

Edad: 33 años

Hijos: 3 hijas de 12 años, 10 años y 7 años.

Estado civil: Separada

Tiempo trabajando: 13 años

Empresa: Marina

Tipo turno: 5 días trabajados por dos libres, domingo y lunes siempre.

Encuesta

Nombre: Matías wohlk

Edad: 25 años

Estado civil: Soltero

Hijos: 1 hijo de 5 años

Tiempo trabajando: 3 años

Empresa: Bellota

Tipo turno: 5 días trabajados por dos libres.

Encuesta

Datos Personales

Nombre: Regina Martínez Soledad

Edad: 47 años

Estado civil: casada 27 años

Hijos: 2, 23 y 19 años

Tiempo trabajando: 7 años

Empresa: Amphora

Tipo turno: 5 días trabajados por dos libres

Pauta Entrevista

Datos Personales

Nombre: Sandra Ivette Milla Hinostriza

Edad: 40 años

Estado civil: Soltera

Hijos: 1 de 17 años

Lugar de trabajo: Mall Plaza Vespucio

Empresa: Amphora

Renta actual: 420.000.- Líquido

Escolaridad

Universitaria incompleta, asistente social 4 años Universidad Santo tomas, no continua por embarazo.

Experiencia laboral

-Secretaria Almacenes parís

-Secretaria Instituto computación

-Promotora Amphora Falabella.

- Ámbito laboral:

1. ¿Cómo llego a la empresa?

Llegue por intermedio de mi mejor amiga, postule y como trabaje primero de promotora luego me ofrecieron que trabajara como vendedora, lo acepte y llevo así tres años acá

2. ¿Cuál es el cargo?

Vendedora.

3. ¿En que consisten sus funciones?

Hacer inventarios, atender público, orden y limpieza de la tienda, cuadratura de cajas.

4. ¿Tiempo que lleva en la empresa?

Llevo casi tres años acá

5. ¿Por qué decidió aceptar esta oferta laboral?

Porque era mejor remunerado que de promotora eran mas las lucas y me convenía.

6. ¿Cuál cree usted son sus motivaciones hacia el cargo?

Mas que motivación, por el cargo de vendedora, es por seguir viviendo tengo una hija que mantener todavía y es la opción y el dinero era mayor que de promotora así que acepte la oferta.

7. ¿Cuál cree que son sus motivaciones hacia la empresa?

Me gustaba la empresa por los beneficios que tiene a pesar de todo.

8. ¿Explique su turno y modalidad de trabajo?

Cinco días trabajados por dos días libre, dos domingos al mes.

9. ¿Cuál cree que son las ventajas de su trabajo?

Las ventajas que a veces tienes días libres en la semana en donde puedes realizar tus tramites de la semana que es como lo mejor.

10. ¿Cuál cree son las desventajas de su trabajo?

El descuido de tus hijos, los ves poco, poco tiempo para tu familia totalmente.

11. ¿Cómo es su relación con su jefatura?

Buena, en un principio nos costó adaptarnos pero ahora ya mucho mejor.

12. ¿Cómo es la relación con sus pares?

Súper bien, tengo muy buena relación con mis compañeras.

13. ¿Han existido conflictos, por que se generaron?

Si, de todas maneras siempre existen conflictos entre mujeres se da mucho , yo creo que es por hacer las cosas que hace la jefa hay peleas quieren ascender, porque la jefa tiene un rol que cumplir en la tienda y ella es la que tiene que hacerse cargo de y a veces deja en manos de las vendedoras y es la labor de la jefa obviamente, yo no tengo problema en eso porque yo hago mi pega y si puedo hacer la de otra ayudarla lo hago pero a veces, uno comete un error los retos no van para la jefa sino que la vendedora es la culpable, entonces es ahí donde yo creo que hay que cumplir los roles como jefa.

14. ¿Le agrada su trabajo?

Mira a principio si pero ahora ya no tengo la misma motivación que tenia antes estoy desmotivada, un año atrás como que ya... la rutina de todos los días, llegas a las nueve y sales a las diez de la noche y de por si tenemos que llegar antes para ordenar recibir mercadería, y nos vamos a las diez porque siempre hay que hacer la caja y hay que dejar todo listo para el otro día y es mucho el tiempo que estas acá en el trabajo y eso te agota increíblemente te agota.

15. ¿Qué le cambiaria a su trabajo?

El horario, de todas maneras deberíamos trabajar por turnos que seria lo más sano, como de diez a cuatro de la tarde como lo hacen muchas empresas seria mas sano para el vendedor.

16. ¿Le agrada la empresa a la cual pertenece?

La empresa me agrada hay como en todo, como en los turnos no te pagan horas extras por que tu quieras hacerlas sino que son horas extras obligatorias por que en tu horario te sale que te retiras a las ocho pero no te puedes ir a las ocho sino que te tienes que quedar hasta el cierre y eso nos molesta y no solamente a mi sino que a todas. lo hemos hecho saber pero ellos no tienen planeado pagarnos horas extras y si me pagara las horas extras quizás me

quedaría pero a esta altura, preferiría irme antes y no hacer horas extras sino llegar a mi casa mas temprano ver a mi familia.

17. ¿Tiene beneficios en su trabajo? ¿Cuáles?

De salud, descuentos no et sale caro enfermarte, a pesar de que tu pagas una cuota mensual, te reembolsan los remedios tienes acceso a clínicas, los aguinaldos son buenos para las fiestas yo creo que es una de las pocas empresas que da buenos aguinaldos 6° en septiembre, y 90 en navidad mas una tarjeta del supermercado que ha todos nos viene bien, esto después de tres meses que lleves trabajando en la empresa, y descuentos en la tienda de 8 cupos al año de 60 por ciento y 8 con el 20 por ciento.

18. ¿Volvería a elegir este trabajo y sistema de turno? ¿Si porque? ¿No porque?

Volvería a elegir este trabajo pero con sistema de turno no con horario largo.

19. ¿Si le ofrecieran otro trabajo con el mismo sueldo pero en la modalidad de lunes a viernes, se cambiaria?

De todas maneras, porque tendría los fines de semana para estar con mi hija que es lo que más me importa en esto momentos.

- Ámbito familiar

1. ¿Quién compone su grupo familiar?

Mis papas dos hermanos que viven conmigo y mi hija yo soy la mayor de tres hermanos,

2. ¿Qué actividades realiza en sus días libres?

Estoy en mi casa, cocino, hago los quehaceres del hogar estoy con mi familia con mi hija.

3. ¿Ha tenido algún conflicto con su grupo familiar debido a su trabajo? De un ejemplo.

Si varias veces, les molesta el horario que es muy extenso, me he perdido almuerzo familiares, cumpleaños, los feriados que siempre se junta la familia, se podían cambiar los

días antes pero ya no, ahora hay una nueva modalidad hay que pedir autorización con la supervisora pero es más difícil que te dejen. No es cien por ciento seguro.

4. ¿Su familia y su grupo de amigos le ha realiza algún comentario en relación a su trabajo?

Si, siempre me dicen que el horario, no puedo compartir con ellos, no me ven mucho la verdad, es muy poco lo que ahora frecuento a mis amistades ya no las veo.

- Ámbito Físico

1. ¿Ha sufrido alguna molestia física por su trabajo?

Sí, mi estómago esta muy mal, estoy muy flaca he perdido tiempo, porque se almuerza mal, no tienes tiempo de colación, comes de una cucharada y tienes que bajar a atender a la gente.

2. ¿Ha ido al medico producto de su trabajo?

No soy muy porfiada la verdad, no.

3. ¿Cuándo fue la ultima vez que fue al medico?

Cuando tuve a mi hija... Jajaja nunca no voy a los médicos

4. ¿Ha tenido alguna alteración:

En el apetito: si totalmente, porque no puedo, me acostumbre a comer rápido y bajar no tomo un respiro para descansar.

En el sueño: duermo mucho, me cuesta levantarme

En su carácter: más enojona mas cascarrabias

Se ha sentido irritable: si totalmente

Ha tenido ganas de dejar de trabajar: si varias veces he pensado, en el último tiempo en retirarme y renunciar

Esta más sensible que de costumbre: de repente me pongo muy depresiva, me hablan y me dan ganas de llorar me dicen algo y como demasiado sensible.

5. ¿Ha mentido alguna vez para no asistir al trabajo?

No, nunca he faltado ni he tirado licencia.

—

1. ¿Recomendaría su trabajo?

A las gente que les guste las ventas y es joven sin hijos y quiere ganar lucas si, pero alguien que tiene hijos no.

2. ¿Cree que tiene una buena calidad de vida?

Mmm, en cuanto al sueldo no es malo, pero si me afectado en la salud he tenido que pagar un precio.

3. ¿Brevemente como definiría su vida?

Mi vida, fome, ahora es fome rutinaria sólo trabajo, no salgo, no frecuento amigos muy poco, y cuando estoy prefiero quedarme en mi casa, prefiero no salir antes me gustaba opero ahora ni a comprar voy.

4. ¿Qué mejoraría, Qué le quitaría?

Mejoraría todo en realidad, el trabajo y poder salir compartir con la gente que quiero, y le quitaría el trabajo por un tiempo, ósea no es que no me guste pero los turnos los encuentro excesivamente largo y agotadores.

Entrevista

Datos Personales

Nombre: Matías wohlk

Edad: 25 años

Estado civil: Soltero

Hijos: 1 hijo de 5 años

Lugar de trabajo: Mall Plaza Vespucio

Empresa: Bellota

Renta actual: 450.000 liquido

Escolaridad

Universitaria incompleta Ingeniería Civil año, auditoria 3 años, no pude continuar por dinero.

Experiencia laboral

Recursos humanos, liquidación de sueldos, administración de empresa, finiquito contrato de trabajo

Vendedor en insumos de computación, venta de computador.

- Ámbito laboral:

1. ¿Cómo llego a la empresa?

Por un anuncio y pase tres entrevistas y luego me mandaron directamente al local.

2. ¿Cuál es el cargo?

Vendedor, como subjefe en realidad, hay otro jefe, y cuando el no está yo tomo sus funciones.

3. ¿En que consisten sus funciones?

Aseo, ventas, administración, libros contables, cuadraturas de cajas.

4. ¿Tiempo que lleva en la empresa?

Tres años en Bellota y en el Mall dos años, antes trabajaba en el bellota de los leones pero es de lunes a viernes.

5. ¿Por qué decidió aceptar esta oferta laboral?

Solamente por un tema económico que necesitaba dinero a corto plazo.

6. ¿Cuál cree usted son sus motivaciones hacia el cargo?

Yo creo que la gente opta por vendedor porque ahí esta la plata, pero más que motivación es la plata.

7. ¿Cuál cree que son sus motivaciones hacia la empresa?

El tema dinero, además es una empresa seria y responsable jamás se han atrasado en un pago, cotizaciones al día, el trato de trabajo con los superiores es relajado, no tengo una presión sino un ambiente relajado me vienen a ver una vez al mes.

8. ¿Explique su turno y modalidad de trabajo?

Cinco por dos, tres sistemas de turno, una semana de diez a ocho de la noche, de once a nueve y media, y un día de la semana libre

9. ¿Cuál cree que son las ventajas de su trabajo?

A mi me conviene trabajar en Mall, porque tengo un hijo, entonces para mi es complicado que me lo cuiden en la semana, típico que el fin de semana esta toda la gente en la casa, entonces no hay problema de quien lo pueda ver, pero en la semana es cuando es complicado, entonces me ayuda por el tema de horario, porque si tengo libre miércoles y jueves, entonces me ayuda un poco.

10. ¿Cuál cree son las desventajas de su trabajo?

Tiempo para terminar de estudiar uno sale a las nueve y media de la noche y no alcanzo a estudiar ni si quiera vespertino.

11. ¿Cómo es su relación con su jefatura?

Ni un problema, somos amigos con el jefe de tienda, relajado el ambiente de trabajo, somos poco además, entonces no hay mucho vendedores fijos somos tres y el fin de semana dos par-time.

12. ¿Cómo es la relación con sus pares?

Entre nosotros no, conflictos con clientes pasan seguido.

13. ¿Han existido conflictos, por que se generaron?

Con un cliente pero un compañero, que se pusieron a discutir y el cliente envió una carta y cortaron por lo más sano y despidieron a mi compañero, porque no quizó hacer de nuevo.

14. ¿Le agrada su trabajo?

Si, dentro de todo si.

15. ¿Qué le cambiaria a su trabajo?

Tener posibilidades de repente tener, si tengo turno de tarde que me pudieran acomodar para salir más temprano para poder estudiar en el fondo que me acomodaran los horarios.

16. ¿Le agrada la empresa a la cual pertenece?

Si, Bellota como empresa la encuentro bastante buena.

17. ¿Tiene beneficios en su trabajo? ¿Cuáles?

No, solamente un convenio de seguro con la interamericana, que cubre un porcentaje en realidad seguro de vida que no sale muy caro, pero no gran cosa, descuentos en ropa

también del 25%, pero debes ir a comprar directamente a la tienda con tope de 50 mil pesos y te lo descuentan en cuota.

18. ¿Volvería a elegir este trabajo y sistema de turno? ¿Si porque? ¿No porque?

Si, económicamente me sirve bastante, la empresa todo lo que me dijeron en un principio se ha mantenido.

19. ¿Si le ofrecieran otro trabajo con el mismo sueldo pero en la modalidad de lunes a viernes, se cambiaria?

Me cambiaria, por supuesto que si, por que en los trabajos de lunes viernes podría estudiar por la cantidad de horas siempre es hasta las 6:30 de la tarde.

- Ámbito familiar

1. ¿Quién compone su grupo familiar?

Mi pareja, mi hijo y yo, vivimos los tres juntos.

2. ¿Qué actividades realiza en sus días libres?

Gimnasio, fútbol, estar relajado viendo tele y compartir con mi hijo casi el día completo.

3. ¿Ha tenido algún conflicto con su grupo familiar debido a su trabajo? De un ejemplo.

Algún día habré tenido una pelea porque llego tarde para las navidades, que acá cierra la tienda tarde y como ese día se vende arto hay que cuadrar las cajas y todo eso, entonces uno llega tarde pero en fechas puntuales.

4. ¿Su familia y su grupo de amigos le ha realiza algún comentario en relación a su trabajo?

Siempre, lo que me dicen teni que trabajar de nuevo el domingo y de nuevo el domingo y no te cansai no estay aburrido pero saben que por un tema económico estoy acá.

- Ámbito Físico

1. ¿Ha sufrido alguna molestia física por su trabajo?

No.

2. ¿Ha ido al medico producto de su trabajo?

No.

3. ¿Cuándo fue la ultima vez que fue al medico?

Hace como 6 meses, estaba con amigdalitis y estuve con licencia 3 días

4. ¿Ha tenido alguna alteración:

En el apetito: ansiedad, porque trabajar en el Mall, hay comida chatarra todo el día y pasa eso porque es mas barato comprarse un plato chatarra que uno más sano.

En el sueño: me he dado cuenta de que duermo poco, alrededor de 5 horas me despierto temprano, inclusive aunque carrete.

En su carácter: uno anda más irritante al trabajar con gente uno se siente más irritante.

Se ha sentido irritable: si

Ha tenido ganas de dejar de trabajar: más que dejar de trabajar buscar otro rubro pero es complejo.

Esta más sensible que de costumbre: Con mi hijo, lo reto más de he dado cuenta o por cosas de poca importancia.

5. ¿Ha mentido alguna vez para no asistir al trabajo?

No, nunca.

—

5. ¿Recomendaría su trabajo?

Si, pero si alguien quiere trabajar ganar dinero que trabaje en Mall y no en las tiendas del centro.

6. ¿Cree que tiene una buena calidad de vida?

No, yo creo que no, porque en este sistema de Mall sales muy tarde entras temprano y sales tarde, no tienes una calidad de vida sana, no tienes tiempo para compartir, no tengo tiempo para compartir con mi pareja compartimos poco, porque ella trabaja de lunes a viernes nos vemos en la noche y ahí conversamos, veo poco a mi hijo que lo ve mi madre cuando yo no puedo.

7. ¿Brevemente como definiría su vida?

Acelerada, todo el día corro para un lado y otro, tengo que hacer muchas cosas en el día, en la mañana tengo que llevarlo donde mi mamá, después vengo a trabajar todo el día acá, después tengo que llegar a mi casa hacer cosas con mi pareja.

8. ¿Qué mejoraría, Qué le quitaría?

Como mas tiempo para uno por ejemplo descansar todo el día no andar corriendo, un espacio para uno.

Entrevista

Datos Personales

Nombre: Nitza Riquelme Candía

Edad: 33 años

Estado civil: separada

Hijos: 3 hijos de 12 años de 10 años y de 7 años

Lugar de trabajo: Mall Plaza Vespucio

Empresa: Marina

Renta actual: 450.000 más bonos

Escolaridad

Completa hasta cuarto medio.

Experiencia laboral

-Vitrinita Open baire apumanque

-Vendedora de Flores.

- **Ámbito laboral:**

1. ¿Cómo llego a la empresa?

El dueño me busco por recomendaciones el llego a mi

2. ¿Cuál es el cargo?

Encargada de local.

3. ¿En que consisten sus funciones?

Encargada de local, ver todo con proveedores, ropa, armar vitrinas, elegir a la gente para trabajar.

4. ¿Tiempo que lleva en la empresa?

Un año y algo.

5. ¿Por qué decidió aceptar esta oferta laboral?

Por dinero cercanía de mi casa, y por los días libres que me otorgaron.

6. ¿Cuál cree usted son sus motivaciones hacia el cargo?

La libertad de elegir y tomar decisiones y de proponer hacer cambios y que la gente las escuche.

7. ¿Cuál cree que son sus motivaciones hacia la empresa?

Confianza, y el hecho de que te deleguen responsabilidades, por la misma confianza que te tienen.

8. ¿Explique su turno y modalidad de trabajo?

Martes a sábado cinco por dos, pero fijo los martes y sábado.

9. ¿Cuál cree que son las ventajas de su trabajo?

Las lucas, a mi me gusta la venta y tratar con público.

10. ¿Cuál cree son las desventajas de su trabajo?

Ninguna desventaja.

11. ¿Cómo es su relación con su jefatura?

Excelente, buen jefe.

12. ¿Cómo es la relación con sus pares?

Con mis compañeras buenas relación les doy confianza a las chicas

13. ¿Han existido conflictos, por que se generaron?

De repente por el tema de responsabilidad los turnos de los horarios que no lleguen a la hora eso.

14. ¿Le agrada su trabajo?

Si

15. ¿Qué le cambiaría a su trabajo?

La publicidad, me gustaría que la tienda tenga mejor publicidad revistas página web, revistas

16. ¿Le agrada la empresa a la cual pertenece?

El hecho de que no tengo que gastar en la ropa porque me regalan todo lo que me pongo, y vendo lo que me pongo y no gasto plata en ropa

17. ¿Tiene beneficios en su trabajo? ¿Cuáles?

En todo lo que es como permiso la flexibilidad, puedes conversar que necesitas un día y la persona lo conversa y lo entiende

18. ¿Volvería a elegir este trabajo y sistema de turno? ¿Si porque? ¿No porque?

Si, me gusta atender público, y atender a la gente, que la gente se vaya contenta

19. ¿Si le ofrecieran otro trabajo con el mismo sueldo pero en la modalidad de lunes a viernes, se cambiaría?

Mmm, nose como me a respondido bien mi jefe nose soy fiel tendría que pensarlo, me gustan mis días libres, el domingo estoy con familia y el día lunes hago tramites, sábado domingo no podi hacer tramites

- Ámbito familiar

1. ¿Quién compone su grupo familiar?

Mis tres hijas y mi pareja.

2. ¿Qué actividades realiza en sus días libres?

Estar con la familia, cien por ciento familiar.

3. ¿Ha tenido algún conflicto con su grupo familiar debido a su trabajo? De un ejemplo.

Eh en este trabajo no, en otro si por horarios, donde trabajaba de lunes a sábado con un día libre, era muy largo el horario.

4. ¿Su familia y su grupo de amigos le ha realiza algún comentario en relación a su trabajo?

La verdad que no ellos ven que yo me entretengo con estoy y no me ven estresada, no llego mal así que no hay chance para comentarios, yo lo paso bien

- **Ámbito Físico**

1. ¿Ha sufrido alguna molestia física por su trabajo?

No, creo que hace muy bien trabajar, ningún problema físico.

2. ¿Ha ido al medico producto de su trabajo?

No

3. ¿Cuándo fue la ultima vez que fue al medico?

Mucho tiempo, cuando estaba embarazada de mi hija.

4. ¿Ha tenido alguna alteración:

En el apetito: cambios en el horario pero no problemas, no me tomo mi hora de colación soy a típica a mi gusta producir

En el sueño: ningún problema

En su carácter: no soy una persona atípica, de la puerta para afuera si es que tengo problemas familiares, separo las cosas no se mezclan las cosas, en el trabajo es trabajo.

Se ha sentido irritable: no.

Ha tenido ganas de dejar de trabajar: jamás, creo que con eso me muero.

Esta más sensible que de costumbre: no

5. ¿Ha mentido alguna vez para no asistir al trabajo?

No, nunca ni he tirado licencia

—

9. ¿Recomendaría su trabajo?

Si, lo que es venta hace que la gente se conozca, conozca al otro ser humano y mire para el lado, y la gente se conozca, sirve porque hay cada persona con cada tema tan propio, físico, social y mental, porque vez que hay gente que se puede vestir y otras no y hay te das cuenta que hay cambios y te sirven a ti de ver lo bueno y lo malo te sirve de experiencia.

10. ¿Cree que tiene una buena calidad de vida?

Si.

11. ¿Brevemente como definiría su vida?

Buena, tranquila, creo que puedo hacer lo que puedo en el tiempo que tengo

12. ¿Qué mejoraría, Qué le quitaría?

Nosé me gustaría aprender a manejar, y nose no le quitaría nada, estoy bien,

Entrevista

Datos Personales

Nombre: Regina Martínez Soledad

Edad: 47 años

Estado civil: casada 27 años

Hijos: 2, 23 y 19 años

Lugar de trabajo: Mall Parque Arauco

Empresa: Amphora

Renta actual: 500.000: _

Escolaridad

Estudie párvulos en la universidad por 5 años, pero por temas económicos no continúe

Experiencia laboral

En dos jardines

En una fabrica de chocolates antes de de cabra tenia que ver con todos los despachos.

- Ámbito laboral:

1. ¿Cómo llego a la empresa?

Por una cuña le dije a una persona y ella me dijo ya y al tiro, una entrevista y nada más.

2. ¿Cuál es el cargo?

Vendedora.

3. ¿En que consisten sus funciones?

Vender, atender al público, hacer las labores de la jefa de local si es que no esta la jefa de loca, la caja recepcionar mercadería.

4. ¿Tiempo que lleva en la empresa?

7 años.

5. ¿Por qué decidió aceptar esta oferta laboral?

Si tú te das cuenta uno gana más trabajando en Mall que en lo que uno estudió, cuando yo trabajaba ganaba menos.

6. ¿Cuál cree usted son sus motivaciones hacia el cargo?

A mi me gusta ser mi pega, me encanta atender, me gusta interactuar con la gente y vender también.

7. ¿Cuál cree que son sus motivaciones hacia la empresa?

Yo creo que Amphora, yo he hablado con muchas niñas de otras tiendas y ganan súper poco, yo considero que ganamos harta plata acá.

8. ¿Explique su turno y modalidad de trabajo?

Mi turno es de 9:30 a 9:00 de la noche 5 por dos, tuve martes miércoles, después lunes después domingo, con dos domingos a mes.

9. ¿Cuál cree que son las ventajas de su trabajo?

Eeh... yo creo que son las lucas, para mí sino no trabajaría en un Mall.

10. ¿Cuál cree son las desventajas de su trabajo?

Que no tienes vida familiar no estas nunca en la casa, como que tu vida es el Mall, los fines de semana tu no compartes con tu familia porque estas ocupada aquí po... tu vida es el Mall, nunca he tenido libre un sábado en los años que llevo.

11. ¿Cómo es su relación con su jefatura?

Buena.

12. ¿Cómo es la relación con sus pares?

Buena.

13. ¿Han existido conflictos, por que se generaron?

Obviamente, yo nunca discuto con las personas, pero les digo las cosa en su cara, por ser a mi no me gusta cuando están flojeando si estamos ganando todas las mismo por que yo les voy hacer su sueldo, yo les digo yapo si es para todas la comisión.

14. ¿Le agrada su trabajo?

Si me gusta.

15. ¿Qué le cambiaria a su trabajo?

Los horarios, muy larga las horas que trabajamos, demasiado.

16. ¿Le agrada la empresa a la cual pertenece?

Sí.

17. ¿Tiene beneficios en su trabajo? ¿Cuáles?

Si, tenemos seguro de salud, varias cosas, si necesitamos plata préstamos asistenciales en la empresa y descuentos en la tienda.

18. ¿Volvería a elegir este trabajo y sistema de turno? ¿Si porque? ¿No porque?

No, ya me tiene saturada, ósea me gusta mucho mi trabajo, pero si tu me dices tiempo o trabajo yo elijo tiempo pero como en estos momentos no puedo decir por tiempo, porque tengo estudiando a mi hijo todavía.

19. ¿Si le ofrecieran otro trabajo con el mismo sueldo pero en la modalidad de lunes a viernes, se cambiaria?

Si, a ojos cerrados, no importa perder los años.

- Ámbito familiar

1. ¿Quién compone su grupo familiar?

Mi esposo y mis dos hijos mi yerno y mi nieta.

2. ¿Qué actividades realiza en sus días libres?

Eeh pagar cuentas, visitar a mi mami y los fines de semana aprovechar al máximo a mis hijos cuando me toca el domingo, como mi hijo esta en la fuerza aérea, cocino los regaloneo me dice mama quiero tortita le hago, por que soy una madre que no esta siempre, y a veces el va los domingo y no estoy, me he perdido eventos de la mismas clases del bastian.

3. ¿Ha tenido algún conflicto con su grupo familiar debido a su trabajo? De un ejemplo.

No, ellos se acostumbraron, mi hijo entiende que la mamá trabaja, es para el bien de ellos.

4. ¿Su familia y su grupo de amigos le ha realiza algún comentario en relación a su trabajo?

Mi mami mi papi me dice hija cámbiese de trabajo trabaja tanto, ellos siempre me dicen que trabajo demasiado.

- Ámbito Físico

1. ¿Ha sufrido alguna molestia física por su trabajo?

Si, la espalda.

2. ¿Ha ido al medico producto de su trabajo?

Eeh no se un día me caí de la escalera y quede delica, yo creo que eso debe haber sido el golpe tan fuerte me infiltraron incluso.

3. ¿Cuándo fue la ultima vez que fue al medico?

El año pasado en marzo del año pasado por la cervical hay me infiltraron, por el golpe

4. ¿Ha tenido alguna alteración:

En el apetito: si el apetito nos cambia todo el ritmo a veces hasta las 7 de la tarde estamos sin comer, imagínate para navidad pasamos de largo, los turnos son bien largos, lo que si a comer a deshoras e incluso ir al baño, espero ir a mi casa.

En el sueño: no me despierto normal, llego tan cansa que llego así buu.

En su carácter: si de repente me molestan cosas mínimas.

Se ha sentido irritable: sipo, me ha pasado por mí trabajo de repente demasiado

Ha tenido ganas de dejar de trabajar: sipo, a veces he tenido estoy trabajando y mandar todo a la miercale a veces llega gente a puro molestarte por ejemplo ayer quería puro irme.

Esta más sensible que de costumbre: si, a veces hay gente que te trata que te llega a dar pena es fuerte a veces tratas de no demostrarle, te dicen eres una simple vendedora, estas viejas digo yo piensan que no tenemos estudios y yo tengo mis estudios, ellos piensan que uno es vendedora y nada más

5. ¿Ha mentido alguna vez para no asistir al trabajo?

No, soy súper responsable en ese sentido

—

13. ¿Recomendaría su trabajo?

Yo le dirá que mejor busque en otro lado, es súper sacrificante el trabajo de Mall, temprano no tienes vida propia, los eventos, navidad, llegas toda derrota cuando todos quieren compartir, y te ponen muchas trabas para pedir permiso yo prefiero no hacerlo.

14. ¿Cree que tiene una buena calidad de vida?

Si, yo creo que si soy súper como no soy achacosa ando contenta no tengo dramas en mi casa, soy como bien feliz en ese sentido nose, yo considero que tengo una buena calidad de vida.

15. ¿Brevemente como definiría su vida?

Eh de niña ahora e sido muye feliz en la vida hay cosas puntuales muertes eso puedo decirte que son cosas que te marcan, pero en el aspecto familiar feliz.

16. ¿Qué mejoraría, Qué le quitaría?

No le cambiaria nada, seguiría con ella tengo una vida muy bonita, quizás le quitaría no trabajar tanto así como todos los días encerrada en un mal eso le sacaría.

Unidades de análisis

Ámbito Laboral

“Porque era mejor remunerado que de promotora eran mas las lucas y me convenía.

Mas que motivación, por el cargo de vendedora, es por seguir viviendo tengo una hija que mantener todavía y es la opción y el dinero era mayor que de promotora así que acepte la oferta.”

“Mira a principio si pero ahora ya no tengo la misma motivación que tenia antes estoy desmotivada, un año atrás como que ya... la rutina de todos los días, llegas a las nueve y sales a las diez de la noche y de por si tenemos que llegar antes para ordenar recibir mercadería, y nos vamos a las diez porque siempre hay que hacer la caja y hay que dejar todo listo para el otro día y es mucho el tiempo que estas acá en el trabajo y eso te agota increíblemente te agota. “

“El horario, de todas maneras deberíamos trabajar por turnos que seria lo más sano, como de diez a cuatro de la tarde como lo hacen muchas empresas seria mas sano para el vendedor”.

“La empresa me agrada hay como en todo, como en los turnos no te pagan horas extras por que tu quieras hacerlas sino que son horas extras obligatorias por que en tu horario te sale que te retiras a las ocho pero no te puedes ir a las ocho sino que te tienes que quedar hasta el cierre y eso nos molesta y no solamente a mi sino que a todas. lo hemos hecho saber pero ellos no tienen planeado pagarnos horas extras y si me pagara las horas extras quizás me quedaría pero a esta altura, preferiría irme antes y no hacer horas extras sino llegar a mi casa mas temprano ver a mi familia”

“Volvería a elegir este trabajo pero con sistema de turno no con horario largo”.

“Solamente por un tema económico que necesitaba dinero a corto plazo”.

“Yo creo que la gente opta por vendedor porque ahí esta la plata, pero más que motivación es la plata”.

“El tema dinero, además es una empresa seria y responsable jamás se han atrasado en un pago, cotizaciones al día, el trato de trabajo con los superiores es relajado, no tengo una presión sino un ambiente relajado me vienen a ver una vez al mes”.

“Yo creo que la gente opta por vendedor porque ahí esta la plata, pero más que motivación es la plata”.

“Solamente por un tema económico que necesitaba dinero a corto plazo”.

“Tiempo para terminar de estudiar uno sale a las nueve y media de la noche y no alcanzo a estudiar ni si quiera vespertino”.

“Tener posibilidades de repente tener, si tengo turno de tarde que me pudieran acomodar para salir más temprano para poder estudiar en el fondo que me acomodaran los horarios”.

“Si, económicamente me sirve bastante, la empresa todo lo que me dijeron en un principio se ha mantenido”.

“No, soy una persona atípica, de la puerta para afuera si es que tengo problemas familiares, separo las cosas no se mezclan las cosas, en el trabajo es trabajo”.

“Si tú te das cuenta uno gana más trabajando en Mall que en lo que uno estudió, cuando yo trabajaba ganaba menos”.

“Eeh... yo creo que son las lucas, para mí sino no trabajaría en un Mall”.

“No, ya me tiene saturada, ósea me gusta mucho mi trabajo, pero si tu me dices tiempo o trabajo yo elijo tiempo pero como en estos momentos no puedo decir por tiempo, porque tengo estudiando a mi hijo todavía”.

“Yo le diré que mejor busque en otro lado, es súper sacrificante el trabajo de Mall, temprano no tienes vida propia, los eventos, navidad, llegas toda derrotada cuando todos quieren compartir, y te ponen muchas trabas para pedir permiso yo prefiero no hacerlo”.

Ámbito Familiar

“El descuido de tus hijos, los ves poco, poco tiempo para tu familia totalmente”.

“De todas maneras, porque tendría los fines de semana para estar con mi hija que es lo que más me importa en esto momentos”.

“Estoy en mi casa, cocino, hago los quehaceres del hogar estoy con mi familia con mi hija”.

“Si varias veces, les molesta el horario que es muy extenso, me he perdido almuerzo familiares, cumpleaños, los feriados que siempre se junta la familia, se podían cambiar los días antes pero ya no, ahora hay una nueva modalidad hay que pedir autorización con la supervisora pero es más difícil que te dejen. No es cien por ciento seguro”.

“Si, siempre me dicen que el horario, no puedo compartir con ellos, no me ven mucho la verdad, es muy poco lo que ahora frecuento a mis amistades ya no las veo”.

“Gimnasio, fútbol, estar relajado viendo tele y compartir con mi hijo casi el día completo”.

“Algún día habré tenido una pelea porque llego tarde para las navidades, que acá cierra la tienda tarde y como ese día se vende arto hay que cuadrar las cajas y todo eso, entonces uno llega tarde pero en fechas puntuales”.

“No, yo creo que no, porque en este sistema de Mall sales muy tarde entras temprano y sales tarde, no tienes una calidad de vida sana, no tienes tiempo para compartir, no tengo tiempo para compartir con mi pareja compartimos poco, porque ella trabaja de lunes a viernes nos vemos en la noche y ahí conversamos, veo poco a mi hijo que lo ve mi madre cuando yo no puedo”.

“Estar con la familia, cien por ciento familiar”.

“Que no tienes vida familiar no estas nunca en la casa, como que tu vida es el Mall, los fines de semana tu no compartes con tu familia porque estas ocupada aquí po... tu vida es el Mall, nunca he tenido libre un sábado en los años que llevo”.

“Eeh pagar cuentas, visitar a mi mami y los fines de semana aprovechar al máximo a mis hijos cuando me toca el domingo, como mi hijo esta en la fuerza aérea, cocino los regaloneo me dice mama quiero tortita le hago, por que soy una madre que no esta siempre, y a veces el va los domingo y no estoy, me he perdido eventos de la mismas clases del bastian”.

“Mi mami mi papi me dice hija cámbiese de trabajo trabaja tanto, ellos siempre me dicen que trabajo demasiado”.

“sipo, a veces he tenido estoy trabajando y mandar todo a la miercale a veces llega gente a puro molestarte por ejemplo ayer quería puro irme”.

Ámbito Físico y emocional

“Si totalmente, porque no puedo, me acostumbre a comer rápido y bajar no tomo un respiro para descansar”

“Más enojona mas cascarrabias”.

“De repente me pongo muy depresiva, me hablan y me dan ganas de llorar me dicen algo y como demasiado sensible”.

“ansiedad, porque trabajar en el Mall, hay comida chatarra todo el día y pasa eso porque es mas barato comprarse un plato chatarra que uno más sano”.

“uno anda más irritante al trabajar con gente uno se siente más irritante”.

”Con mi hijo, lo reto más de he dado cuenta o por cosas de poca importancia”.

“Cambios en el horario pero no problemas, no me tomo mi hora de colación soy a típica a mi gusta producir

“Sí, mi estómago esta muy mal, estoy muy flaca he perdido tiempo, porque se almuerza mal, no tienes tiempo de colación, comes de una cucharada y tienes que bajar a atender a la gente”.

“No soy una persona atípica, de la puerta para afuera si es que tengo problemas familiares, separo las cosas no se mezclan las cosas, en el trabajo es trabajo”.

“Si, la espalda”.

“Eeh nosé un día me caí de la escalera y quede delica, yo creo que eso debe haber sido el golpe tan fuerte me infiltraron incluso”.

“si el apetito nos cambia todo el ritmo a veces hasta las 7 de la tarde estamos sin comer, imagínate para navidad pasamos de largo, los turnos son bien largos, lo que si a comer a deshoras e incluso ir al baño, espero ir a mi casa.”

“Si de repente me molestan cosas mínimas”.

“Si, a veces hay gente que te trata que te llega a dar pena es fuerte a veces tratas de no demostrarle, te dicen eres una simple vendedora, estas viejas digo yo piensan que no tenemos estudios y yo tengo mis estudios, ellos piensan que uno es vendedora y nada más”.