



UNIVERSIDAD NACIONAL ANDRÉS BELLO
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

**CONSTRUCCIÓN DE CONTENIDO: EXPERIENCIAS DESDE LOS
INMIGRANTES VENEZOLANOS(AS) RESPECTO A SU CALIDAD DE VIDA
LABORAL EN VIÑA DEL MAR**

Magister en Psicología Clínica
Mención Psicología Organizacional

Autores:

Miguel Ángel Cañas González

José Manuel Álvarez Hidalgo

Profesora guía:

Johanna Bruce García

VIÑA DEL MAR – CHILE

2019

INDICE

Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Contextualización	3
Relevancia del tema de investigación	6
Pregunta de investigación	9
Objetivos.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
Marco Teórico.....	11
De migración a inmigrante	11
Migración Venezolana, inmigrante venezolano y situación en Venezuela	12
Perspectiva Histórica de la Calidad de Vida (CV).....	13
Diversos Modelos de Calidad de Vida (CV)	15
Conceptualización de la Calidad de Vida (CV).....	15
Calidad de Vida Laboral (CVL): Perspectiva Histórica.....	17
Conceptualización de la Calidad de Vida Laboral (CVL)	19
Perspectiva Psicosocial.....	20
Satisfacción Laboral: Reseña Historica	21
Definiciones de Satisfacción Laboral.....	23
Modelos de Satisfacción Laboral.....	25
Motivación Laboral.....	29
Teoría Motivacional de Herzberg.....	29
Compromiso Laboral	31

Enfoque tridimensional del compromiso organizacional	31
Marco Metodológico	35
Perspectiva Epistemológica de la Investigación	35
Perspectiva Metodológica de la investigación	36
Alcance de la investigación.....	37
Diseño de Investigación.....	37
Selección de Muestra	38
Técnicas de Recolección de Información	39
Técnicas de Análisis de Información	40
Presentación de Resultados	42
Diagrama de Categorías	43
Presentación de Categorías.....	48
Conclusión y Discusión	84
Anexos.....	89
Referencias Bibliográficas	118

Introducción

Moverse de un país a otro en búsqueda de una mejor calidad de vida, es sin lugar a duda, uno de los motivos principales que impulsan a millones de personas cada día a emprender un viaje esperanzador. La historia de Venezuela hasta hace no más de diez años, no la reconocía como un país con altas tasas de emigración, inclusive, se caracterizaba por ser un país receptor de inmigrantes, entre ellos, nacionales chilenos en la década de los 70 y 80. Sin embargo, las condiciones políticas, económicas y sociales son las que mantienen a Venezuela como uno de los países que más inmigrantes presenta en Chile y por ende, la búsqueda de empleo junto con la mano trabajadora ha alcanzado niveles inimaginables, y todo lo anterior, debido a la búsqueda incesante de necesidades básicas como el alimento, la salud y la seguridad que no tenían en su país de origen, y que en Chile pueden alcanzar, por medio de la fuerza laboral, dándole garantías, al menos mínimas, para cubrirlas.

Chile a pesar de tener índices macroeconómicos sostenibles y una buena imagen en Latinoamérica, es un país que está lleno de sorpresas para quienes no viven en él, y no está exento de tener problemas políticos, económicos, sociales y laborales, siendo uno de los diez países más desiguales del mundo, un sistema laboral chileno en donde los extranjeros tienen que coexistir con ciertos problemas; dificultad en la convalidación de sus títulos, largos y tediosos procesos para la obtención de la visa de trabajo, salarios insuficientes y jornadas laborales extensas, entre otros.

A propósito de las diferencia de la cultura de trabajo de Venezuela en contraste con la Chilena, es pertinente conocer los discursos de calidad de vida laboral de los nacionales

Venezolanos en Viña del Mar, para dar cuenta de las experiencias en torno a las dimensiones de satisfacción, motivación y compromiso laboral.

Planteamiento del Problema

Contextualización

En estos momentos, y como ocurre todos los días sin que muchos se den cuenta, miles de personas en todo el mundo están emprendiendo un viaje esperanzador con el objetivo de forjarse una vida segura y plena en un nuevo país de destino, así lo declara el último de los informes de la Organización Internacional para las Migraciones (2018). Algunas personas siguen este proceso esperanzador en búsqueda de un nuevo destino con mayor ventaja que otros, pudiendo elegir muchos aspectos de su nuevo proceso, en cambio, muchos otros, emprenderán un largo viaje lleno de incertidumbres y peligros. Estas últimas personas no son tan afortunadas, ya que según la OIM (2018) generalmente proceden de países en desarrollo y estados frágiles, en los cuales algunas vidas han quedado trastocadas por los conflictos civiles, las persecuciones u otras muchas formas de desastre.

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2016), en los últimos años, el flujo inmigratorio ha tenido un alza significativa lo cual ha abierto amplias materias de investigación en aspectos sociales, económicos y políticos.

La migración en términos generales, constituye un fenómeno demográfico sumamente complejo que responde a causas diversas, las explicaciones de Monterroso (2017) que dan cuenta de algunos de los motivos de la decisión migratoria se vinculan con la falta de trabajo, las diferencias político-ideológicas, las guerras, los problemas socioeconómicos, el mejoramiento de la calidad de vida, la búsqueda de desarrollo individual o familiar, oportunidades de empleo y educación, entre otras.

De lo anterior, Monterroso (2017) afirma:

Una de las causas más frecuentes que impulsan la decisión de emigrar es la necesidad que siente el ser humano, en un momento dado, de buscar para él y los suyos, una mejor calidad de vida de la que disfruta para ese momento en su país de origen.

Chile se ha convertido en un gran atractivo para los países que están en una búsqueda de mejores condiciones de vida, y eso lo demuestran algunas cifras del INE en El Mercurio (2019) que anuncian a Venezuela como el país que mayor flujo migratorio ha tenido en Chile, encabezando la lista con 288.233 personas venezolanas, dejando a Perú en un segundo lugar, que históricamente siempre ha estado en primer lugar.

Venezuela, a lo largo de su historia ha sido un país receptor de inmigrantes y actualmente, presenta un patrón migratorio completamente distinto (Castillo & Mercedes Reguant, 2017). Este inesperado vuelco del flujo migratorio está motivado por una crisis nacional bajo un contexto de deterioro institucional que como señala Castillo & Mercedes Reguant (2017), Venezuela se encuentra en un estado de recesión económica, descomposición social y laboral, situación que ha ido empeorando durante los últimos 17 años.

Por lo anterior, el Gobierno de Chile en coordinación con el Ministerio del Interior (2018) están facilitando el ingreso y tomando algunas medidas en materia de extranjería, es por eso que en el 2018 se actualiza la reforma migratoria y se crea una Visa de Responsabilidad Democrática exclusiva para los venezolanos que otorga un permiso de residencia temporal que les permite incorporarse a la fuerza del trabajo por un año,

prorrogable por una vez y con posibilidades de pedir la residencia definitiva. No obstante, esta incorporación al mundo laboral de los inmigrantes, ha traído ciertas resistencias en los chilenos y ciertas dificultades para los inmigrantes, quienes según el CENEM (2018) perciben que existe una alta probabilidad de encontrarse con actitudes o acciones discriminatorias y/o xenófobas en el contexto laboral con un 57,6 %, seguido del barrio y vecindario 38,3%.

Como se ha expuesto, una de las principales causas de migrar es la búsqueda de una mejor calidad de vida. La migración ha contribuido a que millones de personas a lo largo de todo el mundo tengan mayores oportunidades de poder optar a una vida segura y plena fuera de su país de origen (OIM, 2018). Sin embargo, no todos los desplazamientos migratorios se ocasionan en circunstancias favorables, sobre todo por lo que ha ocurrido en el último tiempo a nivel internacional, que según el último informe de la (OIM, 2018) señala que el aumento del flujo migratorio en los últimos años, estaría motivado principalmente por conflictos internos de carácter político y económico de los países. Tal es el caso actual de Venezuela, que se encuentra en una crisis institucional, cuya economía, como señala el último reportaje de la BBC (2019), está en caída libre; la hiperinflación, los cortes de energía, la escasez de alimentos y medicamentos están expulsando a millones de venezolanos fuera del país.

Se hace necesario a propósito de esta crisis humanitaria, tener algunos lineamientos respecto a lo que se entiende acerca de la calidad de vida, puesto que la situación actual de Venezuela se encuentra en la vertiente de aspectos relacionados íntimamente con este fenómeno.

En relación a la calidad de vida Ardila, Rubén (2003) comenta:

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida

La Calidad de Vida se evidencia cuando forma parte de la vida cotidiana, de la forma de ser, de los hábitos, incluso lo concerniente al trabajo (Fonseca, 1999). Es en este último en donde se puede ubicar la calidad de vida laboral (CVL). La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. En el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales (Chiavenato, 1999).

Relevancia del tema de investigación:

Chile se ha caracterizado en el pasado por tener flujos de migración bajos, incluso los extranjeros no excedían más allá del uno por ciento de la población chilena. No obstante, este patrón ha tomado un giro inesperado en la última década, donde acorde al Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el departamento de extranjería y migración, publicado el 31 de diciembre del 2018, estimó que 1.251.225 de extranjeros residen en Chile, lo cual corresponde al 6,6 % de la población total. En relación a lo anterior, el

ministro del interior Rodrigo Ubilla (2018) valoró inmensamente el trabajo propiciado por el INE y el DEM y sostuvo que el crecimiento de la población extranjera es algo inédito, si se compara con la historia del siglo XX y lo que va del siglo XXI.

Chile hoy en día es un país atractivo para los nacionales venezolanos que quieren buscar nuevas oportunidades de empleo, de acuerdo a estadísticas recogidas en el informe anual de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía de (Palacios, 2018) y a partir de datos de los últimos meses de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) que administra el Ministerio del Trabajo, actualmente hay 26.843 extranjeros que buscan trabajo en el país, de esa cifra, los ciudadanos que más han hecho uso del portal de oferta y demanda de puestos de trabajo son los de Venezuela, con 8.203 trabajadores, le siguen los haitianos, con 5.007; las personas de Perú, con 4.702, y los colombianos, con 3.707.

El nivel de escolaridad del venezolano es 15,7 años, mientras que el de los chilenos es de 11 años, así lo comenta Lucia Adriasola (2016) en el portal de Economía y Negocios. A pesar de lo anterior, los inmigrantes venezolanos que están aparentemente más escolarizados que los nacionales chilenos deben incursionar en otras áreas laborales, sobreviviendo en trabajos ajenos a su profesión, mientras deben esperar un largo proceso de convalidación.

El 50% de la comunidad venezolana presente en Chile tiene un nivel profesional universitario de cuatro o más años de estudios y sumándole las categorías de técnico superior y postrados (magister y doctorado), llega al 64% (Lucia Adriasola, 2016). No obstante, Chile actualmente según el tratado internacional de convalidación de títulos tiene un convenio con 13 países, los cuales tienen la posibilidad de revalidar su título por medio

del ministerio de relaciones exteriores en el MINEDUC, entre los cuales no se encuentra Venezuela, quienes tienen que pasar por un proceso de convalidación que se da exclusivamente por medio de la Universidad de Chile, y que puede tardar años, la cual tiene la facultad de homologar títulos profesionales provenientes de otras instituciones a lo largo del mundo. Además, desde el 2015 los migrantes venezolanos lideran las solicitudes de revalidación y reconocimiento de título en la Universidad de Chile, con 2.569 peticiones (La Tercera, 2019).

En relación a lo anterior, existen algunos testimonios que brinda Lucía Adriasola (2016), que visibiliza en primera persona lo que dos venezolanos perciben sobre lo que están viviendo en su calidad de inmigrante en Chile:

La venezolana Marinel Godoy (36), ingeniera en petróleo y doctora en geología, llegó hace dos años a Chile. Hoy se desempeña como secretaria en una clínica estética de Las Condes. "A veces siento un poco de frustración porque fueron muchos años de estudio y sacrificio; ojalá cambiaran pronto las cosas", reflexiona. Su compatriota Manuel García, quien trabajó durante nueve años como tecnólogo médico, hoy hace tortas para matrimonios o cumpleaños. "Ha sido muy tedioso el tema de hacer mi carrera. Inicié el proceso en marzo en la Universidad de Chile, pero aún no tengo respuesta (...) Si laborara en lo que estudié, ganaría el dinero que necesito, porque tengo la experiencia y el conocimiento, pero no me dan un empleo", cuenta, con desesperación, el inmigrante, que también ha trabajado atendiendo quioscos y como promotor.

Los testimonios anteriormente enunciados corresponden a discursos individuales acerca de cómo dos trabajadores venezolanos en Chile experimentan y se desarrollan en relación a su entorno de trabajo. Hay que considerar que cuando hablamos de calidad de vida laboral, existen condiciones objetivas que podemos explorar, como, por ejemplo, las relacionadas con el entorno, donde se realizan las actividades laborales, y existen condiciones subjetivas, que tienen relación con las experiencias psicológicas de los individuos. El presente estudio se centrará en los discursos de los inmigrantes venezolanos, y considerará las dimensiones de satisfacción, compromiso y motivación laboral relacionada a la calidad de vida laboral de estos.

Por los antecedentes antes expuestos, es que se hace fundamental formularse la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las experiencias que construyen los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as) respecto de la calidad de vida laboral en Viña Del Mar?

Objetivo General

Conocer las experiencias que construyen los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as), respecto a la calidad de vida laboral en Viña del Mar.

Objetivos específicos

- 1) Identificar las experiencias de los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as), vinculadas a la calidad de vida laboral.
- 2) Describir las dimensiones de motivación, satisfacción y compromiso, en relación a estas experiencias laborales de los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as) en Viña del Mar.
- 3) Articular las características centrales de los discursos de los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as), respecto a la calidad de vida laboral.

Marco Teórico

De migración a inmigrante

El término migración engloba una gran diversidad de movimientos y situaciones que afectan a personas de cualquier condición y origen social, Angel Pacheco (1984) asegura que existe un amplio consenso de opiniones al efecto de que el proceso de la migración es complejo, y de que la definición misma de lo que es un migrante es abarcadora y está sujeta a la interpretación de los distintos científicos que estudian este fenómeno. Ahora más que nunca, la migración afecta a todos los países y a todas las personas en un mundo cada vez más globalizado, y es fundamental abarcar el marco de referencia conceptual al cual esta investigación refiere.

Son varias las definiciones sobre migración que se pueden encontrar en los diferentes escritos que abordan el tema. Si se considera a Eduardo Forero (1993) quien señala que el concepto de migración ha sido utilizado para hacer referencia a la movilidad geográfica de las personas, -de manera individual o en grupo-, que se desplazan a hábitats distintos al de su cotidianeidad se estaría abarcando un concepto más bien general de lo que es la migración, ya que con lo anterior, migrar también podría ser un desplazamiento local dentro de un mismo país, ya que solo se limita a definirla como un desplazamiento distinto al cotidiano. Para el propósito de la investigación, migrar tomaría el camino que define Aida Ruiz en Eramis Sanchez (2002) quien señala: “Por migración entendemos los desplazamientos de personas que tienen como intención un cambio de residencia desde un lugar de origen a otro de destino, atravesando algún límite geográfico que generalmente es una división político administrativa (p. 1).

Para complementar lo anterior, se añade la concepción del glosario de la Organización Internacional para las Migraciones (2006), donde la define como un movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos.

Así, el fenómeno de la migración da lugar a que las personas que migran sean calificadas como inmigrantes cuando logran consolidar el traslado, y como señala Joaquín Arango en León Amparo (2005) lograr asentarse por un tiempo suficientemente prolongado como para que implique vivir en otro país o territorio, y desarrollar en él las actividades de la vida cotidiana, principalmente el trabajo.

Migración Venezolana, inmigrante venezolano y situación en Venezuela

En respuesta a la pregunta ¿Cuántas personas han salido de Venezuela? Según las cifras de las Naciones Unidas (2019) unos tres millones de personas, alrededor del 10% de la población venezolana, han decidido agarrar sus pertenencias y marcharse del país desde que comenzó la crisis en 2014.

La situación política venezolana en los últimos cinco años, activó las alarmas de la comunidad internacional en cuanto a la pérdida de democracia representativa y erosión de independencia de los poderes públicos. Pero la crisis no sólo es política y económica, sino también migratoria, debido a un aumento significativo de los flujos migratorios de

venezolanos hacia otras latitudes, que incluyen países como Colombia, España, Panamá, Ecuador, Perú y Chile.

En el detalle publicado por El Mercurio (2019) se informó que Venezuela se transformó en la primera población migrante en Chile con 288.233 personas, lo que representa el 23% del total. Perú quedó relegado al segundo lugar con 223.923 ciudadanos, representativo del 17,9%; mientras que los haitianos quedaron en el tercer puesto con 179.338 personas o el 14,3% del global de inmigrantes.

En Venezuela, país que hasta la década de 1970 tuvo un alto nivel de inmigración, primero europea y luego latinoamericana, la emigración que se está produciendo es de clase media fundamentalmente, con un nivel educativo medio alto, profesional. Los motivos están vinculados a la situación socioeconómica crítica, producto de los conflictos políticos desatados por el enfrentamiento entre el gobierno y los sectores económicos dominantes tradicionales. Inseguridad social, violencia creciente, alto nivel de desocupación y subocupación.

Perspectiva Histórica de la calidad de vida

En la segunda mitad del siglo XX aumentó considerablemente el interés por el estudio de la calidad de vida (CV), diversos autores como Felipe, Dellanira, Gerado, & Jorge (2017) comentan que la utilización de este último concepto se remonta a los Estados Unidos posterior a la segunda guerra mundial, con el interés de muchos investigadores de las ciencias sociales de querer conocer la percepción de las personas acerca de cómo se sentían económicamente, si su situación financiera les hacía sentir seguros, o si tenían una buena vida en general.

A partir de los años sesenta, y como comentan Urzua & Alejandra (2012) los científicos comenzaron a realizar investigaciones de calidad de vida recolectando información y datos objetivos como el estado socioeconómico, nivel educacional o tipo de vivienda, siendo muchas veces estos indicadores económicos insuficientes para indagar en la calidad de vida en general, dado que sólo eran capaces de explicar un 15% de la varianza en la CV individual. Debido a lo anterior, unos pocos años después, según como comenta Urzua & Alejandra (2012) algunos investigadores del área de la psicología, plantearon que las mediciones subjetivas de los individuos y grupos podrían dar cuenta de un mayor porcentaje de varianza en la calidad de vida de las personas que las mediciones objetivas que ya se estaban haciendo, teniendo en cuenta que los indicadores psicológicos como la felicidad y la satisfacción explicaban sobre un 50% de la varianza.

Tras una revisión en la literatura, en muchos textos antiguos y actuales, ciertos autores no definen lo que para ellos significa CV, introduciendo una gran confusión, presuponiendo que el concepto se logra entender. Hay que considerar que muchos términos han sido utilizados para designar a la calidad de vida, entre ellos, bienestar subjetivo, auto reporte en salud, estado de salud, salud mental, felicidad, ajuste, estado funcional y valores vitales (Urzua & Alejandra, 2012). El hecho de que desde sus inicios haya estado vinculado a otras variables psicológicas posibilita que muchos investigadores no diferencien claramente en sus estudios cada concepto o lo utilicen de diversas formas.

Diversos modelos sobre de Calidad de vida (CV)

Tallecer, Dupuis, Roberge & Lemay (2003) hicieron una revisión literaria de los modelos existentes sobre CV y llegaron a la conclusión que desde los inicios los investigadores que se han interesado en esta temática, no solo han tenido un gran interés en querer utilizar el concepto, sino que también un grave problema en intentar definirlo (citado en Urzua & Alejandra, 2012, p. 1). Y como señala Cummins (2000) los problemas en la definición del concepto, las dimensiones que lo comprenden, su medición y los factores que la puedan influenciar, es parte de una gran dispersión y diversidad de concepciones que puede derivar de la naturaleza diversa del concepto (citado en Urzua & Alejandra, 2012). Así, los economistas tenderán a centrar su medición en elementos tangibles de la CV y, por otro lado, los científicos sociales lo harán en la percepción individual sobre la CV (Urzua & Alejandra, 2012). Para Cummins (2004) el concepto de CV integra las tres ramas de las ciencias: economía, medicina y ciencias Sociales y cada una de estas disciplinas, ha promovido el desarrollo de un punto de vista diferente respecto a cómo debiera ser conceptualizada la Calidad de vida (citado en Urzua & Alejandra, 2012, p. 1).

Conceptualización de calidad de vida

Una de las definiciones propuestas en el artículo de Urzua & Alejandra (2012) acerca de la CV tiene que ver con el nivel percibido de bienestar que realiza cada individuo, derivado de una evaluación personal, acerca de elementos objetivos y subjetivos en distintas dimensiones de su vida, centrado principalmente en su nivel de bienestar y satisfacción. En el resultado final de esta autoevaluación de CV hay una multiplicidad de

agentes que actúan y modulan en la percepción del individuo, como la cognitiva, ya que se entrelazan diversas valoraciones que el mismo sujeto hace sobre las distintas áreas de su vida y que nivel de bienestar o malestar siente respecto a ellas (Urzua & Alejandra, 2012).

Bajo la comprensión de Smith, Avis & Assman (1999) la CV es multidimensional y su percepción esta basada en procesos cognitivos similares a lo que se usa para elaborar juicios. Este proceso involucraría (1) identificar los dominios relevantes que la comprenden, (2) determinar los estándares en cada dominio e (3) integrar los juicios separados de cada uno de los dominios en una evaluación global de calidad de vida (citado en Urzua & Alejandra, 2012. p. 5).

Campbell (1981) propone que las personas juzgan su situación objetiva en cada uno de los dominios evaluados de acuerdo a estándares de comparación basados en aspiraciones, expectativas, sentimientos o lo que podría ser justo tomando como referencia a un grupo de comparación, necesidades personales y valores. (citado en Urzua & Alejandra, 2012. p. 5). Como comenta Para este autor, el resultado de esta evaluación sería la satisfacción con el dominio evaluado, produciendo las distintas satisfacciones en los dominios un sentimiento general de bienestar Bajo la concepción de Felce & Perry (1995) la CV resulta de la discrepancia entre un estado ideal y uno real, siendo la CV alta cuando la discrepancia es pequeña, y baja cuando ésta es alta (citado en Urzua & Alejandra, 2012).

Calidad de vida Laboral (CLV): Perspectiva Histórica

Tabassum, Rahman y Jahan (2011) mencionan que algunos de los antecedentes que dan cuenta del surgimiento de la CLV, se remontan a principios del siglo XX, un contexto histórico marcado por la economía industrial, un enfoque norteamericano basado en el capitalismo (citado en Velazco, 2018).

Así, respecto a la perspectiva histórica de la CLV, Méndez, (1998), señala:

El término calidad de vida laboral, fue emitido por primera vez por Davis en 1972 en la conferencia de Arden House en Nueva York, anteriormente en 1953 Nadler y Lawler la definieron como una variable, utilizándola de este modo de 1969- 1972, como método se usó de 1972 a 1975, como movimiento de 1975 a 1980, y así fue como la calidad de vida laboral se definió como una manera de pensar acerca de la gente, trabajo y organización (citado en Velazco, 2018, p. 6).

Velazco (2018) añade que en los años 80, las organizaciones se centraban en la división de las tareas y la excesiva especialización de las actividades, además del riguroso control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas, enmarcadas en estructuras de organización tradicionales. Por lo anterior, Velazco (2018) dice que las organizaciones de esos años se basan en aumentar la eficiencia y productividad reduciendo al máximo los costos y no considerando el capital humano ni menos la calidad de vida laboral (CLV), las empresas de esos años no lo consideraban como algo importante en la gestión de las organizaciones.

Estas formas tradicionales de organización y de estructuras empresariales clásicas, según Granados (2011) trajo como resultado altas tasas de rotación, ausentismo, desmotivación y muchas personas comenzaron a abandonar sus puestos de trabajo (citado en Velazco, 2018). Las empresas poco a poco comenzaron a sufrir las consecuencias en todas las dimensiones, y esto trajo consigo nuevas corrientes del pensamiento que empezaron a posibilitar el pensar acerca de la importancia de las personas en las organizaciones. Una de las pioneras fue la teoría de las relaciones humanas, con Elton Mayo como su principal exponente. Esta teoría se fundamenta en un enfoque centrado en el recurso humano y su potencial para las empresas como un elemento valioso y preponderante (Granados, 2011).

Respecto a lo anterior Espinosa y Morris (2002) comentan:

Es a partir de este momento que en la historia de la administración y de los estudios organizacionales el concepto de calidad de vida laboral se empieza a construir y a dimensionar en términos de importancia, de modo que, en la década de los sesenta, organismos como el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford introducen y hacen uso de este concepto como lo conocemos hoy en día (citado en Velazco, 2018, p. 3-4).

Así el tema de la calidad de vida laboral fue adquiriendo mayor importancia desde los Estados Unidos a Europa, alcanzando un reconocimiento social, organizacional e institucional. El fenómeno CVL fue un movimiento que pretendía humanizar al trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida (Velazco, 2018), a pesar de que EE.UU fue fiel a sus orígenes manteniendo el

movimiento de la CVL (ligado a la corriente de desarrollo organizacional), los Europeos se identificaron con la corriente de la humanización del trabajo (ligado a la corriente de democracia industrial).

Conceptualización de la calidad de vida laboral

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico metodológicas que señala Almudena Segurado & Esteban (2002), la primera es entorno a calidad de vida del entorno de trabajo y la segunda entorno a la perspectiva de la CVL psicológica.

En torno a lo anterior, Almudena Segurado & Esteban (2002) señalan:

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro. Por otro lado, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Se considera que mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización (Almudena Segurado & Esteban, 2002, p. 1-2).

Ambas perspectivas persiguen objetivos diferentes, a pesar de que ambos apuntan a mejorar la calidad de vida laboral, la perspectiva psicológica de la CVL persigue fundamentalmente la satisfacción, el compromiso, motivación la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización (Almudena Segurado & Esteban, 2002, p. 2), y la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador (Almudena Segurado & Esteban, 2002, p. 2).

Más aún para la presente investigación es oportuno ahondar en aquellos aspectos subjetivos que dan cuenta del sujeto en cuanto a su calidad de vida en el trabajo. Por esta razón se puede definir la CVL desde la óptica del trabajador, como aquella que hace referencia a las experiencias individuales en el ambiente del trabajo, las percepciones, la motivación y el grado de satisfacción de cada individuo en torno a las condiciones relativas al mundo laboral, así es importante tener en cuenta el grado en el que cada miembro de una organización, es capaz de satisfacer sus necesidades más importantes a través de las experiencias dentro de la misma.

Perspectiva desde la Psicología social

A partir de una perspectiva psicosocial, Se debe tener en consideración que la calidad de vida laboral de entrada, tener en cuenta los procesos psicosociales básicos que se originan en el entorno de trabajo, considerando la interdependencia entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral. Así pues, la CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el

trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico.

La dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo (Granados, 2011). De este modo, La calidad de vida en el trabajo no se refiere únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se define y se materializa en la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo (Granados, 2011). Fruto de esta interacción el individuo construye y modifica su lugar de trabajo y según Granados (2011) es este carácter interactivo el que le permite desempeñar su rol como trabajador (que, por ende, afectará a su papel y estatus como agente social), el carácter interactivo de la calidad de vida laboral la convierte en una totalidad integrada (holística y sistémica) de elementos interdependientes e interrelacionados que, articulados entre sí, conforman un todo indisociable.

Desde esta noción psicosocial es preciso comprender aquellos factores que dicen relación con los variables emocionales y actitudinales de la calidad de vida en el trabajo, en tanto; satisfacción laboral, motivación y compromiso (Granados, 2011).

Satisfacción laboral: reseña histórica

Existe un interés relevante en torno a la satisfacción en el trabajo como ámbito de intervención e investigación, éste es contemporáneo al surgimiento de algunas corrientes

psicológicas. Muchinsky (1994) da a comprender que Taylor en 1911, aborda la investigación “Científica Management”, en donde éste observa y concibe, por primera vez, a la satisfacción como una variable relacionada con el rendimiento (citado en Ruvalcaba, Selva, & Sahagún, 2014).

Más aún, Elton Mayo en 1933 realizó su famoso “estudio de Hawthorne”, en el cual se hace énfasis en el interés e importancia de la psicología para aplicar el conocimiento y teorías, en relación a la optimización de las interacciones sociales, y además en los efectos que tienen las condiciones físicas del trabajo en el desempeño de las personas en éste (citado en Ruvalcaba Et Al., 2014).

Acorde a lo anterior, (Ruvalcaba, Selva, & Sahagún, 2014) se considera lo siguiente:

Aquel interés inicial de las investigaciones cambia de forma importante hacia la identificación de las actitudes y los sentimientos individuales, las apreciaciones y valoraciones subjetivas de la situación laboral, las relaciones sociales, la comunicación, el estilo de dirección o la influencia del grupo de trabajo, sobre las características de las actitudes individuales y la satisfacción en el trabajo (p.116).

A su vez, se realizan otras investigaciones de manera simultánea a la de Hawthorne, una de éstas la ejecuta Haddock en 1935, donde hace el primer estudio formal sobre la satisfacción en el ámbito organizacional, el cual recalca que existen ciertas diferencias relativas a lo interindividual y otras referidas al grupo. (citado en Ruvalcaba Et Al., 2014). Debido a este estudio se pudo comprobar que existen distintos niveles de satisfacción

acorde al grupo profesional y también a la tarea que realiza el sujeto. De este modo se concluyó que los puntajes más altos correspondían a los profesionales que ocupan cargos de alto mando, y por otro lado aquellos trabajadores que realizaban primordialmente trabajos manuales, obtuvieron una calificación baja en su percepción, en torno a la satisfacción laboral (Ruvalcaba Et Al., 2014).

Las variables consideradas por Happock (1953) son de carácter externo, mientras que una nueva investigación en el área, realizada por Schaffer en 1953, investiga aquellas variables intrínsecas que no están vinculadas con el ambiente de trabajo, más bien asociadas con la persona, adoptando así una postura similar a la de Maslow (citado en Ruvalcaba Et Al., 2014). Así pues, Schaffer elabora una teoría de doce necesidades esenciales, en donde la satisfacción o no satisfacción tiene directa relación con un estado de tensión o ausencia de tensión en el individuo. El mayor aporte da cuenta de la diferenciación interpersonal y que existe en las doce necesidades básicas, pues al ser de orden subjetivas, las necesidades pueden ir variando de acuerdo al sujeto (Ruvalcaba Et Al., 2014).

Satisfacción laboral: Definiciones

Para comprender con mayor profundidad el concepto de satisfacción laboral, es preciso, en primer lugar, diferenciarla de aquellos tópicos que puedan tener similitudes conceptuales, como lo es la motivación, actitud en el trabajo y sobretodo moral laboral. Ante esta dificultad, Muchinsky en Ruvalcaba Et Al. (2014) define distinguiéndolas de éstas, afirmando que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional, y que el

afecto hace referencia a una sensación de gusto o disgusto. De acuerdo con esto, la satisfacción laboral es la medida en que una persona obtiene placer en su trabajo.

Asimismo, Locke y Latham en Ruvalcaba Et Al. (2014) la definen como: “Un estado emocional positivo o agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales” (p.115).

De manera similar, Weinert en Ruvalcaba Et Al. (2014) opina que la satisfacción laboral puede ser vista como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo.

Más Aún, aunque el término satisfacción laboral tienda a causar confusión respecto con otros términos como actitud del empleado, moral laboral e incluso motivación, se hace imperante, a partir de Peiró (1997) vislumbrar las distinciones, por ello se soslaya:

La satisfacción laboral está relacionada con la moral laboral; sin embargo, ambos conceptos no son idénticos a pesar de que refieren a estados emocionales de carácter positivo que pueden tener los empleados, la moral laboral es un subproducto de un grupo de trabajo, éste es quien la genera, y se compone de cuatro determinantes: sentimiento de solidaridad del grupo, necesidad de una meta, progresos observables hacia la meta y participación individual en las tareas significativas, necesarias para alcanzar las metas o propósitos especificados. Por tanto, moral laboral puede definirse como la posesión de un sentimiento, por parte del empleado, de verse afectado y pertenecer a un grupo de trabajadores mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de estas finalidades (citado en Ruvalcaba Et Al. 2014, p.116)

De esta manera, la satisfacción hace hincapié fundamentalmente en los sucesos presentes e incluso pasados; y, por otro lado, la moral tiene relación con los hechos del futuro. Por otra parte, la moral laboral está basada en las relaciones y dinámicas que se generan del grupo, mientras que la satisfacción es una actitud individual positiva de carácter general ante el trabajo y la organización (Ruvalcaba Et Al., 2014).

Modelos de satisfacción laboral

Peiró (1997) hace mención sobre la necesidad de poder establecer modelos explicativos que profundicen en el psiquismo de los sujetos, de modo tal que puedan dar cabida a la satisfacción o insatisfacción en la esfera laboral (citado en Ruvalcaba Et Al., 2014). Es por ello, que, se debe evitar caer en modelos simplistas y descripciones erróneas al momento de abordarlo. No obstante, al momento de dar cuenta de los factores de la formación de actitudes que conllevan a la satisfacción laboral, han surgido diversos modelos teóricos que se agrupan en tres grandes enfoques teóricos; el primero hace referencia a la relación que existe entre la satisfacción laboral y la actitud genera que determina el cumplimiento de las expectativas que puede tener la persona en su ámbito laboral. El segundo, hace énfasis en el carácter social y extrínseco de las variables que determinan la satisfacción laboral, e insiste en la importancia del grupo de referencia que determinarán en las actitudes de los sujetos. Por último, el tercer enfoque teórico, hace mención sobre los aspectos internos, en donde la satisfacción laboral se dará en la equivalencia entre la situación organizacional que se percibe y los valores del individuo. (Ruvalcaba Et Al 2014). De este modo será preciso ahondar en los tres grandes modelos teóricos.

a. Modelos basados en la satisfacción de necesidades

Los modelos que se centran en la satisfacción de necesidades como eje primordial, tiene a autores como Bullock (1984), Muchinsky (1994), Peiró (1997) y Weinert (1985), quienes, a su vez, se basan en la teoría de las necesidades de Maslow (1954) están basados a su vez en la Teoría de las Necesidades de Maslow (1954). (Citado en Ruvalcaba Et Al 2014). Acorde a éstos, pudieron concluir que aquellos trabajadores que puedan satisfacer en mayor medida sus necesidades dentro de la organización, estarán más conformes y satisfechos. Por otra parte, en tanto se dificulta la satisfacción de las necesidades primarias como lo son las de orden fisiológico y de seguridad; o las necesidades secundarias tales como; sentido de pertenencia a grupos, autoestima y autorrealización, los empleados estarán más insatisfechos (Ruvalcaba Et Al 2014).

De acuerdo a Herzberg (1967) y Peiró (1997) enfatizan sobre necesidad de rediseñar el contenido y características del trabajo para así optar a desarrollar la satisfacción organizacional individual que tienen relación con aquellas necesidades de orden superior, como es el caso de la autoestima y autorrealización por parte del trabajador. Por ello, va a insistir en la necesidad de un verdadero enriquecimiento del puesto de trabajo, lo cual comprende la disminución de controles por parte de la empresa, el aumento de la responsabilidad del trabajador respecto a su accionar en el trabajo, y la insistencia en una unidad de trabajo lo suficientemente amplia para que tenga significado en sí mismo, el incremento de la autonomía del empleado en su puesto de trabajo y el reto de tareas más difíciles y retadoras que las desempeñadas previamente. (citado en Ruvalcaba Et Al 2014)

b) Modelos basados en el grupo de referencia (de comparación interpersonal)

Peiró (1997) y Bullock (1984) investigan en torno a las actitudes hacia el trabajo, teniendo en consideración el aspecto social y contextual. Así pues, afirma que los trabajadores son capaces de construir sus actitudes, en relación a la información que pueden obtener de su ambiente, y ésta última les sirve como modelo comparativo referencial. (citado en Ruvalcaba Et Al 2014). Además, existe dos autores que son defensores de estos postulados como lo son Salancik y Preferí (1978) de acuerdo con estos autores concluyen:

El contexto social proporciona una construcción directa del significado a través de guías para creencias, actitudes y necesidades socialmente aprobadas, y motivos aceptables para la acción. El ser humano centra la atención en cierta información, y proporciona expectativas relativas a la conducta individual y a las consecuencias lógicas de esa conducta (citado en Ruvalcaba Et Al 2014, p.119).

Al mismo tiempo, Korman (1977) insiste que la satisfacción laboral se adecua en relación al grado de consideración positiva que genera el sujeto respecto a las características del cargo de trabajo, en la medida que se articulan adecuadamente con los deseos del grupo y las normas, las cuales sirven como guía para evaluar y darle sentido a su realidad social. Es decir, en la medida en que el puesto de trabajo es valorado positivamente por los demás, ofrece satisfacción a la persona que lo ocupa (citado en Ruvalcaba Et Al 2014).

Muchinsky (1994) define este modelo comparativo de la siguiente manera:

Llama a estas posturas de comparación interpersonal debido a que las personas se comparan con otras al momento de valorar sus sentimientos de satisfacción laboral;

es decir, el personal de la organización observa a otras personas en puestos y organizaciones similares a la suya para valorar si están o no satisfechos (citado en Ruvalcaba Et Al 2014, p.119).

c) Modelos basados en la comparación intrapersonal

Estos modelos argumentan que los sujetos comparan aquello que desean, con lo que realmente reciben a cambio de esa expectativa; y, por ende, mientras más pequeña sea la diferencia entre ambos aspectos, mayor será la satisfacción (Ruvalcaba Et Al 2014). Uno de los modelos de comparación más destacados y consistentes, es el de Lawler (1970) el cual indica que existe una relación estrecha entre la expectativa y la realidad de la recompensa, y ello proporciona satisfacción o insatisfacción en los empleados. (Ruvalcaba Et Al 2014). Es por ello, que el Lawler (1970) respecto de la relación recíproca entre expectativa y recompensa, sostiene:

Una u otra dependen de la comparación que el personal hace de la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo, y lo que el individuo considera como adecuada a cambio de éste. Si la recompensa obtenida por el trabajo es menor de la esperada, habrá insatisfacción; de la misma forma, cuando esa recompensa es considerada como excedida habrá también insatisfacción (citado en Ruvalcaba Et Al 2014, p.120).

Motivación Laboral

Definición de Motivación laboral:

La motivación es la energía que impulsa a un sujeto a realizar determinadas actividades e incluso a accionar de una manera particular ante un estímulo concreto. Por ello, la motivación se concibe como aquella fuerza que permite al trabajador lograr satisfacer sus necesidades primordiales, y a su vez, alcanzar objetivos por medio del desarrollo del trabajo.

Teoría motivacional de Herzberg

Herzberg propone la teoría bifactorial, la cual está basada en el equilibrio, respecto a los factores de higiene y los factores motivaciones. Por ello, éste expone que los sujetos quienes trabajan en condiciones de higiene inadecuadas, relacionadas a las condiciones laborales, tendrá una baja satisfacción laboral. No obstante si aquellas condiciones se optimizan, la persona podrá alcanzar una mayor satisfacción laboral.

Para tener una mayor comprensión sobre los factores que influyen en la motivación y actitudes en el lugar de trabajo, Herzberg realizó estudios en base a entrevistas, las cuales estaban enfocadas en los factores en el entorno del trabajo de los trabajadores, implicando la satisfacción o insatisfacción. Es por ello, que publicó un libro titulado “La motivación para el trabajo”. Allí, incluyó una serie de entrevistas que dilucidaban que tan contentos y descontentos se sentían, en torno a las tareas y funciones que realizaban en su lugar de trabajo. Herzberg encontró que los factores que la causan satisfacción en el trabajo eran diferentes de los de insatisfacción. Desarrolló la teoría de la motivación de higiene para

explicar estos resultados. Llamo a los motivadores “satisfactorios” y a los de insatisfacción de “Higiene”.

La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas (De Andrade, 2012).

Factores Higiénicos

Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos (De Andrade, 2012).

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción (De Andrade, 2012).

Factores Motivacionales

Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña. Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro. Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. (De Andrade, 2012).

Compromiso Laboral

Enfoque tridimensional del compromiso organizacional

Los primeros estudios de compromiso están cercanos a los años sesenta, se enfocaban principalmente hacia el concepto del compromiso organizacional (Alba, J. R, 2013). Con el tiempo se fueron ampliando nuevos enfoques del compromiso no tan centrados en aspectos organizacionales y mirando hacia el puesto de trabajo, el grupo de trabajo, etc (Randall y Cote, 1991; Morrow, 1993). El objeto del compromiso puede ser hacia una institución, una persona o una meta. No tienen por qué ser excluyentes los objetos del compromiso, pero pueden variar según la naturaleza afectiva (Alba, J. R, 2013). Respecto a los antecedentes

del compromiso, se señalan tres tipos de variables: organizacionales, personales y del entorno (Meyer y Allen, 1997). Entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales. McNeil (1985) denomina “contrato psicológico” el que se produce entre las personas y las empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional. Los contratos psicológicos relacionales darían pie a un tipo de compromiso normativo, más basado en una relación estable y que serían diferentes del tipo de compromiso de mero cumplimiento que suponen las relaciones más transaccionales que por su naturaleza predisponen a una relación más a corto plazo y más centrada en criterios oportunistas o meramente económicos. Para algunos autores el compromiso constituye un constructo multidimensional (Meyer y Herscovitch, 2001). Meyer y Allen (1991) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa.

**CUADRO 1. LAS TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO
EN RELACIÓN A OTROS ELEMENTOS**

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	" tiene " que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se "aceptan" a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	" quiere " estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está " determinado " a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Alba, J. R., (2013)

En un primer nivel, existe un planteamiento básico del "coste de oportunidad", sería un nivel de compromiso muy bajo basado en lo que perdería el individuo si no se comprometiera. Para algunos autores sería de continuidad o alienante (Becker, 1960). El segundo nivel es el compromiso afectivo en el que el individuo tiene sentimientos positivos de pertenencia, lealtad. En el nivel anterior el individuo "tiene" que estar, mientras que en este nivel "quiere" estar. En el tercer nivel de compromiso se produce una identificación con los objetivos de la organización. Algunos autores lo denominan "compromiso moral" (Penley y Gould, 1988). Según Jaros et al. (1993) mientras que el tipo de vínculo desarrollado por el anterior nivel es meramente emocional, en este caso es racional por lo

que es de esperar que los empleados en este caso tengan un mayor nivel de compromiso moral con los valores y objetivos de la empresa. Para algunos autores (Jaros y otros, 1993) el compromiso moral es una continuación del afectivo y en muchos casos se produce un lógico solapamiento pues no tienen por qué ser excluyentes entre sí.

Marco metodológico

Perspectiva epistemológica de la investigación:

Desde una perspectiva epistemológica se hace preciso utilizar en la presente investigación un modelo constructivista, pues es fundamental conocer el discurso que contengan los inmigrantes venezolanos sobre la calidad de vida laboral en Viña del Mar, acorde al paradigma constructivista, es construida de forma individual y social, por medio del constructo del lenguaje, pues se concibe que el el sujeto no descubre el conocimiento, más bien lo construye. Más aún, la epistemología cualitativa ha sido elaborada para dar cuenta de la producción de conocimiento en relación a la subjetividad. Ésta no sólo puede concebirse en términos individuales de la experiencia intrapsíquica del sujeto, más bien es un constructo que se propicia en la interacción subjetiva entre el individuo y lo social. (Macedo, Gandolfo, & Mtijáns, 2016) Además es importante destacar que el constructivismo no se basa en la obtención de resultados finales, en relación a un objeto de estudio particular, sino se aboca en la construcción del conocimiento que se genera en torno al fenómeno que se pretende indagar. (Macedo, Et Al, 2016) Por ello, la epistemología constructivista considera al lenguaje como una herramienta imprescindible para la producción de información, en tanto susceptible de significación. (Macedo, Et Al, 2016) De este modo, es pertinente, para dar cabida a los discursos que pueden emerger respecto a los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as) en su experiencia laboral, la construcción que nace a partir de la interacción con el entorno social y cultural. Por tanto, el conocimiento obtenido, desde una óptica constructivista, intentará dar cuenta de la experiencia individual que las personas venezolanas puedan construir y vivenciar, respecto al medio social en el cual se encuentren inmersos, para así ver cómo éstos, por medio del

discurso, establece ciertas representaciones propias que atribuye a la realidad. Dicho lo anterior, el conocer connota una construcción particular y genuina del sujeto, y no así una mera copia de conocimientos del mundo externo, en tanto el sujeto es un agente activo que construye su conocimiento interactuando con el medio ambiente. Así pues, de acuerdo a Von Glasersfeld (1995) el sujeto cognoscente construye lo que conoce, sólo a partir de las experiencias propias que establece con entorno social, dado que la experiencia de las personas es de carácter subjetivo y singular. (Serrano, 2011)

Perspectiva metodológica de la investigación:

Debido a que la presente investigación se centra en Conocer los discursos que construyen los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as), respecto a la calidad de vida laboral en Viña del Mar se establece que se inserta en un enfoque cualitativo de investigación, que según Bonilla y Rodríguez (1997) se interesa por captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, sin buscar la “verdad”, sino más bien, examinar al sujeto en su interacción con el entorno al cual pertenece en función de la situación de comunicación de la cual participa, teniendo en cuenta la complejidad de las relaciones humanas y la integración de los individuos al todo social de manera comprensiva. Lo anterior, posibilita centrar un análisis descriptivo de la observación del fenómeno. Además con este enfoque, no se parten de supuestos teóricos, más bien, de manera inductiva, se busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas en un determinado contexto espacial y temporal único. Por tanto, la interacción con las personas es natural y no intrusiva, a través de entrevistas semi-estructuradas y no con un intercambio formal de preguntas y respuestas.

Alcance de la investigación:

El alcance de la presente investigación se centra en un estudio descriptivo, ya que tiene como objetivo fundamental la descripción de la información que emerja a partir de conocer los discursos y de identificar la experiencia de los trabajadores, para luego describir de manera articulada las características centrales del discurso los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as), respecto a la calidad de vida laboral. Según Sampieri (1998), los estudios descriptivos permiten describir situaciones y fenómenos, buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades o cualquier otro, que sea sometido a análisis.

Diseño de investigación:

La recolección de datos de la presente investigación es de carácter no experimental de tipo transversal, con un diseño cualitativo de investigación enfocada en el estudio de casos. El objetivo principal es comprender y observar el fenómeno en los contextos naturales que ocurren. La muestra seleccionada no será manipulada, además los fenómenos serán observados tal como se dan en su contexto natural para posteriormente ser analizados, además se pretende conocer una situación determinada en un lugar y tiempo específico. El estudio de caso es la estrategia que adopta el investigador para dar cuenta de la investigación, para así comprender las diversas dinámicas que se pueden presentar en ambientes singulares, de tal modo que abarque el fenómeno que se pretende conocer e indagar. Asimismo, el estudio de caso tiene como propósito analizar y explorar la complejidad de uno o más casos específicos, con el fin de comprender las dimensiones que surjan en el discurso (Martinez, 2006). A diferencia de los métodos cuantitativos, que sólo

se centran principalmente en la obtención de la información verbal que reciben por medio de encuestas por cuestionarios, el método de estudio de caso, de naturaleza cualitativa, es un recurso valioso para el estudio de las ciencias sociales, pues propicia el registro e indagación del comportamiento de los sujetos involucrados en los tópicos que se investigan (Martinez, 2006). Por ello, para la presente investigación de corriente descriptiva, el estudio de caso resulta ser un diseño útil, pues precisamente se pretende identificar y describir los diversos factores que influyen en el fenómeno de investigación.

Selección de muestra:

Se ha seleccionado un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a cuatro trabajadores venezolanos(as), de los cuales dos son mujeres y dos hombres en la ciudad de Viña del Mar para realizar entrevistas semi-estructuradas. La selección por conveniencia de los sujetos anteriores se justifica mediante la necesidad de los investigadores de considerar a hombres y mujeres, teniendo en cuenta que ambos participan activamente en la fuerza del trabajo y en las diferentes instancias sociales, ya que hombres y mujeres son personas que están en constante interacción social y construyen su discurso en mutua relación, y excluirlos significaría ir en contra de la propuesta epistemológica constructivista, puesto que la construcción de los discursos se da en medida de interacción entre los diferentes actores sociales que componen a los contextos naturales en que se devuelven los sujetos. A su vez, los sujetos deben ser mayores de edad, poseer un título académico universitario superior o técnico, y tener un contrato indefinido.

Técnicas de recolección de información:

Para nuestra investigación se utiliza como instrumento de recolección de datos, la entrevista semi-estructurada. La entrevista se puede afirmar que es la comunicación que se establece entre el investigador y la persona que se pretende estudiar, de tal manera que se puedan obtener respuestas, a partir de la articulación del lenguaje, sobre el problema de investigación que se pretende indagar. En el caso de las entrevistas semi-estructuradas, se escogió esta técnica de recolección de datos, debido a su naturaleza de poseer una mayor flexibilidad, al momento de hacer preguntas, y que estas se vayan moldeando, en relación a las respuestas de los entrevistados. De esta manera, se hace fundamental este tipo de entrevista, pues nos interesa conocer cómo los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as) construyen su realidad, respecto a su experiencia laboral, precisamente, a partir de las vivencias que logran construir vinculadas a otro, lo cual de algún modo, es susceptible de representación y significación. Acorde a Sampieri (2006) las entrevistas semi-estructuradas permiten precisamente al entrevistado, hablar con libertad sobre sus experiencias. La entrevista semi-estructurada, tiene la particularidad de introducir preguntas adicionales a las predeterminadas, para así ahondar en ciertas nociones e ideas relevantes para la investigación. Más aún, para el propósito de la investigación, se hace esencial plantear ciertos tópicos, los cuales pueden ir variando durante la sesión, e incluso adherir nuevas temáticas para profundizar, la manera en que los inmigrantes venezolanos(as) construyen particularmente su realidad. Por tanto, esta generación, en relación a la construcción de conocimiento, podrá dar ciertas bases para poder conocer su discurso acerca de su experiencia laboral, vinculadas a la calidad de vida en el trabajo. Por ello, desde un enfoque

constructivista se plantea conocer, de manera individual, las perspectivas asociadas a las percepciones, experiencias que ellos construyen ligadas a su medio ambiente laboral.

Técnicas de análisis de información:

La técnica de análisis de información de la presente investigación es el análisis de contenido. A juicio de Bardin (1986) esta técnica se constituye en un instrumento de respuesta a la curiosidad natural del hombre por descubrir la estructura interna de la información, bien en su composición, en su forma de organización o estructura, o bien en su dinámica. Esta técnica centra su búsqueda en los vocablos u otros símbolos que configuran el contenido de las comunicaciones y se sitúan dentro de la lógica de la comunicación interhumana.

Mayring en Cáceres (2003) por su parte, plantea una definición del análisis de contenido diciendo que el análisis cualitativo de contenido se define a sí mismo dentro de este marco de trabajo como una aproximación empírica, de análisis metodológicamente controlado de textos al interior de sus contextos de comunicación, siguiendo reglas analíticas de contenido y modelos paso a paso, sin cuantificación de por medio”.

Algunas de las metas a lograr con el uso de esta técnica son: denotar tanto el contenido manifiesto como el contenido latente de los datos analizados (Bardin & Krippendorff en Cáceres, 2003); reelaborar los datos brutos ya sea simplemente aglutinándolos en “clusters” o conjuntos homogéneos que agrupen material de similar sentido a través de pasos sucesivos hasta llegar a la conceptualización o regla descriptiva que justifique su agrupamiento (Miles & Huberman 1994 en Cáceres, 2003), o bien, integrando dichos datos a interpretaciones o abstracciones de mayor nivel que permitan, si

fuese el interés del investigador, establecer relaciones e inferencias entre los diversos temas analizados y de éstos con teoría previa (Mayring en Cáceres, 2003).

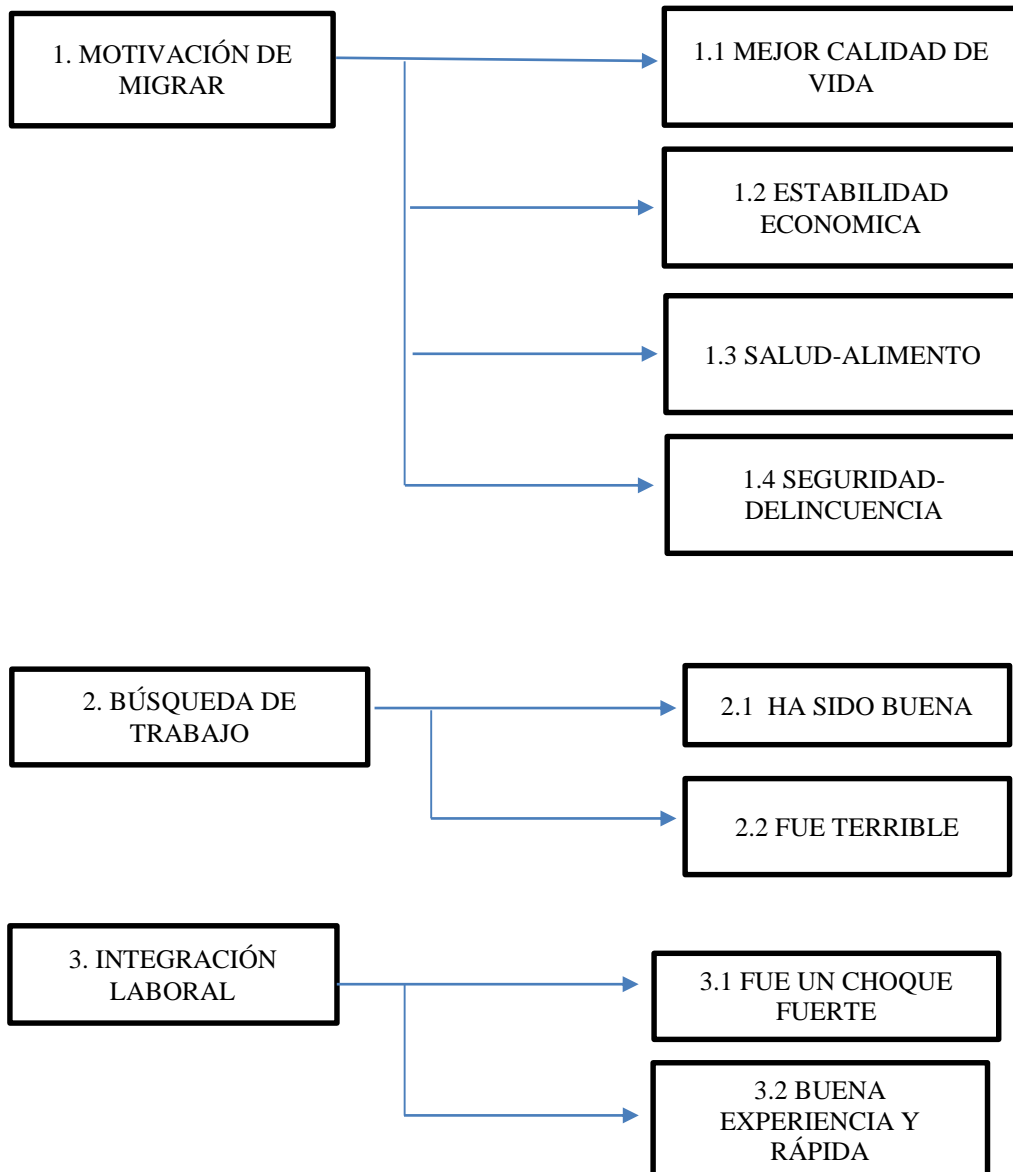
IV. Presentación de resultados

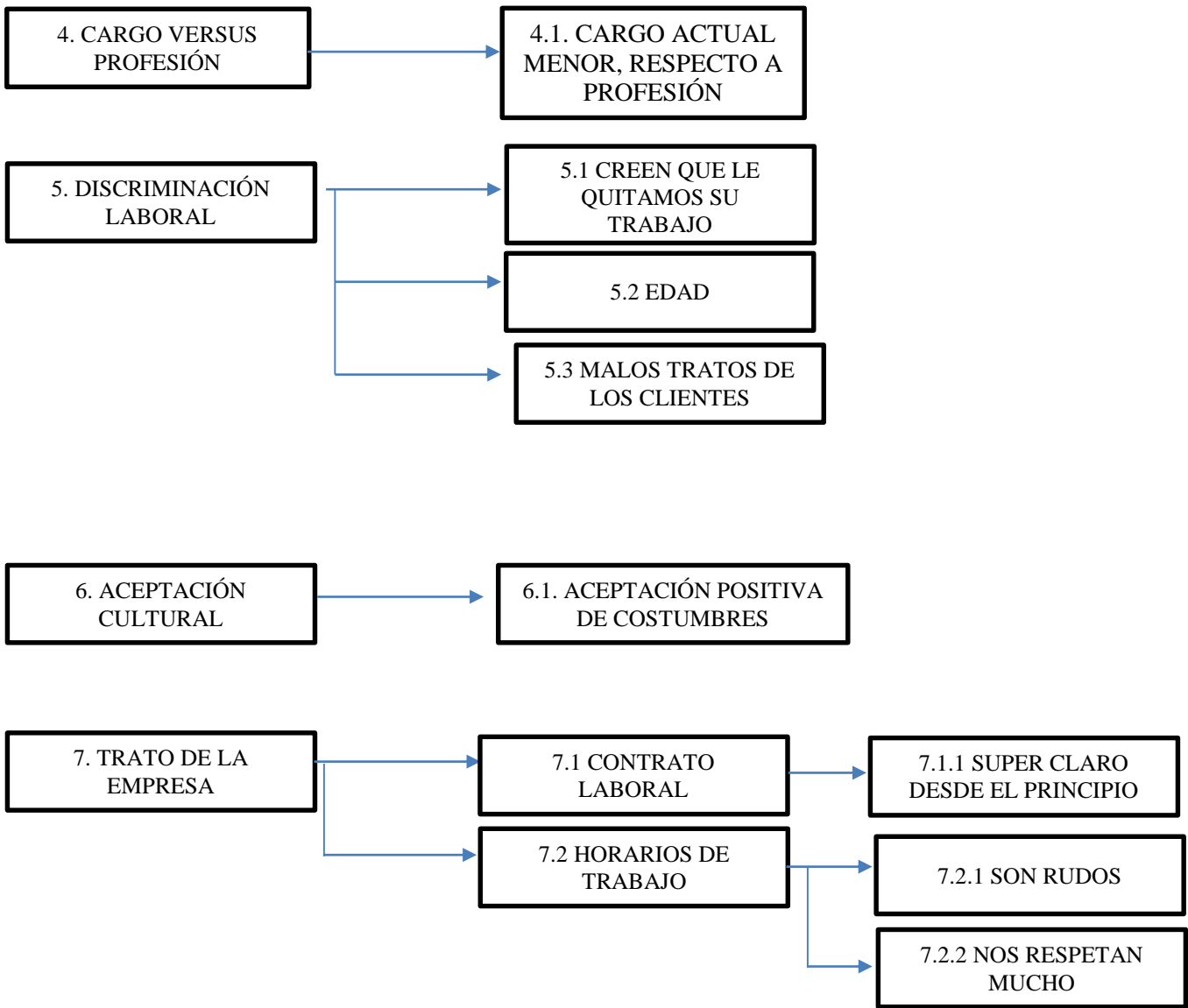
La presente investigación tiene como propósito conocer por medio del uso del lenguaje, los diversos contenidos de comunicación que se presentan en el discurso, en relación a la calidad de vida laboral de los inmigrantes venezolanos, los cuales son susceptibles de significación. El análisis cualitativo de contenido tendrá una importancia relevante, puesto que trabaja como una aproximación empírica de análisis metodológico controlado de textos, al interior de sus contextos de comunicación, que siguen ciertas normas analíticas de contenido, sin el uso de un método cuantitativo (Cáceres, 2003).

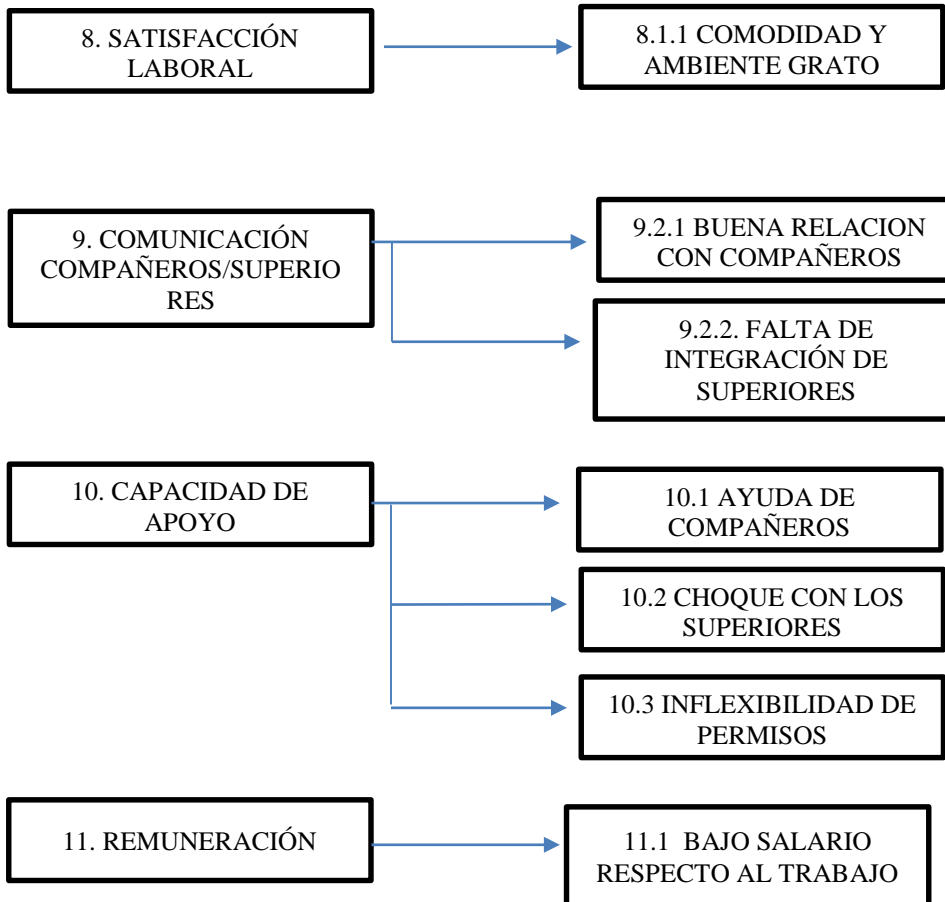
De este modo, se indaga las diversas dimensiones de satisfacción, motivación y compromiso laboral, a modo de comprender con mayor profundidad la calidad de vida, tanto personal como laboral, que experimentan diariamente dichas personas. En ese sentido, se analizará la construcción de significados que realizan, respecto a las condiciones de vida que perciben en su cotidianidad.

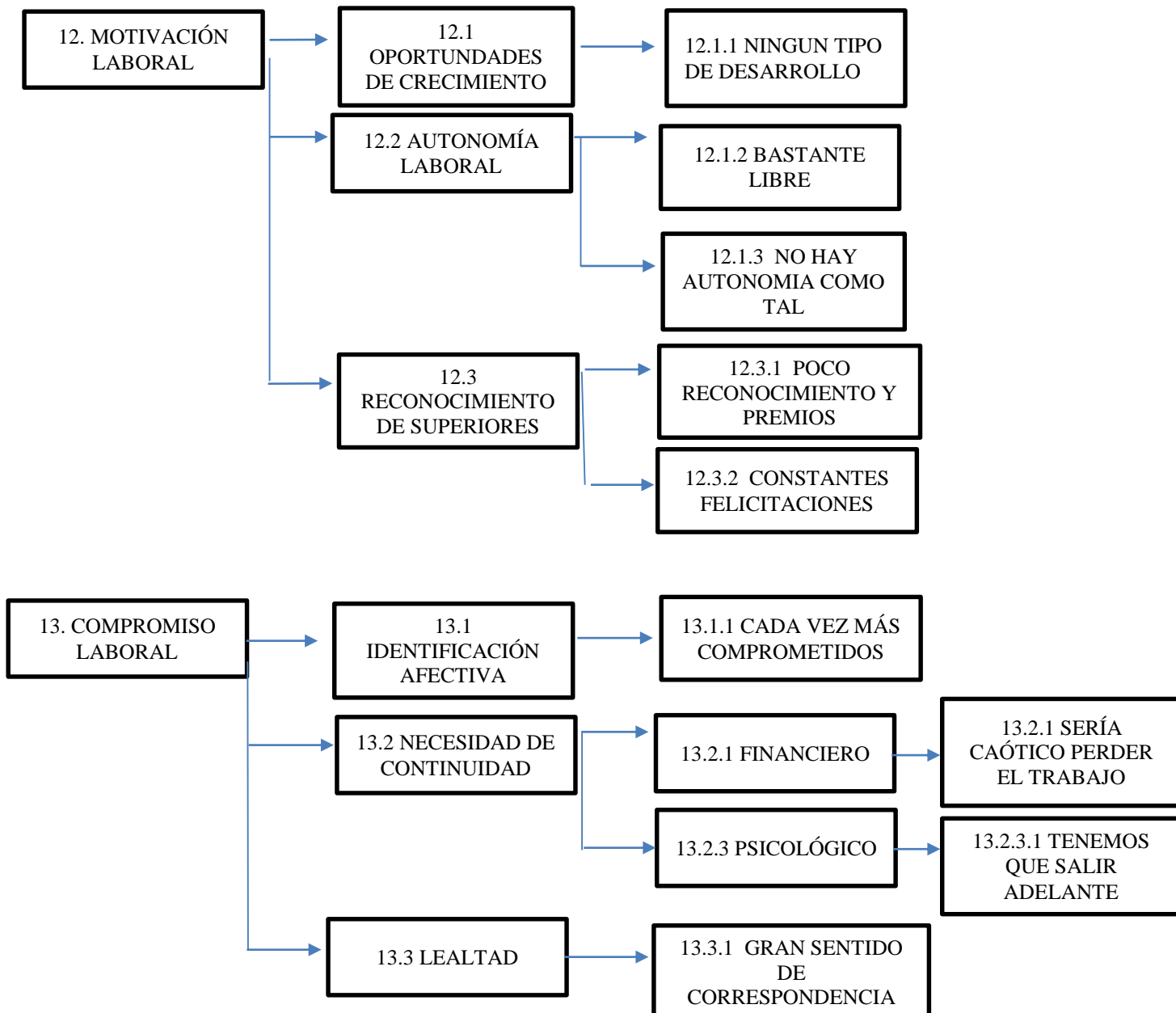
IV.1. Diagrama de categorías: Entrevistas

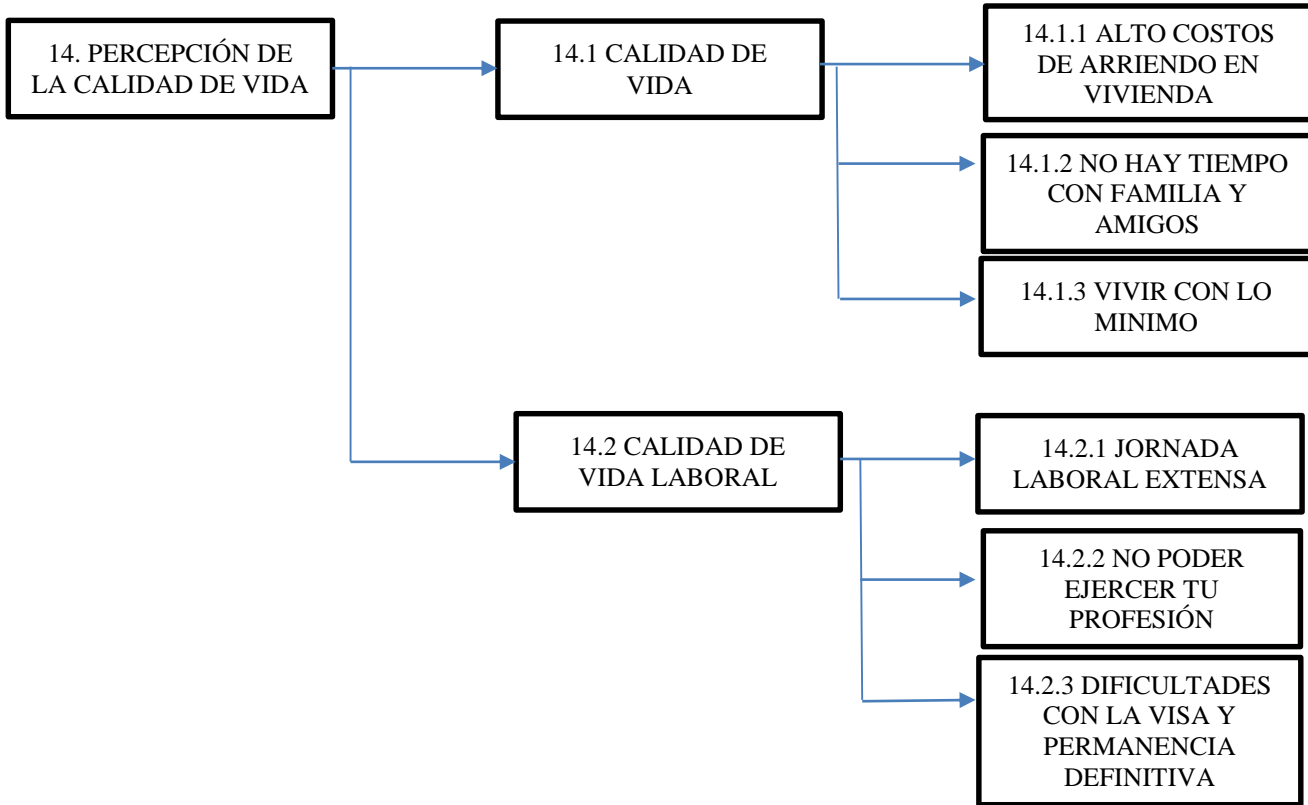
En el siguiente diagrama se presenta el resultado del análisis de contenido, por medio de una representación gráfica de categorías analíticas, las cuales fueron adquiridas a través de cuatro entrevistas realizadas a trabajadores venezolanos. El contenido de las entrevistas está asignado con diversos códigos categoriales, las cuales se representan como: pre-categorías, categorías y subcategoría, recopiladas en la información entrega en dichas entrevistas.











IV. 2. **Presentación de Categorías: Entrevistas**

La información recolectada, se generó a través de cuatro entrevistas semi estructuradas a inmigrantes venezolanos en Viña del Mar, que propiciaron un sinnúmero de contenido enriquecedor para la investigación. Más aún, las personas que fueron parte de ello, dos de ellas se desempeñan en la empresa: Sociedad educacional para el desarrollo S.A., en donde una es secretaria recepcionista (entrevistada 1); y el otro tiene el cargo de ejecutivo de cobranzas (entrevistado 2). Asimismo, el tercer inmigrante tiene un cargo de supervisor de ventas de matrículas online, en el instituto de inglés Bestwork (entrevistado 3). Por último, la cuarta integrante de la entrevista, tiene el puesto de asistente jurídico en un estudio jurídico (entrevistada 4). A su vez, la premisa para la investigación es que debían ser mayores de edad, poseer un grado académico universitario o técnico superior, y estar contratados de manera indefinida en el lugar de trabajo, en la ciudad de Viña del Mar.

Se procede de este modo a indicar y explicar las categorías con las pre-categorías y las subcategorías pertinentes en cada caso.

1. MOTIVACION DE EMIGRAR: Son múltiples las razones que motivan la decisión de dejar un país, y varían de persona a persona. Cuando hablamos de emigrar, nos referimos cuando una persona deja su lugar de origen para establecerse temporal o definitivamente en otro país. Se puede afirmar que la migración humana es un proceso común que ha estado siempre presente a lo largo de la historia, ya sea por razones políticas, económicas, religiosas o simplemente por la búsqueda de una mejor calidad de vida. Así muchas personas han decidido durante siglos emigrar a distintos países a lo largo de todo el mundo, distinto al de origen.

1.1 MEJOR CALIDAD DE VIDA: Una de las causas más frecuentes que impulsan la decisión de emigrar es la necesidad que siente el ser humano, en un momento dado, de buscar para él y los suyos, una mejor calidad de vida de la que disfruta para ese momento en su país de origen.

MEJCV, E3, P. 108: “Decidimos vender todo y venimos con mi cuñado, porque como tal la calidad de vida era muy baja, el dinero... en verdad tenías que estar en búsqueda de comida, siempre era. La presión, la angustia de saber que tienes que comer mañana, si va a conseguir carne, pollo, si vas a conseguir alimento... y que todo era un riesgo.”

MEJCV, E1, P. 89: “Debido a la mala gestión gubernamental que hay en el país en estos momentos y uno tiene que buscar una mejor calidad de vida, sobre todo por mi niña, porque tengo una niña de 2 años 9 meses, y por ella necesitaba buscar una mejor calidad de vida.”

1.2 ESTABILIDAD ECONOMICA: La estabilidad económica generalmente se considera un estado deseable para un país desarrollado, que a menudo se ve alentado por las políticas y acciones de su banco central. Se refiere a una situación en la que la economía nacional ha minimizado su vulnerabilidad al impacto de los choques externos, en una economía globalizada con precios estables, inflación estable, producción estable, por tanto la generación de empleos no se ve afectada, ni la adquisición de bienes materiales básicos, como el alimento, la salud, la educación.

ESTE, E4, P. 113: “La razón principal fue la situación económica de Venezuela, en realidad estaba muy difícil allá, y Chile fue realmente una decisión de mi hermano mayor que él tenía ya como 2 años planificando venir a Chile, el eligió a Chile por la situación económica que está estable, la situación política también y cuando él ya tenía como 2 meses para venirse, le copié el plan y me vine con él.”

1.3 SALUD-ALIMENTO: Ambas necesidades básicas del ser humano, son considerados como elementos fundamentales que toda persona debe poseer para tener vida. La salud es la serie de condiciones físicas en que se encuentra un ser vivo en una circunstancia o un momento determinado, y cuando nos encontramos en falta de salud, se traduce en enfermedad. El alimento que consumimos nos proporciona energía no solo para mantener la salud, sino que también para nutrir las funciones fisiológicas, como el calentamiento corporal, y el óptimo funcionamiento de todo nuestro cuerpo, desde nuestro cerebro hasta nuestros órganos internos.

SALIM, E3, P. 108: “En verdad tenías que estar en búsqueda de comida, siempre era la presión, la angustia de saber que tienes que comer mañana, si va a conseguir carne o pollo, si vas a conseguir alimento... y que todo era un riesgo... en qué sentido... de que prácticamente estaba encerrado en mi casa, porque era... si salgo y me pasa algo es un riesgo: no hay medicina, no hay salud, los doctores se van también, yo tengo que correr con los insumos médicos porque ni las clínicas ni los hospitales tienen. Literal hay que comprar los guantes, los sueros, y todo. Uno tiene

que llevarle las cosas al doctor, y todo eso se maneja en mercado negro. Decidimos más que todo por el tema de salud.”

1.4 SEGURIDAD-DELINCUENCIA: La seguridad se define como el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano. Cuando hablamos en términos macros de la definición de seguridad de una nación y sus ciudadanos, el estado, en términos de seguridad, es el encargado de asegurar la convivencia y el desarrollo pacífico de las distintas personas que componen un país, así, logrando la erradicación de la violencia mediante la utilización pacífica, evitando la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes. Si todo lo anterior no se cumple, ocurre la delincuencia, que es el acto mismo de las personas que van en contra de las normas impuestas por el estado según la constitución de cada país y la seguridad se ve trastocada. La seguridad también es considerada como un elemento básico que tienen que tener las personas para su óptimo desarrollo dentro de la sociedad para optar a una buena calidad de vida.

SEGDEL, E3, P. 108: “La sociedad no cambia de la noche a la mañana así que decidimos venirnos, ya todo es un riesgo, la delincuencia...ya nos han robado varias veces, y el tema del alimento. Y por sobretodo prefiero trabajar aquí y poder ayudar a mis padres allá.”

SEGDEL, E2, P. 99: “El hecho de haberme venido a Chile se dio más que nada, por la parte política. Yo como abogado pertenecía a una ONG en defensas de las personas que protestaban en contra del gobierno y empezaron a hacernos muchas

persecuciones, muchos atentados, ese tipo de cosas. Tanto a mí, como a mi familia y eso me llevo a tomar la decisión de salir de mi país, para no caer preso.”

2. BUSQUEDA DE TRABAJO: La búsqueda de empleo, se comprende o concibe como aquel acto de buscar una posición o puesto en una empresa, en donde el objetivo sustancial inicial es poder obtener una entrevista laboral. En ese sentido constituye un primer paso fundamental al momento de querer optimizar las condiciones de vida de una persona. Así pues, hoy en día la gran mayoría de personas optan por postular a cargos por medio de portales de búsqueda de trabajo online. De este modo, los posibles candidatos envían su currículum vitae a aquellas empresas que estén un proceso de reclutamiento y selección personal, brindando información relevante, en cuanto a sus conocimientos, grados académicos aptitudes, competencias, desempeños anterior, entre otros; con el objeto de causar una impresión adecuada a la empresa. En el caso de inmigrantes venezolanos, la búsqueda de empleo y la posterior contratación por parte del empleador, es de suma relevancia, pues de ello depende su estadía en el país.

2.1 HA SIDO BUENA: Particularmente se refiere al caso de venezolanos que tuvieron una búsqueda de empleo exitosa, en tanto utilizaron las herramientas de portales de empleo online, para así ser contactados por la empresa, a una eventual entrevista de selección de personal.

HSBUE, E1, P. 90: “Bueno, la experiencia ha sido buena porque el puesto que estoy haciendo ahorita lo había realizado cuando tenía 20 años, y era algo relativamente conocido para mí. La experiencia la tenía de ese tiempo, me gusta lo

que hago, a diferencia de muchos extranjeros, que están trabajando en cosas que nunca pensaron que iban a trabajar, no les gusta; pero por las condiciones hay que hacerlo. Yo conseguí mi trabajo vía internet, envíe varios currículum por internet, y finalmente me llamaron. De hecho cuando me llamaron ni siquiera sabía que empresa era, ni el cargo al cual estaba postulando, porque todos los días enviaba entre 10 a 20 currículum.”

HSBUE, E4, P. 113: “En la que estoy actualmente me fue sencillo porque ya tenía papeles, tenía VISA, y realmente es un estudio jurídico que estaba comenzando cuando yo ingresé y todo fue bien realmente, no hubo mucha complicación, ese trabajo vi el anuncio por yapo.cl, postulé y fui a una entrevista en la misma semana, y quedé.”

2.2 FUE TERRIBLE: Se refiere a la experiencia de búsqueda laboral que no está exenta de dificultades, puesto que a pesar de su tener una vasta trayectoria, el mayor obstáculo suele darse en la documentación del visado; y a su vez, se alude al hecho de ser una persona mayor de cincuenta años de edad, en un país donde precisamente esa edad, tiende a ser un impedimento, según la perspectiva del sujeto.

FTER, E2, P. 100: “Mira fue terrible, porque inicialmente cuando llegué a Chile aun cuando mi perspectiva era colocarme a nivel de seguro, porque para eso no necesito convalidar nada. Y por mis años de experiencias pensé que iba a ser mucho más fácil, sobre todo por la experiencia y a mi edad. Sin embargo, en Chile a los 50 años ya eres alguien muy viejo, entonces estaba el tema el de los documentos, la experiencia fue un poquito mala porque cuando tomó la decisión de venir a Chile no

se necesitaba Visa; pero 10 ó 15 días antes de salir de Venezuela implementan la Visa, pero no dan una vacante de ley para las personas que ya están en tránsito o están próximos a viajar, puedan viajar sin dificultad, entonces trate de solicitar esa Visa, pero ni el cónsul sabía ni lo que era esa Visa. Pero igual me tenía que venir, y cambié mi status migratoria como Visa profesional, pero cuando llego acá para solicitar esa Visa profesional, necesito tener un trabajo contratado, o tener una oferta laboral, entonces ahí hay un choque porque nadie te va a dar un trabajo si no tienes lo documentos al día. Gracias a alguien que conocí, me ayudó y sí me dio una oferta laboral y obtuve el permiso de trabajo, mientras estaba la Visa en trámite, pero el permiso laboral no hacia absolutamente nada, porque nadie me daba trabajo así, porque si no tenía Rut no existo.”

3. INTEGRACION LABORAL: La integración laboral corresponde al proceso en el que un trabajador es insertado en un nuevo empleo. Corresponde desde el momento en que decidió iniciar la postulación con el puesto de trabajo, hasta que es recibido como un trabajador parte de la misma. Todas las organizaciones tienen diferentes procesos de integración laboral, algunos más rápidos, acogedores y eficientes y otros más lentos, tortuosos y menos eficientes.

3.1 FUE UN CHOQUE FUERTE: Esta expresión hace alusión al impacto que conlleva comparar y experimentar diferentes tipos de procesos de integración laboral. Por un lado si se ha trabajado con una organización que tiene una estructura bien organizada y eficiente, y después se experimenta con otra organización que no lo tiene, el impacto es importante.

FUCF, E2, P. 101: “Al principio fue un choque fuerte porque vengo de trabajar en grandes empresas, donde las estructuras estaban bien organizadas, donde el personal, se toma mucho en cuenta el personal por su capacidad y habilidades, por el desarrollo dentro de la empresa, por su sentido de correspondencia dentro de la empresa, y esta empresa cuando yo llego en Diciembre, el 07 de Diciembre, no tenía una organización, no tenía nada, absolutamente nada. De hecho, me dicen mañana empiezas a trabajar, yo llego a las 9 de la mañana a trabajar, no sabía quién me iba a recibir, no me presentaron a nadie; nada fue así como: ¡dónde estoy yo, qué es esto! Pero, pues nada, como un inmigrante más la idea era trabajar, y poder consolidar la oportunidad de poder trabajar e insertarme en el sistema laboral chileno. Ok, entonces me dieron una inducción de dos días, que no entendí para nada”

3.2 BUENA EXPERIENCIA Y RÁPIDA: Algunas de las experiencias que se pueden encontrar en el proceso de selección son llamadas como buenas, haciendo alusión a su alto nivel de eficiencia y eficacia en el ingreso de los nuevos postulantes, lo que les permite tener una buena experiencia de entrada a la organización.

BUERAP, E4, P. 113: “En la que estoy actualmente me fue sencillo porque ya tenía papeles, tenía VISA, y realmente es un estudio jurídico que estaba comenzando cuando yo ingrese y todo fue bien realmente, no hubo mucha complicación, ese trabajo vi el anuncio por yapo.cl, postulé y fui a una entrevista en la misma semana, y quedé.”

BUERAP, E3, P. xx: “En bestwork el proceso de integración fue muy rápido, todos fueron como más juveniles, ya habían venezolanos también, lo cómico fue que cuando yo entre a bestwork, Maximiliano el gerente estaba entrando también, así que fue como que una amistad fue como que entramos el mismo día, nos llevamos bastante bien, no he tenido ningún problema con ningún chileno, todos nos tratamos muy bien, como uno.”

4. CARGO VERSUS PROFESION: Se sostiene que las personas, a pesar de tener un contrato de carácter indefinido por parte de sus respectivos empleadores, no se desarrollan profesionalmente acorde a los estudios realizados en el país de origen; por ello deben desempeñarse en puestos de trabajo que son inferiores, en relación al grado académico que presentan.

4.1. CARGO ACTUAL MENOR RESPECTO A PROFESION: Hace referencia al grado académico universitario y profesional en el país de origen, cuyos cargos organizacionales guardaban relación con dicha profesión. No obstante, la situación, en tanto calidad de inmigrante en Chile, ha imposibilitado el desarrollo oportuno de las competencias en áreas relativas a sus estudios académicos, ejerciendo cargos que son inferiores, respecto al nivel profesional. En este caso en particular, los siguientes relatos de personas venezolanas, corresponden a empleados que se desempeñan actualmente, como ejecutivo de cobranzas y secretaria recepcionista respectivamente.

CAMRP, E2, P. 100: “Mira en Venezuela yo comencé; yo trabajaba para una empresa de seguros por muchísimos años, empecé en los seguros cuando tenía como

16 años, luego me gustó mucho e hice técnico superior en seguros. Trabajé por muchos años en una empresa de seguros en Venezuela, y luego estudié derecho. Y luego llegó el momento de montar mi propio emprendimiento y armar mi propia empresa. Entonces, después yo contrataba otros abogados para que trabajaran para mi firma. El bufete de abogados lo tuve por 12 o 13 años.”

CAMPRP, E1, P. 90: “Mi último trabajo (Venezuela) fue administrar una sucursal de compra y venta de Toyota, estuve cuatro años y medios allí trabajando; administradora, me encargaba del personal y me encargaba de toda el área administrativa.”

5. DISCRIMINACIÓN LABORAL: La discriminación laboral consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo o con ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

5.1 CREEN QUE LES QUITAMOS SU TRABAJO: Suele ser de creencia popular en Chile que los inmigrantes le quitan el trabajo al resto de los Chilenos. Es por eso que colectivamente se ha instaurado la creencia de que mientras más inmigrantes hay, menos opciones de trabajo existen para el Chileno. Es por lo anterior, que se han ido generando mucho resentimiento en las personas hacia los inmigrantes y altos niveles de competencia.

CQLQST, E4, P. 114: “Donde yo trabajaba antes había muchos conflictos con la bodega, ella tenía conflictos con todos, inventaba cosas, como que robábamos

cosas, y también había muchos altercados en ese restaurant. Las cosas eran más que todo con las mujeres, las mujeres éramos todas venezolanas. Ella era chilena, a veces tenía comentarios un poco ignorantes como por ejemplo decía que veníamos a quitarle su trabajo”

5.2 EDAD: La mayoría de las personas y empresas piensan que la edad es un factor importante en la búsqueda de trabajo. Al parecer, mientras más edad, más obstáculos se encuentran. La edad avanzada se asocia a la idea de que puedes sufrir enfermedades, de que eres menos flexible a los cambios, de que la tecnología se hace difícil y que muchas veces, se está sobre calificado para el cargo. En el siglo XXI, las organizaciones de la nueva era prefieren contratar a personas jóvenes que tienen una mentalidad creativa e innovadora, porque se asocia la idea de crecimiento organizacional.

EDAD, E2, P. 100: “Mira fue terrible, porque inicialmente cuando llegué a Chile aún cuando mi perspectiva era colocarme a nivel de seguro, porque para eso no necesito convalidar nada. Y por mis años de experiencias pensé que iba a ser mucho más fácil, sobre todo por la experiencia y a mi edad. Sin embargo, en Chile a los 50 años ya eres alguien muy viejo.”

5.3 MALOS TRATOS DE LOS CLIENTES: Los malos tratos de los clientes refiere a cualquier conducta que constituya agresión, hostigamientos o cualquier otro tipo de

violencia en contra de los trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados un maltrato o humillación o que perjudique su situación laboral.

MALTC, E2, P. 103: “Me dicen inmigrante de mierda, por un sueldo de mierda estás trabajando allí. Y no quiero que me hables tú, quiero que me hable un chileno.”

MALTC, E1, P. 91: “Tuve un problema con una cliente por teléfono que por ser extranjera, este, me dijo ¡Ah tú no eres de acá eres extranjera! Yo le dije sí. Y ella me dijo por lo visto eres venezolana. Le dije que sí lo dijo con un tono bastante fuerte. Pero esto fue por teléfono.”

6. ACEPTACION CULTURAL: La aceptación cultural dice relación con la asimilación e integración de un grupo étnico y cultural minoritario en una comunidad mayoritaria o dominante. Dicho proceso de aceptación está asociado a una constante convivencia entre dos o más culturas, respecto a una que tiende a ser predominante, en donde existe un intercambio recíproco de distintos patrones culturales e identitarios.

6.1. ACEPTACION POSITIVA DE COSTUMBRES: Hace alusión al proceso de adecuación propicia por parte del grupo cultural preponderante, respecto a la integración y asimilación propicia de la cultura minoritaria, integrando e interiorizando los diversos patrones culturales y costumbres de éstos.

APCOS, E1, P. 91: “Ha sido, en verdad creo que es una de las empresas que más venezolanos ha contratado y aceptado, acá en Chile. Y de hecho ellos aceptan

nuestras costumbres; pero nosotros debemos adaptarnos a ustedes, no ustedes a nosotros, porque los extranjeros somos nosotros. Porque los que llegamos acá somos nosotros, y debemos adaptarnos a las situaciones. Obviamente entre una y otra cosa, decimos y opinamos como es la situación pero para mí somos nosotros los que nos tenemos que adaptar, y el recibimiento de ustedes hacia nosotros, personalmente ha sido excelente.”

APCOS, E2, P. 103: “Yo creo que sí, tiene una buena aceptación, mis compañeros de trabajo son muy abiertos, este, y se interesan por saber nuestra cultura: que comemos, que bebemos, que bailamos, qué hacemos, ese tipo de cosas. Están muy abiertos a conocer de nuestras costumbres.”

7. TRATO DE LA EMPRESA: Se dice que el mejor activo de una empresa son sus empleados. La forma en como tienen las distintas organizaciones para respetar a sus empleadores como seres humanos (con contenido en derechos humanos) y como trabajadores (desde un marco legal) marca la diferencia entre las distintas organizaciones. Tratar bien al personal trae ganancias tanto para la compañía como para los trabajadores. No hay nada más prodigioso para generar sentido de pertenencia, un sentimiento tan marginal en algunas organizaciones, que apropiarse al empleado o equipo de trabajo de sus éxitos y esfuerzos. Cuando esto sucede, la persona se siente motivada, comprometida y estimulada. Por tanto no habrá poder humano que la haga ceder ante la tentación de referirse en términos negativos a la organización o a su cuerpo directivo.

7.1 CONTRATO LABORAL: Un contrato laboral es un acuerdo entre un empresario y un trabajador por el que este ofrece sus servicios al empresario a cambio de un salario.

7.1.1 SUPER CLARO DESDE EL PRINCIPIO: Hace referencia en la transparencia absoluta que existe en el contrato laboral y la entrega a los trabajadores, con toda la información detallada.

SUPERC, E3, P. 109: El contrato de trabajo esta súper claro desde el principio me lo explicaron, agradecido porque empecé a trabajar de lunes a viernes, ahora puedo compartir tiempo con mi novia, antes trabajaba de lunes a sábado, El contrato es súper claro, con plazo fijo y después con plazo indefinido.

SUPERC, E4, P. 114: Súper bien, donde trabajo ahorita me dieron el contrato el primer día, las cotizaciones pagadas, todo súper bien.

7.2 HORARIOS DE TRABAJO: La jornada de trabajo o horario de trabajo, es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. ... En el horario se determina el tiempo exacto en que cada día el trabajador ha de prestar su servicio, respetando la duración de la jornada establecida.

7.2. SON RUDOS: Coloquialmente se utiliza el término rudo en Venezuela para hacer referencia a algo arduo, difícil, intenso. En el contexto de los horarios de trabajo, Rudo hace referencia a una jornada laboral extensa e intensa.

SRUDO, E2, P. 103: “Bueno los horarios son un poquito rudos porque no estoy acostumbrado a ese tipo de horarios tan fuertes, pero no, no he tenido mayor dificultad.

SRUDO, E1, P. 92: “Son muy estrictos, o aceptas o no aceptas, no hay condición donde tú puedas negociar con el jefe, me imagino que es a nivel nacional, que tiene que ver con la parte laboral eso. Porque como te digo acá son más estrictos que en Venezuela”.

7.3 NOS RESPETAN MUCHO: Hace referencia a la significativa consideración que tiene la organización en considerar y respetar los horarios de trabajo de los trabajadores, sin aprovecharse de estos, aceptando, apreciando y valorando las cualidades del empleado y sus derechos en términos de jornada laboral.

NOSRESP, E3, P. 109: “ “De parte de la empresa creo que nos respetan mucho la hora de colación, incluso a veces salgo 10 minutos antes, para calentar la comida, intento salir antes para calentar la comida y disfrutar mi horario de colación de 2 a 3, entonces no nos han bloqueado, no nos han limitado en ese aspecto. Agradecido porque empecé a trabajar de lunes a viernes, ahora puedo compartir tiempo con mi novia, trabajo de 9 a 7 de la noche.”

NOSRESP, E4, P. 114: “Mi horario de trabajo es súper relajado, entro a las 09 y salgo a las 18.00. Mi horario de colación es de 2 a 3, una hora. Y tengo mis vacaciones correspondientes.”

8. SATISFACCION LABORAL: De acuerdo a Locke (1974) la satisfacción laboral se refiere a un estado emocional positivo o agradable, que tiene relación con las experiencias subjetivas que tiene un sujeto en su lugar de trabajo. Más aún, corresponde a una actitud general, en torno a un conjunto de actitudes específicas que gatillan la noción que tiene un empleado respecto a los distintos factores tanto físicos que constituyen el lugar donde se desempeña.

8.1. COMODIDAD Y AMBIENTE GRATO: Se hace importante recalcar que los entrevistados dan una gran importancia a la satisfacción laboral, precisamente en la dimensión de comodidad, puesto que se connota la posibilidad de tener una vida más fructífera, en tanto posibilita la estancia en un lugar de una manera agradable. Más aún, importancia de un ambiente laboral pleno tiene estrecha relación con indicadores de mayor productividad, compromiso, y desempeño óptimo, pues de ello dependerá el grado de correspondencia con la empresa.

COMCS, E1, P. 92: “ Bastante satisfecha, porque me gusta lo que hago, porque el ambiente es grato, no hay mucha presión, como he conocido casos donde presionan mucho, donde la gente ha sido xenofóbica totalmente, pero en mi caso no al menos, donde trabajo no, ni los jefes ni mis compañeros de trabajo no. Yo lo veo desde ese

punto de vista, quizás otro compañero de mi nacionalidad lo vea distinto, pero yo lo veo así.”

COMCS, E2, P. 104: “Ahorita me siento bien, me siento cómodo, porque siento que he ido avanzando, en algo que es nuevo para mí, porque es como que empiezo de nuevo. Al principio me costó retroceder 20 o 30 años atrás, luego de haber subido muchos peldaños, después retroceder y ser empleado con un horario de entrada y salida, y tener un jefe de inmediato, de tener un trabajo tan básico como ese, que sólo es hacer llamadas. Llego un momento en que no quería venir más, pero después dije; es lo que tengo y de eso depende mi documentación también. Entonces hay que tratar de sobrellevarlo. ¿Cómo puedes sobrellevarlo? Dándole la importancia que corresponde, ese trabajo que estás trabajando, y ese trabajo es importante.”

COMCS, E4, P. 115: “Del 1 al 10, un 10 realmente. Se nos ha ido presentando retos, cada cierto tiempo nos ampliamos, se contratan más gente, tenemos muchos bonos de iniciativa por cumplimiento de metas, nuestro jefe es súper genial, así que todo muy muy bien.”

9. COMUNICACIÓN COMPAÑEROS/SUPERIORES: Una de las dimensiones imprescindibles de la satisfacción laboral es la comunicación que se establece con los distintos miembros de una organización. Por ello, la comunicación es uno de los ejes centrales para toda empresa, y tiene estrecha relación con un proceso dialéctico continuo que se origina en la interrelación humana de representación de significados, que tiene como propósito poder comunicarse de manera precisa y eficaz, estableciendo de manera idónea, un ambiente de cordialidad y armonía entre los integrantes de la organización.

9.1. BUENA RELACIÓN CON COMPAÑEROS: El hecho de tener una buena comunicación con compañeros, es un pilar fundamental para desempeñarse de manera eficiente y así evitar conflictos que se puedan generar. De esta forma, tener buenas relaciones es un factor clave para mantener una jornada laboral, donde se priorice la motivación y la productividad. Incluso estas condiciones positivas pueden propiciar un alto grado de confianza al momento de compartir ideas y soluciones.

BRCOM, E1, P. 93: “Excelente, muy buena, o sea no hay ninguna diferencia.”

BRCOM, E2, P. 104: “Con los compañeros de trabajo muy buena, muy buena. Claro hay mucha diferencia hay algunos que les interesa un cosa y a otros otra cosa. Y como siempre digo uno muy llanamente sólo observa, escucha y calla. Toma lo bueno que puedes tomar y lo malo lo vas a desechar, y listo.”

9.1.2 FALTA DE INTEGRACION DE SUPERIORES: Hace referencia a la comunicación precaria que existe entre los empleados y los respectivos supervisores, en donde existe tipo de relación burocrática, lo cual se refleja en una verbalización poco positiva e íntegra con los empleados. Esto sin duda trae como efectos inmediatos un desmedro en la satisfacción y motivación en el lugar de trabajo.

FISUP, E1, P 90: “bueno es que con la persona con la cual yo he percibido eso, es una persona especial, digamos en cierto aspecto, ella me pregunta si sé hacer lo que usualmente hago, y cuando lo hago ella me dice ¡ah que bueno yo también sabía hacerlo! O sea es como buscando en qué puedo fallar.”

FISUP, E2, P 104: “En cuanto a los superiores, yo siento que falta mayor integración con el personal, siento que los superiores deberían darse más al

personal, porque estamos en una empresa de cobranza y el objetivo es poder recuperar o recaudar la mayor cantidad de dinero. Yo no puedo tener una persona 9 o 10 horas, simplemente llamando, llamando y llamando. O sea yo nunca fui un jefe así, o sea yo pienso que no es que yo me vaya a relajar, pero cuanto más confianza tú le das al personal, más y mejor te responden. Entonces ahí tengo un choque con lo que es la supervisión, porque la supervisión es otra cosa, es muy diferente ser un vigilante a ser un supervisor.”

10. CAPACIDAD DE APOYO: Todas las organizaciones, independiente del tamaño, tienen un ambiente laboral que es formado por el capital humano que la compone. Constantemente se menciona que tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo tiene innumerables ventajas, como la productividad y la motivación en el trabajo. La capacidad de apoyo hace referencia a las relaciones y las distintas formas que establecen los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos de una empresa, y como es que encuentran una mano amiga en el otro.

10.1 AYUDA DE COMPAÑEROS: La ayuda de compañeros hace referencia a la forma en como los distintos compañeros de trabajo se relación de manera colaborativa con sus pares con el fin de cumplir con los objetivos de la organización. La relación cordial y colaborativa entre los distintos compañeros de trabajo permite que una organización funcione de manera óptima. Si comparamos a una organización con un sistema de engranaje, cada uno de los trabajadores forman parte de él, si todos funcionan en óptimas condiciones, el sistema completo funciona eficientemente como piezas importantes de un

todo más grande. La ayuda positiva a los compañeros de trabajo considerando los objetivos de la organización, posibilita una coherencia positiva.

INFPER, E1, P 93: “Excelente, muy buena, o sea no hay ninguna diferencia, o sea con la persona que te comentaba hay diferencia, pero siempre la trato normal, porque como conozco como es, sé cómo llevarla. Con el resto todo excelente.”

INFPER, E2, P 104: “Con los compañeros de trabajo muy buena, muy buena. Claro hay mucha diferencia hay algunos que les interesa un cosa y a otros otra cosa. Y como siempre digo uno muy llanamente sólo observa, escucha y calla.”

INFPER, E3, P 110: “Como personas 100% satisfechos con ellos, cuando yo les pido un favor ellos me dicen que sí que no hay problema, es como muy retribuido los favores que nos hacemos y siempre están resolviendo cuando yo les hago una petición y lo hacen bien de una manera formal, realmente estoy satisfechos con ellos.”

INFPER, E4, P 115: “Del 1 al 10, un 10 realmente. Se nos ha ido presentando retos, cada cierto tiempo nos ampliamos, se contratan más gente, tenemos muchos bonos de iniciativa por cumplimiento de metas, nuestro jefe es súper genial, así que todo muy muy bien.”

10.2 CHOQUE CON SUPERIORES: Hace referencia a los distintos desencuentros que se pueden generar en una relación donde hay diferencias jerárquicas, en donde es un

desafío sobrellevar las relaciones ya que están en juego decisiones, compromisos y las distintas personalidades y tipos de liderazgo.

CHOSUP, E2, P 104: “En cuanto a los superiores, yo siento que falta mayor con el personal, siento que los superiores deberían darse más al personal, porque estamos en una empresa de cobranza y el objetivo es poder recuperar o recaudar la mayor cantidad de dinero. Yo no puedo tener una persona 9 o 10 horas, integración simplemente llamando, llamando y llamando. O sea yo nunca fui un jefe así, o sea yo pienso que no es que yo me vaya a relajar, pero cuanto más confianza tú le das al personal, más y mejor te responden. Entonces ahí tengo un choque con lo que es la supervisión, porque la supervisión es otra cosa, es muy diferente ser un vigilante a ser un supervisor.”

10.3 INFLEXIBILIDAD DE PERMISOS: Hace alusión a la desaprobación de permisos dentro del contexto de trabajo, que incluyen tiempo de la jornada laboral para realizar algún trámite o actividad extra laboral.

INFPER, E1, P 93: “En algunos permisos, te ponen quinientos millones de pesos si tú necesitas realmente, pero tienes que pagar las horas igualito. Por ejemplo tuve el caso de mi niña que la tuve muy enferma, no tenía con quién dejarla, porque no tenía con quién dejarla, y me descontaron, o sea no hay marcha atrás. También una

vez pedí permiso para asistir a la actividad obligatoria del jardín de mi hija, y me dijeron que no hay permiso para ese tipo de cosas, tienes que buscar, tienes que ver, tus redes de apoyo. Pero yo estoy sola acá con mi esposo y mi hija. Y entre los dos vemos como lo hacemos con la niña. Pero si es que hay una reunión urgente tenemos que asistir él o yo.”

11. REMUNERACIONES: La remuneración laboral cumple un rol fundamental en la satisfacción y motivación de un sujeto en su lugar de trabajo. Este se establece como la retribución a modo de pago en dinero u otro medio, de un servicio entregado, establecido por un contrato laboral. Por ello, el empleador tiene el deber legal y ético de proporcionar los pagos por los servicios entregados por parte del trabajador, en las fechas que se establece en el contrato laboral oportunamente.

11.1 BAJO SALARIO RESPECTO AL TRABAJO: Hace referencia a la baja satisfacción y motivación que tienen los empleados, respecto al salario que reciben, en tanto se percibe negativamente el esfuerzo que se realiza, en contraste a la remuneración obtenida. Por tanto, existe una brecha entre las expectativas, en torno al esfuerzo realizado y el sueldo que se recibe. De este modo, los sujetos conciben una retribución inequitativa, de acuerdo a las funciones y tareas que realizan.

BSRTR, E1, P. 93: “Hmmm (risas), He allí el detalle, mira yo noto, no solamente yo, una persona que estuve capacitando no hace mucho, notó que yo tengo mucho trabajo para lo poco que yo hago. Sobre todo yo atiendo, fin de mes es horrible, yo atiendo a público, atiendo llamadas, los chicos también de cobranzas van y tengo

que atenderlos también, atiende público de la calle, de la gente que va a la sede, y más todo lo que tengo que hacer administrativamente, o sea ingresar pagos, verificar cartolas con los pagos, manejo caja chica, atiende también la persona que hace el aseo. ¿Qué más Dios mío? Hago la función de dicom, o sea son muchas las funciones que realizo, y que en el día no me alcanza para hacer todo eso, realmente para lo poco que gano.”

BSRTR, E2, P. 103: “Ah, el salario como tal por el tipo de jornada, creo que debería ser diferente porque es un trabajo que es agotador mentalmente, yo creo que debería ser media jornada por ese mismo salario. ¿Cómo te incentivo yo? Con la bonificación, pero yo creo que esa bonificación debería ser individual y no colectiva, de una manera sana que se ponga competir al mismo personal, por las metas, y creo yo que se lograría recaudar muchísimo más, que lo que se logra ahora.”

BSRTR, E3, P. 108: “El salario mensual lo encuentro bajo, realmente quisiera más, cerca del doble, pero es un salario que no es por denigrar las clases ni las demás profesiones, pero por ejemplo yo en el restaurant hacia 460, o sea, 10 Lucas más de lo que gano ahora, solo que ahora tengo un trabajo de lunes a viernes, entonces también tengo ahora tiempo para mí, y tengo prácticamente el mismo sueldo que tenía antes como cocinero. Entonces si siento que debería ser mayor.”

12. MOTIVACION LABORAL: La motivación es la energía que impulsa a un sujeto a realizar determinadas actividades e incluso a accionar de una manera particular ante un

estímulo concreto. Por ello, la motivación se concibe como aquella fuerza que permite al trabajador lograr satisfacer sus necesidades primordiales, y a su vez, alcanzar objetivos por medio del desarrollo del trabajo.

12.1. OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO: Hace referencia a las oportunidades que tiene un trabajador de ir escalando en la estructura jerárquica de una organización, mejorando su puesto laboral a un perfil más elevado.

12.1.1 NINGÚN TIPO DE DESARROLLO: Hace referencia a la nula posibilidad de crecimiento dentro de una organización. Es decir, no existe el desarrollo de carrera del profesional que ingresa, por tanto, nunca podrá ascender a un perfil más elevado dentro de la jerarquía de puestos, ya que no existe el desarrollo y oportunidades de crecimiento.

NTDES, E2, P.105: “Mira yo percibo que por lo que veo no hay más nada que hacer. Aunque hay otras dependencias dentro de la empresa, no directas, pero que sí existen, y que dependen de la empresa. Entonces yo siento que si se enlazara todo y se organizara bien la empresa pudiese haber promoción, ese incentivo. Pero aquí no, aquí cada cosa está separada.”

NTDES, E1, P.94: “No tengo, ningún tipo de desarrollo por el cargo que tengo, es mucho menor al que tenía antes en Venezuela, que era administradora; ahora soy secretaria. O sea yo ya sabía cómo hacer eso, sabía cómo era atender público, sabía todas esas cosas, las sabía, por cómo te decía cuando tenía 20 años trabajé en eso. De hecho yo dictaba cursos en una empresa del estado donde capacita el personal para el área organizacional y yo dictaba curso para secretariado. O sea entenderás que ya sé bastante de secretariado, o sea algo extra nuevo que esté haciendo ahí no;

ya todo lo que estoy haciendo allí, ya lo sabía. O sea no hay algo que me diga ¡ah hay algo que me está generando una experiencia! La única experiencia es que estoy interactuando con culturas distintas a las mías.”

12.2 AUTONOMIA LABORAL: Autonomía laboral es sinónimo de autogestión es decir, es el uso de cualquier método, estrategia o habilidad con los cuales puedas guiar el logro de objetivos de manera independiente. Su importancia radica en que cuando tú misma estableces parámetros tales como el método, criterio y horarios de trabajo logras ejercer mayor control en tu trabajo y por lo tanto lo sientes más satisfactorio. Es por eso que la autonomía laboral está directamente relacionada con mayor compromiso, motivación y resultados en el trabajo.

12.2.1 BASTANTE LIBRE: Hace alusión a la libertad que tiene el empleado respecto a su autonomía laboral tanto en la toma de decisiones como en la práctica de acciones.

BASTLI, E3, P. 111: “Bastante libre... sí. Yo realmente manejo el horario de mi equipo, de ellos. Cuando quiero implementar algo nuevo, lo implemento y lo pruebo, pero yo tengo la libertad de ir experimentando, de decir, que pueden decir, que pueden hacer, como lo pueden trabajar e ir implementándolo, entonces yo voy reportándolo y vamos mejorándolo.”

BASTLI, E4, P. 115: “En mi trabajo, cada quien tiene como un área asignada y tiene total autonomía, siempre hay como consultar al jefe, pero es más que todo, por

si te equivocas tener un respaldo como de la autoridad, pero realmente hay autonomía en casi todas las decisiones.”

12.2.2 NO HAY AUTONOMIA COMO TAL: Esta expresión hace alusión a que en cierto grado, no hay total libertad en la toma de decisiones, que al fin y al cabo, siempre requiere de una autorización que no pasa por las manos del empleador, sino mas bien de su jefatura directa.

BASTLI, E2, P. 105: “Mmm, es que no hay una autonomía como tal donde yo puedo tomar decisiones. ¿Cómo yo lo puedo hacer? Es justamente que deberían tener unos manuales de procedimientos, y dependiendo de ese manual de procedimientos y el perfil de cargo con metas individuales, tú te planificas, y tú dices: mira yo soy autónomo en esto y yo veo como lo puedo hacer, y qué ofertas puedo hacer. Entonces no, aquí es todo rígido, entonces no tienes esa capacidad, no vas a tener nunca esa capacidad.”

BASTLI, E1, P. 94: “No son muchas las cosas que puedo hacer yo sin autorización, realmente pero si hay pequeñas cositas.”

12.3 RECONOCIMIENTO DE SUPERIORES: Hace referencia al reconocimiento de un superior respecto a alguna labor específica o al trabajo general del empleado. El reconocimiento de los superiores puede ser directo, mediante algún cumplido verbal, o más indirecto, mediante un ascenso, un alza en el sueldo o la mayor asignación de responsabilidades.

12.3.1 POCO RECONOCIMIENTO Y PREMIOS: Hace referencia al escaso reconocimiento por parte de los superiores a sus empleados por una labor realizada.

POCOREC, E3, P. 111: “Realmente muy poco, como una sola vez... y en cuanto a premios no existen premios...Desde mi jefe directo si muy poco.”

12.3.2 CONSTANTES FELICITACIONES: Hace referencia a la frecuencia y calidad del reconocimiento por parte de los superiores a sus empleados por una labor bien realizada.

CONSTFE, E1, P. 95: “Simplemente me felicitaron por lo rápido que aprendí, por mi manera de trabajar. La comunicación que llevo con mis compañeros. De hecho, hay dos o tres sedes que me piden que me vaya para allá. le han pedido a la jefa administrativa que me envíen para allá como recepcionista, pero me quede allá por los conocimientos que tengo, y la persona que capacito me pregunta: ¿Ginger cuánto tiempo llevas en el cargo? Y yo le digo 4 meses, en ese entonces cuando la estaba capacitando. Y ella dice ¡4 meses! Y yo sí. Me responde, porque parece que llevarás años trabajando aquí.

CONSTFE, E4, P. 115: “Si, siempre, lo que pasa es que a veces tomamos demandas muy grandes que parecen imposibles para un equipo de tres personas y lo logramos, entonces es como, fiesta, comida y todo. Siempre nos reconocen el trabajo y todas esas cosas. Siempre tomamos demandas colectivas de 100, 200 trabajadores y siempre nos dan bonos grandes y nos llevan a comer, cenar o a almorzar.

13. COMPROMISO LABORAL: El compromiso laboral se asocia con la identificación que existe en las organizaciones, en relación al vínculo de lealtad que tiene el trabajador de pertenecer en la empresa, debido a la motivación intrínseca que le suscita. En definitiva, podría decirse en términos simples que es “ponerse la camiseta” de la empresa, en tanto el

empleado se identifica y positivamente con la misión, visión, valores y objetivos de la empresa.

13.1 IDENTIFICACION AFECTIVA: Se refiere a los lazos emocionales que las personas establecen con la empresa, en donde se refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades físicas y psicológicas, y expectativas; esto contribuye en gran medida a que disfruten de su permanencia en la organización. Los empleados con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de ser parte íntegra de la empresa.

13.1.1 CADA VEZ MAS COMPROMETIDOS: Hace alusión a un grado de pertenencia exponencial en la organización, en donde se establece un sentido de correspondencia en cuanto a la apropiación de la identidad del lugar de trabajo, otorgándole valor a las funciones que debe realizar para optimizar el desempeño integral de la empresa.

CVMCO, E1, P. 96: “Siempre, me he caracterizado por tener total, y completamente sentido de pertenencia en las empresas en que he trabajado. Con cualquier empresa que yo trabaje. Si tú no tienes sentido de pertenencia con la empresa en la que tú trabajas, no tienes nada porque no vas a hacer bien tú trabajo. O sea trabajas ahí, como he conocido personas extranjeras de mi país y que viven aquí, que dicen: ¡es que no me gusta mi trabajo, no me gusta! Pero dicen que esta empresa es patética, es horrible; o sea no hay ningún sentido de pertenencia, trabajan sólo porque tienen un salario. Yo sí siempre me ha gustado tener un sentido de pertenencia en la empresas en las que yo he trabajado anteriormente y en esta. Y mucho más en esta, porque es mi primer trabajo aquí en Chile. Tengo un sentido de pertenencia enorme”

CVMCO, E2, P 106: “Sí, yo creo que ahora me identifico muchísimo más, porque el hecho de que hay cobrar y hay que llegar a las metas, hay que ser honesto con uno mismo, y por eso es que yo he tenido muchísimos alcances, antes de llegar a la empresa, que si tenía que ir al médico, si tenía que hacer cosas. Y por lo general me las ingenio para poder no pedir un permiso. Para mí eso es muy fuerte, porque eso no me gusta, porque si tengo que ir al médico me levanto a las 5 de la mañana de despierto y voy al hospital, y hago lo que tengo que hacer. Y antes de las 9am, ya estoy dentro de la empresa. Tengo en ese sentido identidad con la empresa.”

CVMCO, E4, P 116: “Cuando comencé ahí, comenzamos totalmente desde cero, todo se fue construyendo conmigo, junto con ellos, así que súper bien todo, yo creo que me siento identificada.”

13.2. NECESIDAD DE CONTINUIDAD: Tiene estrecha relación con los comportamientos y actitudes de permanecer o abandonar una organización, debido al coste de oportunidad que le supone quedarse en ella. Este tipo de compromiso es más bien material, puesto que existe una identificación primaria, sólo a nivel de satisfacción personal de los trabajadores.

13.2.1. CONTINUIDAD FINANCIERA: Este elemento de la identificación con la empresa se suscita, respecto a los beneficios financieros que las personas reciben y que podrían eventualmente llegar a perder, en el caso que se pusiera fin a su contrato laboral.

COFIN, E1, P.96: “En términos financieros, sería caótico. De verdad que mal, no es como que yo pueda renunciar e irme a otro trabajo. Obviamente, me afectaría

muchísimo, por cómo te decía aquí todo es muy caro, todo lo debes pagar. Y si tú no trabajas, y es media difícil la cosa.”

COFIN, E2, P. 106: “Mira, financieros, porque todos necesitamos hacer algo. Pero más allá de eso me afectaría muchísimo por mi condición de inmigrante o extranjero, todavía no tengo un estatus definido como extranjero.”

13.2.2. CONTINUIDAD PSICOLOGICA: La continuidad psicológica corresponde al coste de oportunidad ligado a la pertenencia en la organización, en donde el hecho de pertenecer a la empresa da cuenta de los beneficios económicos que resultan. Por ello existe una mera aceptación superficial de los valores empresariales. Por tanto, el coste de perder el trabajo tiene que ver con el impacto psicológico al dejar de recibir un salario, lo cual puede generar la creencia de reducir su calidad de vida; o por el contrario manifestar una actitud de resiliencia ante la adversidad de encontrar un nuevo trabajo.

13.2.3.1. TENEMOS QUE SALIR ADELANTE: Se connota un comportamiento resiliente ante la adversidad de encontrar un empleo, puesto que de lo contrario se verían en la obligación de abandonar el país. Esta capacidad de adaptarse de manera positiva a los obstáculos, les permite tener una mirada favorable respecto a las posibilidades laborales que puedan optar.

TQSAD, E1, P. 96: “En términos psicológicos, no creo que me afecte mucho, porque soy lo suficientemente madura para asumir que me echaron y me echaron. Tengo que buscar, tengo que resolver y no quedarme con que me echaron. Debo buscar, y resolver y encontrar algo.”

TQSAD, E4, P. 116: “Y del tipo emocional, tendría que ver como sería la ruptura de la relación laboral, si es mala, sería triste, pero si fuese por otra situación, pues emocionalmente tendría que seguir adelante y verlo como una bonita experiencia.”

13.3 LEALTAD: Hace referencia a la creencia normativa del deber, en donde existe un sentido de lealtad hacia la empresa, un sentido moral, por recibir ciertos beneficios, prestaciones y reconocimientos; ello crea un sentido de pertenencia y reciprocidad para con la organización.

13.3.1 GRAN SENTIDO DE CORRESPONDENCIA: Corresponde a un sentido de pertenencia sublime, que está basado en el compromiso moral que tiene un individuo respecto a la organización donde se desempeña.

GSCOR, E1, P. 97: “Me gusta, fíjate. Por ejemplo, en las mañanas me pongo mi uniforme, que es la chaqueta del Pre-UCV. Y la mayoría de mis compañeros me dicen: Ginger y no te da pena salir con ese uniforme. Y yo les digo: por qué, si yo trabajo allí. Como porque me va a dar pena por tener la chaqueta del Pre-UCV puesta; si es mi trabajo, tengo que llevar la chaqueta encima, o sea el logo encima, por cualquier parte. Siento que es parte de mí día a día. De hecho paso más tiempo allí que en mi propia casa.”

GSCOR, E2, P 106: “Me siento, sí. Me siento bien identificado ahora con la empresa. El hecho que nos estamos organizando más como grupo para lograr las metas. Y al lograr las metas, eso bueno va en beneficio para la empresa y para nosotros también. Eso me lleva a tener un sentido de pertenencia con la empresa, eso me hace sentirme identificado con la empresa.”

14. PERCEPCION DE CALIDAD DE VIDA: La percepción de calidad de vida guarda relación con un componente subjetivo, particularmente a nivel individual, lo cual se constituye a través de distintas construcciones de significados, los cuales pueden verse reflejados en una comunidad o grupo social determinado. Al mismo tiempo, tiene un carácter multidimensional; que abarca la vivienda, satisfacción en el empleo, situación económica, salud, entre otras. Aquellos factores multidimensionales tendrán una incidencia crucial asociada a la percepción que establecen los inmigrantes venezolanos, respecto a su calidad de vida en términos generales.

14.1. CALIDAD DE VIDA: De acuerdo a la definición integradora de Urzúa (2012) se puede decir que la calidad de vida dice relación con un estado de satisfacción general, correspondiente a las potencialidades que el sujeto posee. Por un lado, tiene elementos subjetivos como la intimidad, expresión emocional, seguridad, salud objetiva. Por otro lado, el aspecto objetivo corresponde al bienestar material, las relaciones adecuadas con el ambiente físico y social con el entorno.

14.1.1 ALTO COSTO DE ARRIENDO EN VIVIENDA: Hace referencia a la percepción que los inmigrantes establecen del costo elevado para acceder a alquilar viviendas, debido al hecho de ser inmigrantes, las personas del país de origen tienden a abusar de su condición de inmigrante de éstos, cobrando una suma de dinero que no está acorde a lo que establece el mercado de arriendos.

ACAV, E1, P 98: “Como te digo, el tema del arriendo. Lo del arriendo es mucho más caro, de repente te exigen cosas que ni ellos saben que tú tienes; por ejemplo, la definitiva (Visa) la tienen la mayoría. Pero los otros no la tienen. Te exigen que

ganes tres veces el valor del arriendo, te lo digo porque me estaban arrendando con 260 mil pesos, y yo tenía que ganar tres veces ese valor, y siendo extranjero en este país, yo no gano eso.”

14.1.2. NO HAY TIEMPO CON FAMILIA Y AMIGOS: Corresponde a la percepción que han desarrollado, en torno a las jornadas laborales extensas en Chile, pues debido a ello es sumamente complejo poder optar a tener espacios de interrelación armoniosa con la familia y amigos. Del mismo modo, se connota una exacerbada rigidez y estructuración en la ruina diaria en la sociedad chilena, lo cual imposibilita tener una calidad de vida personal plena.

NHTFA, E2, P.107: “En mi caso era independiente, aun cuando yo me exigía muchísimo más, y a veces salía de mi oficina a las 8 ó 9 de la noche; pero podía salir, tomarme un trago, ver cine, ver teatro, compartir con los amigos, y con las familias; mi mamá, mis hijos., pero aquí no hay ningún tipo de calidad de vida. Aquí es darse un baño por la mañana, venir a trabajar e ingresar a tu casa a las 8 ó 9 de la noche y darte un baño, cenar y dormir. El fin de semana tienes un día y medio libre, para organizar tus cosas, tu ropa, y volver a trabajar en la misma jornada.”

14.1.3. VIVIR CON LO MINIMO: Debido a que gran parte de los inmigrantes venezolanos realizan trabajos que no están acordes al nivel académico, reciben remuneraciones que no da posibilidades de darse ciertos lujos o comodidades; más bien se han tenido que adaptar a vivir con aquellos elementos básicos para poder subsistir; de modo tal que si llegasen a quedar desempleados tienen ciertos ahorros que les permiten sostenerse, mientras buscan un nuevo trabajo.

VICMI, E3, P. 112: “Aquí en Chile, el mayor obstáculo, uff... creo que la condición de que tuve que ahorrar mucho, realmente el sueldo, tratar lo que angustia es que uno pueda tener, que si me quedo sin trabajo que me queda, entonces era poder hacer sacrificio de ahorro, sin salir, sin ir al cine o algo por estilo, vivir con lo mínimo para poder tener luego más adelante, una mejor calidad de vida. Pero ejemplo ahora tengo mi departamento, tengo mis cosas, ya no me preocupo tanto.”

14.2 CALIDAD DE VIDA LABORAL: La perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un análisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Como afirma Almudena Segurado & Esteban (2002) se considera la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado. La perspectiva psicológica de la CVL persigue fundamentalmente la satisfacción, el compromiso, motivación la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización.

14.2.1. JORNADA LABORAL EXTENSA: La jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo para el cual fue contratado, expresado en horas, días, semanas o meses. Una jornada laboral extensa hace referencia a una jornada abrumadora y larga en cuanto a horas de trabajo tanto diarias como semanales y afecta directamente en la CVL psicológica de los individuos.

JORLBEX, E2, P.107: “Mira el hecho de ser extranjero no debería influir, pero aquí no hay ningún tipo de calidad de vida. Aquí es darse un baño por la mañana, venir a trabajar E ingresar a tu casa a las 8 ó 9 de la noche y darte un baño, cenar y dormir.

El fin de semana tienes un día y medio libre, para organizar tus cosas, tu ropa, y volver a trabajar en la misma jornada.

14.2.2 NO PODER EJERCER TU PROFESIÓN: Los nacionales venezolanos entrevistados son en su totalidad, profesionales. No poder ejercer su profesión en Chile, debido a lo difícil que resulta convalidar sus títulos, no les permite poder trabajar en lo que estudiaron, perjudicando su calidad de vida.

NPETUP, E1, P.97: “Sí, la verdad es un poquito frustrante haber estudiado tantos años, porque tengo dos carreras, y no ejercer tu carrera, sabiendo que se necesita personas con tú profesión en el país. Que la ejerce cualquier otro profesional, menos un profesional en el área de recursos humanos. Me entiendes, entonces es un poco frustrante eso, que tengas que ser secretaria, siendo que eres profesional. Que tengas que ser mesero, siendo profesionales. Me he matado tanto tiempo estudiando y que tengas que ser mesero por ejemplo. Pero lo tienes que hacer obviamente, porque nos cuesta más conseguir trabajo, porque tienes que pagar impuestos, cosa que allá no tenías que hacer en mi país.”

14.2.3. DIFICULTADES CON LA VISA Y PERMANENCIA DEFINITIVA: La Visa de Residencia Sujeta a Contrato es el permiso que se otorga a los ciudadanos extranjeros que viajan a Chile, con el objeto de dar cumplimiento a un contrato de trabajo. Se podrá otorgar esta visación a aquellas personas que se encuentren en el territorio nacional y que tengan el propósito de radicarse en el país con el mismo fin. Este permiso puede ser otorgado por un plazo máximo de hasta dos años y podrá ser prorrogado por periodos iguales. La permanencia definitiva es el permiso otorgado a los extranjeros que tengan

vigente una visa de residente, para residir indefinidamente y desarrollar cualquier actividad lícita en el país. Es requisito que no hayan estado más de 180 días fuera de Chile durante la vigencia de la visa.

DIFVIPER, E2, P 107: “El hecho de no tener la documentación a tiempo, aún cuando tienes todas las condiciones, o sea incluso cuando reúnes todos los requisitos, el estado chileno y su ley migratoria no sirven. O sea es muy lenta, muy burocrática y es muy vieja. Me imagino yo que es justamente por eso, porque es muy vieja.

V. Conclusión y discusión

Como se ha visto a lo largo de esta investigación, los aportes de la literatura completan la idea de que, la principal causa de emigrar es la búsqueda de una mejor calidad de vida. El fenómeno de la emigración da a lugar a que las personas se consoliden en otro país distinto al de origen y se puedan asentar por un tiempo prolongado. Así, el hecho de vivir en otro país, implica justamente, desarrollar actividades cotidianas, entre ellas, se destaca principalmente el trabajo. Para los inmigrantes Venezolanos esta idea se hace realidad al momento de decidir emigrar a Chile y buscar un empleo. A pesar de que en general la experiencia de búsqueda de trabajo ha sido fácil, rápida y buena para ellos, se les ha dificultado, en su mayoría, desempeñarse en una labor relacionada con lo que estudiaron, ya que generalmente su trabajo no guarda relación con el nivel educacional-académico de su país de origen, considerando que la mayor parte de los venezolanos que ingresan a Chile son profesionales. Además, el desarrollo de carrera, y las oportunidades de crecimiento profesional dentro de las organizaciones son sumamente dificultosas para quienes no pueden optar a la convalidación de sus títulos universitarios, ya que tienen que desempeñarse en funciones y cargos básicos a medios, con muy poca proyección de promoción.

La situación política de los últimos años en Venezuela ha tenido como principal consecuencia una crisis humanitaria, aumentándose significativamente el flujo migratorio de venezolanos, siendo Chile uno de los países que ha abierto noblemente las puertas facilitándoles en la medida de lo posible, la oportunidad de ingresar al país para que puedan optar a una mejor calidad de vida. Con la Visa de responsabilidad democrática exclusiva para los venezolanos, Chile ha contribuido a apoyar al país vecino, debido a que Venezuela

por mucho tiempo fue un país receptivo de nacionales chilenos en el periodo del régimen militar.

Es importante señalar que muchos de los venezolanos han sufrido las consecuencias de la discriminación por parte de los nacionales Chilenos, que en su mayoría son mayores de cuarenta años, y que, principalmente se dan en contextos ajenos al trabajo, como son las instancias sociales de la cotidianidad (transporte, locales comerciales, calles, etc), pero en su mayoría se han sentido aceptados positivamente como cultura inmigrante.

Los horarios de trabajo en Chile en contraste con los de Venezuela son extensos. El inicio y el termino de la jornada laboral en Chile, es percibida por los nacionales Venezolanos como muy tardía, viéndose perjudicado directamente el tiempo que pueden compartir con sus seres queridos, sumándole que respecto al trabajo realizado, las remuneraciones son muy bajas y no tienen coherencia con todo lo que se hace, viviendo con el mínimo, sin poder darse ningún tipo de lujos. Esto inevitablemente trae consigo expectativas frustradas respecto al deseo original de los venezolanos que vinieron a optar a una mejor calidad de vida y con la esperanza de conseguir trabajos bien remunerados, por tanto se han visto frustrados los deseos y expectativas iniciales, contribuyendo a una insatisfacción. Pero el hecho de que existan buenos ambientes laborales, buenas relaciones interpersonales, con un ambiente de colaboración entre los compañeros, contribuye a que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo y exista un grato clima laboral, siendo factores motivacionales elementales. A pesar de que con los superiores exista poca integración y comunicación, se priorizan los buenos tratos laborales y se le da importancia al reconocimiento por las labores bien hechas y al reconocimiento de la importancia de las funciones de los trabajadores, que tiene como consecuencia directa que los empleados

puedan sentirse cada vez más comprometidos e identificados con los valores y principios de la organización, en donde los empleados a través de una comparación psíquica interpersonal pueden sentirse valorados positivamente en relación con los demás, aumentando su compromiso y motivación en el trabajo, con un alto grado de identificación de los valores, principios y objetivos comunes de la organización. Lo anterior, se connota particularmente con una entrevistada, en donde la valorización positiva por parte de sus superiores, y diversos empleados que tienen relación con las tareas y funciones de la extranjera, ha propiciado un reconocimiento cotidiano de la importancia de su rol en la empresa, lo cual genera un grado de identificación y pertenencia imprescindible en el lugar del trabajo.

Hay que considerar que el contexto de los venezolanos, atravesado por la crisis nacional y constitucional por la que se ven afectados, tiene incidencia directa con su compromiso con el trabajo, tiene alta relación con su necesidad de poder generar ingresos para mantenerse, cubriendo sus necesidades básicas tanto para ellos mismos como para enviar dinero a sus seres queridos en su país de origen. El hecho de perder su fuente laboral es algo que sería catastrófico en términos financieros, pero su alto nivel de resiliencia les permite tener una mirada positiva frente a la adversidad, pudiendo hacerle frente a las situaciones difíciles. Debido a todas las circunstancias que han sufrido en su país de origen, el hecho de perder un trabajo, no lo conciben como un hecho catastrófico, sino más bien, como una oportunidad para encontrar algo mejor, que los impulsa a hacer las cosas lo mejor posible.

Existe un desafío para las organizaciones chilenas en el que se pueda promover una cultura de calidad de vida laboral para los inmigrantes, a pesar de que siempre es

dependiente de las políticas migratorias del país, que hasta el día de hoy son burocráticas, están basadas en leyes muy antiguas, no funcionan muy bien y son lentas. Esto se observa en las instancias en donde los Venezolanos que quieren optar a la continuidad de estancia en el país, bajo la premisa de un vínculo laboral-contractual indefinido, se les dificulta debido a la tediosa y poco eficiente política migratoria Chilena. Renovar la cedula de identidad para los Venezolanos es un proceso engorroso, y en muchos casos, se les imposibilita acceder a la atención de salud y a la vivienda, que por cierto tienen mayores costos por ser inmigrantes, ambos elementos fundamentales en la calidad de vida de las personas.

La percepción que se ha observado en relación al bienestar y satisfacción de la calidad de vida (CV) da cuenta de un discurso en el que se observa un sentido de sobrevivencia, una experiencia continua llena de dificultades, necesidades de orden superior no satisfechas, como no desempeñarse en una labor para la cual estudiaron y eso imposibilita una completa autorrealización, en las que juega en contra el hecho de ser extranjero en un país que no presenta medidas adecuadas para el asentamiento positivo de los inmigrantes con condiciones dignas, en donde existe escasa autonomía en la toma de decisiones en los lugares de trabajo. En este mismo sentido, en las entrevistas se ha connotado que existe un deterioro de la CVL y una de las razones principales tiene que ver tanto con las jornadas excesivas de trabajo como con la dificultad de tener la documentación a tiempo y los excesivos costos que tienen que pagar en vivienda solo por el hecho de ser extranjeros.

En torno a la calidad de vida laboral, hay aspectos que se podrían potenciar para acortar las brechas entre la calidad de vida entorno al trabajo y la calidad de vida laboral

psicológica. Es fundamental que las organizaciones tomen medidas para potenciar y promocionar a sus trabajadores no solo en el ámbito del reconocimiento por sus labores, sino que también se traduzca en aspectos motivacionales higiénicos, como lo es la retribución monetaria.

Por otro lado, es pertinente recalcar que gran parte de los venezolanos entrevistados, manifiestan sentirse comprometidos a un nivel afectivo con la empresa; más aún, queda en claro que no corresponde a un tipo de compromiso de continuidad, en donde lo que prima no guarda relación con un sentido de pertenencia con la empresa por el mero hecho de recibir un sueldo, o el miedo de ser desvinculados del trabajo. Por ello, éstos dicen sentir un grado de compromiso significativo, puesto que para más de uno de ellos, su trabajo actual, pertenece a su primera fuente laboral en Chile, a lo cual aluden una alta gratificación, por el hecho de haberles otorgado la posibilidad de recibir un trabajo con un contrato indefinido que promoviera una estabilidad psicológica, social y económica, que tanto anhelaban, al momento de decidir tomar un rumbo esperanzador hacia un país como Chile. Acorde a ello, existe un grado de correspondencia, en relación a las posibilidades que los empleadores le han otorgado, a pesar de su condición de inmigrantes, pues tienen una visión positiva, en torno a la alta contratación de venezolanos en dicho lugar de trabajo. En ese sentido, expresan sostener un nivel de compromiso de lealtad hacia quienes, en su momento les han brindado a la posibilidad de unirse a la fuerza laboral, y por tanto optar a una mejor calidad de vida.

VI. ANEXOS

ENTREVISTAS INMIGRANTES VENEZOLANOS

Entrevista 1 - Inmigrantes Venezolanos – SEDSA

I. Anamnesis

Nombre: Ginger Fabiola Garcés Suarez

Edad: 39 años

Fecha entrevista: 02 de Octubre del 2019

Profesión: Licenciatura en gerencia de recursos humanos/ Técnico en informática

Ciudad de origen: Maracaibo

Lugar de trabajo: Sociedad educacional para el desarrollo S.A

Cargo: Recepcionista y secretaria administrativa

II. Entrevista

Entrevistador: M

Entrevistada: G

M: ¿Hace cuánto tiempo está viviendo en Chile?

G: Llevo en Chile 1 año y dos meses.

M: ¿Y cuánto tiempo lleva trabajando en su actual empresa?

G: Llevo 6 meses trabajando en SEDSA S.A.

M: ¿Cuál es su cargo actual en la empresa?

G: Mi cargo actual es secretaria recepcionista, la parte administrativa, la casa matriz de los Pre-UCV, y soy la encargada de ingresar todo lo que tenga que ver con ingresar pagos al sistema, atender los llamados de las sedes, para atender cualquier cosa que tenga que ver con el sistema, cualquier pago, y atender público, derivar las atenciones a cada extensión que me piden.

M: ¿Cuál es el motivo por el cual usted decide emigrar a Chile?

G: Lo de todo venezolano, la necesidad, debido a la mala gestión gubernamental que hay en el país en estos momentos y uno tiene que buscar una mejor calidad de vida, sobre todo por

mi niña, porque tengo una niña de 2 años 9 meses, y por ella necesitaba buscar una mejor calidad de vida.

M: ¿A qué se dedicaba usted antes de emigrar a Chile; en ese sentido, me podría contar cuál fue su último trabajo y las condiciones laborales de ella?

G: Mi último trabajo fue administrar una sucursal de compra y venta de Toyota, estuve cuatro años y medios allí trabajando; administradora, me encargaba del personal y me encargaba de toda el área administrativa.

M: ¿Cómo eran las condiciones de ese trabajo?

G: Eran excelentes, de verdad que sí, a diferencia de Chile, los jefes no todos, la gran mayoría son un poco más considerados en todo aspectos. En cualquier problema personal ellos te ayudan tanto de manera económica, como personal; al menos mi jefe, lo hacía. Nosotros teníamos algún apuro económico y él nos facilitaba el dinero. Y al descontarlo él no lo descontaba directamente del sueldo en el momento, sino más adelante. Él daba la posibilidad de ir descontado poco a poco, o lo descuenta a fin de año, cuando nosotros recibimos a fin de año lo que usted llaman aguinaldo, así como ustedes lo reciben en septiembre, bueno nosotros lo recibimos en diciembre. Y de verdad que en ese aspecto es muy distinto a Chile. Obviamente las horas de trabajo de allá no son las mismas, nosotros trabajamos 8 horas diarias, son 40 horas semanales, y acá se trabaja 45 horas semanales. O sea es distinto, compartes con tu familia, compartes con tus amigos, sales mucho más temprano, depende igual del horario que puedas tener, del lugar donde trabajes.

M: ¿Cuál era tu horario de trabajo en Venezuela?

G: Entraba a trabajar a las 7:30 am y salía a las 17:30 horas; y además teníamos 1 hora y media de colación, no como en Chile que sólo es 1 hora de colación.

M: ¿Y cuál es tu horario actual?

G: Entro a las 9 de la mañana y salgo a las 19 hrs de la tarde.

M: ¿Cómo fue su experiencia de búsqueda de trabajo en Chile, y de qué manera usted percibió la integración en su actual empresa?

G: Bueno, la experiencia ha sido buena porque el puesto que estoy haciendo ahorita lo había realizado cuando tenía 20 años, y era algo relativamente conocido para mí. La experiencia la tenía de ese tiempo, me gusta lo que hago, a diferencia de muchos extranjeros, que están trabajando en cosas que nunca pensaron que iban a trabajar, no les gusta; pero por las condiciones hay que hacerlo. Yo conseguí mi trabajo vía internet, envíe varios currículum por internet, y finalmente me llamaron. De hecho cuando me llamaron ni

siquiera sabía que empresa era, ni el cargo al cual estaba postulando, porque todos los días enviaba entre 10 a 20 currículum.

M: ¿Cómo percibe usted el ambiente laboral desde que ingresó en la empresa?

G: Mmm, Bueno, sí me gusta. Es que cuando uno trabaja, uno tiene que ver las distintas formas entre trabajar con distintas personas, distintos pensamientos, distintas actitudes. Pero el ambiente laboral como tal, es bueno.

M: ¿Ha percibido alguna vez algún tipo de recelo por parte de algún compañero, ya sea por sus habilidades o competencias?

G: Ehmm, bueno es que con la persona con la cual yo he percibido eso, es una persona especial, digamos en cierto aspecto, ella me pregunta si sé hacer lo que usualmente hago, y cuando lo hago ella me dice ¡ah que bueno yo también sabía hacerlo! O sea es como buscando en qué puedo fallar.

M: ¿Es alguien que trabaja cercana a usted?

G: Sí, la jefa del área de cobranza, Jessica.

M: ¿Es algo que se da de manera reiterativa?

G: Sí, o sea lo que pasa es que ella como tal es un caso especial, no solamente conmigo, sino con la mayoría.

M: ¿Usted cree que ese comportamiento de ella hacia usted, podría tener que ver con el hecho de que sea extranjera?

G: No, no, ella en la parte extranjera no tiende tanto a..., o sea a verse mal por eso.

M: ¿Cuál es su visión respecto a la aceptación de su cultura como venezolana en el lugar de trabajo?

G: Ha sido, en verdad creo que es una de las empresas que más venezolanos ha contratado y aceptado, acá en Chile. Y de hecho ellos aceptan nuestras costumbres; pero nosotros debemos adaptarnos a ustedes, no ustedes a nosotros, porque los extranjeros somos nosotros. Porque los que llegamos acá somos nosotros, y debemos adaptarnos a las situaciones. Obviamente entre una y otra cosa, decimos y opinamos como es la situación pero para mí somos nosotros los que nos tenemos que adaptar, y el recibimiento de ustedes hacia nosotros, personalmente ha sido excelente. No he visto, ah una sola vez tuve un problema con una cliente por teléfono que por ser extranjera, este, me dijo ¡Ah tú no eres de acá eres extranjera! Yo le dije sí. Y ella me dijo por lo visto eres venezolana. Le dije que sí. Pero lo dijo con un tono que no le gustó, pero no me ofendió mas allá del tono, pero de

ella no salió ningún tipo de ofensa, a pesar que lo dijo con un tono bastante fuerte. Pero esto fue por teléfono.

M: ¿Y cómo ha sido su experiencia con otros clientes?

G: La mayoría de los clientes al momento de darse cuenta que soy extranjera, me sacan cualquier tema de conversación, me dice la mayoría que la llegada de nosotros ha sido positiva para el país. Hay otros que no, pero la mayoría ha dicho que es positiva.

M: ¿Quién te ha dicho que no, o te ha comentado algo al respecto?

G: No, o sea no me lo han comentado a mí, pero lo escucho de repente, en las micros, en la calle. De repente dicen qué hacen aquí. Que se vayan para su país, o que se vayan para otro lado. Una vez escuché de un señor en Santiago que nos preguntó, estaba mi hermana, mi prima, otra amiga y yo. Y nos preguntó ¿en qué país estamos? y dice mi prima: en Chile. Pero no parece Chile. Fue lo único que dijo el señor y se fue. Pero qué más se va a hacer.

M: ¿Cómo ha experimentado el trato de la empresa, respecto a su contrato laboral, horarios de trabajo, horario de colación y vacaciones correspondientes? En ese sentido, ¿ha sufrido alguna irregularidad por parte de la empresa, o se ha sentido discriminada?

G: No es que lo que pasa, como te digo, nosotros debemos adaptarnos a ustedes por qué, por decirte algo, las fechas festivas o los días festivos. Te doy un ejemplo: el 18 de septiembre, que fue la semana de fiestas patrias, el sábado se suponía que nadie iba a trabajar, que nos iban a dar el sábado, pero tuvimos que pagar esas horas, no entendí por qué, pero las tuvimos que pagar, la siguiente semana con dos horas de colación que teníamos por trabajar el sábado, porque me correspondían dos horas de colación. Entonces yo tuve sólo una hora de colación, porque tenía que pagar esas horas. En cuanto a, bueno en mi país se da ese fin de semana y no debemos pagar nada, porque es algo que la empresa te otorga. Vacaciones aún no sé porque no me han correspondido todavía. Aunque según lo que sé, después de los 6 meses corresponden legalmente vacaciones. Pero en general, normalmente son muy estrictos, o aceptas o no aceptas, no hay condición donde tú puedas negociar con el jefe, me imagino que es a nivel nacional, que tiene que ver con la parte laboral eso. Porque como te digo acá son más estrictos que en Venezuela, allá son un poquito más blandos, poquito más conscientes.

M: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en su lugar de trabajo?

G: Sí, bastante satisfecha.

M: Me podría comentar por qué y sus motivos

G: Porque me gusta lo que hago, porque el ambiente es grato, no hay mucha presión, como he conocido casos donde presionan mucho, donde la gente ha sido xenofóbica totalmente,

pero en mi caso no al menos, donde trabajo no, ni los jefes ni mis compañeros de trabajo no. Yo lo veo desde ese punto de vista, quizás otro compañero de mi nacionalidad lo vea distinto, pero yo lo veo así.

M: En relación a la comunicación; ¿Cómo es su relación y comunicación con sus compañeros de trabajos y superiores?

G: Excelente, muy buena, o sea no hay ninguna diferencia, o sea con la persona que te comentaba hay diferencia, pero siempre la trato normal, porque como conozco como es, sé cómo llevarla. Con el resto todo excelente.

M: Respecto a la capacidad de apoyo o soporte; ¿Cuál ha sido el apoyo que le han brindado sus compañeros y superiores para alcanzar sus objetivos?

G: Bueno, si ha habido apoyo algunas veces. En algunos permisos, te ponen quinientos millones de pesos si tú necesitas realmente, pero tienes que pagar las horas igualito. Por ejemplo tuve el caso de mi niña que la tuve muy enferma, no tenía con quién dejarla, porque no tenía con quién dejarla, y me descontaron, o sea no hay marcha atrás. También una vez pedí permiso para asistir a la actividad obligatoria del jardín de mi hija, y me dijeron que no hay permiso para ese tipo de cosas, tienes que buscar, tienes que ver, tus redes de apoyo. Pero yo estoy sola acá con mi esposo y mi hija. Y entre los dos vemos como lo hacemos con la niña. Pero si es que hay una reunión urgente tenemos que asistir él o yo. Hay casos en que hay que asistir los dos, porque el jardín es muy exigente en cuanto a eso. Y a veces me niegan los permisos, me dicen que no que no. Pero es algo hacia todos de acá. No sólo a mí.

M: En relación a su satisfacción con el salario: ¿Cómo percibe el trabajo que realiza, respecto al salario que recibe en la empresa?

G: Hmmm (risas), He allí el detalle, mira yo noto, no solamente yo, una persona que estuve capacitando no hace mucho, notó que yo tengo mucho trabajo para lo poco que yo hago. Sobre todo yo atiendo, fin de mes es horrible, yo atiendo a público, atiendo llamadas, los chicos también de cobranzas van y tengo que atenderlos también, atiendo público de la calle, de la gente que va a la sede, y más todo lo que tengo que hacer administrativamente, o sea ingresar pagos, verificar cartolas con los pagos, manejo caja chica, atiendo también la persona que hace el aseo. ¿Qué más Dios mío? Hago la función de dicom, o sea son muchas las funciones que realizo, y que en el día no me alcanza para hacer todo eso, realmente para lo poco que gano. Porque actualmente estoy ganando, por lo menos para mí que soy extranjera, que tenemos algo, que lamentablemente se están aprovechando de la situación, los arrendatarios de las casas, a nosotros a los arrendatarios nos cobran más. Entonces no nos alcanza el sueldo, si no trabajamos los dos para estar solos en una casa no. Si no tenemos que vivir varios, porque por decirte, yo gano líquido cuatrocientos mil pesos,

y la casa donde vivo cuesta doscientos sesenta mil, tú me dirás todo lo demás, servicios, comida, ver las cosas de la niña, mis pasajes que gasto casi cincuenta mil pesos al mes.

M: En torno a la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa; ¿Cómo ha experimentado las oportunidades de desarrollo profesional, en cuanto al perfeccionamiento y promoción, dentro de la empresa?

G: No tengo, ningún tipo de desarrollo por el cargo que tengo, es mucho menor al que tenía antes en Venezuela, que era administradora; ahora soy secretaria. O sea yo ya sabía cómo hacer eso, sabía cómo era atender público, sabía todas esas cosas, las sabía, por como te decía cuando tenía 20 años trabajé en eso. De hecho yo dictaba cursos en una empresa del estado donde capacita el personal para el área organizacional y yo dictaba curso para secretariado. O sea entenderás que ya sé bastante de secretariado, o sea algo extra nuevo que esté haciendo ahí no; ya todo lo que estoy haciendo allí, ya lo sabía. O sea no hay algo que me diga ¡ah hay algo que me está generando una experiencia! La única experiencia es que estoy interactuando con culturas distintas a las mías. El resto ya sabía todo, de hecho tengo experiencia en el área académica, no veo lo que es el área académica, debido a este cargo, pero tengo experiencia en esa área. Que me digan por ejemplo: mira Ginger tiene que ir x sede a cubrir la parte académica de una sucursal, ya sé lo que tengo que hacer; pero experiencia, como tal así y alguna aspiración de subir de cargo no creo que me la den.

M: ¿Qué le hace pensar que no le darán esa oportunidad de crecimiento?

G: Porque ya la empresa tiene estipulado cuales son los cargos, cual es cada jefe, no creo que lleguen y digan mira Ginger vas a ser, no sé, cualquier otro cargo superior al mío, lo dudo.

M: ¿Y eso como la hace sentir?

G: Mmm... Tendré que buscar algo mejor, pero en Chile debo tener al menos 6 meses de trabajo, para poder optar a otro trabajo más alto.

M: Respecto a la autonomía laboral; ¿Cómo es la independencia o autonomía que usted tiene en el trabajo para realizar sus tareas y funciones?

G: Bueno, si tengo y puedo tomar ciertas decisiones, de mi depende si quiero o no, por decir algo, ajustar mis intereses y gastos, en cuanto a mi cargo. Sacar a alguien de dicom, también es algo que puedo hacer; por ejemplo, yo puedo decir, si usted me paga esta cuota yo lo saco de dicom. Lo puedo sacar yo directamente. No son muchas las cosas que puedo hacer yo sin autorización, realmente pero si hay pequeñas cositas.

M: ¿Ha recibido elogios o complementos por parte de sus superiores, por una labor bien hecha?

G: Sí!

M: ¿Qué fue lo que hizo para obtener este reconocimiento?

G: Este, no. Ehh... Simplemente me felicitaron por lo rápido que aprendí, por mi manera de trabajar. La comunicación que llevo con mis compañeros. De hecho, hay dos o tres sedes que me piden que me vaya para allá.

M: ¿De qué manera se lo piden?

G: O sea, le han pedido a la jefa administrativa que me envíen para allá como recepcionista, pero me quede allá por los conocimientos que tengo, y la persona que capacitó me pregunta: ¿Ginger cuánto tiempo llevas en el cargo? Y yo le digo 4 meses, en ese entonces cuando la estaba capacitando. Y ella dice ¡4 meses! Y yo sí. Me responde, porque parece que llevarás años trabajando aquí. Haces todo, haces muchas cosas, y sabes todo, todo; cómo te aprendes tantas cosas me decía ella. Y yo le dije, no, aprendí. Y de hecho la última persona que capacite hace poco, me dijo lo mismo.

M: ¿ Quieren que te vayas entonces a la sede de Pre-UCV?

G: Sí, por ejemplo la sede de Quilpué, y a mí me conviene la sede de allá, porque justamente vivo allí. Pero no el sueldo es cincuenta mil pesos menos, entonces no vale la pena. Aparte, que la jefa administrativa dijo: ¡No ella no se va de aquí! Se lo dijo a la jefa de la sede que me pidió.

M: ¿Cree que ella la necesita mucho?

G: Sí, porque ella dice que soy su mano derecha.

M: ¿De qué manera se siente identificado afectivamente con los valores y objetivos de la empresa?

G: Sí, con todo, porque primero que naturalmente no sé por qué, pero de nacimiento los venezolanos somos súper respetuosos, este, y, y lo que he leído allí está el respeto (valores organizacionales) somos muy respetuosos, nos gusta atender a las personas, somos muy amables en cuanto a eso, somos muy dados. Y la empresa busca personas así, personas que apoyen, personas que busquen soluciones que hay. Una de las cosas que yo he visto, que no es sólo con la persona que yo te digo (Jessica), sino con la mayoría de los trabajadores chilenos, es que no resuelven en el momento. Ejemplo: llega un cliente pidiendo un pagaré, pero el cliente llega a las 2 en punto, que es la hora de colación, y yo le dije a ella, mira llego un cliente por un pagaré; y ella me dice no yo estoy ya en mi hora de colación, tiene que esperar una hora o que venga otro día, eso al frente del cliente. Nosotros no podemos hacer eso, nosotros buscamos resolver en el momento. Si están en break es lo mismo, en break no puedo atender a nadie, y eso lo hace desde la supervisora, hasta el cobrador. Y

nosotros tratamos de solucionar. Por ejemplo, yo llamo a la supervisora, y le digo mira está este caso y y el cliente necesita que lo atiendan; y me dice: no yo no puedo atender; y le digo por qué. No porque yo no atiende a público. Pero es que necesito un caso, y ahí va recién y le dice que necesita. No es que yo quiero eliminar el contrato por esto y por este otro. Y le dice no; no hay término de contrato, así que dile que no hay término de contrato para que sepa y se vaya. Entonces, ¿qué soluciones se le dan al cliente? Ninguna. Puedes darle más opciones, en la mayoría de los casos lo atienden así, de la misma manera. Nosotros resolvemos, y tratamos que el cliente se vaya de la mejor manera. Una vez llamé una señora y me dice mira mamita yo no sé si esta es la universidad que estoy buscando; pero yo estoy ayudando a un muchacho, le estoy pagando los estudios y quiero saber si él está allí. Lo busqué, y le dije que no era alumno de nosotros. Y me dice, no pero él está estudiando mecánica y tal. Me dio la información de la universidad. Y yo le dije, vamos a hacer algo, lo voy a buscar por internet. Lo busqué y le di los números de las universidades que usted está buscando. Se lo di y me dijo: Ay gracias mi amor. Sin embargo ustedes no dicen así (risas). Y era por eso, lo hice también y le dije a la señora: señora usted lo que está haciendo, esa obra que está haciendo es maravillosa. Entonces ayudé a la señora, a pesar que no tenía nada que ver con mi trabajo y mi labor; sin embargo, la ayude al respecto con eso. Acá hubieran dicho ¡Ah no aquí no es! Y chao. Sin embargo, nosotros tenemos ese don, de dar a las personas. Y no he dicho que los chilenos no lo tengan, porque he conocido que sí, que son súper amables, que son orientados a cualquier. O sea son, como son comprometidos, tienen como ese deber de cooperar con nosotros los extranjeros. Y también vi, que siendo un compañero de trabajo, claro esto fue nada que ver con el trabajo. Íbamos llegando a la empresa, se acerca una señora extranjera colombiana, y pregunta: ¿esta es la calle tanto? Y, yo le digo no sé cuál será, le pregunto a un caballero de al lado y responde: ¡No, no sé! Le dije mire señora, pregunta más adelante, porque de verdad no lo sé pero más adelante alguien debe saber. Pero el caballero llega y responde; no, no sé, y se da medio vuelta. A mí en el personal, me choca eso.

M: ¿De qué manera afectaría el hecho de perder este trabajo, en términos financieros y psicológicos?

G: En términos financieros, sería caótico. De verdad que mal, no es como que yo pueda renunciar e irme a otro trabajo. Obviamente, me afectaría muchísimo, por cómo te decía aquí todo es muy caro, todo lo debes pagar. Y si tú no trabajas, y es media difícil la cosa. En términos psicológicos, no creo que me afecte mucho, porque soy lo suficientemente madura para asumir que me echaron y me echaron. Tengo que buscar, tengo que resolver y no quedarme con que me echaron. Debo buscar, y resolver y encontrar algo.

M: ¿cómo describiría su sentido de correspondencia con la organización?

G: Siempre, me he caracterizado por tener total, y completamente sentido de pertenencia en las empresas en que he trabajado. Con cualquier empresa que yo trabaje. Si tú no tienes

sentido de pertenencia con la empresa en la que tú trabajas, no tienes nada porque no vas a hacer bien tú trabajo. O sea trabajas ahí, como he conocido personas extranjeras de mi país y que viven aquí, que dicen: ¡es que no me gusta mi trabajo, no me gusta! Pero dicen que esta empresa es patética, es horrible; o sea no hay ningún sentido de pertenencia, trabajan sólo porque tienen un salario. Yo sí siempre me ha gustado tener un sentido de pertenencia en la empresas en las que yo he trabajado anteriormente y en esta. Y mucho más en esta, porque es mi primer trabajo aquí en Chile. Tengo un sentido de pertenencia enorme.

M: ¿De qué manera siente usted este sentido de pertenencia?

G: Me gusta, fíjate. Por ejemplo, en las mañanas me pongo mi uniforme, que es la chaqueta del Pre-UCV. Y la mayoría de mis compañeros me dicen: Ginger y no te da pena salir con ese uniforme. Y yo les digo: por qué, si yo trabajo allí. Como porque me va a dar pena por tener la chaqueta del Pre-UCV puesta; si es mi trabajo, tengo que llevar la chaqueta encima, o sea el logo encima, por cualquier parte. Siento que es parte de mí día a día. De hecho paso más tiempo allí que en mi propia casa.

M: ¿Cómo el hecho de ser extranjero ha afectado en su calidad de vida laboral?

G: No ninguna realmente, lo único que me ha chocado ha sido entender a las personas, que ya las entiendo, porque hablan muy rápido. Y no les entiendo a veces. O los modismos, que no los entiendo o ellos no me entienden a mí. A veces tengo que tratar de hablar lo más neutro posible, porque si saco mis modismos es más fácil.

M: Usted anteriormente me había comentado que el hecho de ser extranjero ha coartado, o a limitado un poco, su posibilidad de desarrollo como profesional en el país. A eso va enfocada la pregunta por ejemplo.

G: ¡Ah, ya entendí!

M: O sea, cómo el hecho de ser extranjero afecta su calidad de vida laboral.

G: Profesionalmente, o en mi vida en general.

M: En ambos aspectos. Por ejemplo, me comentaba también antes que a los extranjeros les suben el costo de las viviendas. Me imagino que eso es un factor para tener en cuenta, a la hora de ser extranjero.

G: Sí, la verdad es un poquito frustrante haber estudiado tantos años, porque tengo dos carreras, y no ejercer tu carrera, sabiendo que se necesita personas con tú profesión en el país. Que la ejerce cualquier otro profesional, menos un profesional en el área de recursos humanos. Me entiendes, entonces es un poco frustrante eso, que tengas que ser secretaria, siendo que eres profesional. Que tengas que ser mesero, siendo profesional. Me he matado tanto tiempo estudiando y que tengas que ser mesero por ejemplo. Pero lo tienes

que hacer obviamente, porque nos cuesta más conseguir trabajo, porque tienes que pagar impuestos, cosa que allá no tenías que hacer en mi país.

M: ¿Cuál cree que han sido los mayores obstáculos al momento optar a una mejor condición de vida personal y laboral?

G: Como te digo, el tema del arriendo. Lo del arriendo es mucho más caro, de repente te exigen cosas que ni ellos saben que tú tienes; por ejemplo, la definitiva (Visa) la tienen la mayoría. Pero los otros no la tienen. Te exigen que ganes tres veces el valor del arriendo, te lo digo porque me estaban arrendando con 260 mil pesos, y yo tenía que ganar tres veces ese valor, y siendo extranjero en este país, yo no gano eso.

M: ¿Crees tú que de alguna manera a los extranjeros se les paga menos?

G: En algunos casos sí.

M: ¿Y en tú caso en particular?

G: En mi caso no. En mi caso pagan lo que es considerable al puesto, pero sí yo trabajara en el área de mi profesión, obviamente pagan más; pero honestamente no sé cómo pagan en mi área (administración de recursos humanos) en el país.

M: Ginger le doy las gracias por su tiempo y disposición, muchas gracias.

G: De nada, no hay de qué.

Entrevista 2 - Inmigrantes Venezolanos – SEDSA

I. Anamnesis

Nombre: Johnny Rafael Pérez Reina

Edad: 56 años

Fecha entrevista: 03 de Octubre del 2019

Profesión: Licenciado en ciencias actorales / Abogado

Ciudad de origen: Caracas

Lugar de trabajo: Sociedad educacional para el desarrollo S.A

Cargo: Ejecutivo de cobranzas

II. Entrevista

Entrevistador: M

Entrevistado: E

M: ¿Cuál fue el motivo por el cual usted decidió emigrar a Chile?

E: El hecho de haberme venido a Chile se dio más que nada, por la parte política. Yo como abogado pertenecía a una ONG en defensas de las personas que protestaban en contra del gobierno y empezaron a hacernos muchas persecuciones, muchos atentados, ese tipo de cosas. Tanto a mí, como a mi familia y eso me llevo a tomar la decisión de salir de mi país, para no caer preso.

M: ¿Hace cuánto tiempo está viviendo en Chile?

E: Mira tengo 1 año 7 meses viviendo acá.

M: ¿Y usted llegó directamente a Viña del Mar?

E: Sí, porque inicialmente yo no venía a Chile, o sea nunca se me pasó por la cabeza venirme a Chile. La idea primero era ir a Europa, pero bueno una buena amiga chilena, que yo ayudé hace muchísimos años atrás, que vivió en mi casa, la tuve en mi casa, a ella y a su familia; me dijo que para que me iba a ir tan lejos, que no sé qué. Al final decidí venirme para acá y estar más en familia. Y después resultó que me dijo que no podía recibirme en su casa, pero ya estaba aquí. Y me ubicaron una habitación en Viña.

M: ¿Dónde se encuentra viviendo actualmente?

E: Ahora estoy viviendo en Peñablanca.

M: ¿A qué se dedicaba usted antes de emigrar a Chile; en ese sentido, me podría contar cuál fue su último trabajo y las condiciones laborales que tenía en Venezuela?

E: Mira en Venezuela yo comencé; yo trabajaba para una empresa de seguros por muchísimos años, empecé en los seguros cuando tenía como 16 años, luego me gustó mucho e hice técnico superior en seguros. Trabajé por muchos años en una empresa de seguros en Venezuela, y luego estudié derecho. Y luego llegó el momento de montar mi propio emprendimiento y armar mi propia empresa. Entonces, después yo contrataba otros abogados para que trabajaran para mi firma. El bufete de abogados lo tuve por 12 o 13 años.

M: ¿Y cómo eran las condiciones de ese trabajo antes que usted se hubiese venido para acá?

E: Eran muy buenas, con una cartera muy grande en seguros, unos clientes de muchísimos años, y una cartera muy buena a nivel legal, aún cuando yo trabajaba más la parte social, me gusta mucho ayudar a la gente. Entonces para mantenerme y mantener la oficina decidí contratar 4 personas y conmigo eran 5. Y generalmente el 90% de mis trabajos legales eran gratuitos, era ayudar a los demás.

M: Cambiando un poco ahora la temática hacia Chile; ¿Me podría relatar cómo ha sido su experiencia de búsqueda laboral acá en Viña del Mar?

E: Mira fue terrible, porque inicialmente cuando llegué a Chile aún cuando mi perspectiva era colocarme a nivel de seguro, porque para eso no necesito convalidar nada. Y por mis años de experiencias pensé que iba a ser mucho más fácil, sobre todo por la experiencia y a mi edad. Sin embargo, en Chile a los 50 años ya eres alguien muy viejo, entonces estaba el tema el de los documentos, la experiencia fue un poquito mala porque cuando tomo la decisión de venir a Chile no se necesitaba Visa; pero 10 ó 15 días antes de salir de Venezuela implementan la Visa, pero no dan una vacante de ley para las personas que ya están en tránsito o están próximos a viajar, puedan viajar sin dificultad, entonces trate de solicitar esa Visa, pero ni el cónsul sabía ni lo que era esa Visa. Pero igual me tenía que venir, y cambié mi status migratoria como Visa profesional, pero cuando llego acá para solicitar esa Visa profesional, necesito tener un trabajo contratado, o tener una oferta laboral, entonces ahí hay un choque porque nadie te va a dar un trabajo si no tienes los documentos al día. Gracias a alguien que conocí, me ayudó y sí me dio una oferta laboral y obtuve el permiso de trabajo, mientras estaba la Visa en trámite, pero el permiso laboral no hacía absolutamente nada, porque nadie me daba trabajo así, porque si no tenía Rut no existo.

M: ¿Me podría comentar entonces, cómo pudo solventar su problema con la Visa de trabajo?

E: Este, inicialmente hacia trabajos cuando me llamaban, por ejemplo cuando faltaba gente en el casino del Líder, el Unimark, iba a lavar la losa. Y pues, me pagaban bien, tenía la comida; pero no tenía el beneficio. Después me llegó la Visa, y sí después pude postular a un trabajo, y fue rápido, o sea, que es donde estoy ahora.

M: ¿Cómo fue el proceso de integración en su empresa actual?

E: Al principio fue un choque fuerte porque vengo de trabajar en grandes empresas, donde las estructuras estaban bien organizadas, donde el personal, se toma mucho en cuenta el personal por su capacidad y habilidades, por el desarrollo dentro de la empresa, por su sentido de correspondencia dentro de la empresa, y esta empresa cuando yo llego en Diciembre, el 07 de Diciembre, no tenía una organización, no tenía nada, absolutamente nada. De hecho, me dicen mañana empiezas a trabajar, yo llego a las 9 de la mañana a trabajar, no sabía quién me iba a recibir, no me presentaron a nadie; nada fue así como: ¿dónde estoy yo, qué es esto! Pero, pues nada, como un inmigrante más la idea era trabajar, y poder consolidar la oportunidad de poder trabajar e insertarme en el sistema laboral chileno. Ok, entonces me dieron una inducción de dos días, que no entendí para nada.

M: ¿Quién le dio esta inducción?

E: Ehh, Jessica.

M: Y pues nada, a la semana ya había tomado el ritmo del trabajo, pero por pura cuenta propia, por iniciativa propia.

M: ¿Cuál es su cargo laboral en Sedsa S.A.?

E: Inicialmente me dijeron que era ejecutivo de cobranzas, pero me enteré estos días que dice que es asistente de cobranzas, algo así creo que dice el cargo.

M: ¿Cómo percibe usted el ambiente laboral desde que ingresó a la empresa?

E: Al inicio fue muy duro, fue muy hostil, porque habían personas que no estaban a gusto con su trabajo y eso lo expresaban y trataban de que las personas que venían llegando se sintieran al igual que ellos. Siempre he sido una persona muy emprendedora en todo sentido, y cuando me pongo una meta, la cumpla como sea, y una de mis metas era crecer dentro de la empresa, aún cuando el día cuando llegue a trabajar a Forza (área de cobranzas de SEDSA S.A.) pregunté si existía posibilidad de crecimiento en la empresa; pero me dijeron que no, que era solamente cobrar, y ahí me cortaron las alas, porque es como decir vienes solamente a cobrar y más nada, y listo, no puedes hacer más nada. Sin embargo, yo dije bueno voy a ser perseverante y ya veré y tomaré la decisión más adelante, pues es lo único que tengo hasta ahora y debo atenerme. Estas otras personas que existían, porque se quejaban hasta porque tomaban agua, solamente las observaba y las escuchaba, y más nada, listo; porque no podía dejar que me afectara y yo tenía que vivir mi convicción y ver las

cosas por mí mismo. De hecho ya no están dentro de las empresas, son grandes amigos, pero ya no están en la empresa. Este, y siento que el grupo se está integrando muchísimo más, hay un sentido mucho más de pertenencia, hay un sentido de responsabilidad hacia la empresa, siento que el grupo que está ahorita, está mejor, pero aún falta muchísimo, falta muchísimo. En una oportunidad yo se lo comenté a Pablo, le dije que aún faltaba mucho, en la organización de la empresa, para que sea una empresa de verdad, para que yo me levante y diga bueno hoy voy a trabajar en Forza y voy con ánimo y contento a trabajar, o sea levantarse todos los días dispuesto para ir a trabajar.

M: ¿Ha percibido alguna vez algún tipo de recelo por parte de algún compañero, ya sea por sus habilidades o competencias, o por el hecho de ser inmigrante?

E: No, no, nunca de verdad que han sido muy receptivos, En una oportunidad yo quise plantear ciertas ideas; hacer un organigrama, definir cargos, hacer manuales de procedimientos, que para mí es muy importante eso.

M: ¿A quién se lo planteó o sugirió?

E: A Pablo y a Jessica, quisieron tomarlo, pero lo vieron así como que no y eso se quedó en el aire. Para mí el determinar y definir las funciones de cada quién, aún cuando sabemos que el trabajo es sentarse y llamar y cobrar, para mí es importante saber las definiciones del cargo, es sumamente importante, esos manuales de procedimientos deberían hacerlo. De hecho, me parece excelente la idea, ahora, cuando va la psicóloga y hacemos los talleres los días Miércoles, pero inicialmente yo decía que no entiendo, porque si bien es un trabajo que no se quiera, es duro psicológicamente, porque la persona se sienta cada día mecánicamente y saluda y dice: ¡le estamos cobrando la cuota! No desarrollamos mucho el pensamiento, entonces uno llega en un momento, en que se convierte en un robot, y no tiene posibilidad de pensar. Tampoco tienes la oportunidad de ser tú dentro de ese espacio para poder negociar y tú mira esto es lo mejor que te puedo ofrecer. Pero yo dije porque no la psicóloga plantea venir y hacer como debo de hacer la cobranza, cómo yo debo enfrentarme al cliente, eso es muy importante, que ahora comenzaron a hacerlo pero lo dejaron en el camino y no es consecuente. Es fuerte atender, porque se debe recibir todos los insultos que recibe del otro lado, que no voy a pagar porque tengo esto y esto otro, porque eres un inmigrante y de repente tuviste una mejor calidad de empleo o bajaste mucho, porque de repente la persona que te supervisa (Jessica) sientes que carece de todo tipo de herramientas para hacer una supervisión, y que a veces que sientes que estás por debajo de lo que tu ego o tu otros compañeros pueden dar, entonces ahí viene un grado de frustración muy fuerte también, y eso no debería pasar en ninguna organización, porque eso te va a limitar, eso te traba para tu buen desempeño en tú trabajo.

M: ¿Cuál es su visión respecto a la aceptación de su cultura como venezolana en el lugar de trabajo?

E: Yo creo que sí, tiene una buena aceptación, mis compañeros de trabajo son muy abiertos, este, y se interesan por saber nuestra cultura: que comemos, que bebemos, que bailamos, qué hacemos, ese tipo de cosas. Están muy abiertos a conocer de nuestras costumbres.

M: ¿Cómo ha experimentado el trato de la empresa, respecto a su contrato laboral, horarios de trabajo, horario de colación y vacaciones correspondientes? En ese sentido, ¿ha sufrido alguna irregularidad por parte de la empresa, o se ha sentido discriminado?

E: Yo creo que no, más bien yo creo y siento que. Bueno los horarios son un poquito rudos porque no estoy acostumbrado a ese tipo de horarios tan fuertes, pero no, no he tenido mayor dificultad. En mi caso en particular, porque yo vengo de un emprendimiento propio, y antes de ese emprendimiento, mi formación en una empresa cuando era un adolescente todavía me formaron que la responsabilidad era primero, entonces a mí el planificarme, salir a tiempo, llegar a tiempo y cumplir con mi trabajo son muy importantes. No me ha afectado en ese sentido porque yo salgo a las 8am y a las 9am llego muy bien a la oficina.

M: ¿Se ha sentido discriminado por el hecho de ser inmigrante en el lugar de trabajo, por parte de los clientes que usted llama por ejemplo?

E: No de la empresa no; pero de uno que otro cliente sí.

M: ¿Por el hecho de ser inmigrante?

E: Sí, por el hecho de ser inmigrante. Por el hecho de ser extranjero me dicen muchas groserías.

M: ¿Me podría comentar, si usted desea, el tipo de groserías que le manifiestan usualmente?

E: Me dicen inmigrante de mierda, por un sueldo de mierda estás trabajando allí (risas). Y no quiero que me hables tú, quiero que me hable un chileno.

M: ¿Y cómo lo hace sentir eso a usted al respecto?

E: No nada, dejo que se expresen. Y después sigo con mi trabajo normal. Mi trabajo es cobrar y esa es mi función y hago mi trabajo.

M: ¿Y cómo le afecta eso a nivel personal?

E: Mira les digo que las cobranzas no tienen nacionalidad y mi trabajo es cobrar y para eso estoy acá, entonces emocionalmente trato que no me afecte.

M: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en su lugar de trabajo?

E: Ahorita me siento bien, me siento cómodo, porque siento que he ido avanzando, en algo que es nuevo para mí, porque es como que empiezo de nuevo. Al principio me costó

retroceder 20 o 30 años atrás, luego de haber subido muchos peldaños, después retroceder y ser empleado con un horario de entrada y salida, y tener un jefe de inmediato, de tener un trabajo tan básico como ese, que sólo es hacer llamadas. Llego un momento en que no quería venir más.

M: ¿Hace cuánto tiempo atrás le ocurrió eso?

E: Hace unos 6 a 8 meses atrás, pero después dije; es lo que tengo y de eso depende mi documentación también. Entonces hay que tratar de sobrellevarlo. ¿Cómo puedes sobrellevarlo? Dándole la importancia que corresponde, ese trabajo que estás trabajando, y ese trabajo es importante. Y lo importante es que lo hagas bien, si lo haces bien y logras tus objetivos esa es la satisfacción, y siento que lo estoy logrando.

M: En relación a la comunicación; ¿Cómo es su relación y comunicación con sus compañeros de trabajos y superiores?

E: Con los compañeros de trabajo muy buena, muy buena. Claro hay mucha diferencia hay algunos que les interesa un cosa y a otros otra cosa. Y como siempre digo uno muy llanamente sólo observa, escucha y calla. Toma lo bueno que puedes tomar y lo malo lo vas a desechar, y listo. En cuanto a los superiores, yo siento que falta mayor integración con el personal, siento que los superiores deberían darse más al personal, porque estamos en una empresa de cobranza y el objetivo es poder recuperar o recaudar la mayor cantidad de dinero. Yo no puedo tener una persona 9 o 10 horas, simplemente llamando, llamando y llamando. O sea yo nunca fui un jefe así, o sea yo pienso que no es que yo me vaya a relajar, pero cuanto más confianza tú le das al personal, más y mejor te responden. Entonces ahí tengo un choque con lo que es la supervisión, porque la supervisión es otra cosa, es muy diferente ser un vigilante a ser un supervisor.

M: En ese mismo sentido, en la capacidad de apoyo y soporte; ¿Cuál ha sido el apoyo que le han brindado sus compañeros y superiores para alcanzar sus objetivos?

E: Mis compañeros excelentes, cuando no logro algo o no entiendo algo me ayudan muchísimo.

M: ¿Y respecto a sus superiores?

E: Ahí es diferente, es como si habláramos otro idioma, ahí hay un choque porque la idea es que si no logro tal cosa, o mira converse con tal cliente, y me dice: ¡no es que eso no se puede! Entonces yo digo démosle una vuelta para ver como lo hacemos para lograr el objetivo de esa persona. No ser tan radical.

M: En relación a su satisfacción con el salario: ¿Cómo percibe el trabajo que realiza, respecto al salario que recibe en la empresa?

E: Ah, el salario como tal por el tipo de jornada, creo que debería ser diferente porque es un trabajo que es agotador mentalmente, yo creo que debería ser media jornada por ese mismo salario. ¿Cómo te incentivo yo? Con la bonificación, pero yo creo que esa bonificación debería ser individual y no colectiva, de una manera sana que se ponga a competir al mismo personal, por las metas, y creo yo que se lograría recaudar muchísimo más, que lo que se logra ahora.

M: En torno a la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, aunque usted me comentó anteriormente sobre la limitación. En ese sentido; ¿Cómo ha experimentado las oportunidades de desarrollo profesional, en cuanto al perfeccionamiento y promoción, dentro de la empresa?

E: Mira yo percibo que por lo que veo no hay más nada que hacer. Aunque hay otras dependencias dentro de la empresa, no directas, pero que sí existen, y que dependen de la empresa. Entonces yo siento que si se enlazara todo y se organizara bien la empresa pudiese haber promoción, ese incentivo. Pero aquí no, aquí cada cosa está separada.

M: Respecto a la autonomía laboral; ¿Cómo es la independencia o autonomía que usted tiene en el trabajo para realizar sus tareas y funciones?

E: Mmm, es que no hay una autonomía como tal donde yo puedo tomar decisiones. ¿Cómo yo lo puedo hacer? Es justamente que deberían tener unos manuales de procedimientos, y dependiendo de ese manual de procedimientos y el perfil de cargo con metas individuales, tú te planificas, y tú dices: mira yo soy autónomo en esto y yo veo como lo puedo hacer, y qué ofertas puedo hacer. Entonces no, aquí es todo rígido, entonces no tienes esa capacidad, no vas a tener nunca esa capacidad.

M: ¿Ha recibido elogios o complementos por parte de sus superiores, por una labor bien hecha?

E: No, o sea me han dicho te felicitamos porque por ejemplo hoy los cobros que hiciste fueron de 100 mil pesos en adelante.

M: ¿Esos elogios se lo ha dicho Jessica?

E: No, la señora María Verónica (Jefa administrativa), pero yo siento que yo siento que por eso es importante las metas individuales, el empleado del mes, cuanto bono sacó, ese tipo de cosas te incentivan a hacerlo mejor y desarrollar mejor tu trabajo; y por otro lado a tu compañero lo va a incentivar a ser mejor también pues, esa competencia sana entre trabajadores.

M: ¿De qué manera se siente identificado afectivamente con los valores y objetivos de la empresa?

E: Sí, yo creo que ahora me identifico muchísimo más, porque el hecho de que hay cobrar y hay que llegar a las metas, hay que ser honesto con uno mismo, y por eso es que yo he tenido muchísimos alcances, antes de llegar a la empresa, que si tenía que ir al médico, si tenía que hacer cosas. Y por lo general me las ingenio para poder no pedir un permiso. Para mí eso es muy fuerte, porque eso no me gusta, porque si tengo que ir al médico me levanto a las 5 de la mañana de despierto y voy al hospital, y hago lo que tengo que hacer. Y antes de las 9am, ya estoy dentro de la empresa. Tengo en ese sentido identidad con la empresa.

M: ¿De qué manera afectaría el hecho de perder este trabajo, en términos financieros y psicológicos?

E: Mira, financieros, porque todos necesitamos hacer algo. Psicológicos porque yo creo que uno tiene una edad donde está acostumbrado a trabajar. Pero más allá de eso me afectaría muchísimo por mi condición de inmigrante o extranjero, todavía no tengo un estatus definido como extranjero.

M: Tengo entendido que se entregan Visas de responsabilidad democrática por parte del gobierno de Chile hacia venezolanos. ¿Es cierto aquello?

E: Sí, esa es una Visa que se solicita en el país de origen, en Venezuela, antes de llegar a Chile. Desde acá no se puede hacer. Lo que pasa es que cuando la implementaron lo hicieron de una manera muy apresurada, entonces mucha gente se quedó fuera, porque ni siquiera los consulados que existían sabían en Venezuela, de qué trataba esa Visa y como iba a operar. Y yo me arriesgué y me vine sin esa Visa, me vine con una visa temporaria, de Visa profesional. Me pidieron cual serie de requisitos, lo cual los otorgué, y me dieron mi Visa profesional. Esa Visa dura un año, antes del año tres meses antes puedes solicitar la Visa definitiva, para la cual tienes que reunir ciertos requisitos: tener un empleo estable, un empleo fijo, tienes que mandar los antecedentes penales chilenos y venezolanos, tienes que enviar las cotizaciones de afp y fonsasa. Yo los mandé desde el mes de Julio, y aún estoy en proceso, o sea ni siquiera ha cambiado el status a recibido, se me va a vencer mi Visa temporaria, y aún no tengo respuesta. Entonces ahí me afectaría, porque si me quedo sin empleo, nadie me va a emplear si tengo la cedula de identidad vencida. No puedo hacer ningún trámite bancario porque tengo la cédula vencida. Un tipo de cosa que es muy importante para uno como inmigrante que es la vivienda, arrendar una vivienda, no puedes hacer nada porque te piden una serie de requisito y dentro de esos está la estabilidad laboral y tú Rut vigente, y tú no puedes hacerlo, no puedes ir a ninguna notaria a certificar ningún documento, porque no tienes el Rut vigente.

M: ¿cómo describiría su sentido de correspondencia con la organización?

E: Me siento, sí. Me siento bien identificado ahora con la empresa. El hecho que nos estamos organizando más como grupo para lograr las metas. Y al lograr las metas, eso

bueno va en beneficio para la empresa y para nosotros también. Eso me lleva a tener un sentido de pertenencia con la empresa, eso me hace sentirme identificado con la empresa.

M: ¿Cómo el hecho de ser extranjero ha afectado en su calidad de vida laboral?

E: Mira el hecho de ser extranjero no debería influir, pero aquí no hay ningún tipo de calidad de vida. Aquí es darse un baño por la mañana, venir a trabajar E ingresar a tu casa a las 8 ó 9 de la noche y darte un baño, cenar y dormir. El fin de semana tienes un día y medio libre, para organizar tus cosas, tu ropa, y volver a trabajar en la misma jornada.

M: ¿Y en Venezuela eso era muy distinto?

E: Sí, era distinto, totalmente distinto porque uno trabajaba de lunes a viernes y hasta las 5 de la tarde. En mi caso era independiente, aún cuando yo me exigía muchísimo más, y a veces salía de mi oficina a las 8 ó 9 de la noche; pero podía salir, tomarme un trago, ver cine, ver teatro, compartir con los amigos, y con las familias; mi mamá, mis hijos. Y aquí creo que no hay nada de eso.

M: En ese mismo sentido; ¿Cuál cree que han sido los mayores obstáculos al momento optar a una mejor condición de vida personal y laboral?

E: El hecho de no tener la documentación a tiempo, aún cuando tienes todas las condiciones, o sea incluso cuando reúnes todos los requisitos, el estado chileno y su ley migratoria no sirven. O sea es muy lenta, muy burocrática y es muy vieja. Me imagino yo que es justamente por eso, porque es muy vieja.

Entrevista 3 - Inmigrantes Venezolanos Bestwork

III. Anamnesis

Nombre: Juan Manuel

Edad: 28 años

Fecha entrevista: 04 de Octubre del 2019

Profesión: Ingeniero de sistemas

Lugar de trabajo: Bestword

Cargo: Coordinador del departamento del call center

I. Entrevista

Entrevistador: J

Entrevistado: i

J: ¿Hace cuánto tiempo está viviendo en Chile?

I: Llegamos el 08 de diciembre del 2016. Voy a cumplir 3 años este diciembre.

J: ¿Cuál fue el motivo por el cual usted decidió emigrar a Chile?

I: Más que todo porque partiendo porque era la idea de mi cuñado y yo ni siquiera sabía si me podía venir hasta que mi novia y yo juntamos todo lo que teníamos y nos dimos cuenta de que si teníamos valor en objetos, decidimos vender todo y venimos con mi cuñado, porque como tal la calidad de vida es muy baja, el dinero... en verdad tenias que estar en búsqueda de comida, siempre era. La presión, la angustia de saber que tienes que comer mañana, si va a conseguir carne, pollo, si vas a conseguir alimento.. y que todo era un riesgo.. en que sentido.. de que prácticamente eestaba encerrado en mi casa, porque era... si salgo y me pasa algo es un riesgo: no hay medicina, no hay salud, los doctores se van también, yo tengo que correr con los insumos médicos porque ni las clincias ni los hospitales tienen.

Mi primo trabajo en medicina, en enfermería, y literal hay que comprar los guantes, los sueros, y todo. Uno tiene que llevarle las cosas al doctor, y todo eso se maneja en mercado negro. Entonces uno se da cuenta de que uno no puede vivir así. La sociedad no cambia de la noche a la mañana así que decidimos venimos. Decidimos mas que todo por el tema de salud: ya todo es un riesgo, la delincuencia.. ya nos han robado varias veces, y el tema del alimento. Y por sobretodo prefiero trabajar aquí y poder ayudar a mis padres allá.. ya que estando allá prácticamente trabajaba para mi y lo que ganaba era para mi.a

J: ¿Donde trabajas y cual es tu puesto actual?

Bestwork, soy coordinador del centro de call center

I: J: ¿Cómo ha sido su experiencia de búsqueda de trabajo y, de qué manera percibió el proceso integración en su actual empresa?

Realmente en bestwork fue muy fácil porque ellos ya antes habían trabajado con inmigrantes, cuando yo llegue ya habían venezolanos y antes de eso ya habían venezolanos también. En este fue fácil. Cuando yo llegue a Chile, un viernes y el sábado ya fuimos a buscar trabajo y conseguimos en un Restaurante, les dijimos que éramos venezolanos y fue como: Oh, pobrecitos, tienen hambre?, vengan, aquí hay comida. Nos sirvieron comida, nos atendieron muy bien, eran Koreanos. Entonces ahí estuve trabajando como 6 meses, luego hubo una sobrecarga de trabajo pero por necesidad yo lo aguantaba, porque eran mínimo 14 horas de trabajo, yo entraba a las 10 de la mañana y terminaba saliendo a las 1 de la mañana. Ahí estuve 6 meses, yo era delivery, era el encargado de cocina, era garzon, hacía de todo, y como ellos hablaban bien español, yo les hacia el pedido de los proveedores. Después me fui a otro restaurant, una sandwchicheria peruana, dueño de un Chileno. Nos trataron muy bien ahí, pero también con sobrecarga de hora, ahí

si me pagaban horas extras.. entonces no había problema.. ahí comencé como copero, después ayudante de cocina y después pase a ser jefe de turno de cocina, ahí el trato fue muy amigable, el señor Ignacio nos enseñaba la cultura chilena, como era el movimiento, que me cuidara de ciertas cosas. Lo que paso, es que esa empresa era nueva y no aguanto mucho, se fue a la quiebra y ahí fue cuando bestwork me agarró y ya voy a cumplir 2 años bestwork en febrero.

En bestwork el proceso de integración fue muy rápido, todos fueron como más juveniles, ya habían venezolanos también, lo cómico fue que cuando yo entre a bestwork, Maximiliano el gerente estaba entrando también, así que fue como que una amistad fue como que entramos el mismo día, nos llevamos bastante bien, no he tenido ningún problema con ningún chileno, todos nos tratamos muy bien, como uno.

J:¿Ha percibido recelo por parte de algún compañero de trabajo por sus habilidades o competencias?

No lo he notado, al menos en la sucursal a donde estoy no lo noto, al menos porque todos están bien metidos en su cargo y no hay así como nada de prepotencia o nada por el estilo, más bien es como que realmente tenemos muchas cosas en común, vemos series, o nos gustan los mismos monitos como ver monitos o anime, o juegos, tenemos una buena amistad, un buen compañerismo.

¿Cómo ha experimentado el trato de la empresa, respecto a su contrato laboral, horarios de trabajo, horario de colación y vacaciones correspondientes?

De parte de la empresa creo que nos respetan mucho la hora de colación, incluso a veces salgo 10 minutos antes, para calentar la comida, intento salir antes para calentar la comida y disfrutar mi horario de colación de 2 a 3, entonces no nos han bloqueado, no nos han limitado en ese aspecto. También nos dejan salir a comprar comida, a veces si quiero tomar oncesita yo voy un momentico al negocio, compro unos muffin y puedo comer tranquilamente fuera de hora de colación, y en cuanto a colación más bien todos tratamos de estar juntos comiendo, está el comedor lleno de gente, tenemos que buscar sillas de afuera y comer todos juntos.

El contrato de trabajo esta súper claro desde el principio me lo explicaron, agradecido porque empecé a trabajar de lunes a viernes, ahora puedo compartir tiempo con mi novia, antes trabajaba de lunes a sábado, tratábamos de cuadrar con mi nueva pero nunca nos veíamos y no compartíamos, hasta que llego bestwork, ella también consiguió trabajo de lunes a viernes, ahora trabajo de 9 a 7 de la noche. El contrato es súper claro, con plazo fijo y después con plazo indefinido.

J: ¿Qué tan satisfecho te encuentra usted en su lugar de trabajo? En relación a Compañeros de trabajo y superiores y remuneración.

Ohh... donde más duele, uno como inmigrante al principio uno se ve como obligado a obedecer siempre, como si uno fuera un esclavo, a todo le decimos si si si, pero todo tiene un límite, por ejemplo yo ahora tengo permanencia definitiva ya yo prácticamente no dependo de un trabajo formal, antes por requisito necesitaba un contrato, porque necesitaba cotizar, reunir cotizaciones para optar a mi permanencia definitiva, entonces era como una obligación hacer todo lo que el jefe te diga para poder mantener el trabajo, dando lo mejor de uno y aportando lo mejor que pueda. Ahora es un punto como en que uno tiene que hacer una retrospectiva y valorarse y decir oye, soy ingeniero, tengo permanencia definitiva, tengo 28 años, tengo mucha experiencia, conozco la empresa y creo que merezco un poco más de sueldo. Creo que en ese aspecto así he sido ahora.

El salario mensual lo encuentro bajo, realmente quisiera más, cerca del doble, pero es un salario que no es por denigrar las clases ni las demás profesiones, pero por ejemplo yo en el restaurant hacia 460, o sea, 10 Lucas más de lo que gano ahora, solo que ahora tengo un trabajo de lunes a viernes, entonces también tengo ahora tiempo para mí, y tengo prácticamente el mismo sueldo que tenía antes como cocinero. Entonces si siento que debería ser mayor.

J: ¿Y respecto a tus compañeros de trabajo y superiores?

Como personas 100% satisfechos con ellos, cuando yo les pido un favor ellos me dicen que sí que no hay problema, es como muy retribuido los favores que nos hacemos y siempre están resolviendo cuando yo les hago una petición y lo hacen bien de una manera formal, realmente estoy satisfechos con ellos, sobre todo con Maximiliano que es mi jefe directo. Con Don Adrian también.

J: En torno a la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa; ¿Qué posibilidades de crecimiento percibe en esta organización?

Yo prácticamente era un ejecutivo desde ahí, yo entre con un puesto de coordinador pero yo estaba solo como ejecutivo, hacia listas y hacia llamadas, pero he hecho que este departamento crezca, optimizando el departamento y entonces yo era como el coordinador y supervisor al mismo tiempo, siempre apporto, siempre me gusta optimizar los sistemas es decir que los departamentos funcionen bien, que los procesos de trabajo funcionen bien, simplificarlos, hacerlos más amigables, dar el aporte al área de coordinación, al área de extensión, entonces siento que ahorita soy como el nudo que conecta todos los departamentos, pero soy coordinador del Call Center. Una vez estaba hablando con Max para ver cómo podría ser mi nuevo cargo porque no tengo simplemente la responsabilidad de call center, sino que él me pide reporte de todo prácticamente. Mi meta es la idea es ser subgerente, pero es como un proceso, esta es una empresa mediana entonces todos los cargos están muy designados, habría que crear ese nuevo cargo para subir. Como por

ejemplo yo estoy creando este cargo, es difícil definirle un título, definirle remuneraciones y definirle las funciones. Tengo que abrir paso a este cargo porque no existe nada así.

J: Respecto a su autonomía laboral; ¿Cómo es la independencia o autonomía que usted tiene en el trabajo para realizar sus tareas y funciones?

Bastante libre... si. Yo realmente manejo el horario de mi equipo, de ellos. Cuando quiero implementar algo nuevo, lo implemento y lo pruebo, pero yo tengo la libertad de ir experimentando de decir, que pueden decir que pueden hacer como lo pueden trabajar e ir implementándolo, entonces yo voy reportándolo y vamos mejorándolo, ahorita entonces estaba con 2 captadores, los departamentos estaban conectados, eso no me corresponde a mí, pero como estamos conectados, lo hice igual. Yo creo que uno realmente puede ir implementando siempre y cuando puedas no excederte a algo muy extremo o que perjudique la empresa.

J:¿Ha recibido elogios o complementos por parte de sus superiores, por una labor bien hecha?

Realmente muy poco, como una sola vez... y en cuanto a premios no existen premios...

Desde mi jefe directo si muy poco una vez. Lo que hice para obtener eso es optimizar, es decir, siempre tener las respuestas en los momentos, de hecho en estos días a fin de mes, como que: oh, juan manual eres todo una máquina, que buena, porque todos me pedían cosas y yo se los tenía a todo en el momento, yo se los respondían en el momento, y todo una maquina me decían, siempre darle respuesta. Es muy satisfactorio, realmente creo que soy ese tipo de persona que creo que le gusta que reconozcan su trabajo, yo creo que no hay que dejarlo siempre atrás, tampoco muy seguido porque la persona puede creerse y mandar a todo a la basura, pero cuando alguien hace algo clave, hay que reconocerlo.

J: ¿De qué manera se siente identificado afectivamente con los valores y objetivos de la empresa?

Mira, al principio no tanto, pero hace como 6 meses como que me voy más comprometido con la empresa, los valores, la misión, la visión, con realmente creer en bestwork, realmente es bueno hasta que llega un punto en que no te quieren escuchar a veces, entonces cada quien por su lado, entonces no te quieren escuchar, tú quieres aportar pero como quizás los recursos que tiene la empresa no da para eso, lo importa es lo que opina el dueño. Entonces uno a veces dice, solo hare lo que me corresponde, pero siempre tengo el compromiso con la empresa, si me veo identificado con ser parte de bestwork, y realmente quiero que bestwork crezca, pero no depende 100% de mi pues, a la final no soy el que toma la decisión. Por ejemplo yo invertiría en Marketing, y publicidad, y ellos prefieren seguir trabajando con el modelo que ellos quieren y no quieren invertir en eso.

J: ¿De qué manera afectaría el hecho de perder este trabajo, en términos financieros y psicológicos?

Es difícil o sea, lo que más cuesta de dejar un trabajo con tanto tiempo, es poder conseguir este ambiente laboral, porque este ambiente laboral que tengo, como tu me preguntaste de la autonomía, tengo bastante autonomía, creo que conseguir un trabajo con este ambiente sería muy difícil, muy difícil, creo que eso es lo que más me afectaría el ambiente laboral con mis compañeros y la flexibilidad que tengo para manejar el trabajo.

J: ¿Cómo el hecho de ser extranjero ha afectado en su calidad de vida laboral?

Que pregunta tan difícil, mi percepción de lo que veo, de los trabajos que he tenido aquí en Chile, sobre la parte laboral, creo que Chile puede dar más, creo que siempre me ha tocado el trabajo, creo que como que nadie quiere hacer más por la empresa, están trabajando como obligados, están ahí por trabajar por cumplir horario entonces no sé si es la necesidad con la que uno llega o si es que siempre fue así el trabajo en Venezuela, porque siempre estaba la presión de hacer las cosas y tener respuesta porque si no tenías respuestas te echan, no se si es lo que nos formó de esta manera. Pero cuando yo veo un trabajo aquí falta como movimiento, falta ver como que les gusta el trabajo, no se ve eso en el ambiente laboral aquí en lo que he estado, siempre buscan, aquí le dicen cahuín, siempre buscan cahuín entre ellos, quien llega tarde, quien no llega, quien hizo tal cosa, quien trabaja, quien llegó temprano, están más pendiente de lo que hacen sus compañeros de trabajo que realmente hacer su trabajo bien.

En torno a la CVL, en general, en mi experiencia, la pase muy bien, me parece bueno.

J: ¿Cuál cree que han sido los mayores obstáculos al momento optar a una mejor condición de vida personal y laboral?

Aquí en Chile, el mayor obstáculo, uff.. creo que la condición de que tuve que ahorrar mucho, realmente el sueldo tratar lo que angustia es que uno pueda tener, que si me quedo sin trabajo.. que me queda, entonces era poder hacer sacrificio de ahorro, sin salir, sin ir al cine o algo por estilo, vivir con lo mínimo para poder tener luego más adelante, una mejor calidad de vida. Por ejemplo ahora tengo mi departamento, tengo mis cosas, ya no me preocupo tanto.

Entrevista 4 Inmigrantes Venezolanos

IV. Anamnesis

Nombre: Isana Kathy Jerez Chulsen

Edad: 27 años

Fecha entrevista: 04 de Octubre del 2019

Profesión: Abogada

Lugar de trabajo: Estudio Jurídico

Cargo: Asistente Jurídico

II. Entrevista

Entrevistador: J

Entrevistado: i

J: ¿Hace cuánto tiempo está viviendo en Chile?

I: En diciembre de este año serian 3 años. Llegamos el 9 de diciembre de 2016.

J: ¿Cuál fue el motivo por el cual usted decidió emigrar a Chile?

I: La razón principal fue la situación económica de Venezuela, en realidad estaba muy difícil allá, y Chile fue realmente una decisión de mi hermano mayor que el tenía ya como 2 años planificando venir a Chile, el eligió a Chile por la situación económica que esta estable, la situación política también y cuando el ya tenía como 2 meses para venirse, le copió el plan y me vine con el. Un tema que nos orillo mucho a Chile fue que las visas eran mas sencillas, principalmente eso. Yo llegue sin VISA, solicite una VISA profesional y ya tengo mi permanencia desde marzo de este año.

J: ¿Donde trabajas y cual es tu puesto actual?

I: Yo hace año y medio trabajo en un estudio Jurídico como asistente jurídico en el área de redacción de demandas. Antes había trabajado 11 meses en un restaurant como ayudante de Cocina. Solo he tenido 2 trabajos.

J: ¿Cómo ha sido su experiencia de búsqueda de trabajo y, de qué manera percibió el proceso integración en su actual empresa?

I: En la que estoy actualmente me fue sencillo porque ya tenía papeles, tenía VISA, y realmente es un estudio jurídico que estaba comenzando cuando yo ingrese y todo fue bien

realmente, no hubo mucha complicación, ese trabajo vi el anuncio por yapo.cl, postule y fui a una entrevista en la misma semana, y quedé.

J: ¿Cómo percibe el ambiente laboral desde que ingresó a la empresa?

I: Oh, súper bien, súper súper bien, somos mitad chilenos y mitad venezolanos prácticamente, los compañeros de trabajo súper bien, el ambiente es muy relajado, siempre hay mucho trabajo y mucha carga laboral pero se aligera con el buen ambiente laboral.

J:¿Ha percibido recelo por parte de algún compañero de trabajo por sus habilidades o competencias?

I: No, en este trabajo no. Donde trabajaba antes el ambiente laboral era muy pesado. Pero en este trabajo no, es muy tranquilo.

J: ¿Me podría comentar sobre la situación de conflicto?

Donde yo trabajaba antes había muchos conflictos con la bodeguera, ella tenía conflictos con todos, inventaba cosas, como que robábamos cosas, y también había muchos altercados en ese restaurant. Las cosas eran mas que todo con las mujeres, las mujeres éramos todos venezolanas

J: ¿Cree usted que ello tiene que ver con el hecho de ser venezolano(a)?

Ella era chilena. Yo creo que en parte si, a veces tenía comentarios un poco ignorantes como por ejemplo decía que veníamos a quitarle su trabajo.

J: ¿Cuál es su visión respecto a la aceptación de su cultura como venezolano(a) en el lugar de trabajo?

I: En mi lugar de trabajo actual es excelente, realmente compaginamos perfecto, tanto ellos los chilenos aceptando nuestra cultura como nosotros la de ellos. Realmente creo que somos culturas que tienen mucho en común, no hay mucha distancia entre nosotros realmente.

¿Cómo ha experimentado el trato de la empresa, respecto a su contrato laboral, horarios de trabajo, horario de colación y vacaciones correspondientes?

I: Súper bien, donde trabajo ahorita me dieron el contrato el primer día, las cotizaciones pagadas, todo súper bien. Mi horario de trabajo es súper relajado, entro a las 09 y salgo a las 18.00. Mi horario de colación es de 2 a 3, una hora. Y tengo mis vacaciones correspondientes.

J: En ese sentido, ¿ha sufrido alguna irregularidad por parte de la empresa?

I: No, ninguna. Todo lo contrario, te despiertas en la mañana y quieres ir a trabajar.

J: ¿Qué tan satisfecha te encuentra usted en su lugar de trabajo? En relación a Compañeros de trabajo y superiores y remuneración.

I: Del 1 al 10, un 10 realmente. Se nos ha ido presentando retos, cada cierto tiempo nos ampliamos, se contratan mas gente, tenemos muchos bonos de iniciativa por cumplimiento de metas, nuestro jefe es súper genial, así que todo muy muy bien.

J: ¿Y en relación a la remuneración?

I: En la remuneración muy bien, porque además de lo que gano, gano comisiones, porque como estoy en el área de cobranza en la parte de embarcos de cuentas bancarias, también gano comisión por esa parte. Lo podría catalogar como 10 también.

J: En torno a la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa; ¿Qué posibilidades de crecimiento percibe en esta organización?

I: Si, yo creo que si. Yo creo que lo único que me hace falta es la revalida de titulo, pero estamos en ese. Es un poco complicado. Es muy muy complicado. Pero ahí estamos. Pero cuando yo llegué, comencé como secretaria, sirviendo cafés, atendiendo a la gente, y de ahí fui subiendo poco a poco, y de ahí fui subiendo poco a poco, a lo que estoy hoy día en el área de redacción.

J: Respecto a su autonomía laboral; ¿Cómo es la independencia o autonomía que usted tiene en el trabajo para realizar sus tareas y funciones?

I: En mi trabajo, cada quien tiene como un área asignada y tiene total autonomía, siempre hay como consultar al jefe, pero es mas que todo, por si te equivocas tener un respaldo como de la autoridad, pero realmente hay autonomía en casi todas las decisiones.

J:¿Ha recibido elogios o complementos por parte de sus superiores, por una labor bien hecha?

I: Si, siempre, lo que pasa es que a veces tomamos demandas muy grandes que parecen imposibles para un equipo de tres personas y lo logramos, entonces es como, fiesta, comida y todo. Siempre nos reconocen el trabajo y todas esas cosas.

¿Qué fue lo que hizo para obtener este reconocimiento?

I: Siempre tomamos demandas colectivas de 100, 200 trabajadores y siempre nos dan bonos grandes y nos llevan a comer, cenar o a almorzar.

J: ¿De que manera se siente identificado afectivamente con los valores y objetivos de la empresa?

I: Cuando comencé ahí, comenzamos totalmente desde 0, todo se fue construyendo conmigo, junto con ellos, así que súper bien todo, yo creo que me siento identificada.

J: ¿De qué manera afectaría el hecho de perder este trabajo, en términos financieros y psicológicos?

I: En términos financieros no me afectaría tanto, porque algo que aprendí desde el día uno que llegue aquí y me independice como adulto, es: ahorrar. Así que tengo mis ahorros, y si llega a pasar alguna contingencia como esa, no hay problema. Y del tipo emocional, tendría que ver como sería la ruptura de la relación laboral, si es mala, sería triste, pero si fuese por otra situación, pues emocionalmente tendría que seguir adelante y verlo como una bonita experiencia.

J: ¿Cómo el hecho de ser extranjero ha afectado en su calidad de vida laboral?

I: Yo creo que no ha afectado, porque los derechos laborales son los mismos que los chilenos, el tema es si te los vulneran o no. Pero realmente la ley nos ampara igual que a ustedes.

J: ¿Cuál cree que han sido los mayores obstáculos al momento optar a una mejor condición de vida personal y laboral?

I: Un obstáculo antes era no tener la permanencia, siempre piden permanencia, primero solo tienes cuenta Rut, no puedes tener cuenta corriente, no puedes optar a subsidios, ahora con la permanencia el obstáculo está en la mente y en lo económico también.



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

“¿Cuáles son las experiencias que construyen los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as) respecto de la calidad de vida laboral en Viña Del Mar?”

Estudiantes de psicología de sexto año, Universidad Andrés Bello.

Usted ha sido invitado a participar voluntariamente en un trabajo de investigación, que tiene por título: “EXPERIENCIAS DESDE LOS INMIGRANTES VENEZOLANOS(AS) RESPECTO A SU CALIDAD DE VIDA LABORAL EN VIÑA DEL MAR”. Este estudio, se llevará a cabo por José Manuel Álvarez y Miguel Cañas, licenciados en psicología y estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Andrés Bello, sede Viña del Mar.

PROPOSITO DE LA INVESTIGACIÓN: La presente investigación tiene como objetivo, Conocer las experiencias que construyen los trabajadores y trabajadoras venezolanos(as), respecto a la calidad de vida laboral en Viña del Mar.

PARTICIPACIÓN: Contando con su participación en este proceso investigativo, usted será partícipe de una entrevista en la que se intentará Identificar sus experiencias como trabajador/a vinculadas a la calidad de vida laboral. Su participación consistirá de una entrevista de una duración aproximada de 1 hora como máximo.

CONFIDENCIALIDAD: *Los investigadores mantendrán la confidencialidad respecto a las información recabada a lo largo de la entrevista La información va a ser recabada mediante grabaciones de audio de las sesiones y sus posteriores transcripciones por parte de los investigadores. Las respectivas transcripciones serán archivadas con los nombres originales, pero serán de uso exclusivo de los investigadores y también de su plena competencia.*

Se me ha brindado la oportunidad de leer esta declaración de consentimiento informado, hacer preguntas acerca del proyecto de investigación, aceptando mi participación voluntaria durante el proceso de investigación y recaudación de datos

Firma del/la Participante

Firma del Investigador

Referencias Bibliográficas

Alba, J. R. (2013). "El Compromiso Organizacional". Malaga.

Aneas, A. (2011). "Formación Intercultural en las organizaciones". Barcelona.

A.T., & E. A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador de la psicología social

Bermúdez, Y., Mazuera, R., & Neida, A. (Mayo de 2018). Informe sobre movilidad humana Venezolana. San Cristobal, Venezuela.

Biblioteca del Congreso Nacional. (2016). BCN. Obtenido de <https://www.bcn.cl/sii/actualidad-territorial/chile-y-la-migracion-los-extranjeros-en-chile>

Bonilla, E. & Rodríguez, P. (1989). La investigación en ciencias sociales más allá del dilema de los métodos. Colombia. Grupo Editorial Norma.

Bustillos, F. S., Painemal, C. C., & L. A (2017). La migración venezolana en Santiago de Chile: entre la inseguridad laboral y la discriminación. Santiago, Chile.

Castillo, T., & Mercedes Reguant. (2017). Percepción sobre la migración venezolana: causas, España como destino, expectativas de retorno. Barcelona.

CENEM, Universidad de Talca. (2018). Obtenido de http://www.cenem.otalca.cl/docs/publicaciones/informe_discriminación_inmigrantes.pdf

Dirección del trabajo (DT), Gobierno de Chile. (2004). Obtenido de www.dt.gob.cl

El mercurio. (2019). Venezolanos desplazan a los peruanos. Obtenido de <https://www.latercera.com/pulso/noticia/chile-mas-12-millones-extranjeros-venezolanos-desplazan-los-peruanos/528676>

F.T., D. R., G. G., & J. Z. (2017) Consideraciones conceptuales de la calidad de vida en el trabajo.

Granados, Isabel (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Perú.

Lafortune, J., & Tessada, J. (2016). Migrantes latinoamericanos en Chile. Santiago.

Maedo, A., Gandolfo, M., & Mtjiáns, A. (2016). Epistemología de Gonzalez Rey: una forma diferente de análisis de datos. Brasil.

Martinez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.

Martínez, G. G. (2015). Análisis del discurso en psicología y mente.

Monterroso, D. J. (2017). “Inmigrantes en acción”.

Sampieri, R. (2006). “Metodología de la investigación”. México.

Serrano, J. (2011). El constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación. España.

Organismo de las Naciones Unidas para la Migración. (2018). Obtenido de https://chile.oim.int/sites/default/files/comunicados/dtm_final_01_oim_dtm_report_chile_round_1_20180926.pdf

Organización Internacional para las migraciones (OIM). (2018). Informe sobre las migraciones en el mundo. Suiza.

Pablo Cáceres. PUCV. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. Valparaíso.

Palacios, J. P. (2018). Economía y negocios.

Ruvalcaba, J., Selva, C., & Sahagún, M. (2014). Satisfacción Laboral: una revisión teórica-histórica de su investigación.

Urzua, A., & A. C. (2012). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto. Santiago.

Velazco, J. C. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales.