



**Departamento de Sociología**  
Facultad de Ciencias Sociales  
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

# “El Control de las Emociones: El trabajo emocional en las vendedoras de locales de ropa en los Shoppings del Uruguay”

En el caso de Daniel Cassin Costa Urbana Shopping.



Seminario Temático Emociones Sentimientos y Afectividad en las  
Ciencias Sociales y del Comportamiento.

Valentina Braga Castelar 4.735.738-7

Docentes: Carlos Basilio Muñoz y Victoria Menéndez

15 de Julio de 2017, Montevideo, Uruguay.

## Índice

-Título.....	3
-Resumen.....	3
-Planteo del tema de trabajo y Problema de investigación.....	4
-Justificación.....	5
-Objetivos Generales y Específicos.....	6
-Estado del Arte.....	7
-Marco Teórico.....	8
-Metodología.....	16
-Informe de Campo.....	16
-Capítulo de Análisis.....	17
-Conclusiones.....	32
-Bibliografía.....	33
-Apéndices.....	34

## **Título:**

“El Control de las Emociones: El trabajo emocional en las vendedoras de locales de ropa en los Shoppings del Uruguay”

## **Resumen:**

El presente trabajo, principalmente intenta dar una respuesta a las prácticas de control de las emociones que se llevan a cabo en las empresas de venta de ropa y accesorios en los shoppings. Se seleccionó el local de Daniel Cassin del Shopping Costa Urbana en Canelones y se pretende estudiar el comportamiento y las formas de actuar frente a las “seis grandes” emociones (Alegría, Ira, Miedo, Asco, Sorpresa y Tristeza). Estos modos de actuar, que les imponen o adquieren indirectamente las vendedoras de la marca, como estrategias para poder vender la marca y representar correctamente a la empresa.

También es importante investigar sobre los estereotipos de mujeres a la hora de contratar el personal, los tipos de selección que hacen en recursos humanos, y el tipo de perfil que la empresa adquiere como propio. Las competencias laborales que se esperan de una vendedora de un local de ropa, como Daniel Cassin, competencias actitudinales como la proactividad, la buena presencia, etc. Por ejemplo, el siguiente fragmento, es un llamado de la empresa de este mes, por la apertura de un nuevo local donde se detalla el tipo de perfil que buscan en sus vendedoras. “*Quieres sumarte a nuestro equipo? Nuestra búsqueda se orienta a personas dinámicas, con muy buenas habilidades de comunicación y buen relacionamiento interpersonal. Si contas con gusto por la atención al cliente y/o experiencia hace click en postularme* “ (ref.44,<https://www.danielcassin.com.uy/trabaja-con-nosotros>, 2017)

Desde un enfoque cualitativo, se pretende observar y responder a las diferentes preguntas de investigación que trae el proyecto, a partir de entrevistas semiestructuradas, para enfocar el discurso en el problema a ser investigado. Se pretende entrevistar a distintos actores del local, desde la encargada, a vendedoras y clientas.

### **Problema de Investigación:**

Trabajar en el área de la moda, hace que se deban cumplir ciertas pautas previamente dadas por las tendencias del momento, y a su vez, hace que las empresas de moda y vestimenta, busquen estrategias para imponer su marca sobre el mercado, y directamente sobre su población objetivo. En el caso de Daniel Cassin es una marca que está orientada al sector femenino, en palabras textuales de la página oficial *“Daniel Cassin nace hace más de 20 años en el mercado como una marca joven y fresca dedicada al diseño de indumentaria femenina. Las prendas de Daniel Cassin proponen actualidad y funcionalidad, orientadas a la permanente innovación en el diseño y calidad de los productos. Una marca con estilo propio que piensa en mujeres urbanas, conjugando modernidad actitud y comodidad.”* (<https://www.danielcassin.com.uy/empresa> )

Este contexto hace que la empresa al contratar a sus empleadas (todo el personal de ventas es del sexo femenino), busquen un cierto estereotipo de mujer, y además que se puedan armonizar con la marca en sí, que se vuelva parte del local, y además que no destaque más que sus productos.

El problema de la moda y los estereotipos, es una realidad que se vive de forma normal, está tan incorporado al sistema capitalista, que desde que nacemos estamos de una forma u otra adaptandonos a la moda y a los estereotipos, por ejemplo el de género, en el cual la norma social general establece que los niños deben caracterizarse con el color azul y las niñas con el color rosado. En el caso de nuestro problema de investigación, el estereotipo que se busca identificar es el de las vendedoras de ropa, en el ejemplo de Daniel Cassin, las vendedoras usan el mismo uniforme, que está compuesto por parte de la colección de la marca, además de la buena actitud que deben mantener con el público en general. Lo que se quiere destacar es, cómo llevan adelante el control de sus emociones, a la hora de enfrentarse con la atención al público y todo lo que trae consigo.

### **Preguntas de Investigación:**

¿Trabajar en el sector de la moda tiene un peso distinto en las vidas de las vendedoras, a diferencia de los trabajadores de otras áreas? ¿Se les exige una determinada dosis de belleza socialmente aceptada, a través de distintos recursos como el maquillaje?

¿Cuáles son las estrategias que se buscan en un buen trabajo emocional para aumentar la productividad? ¿Cómo son internalizadas por los actores involucrados (Gerentes, Supervisoras, Vendedoras)?

¿Cómo se despliegan en los espacios tiempos?, ¿Productivos- no productivos, Fachada y trabajo sucio?

¿Cuáles cambios instrumentan en el proceso de adaptación al trabajo en la empresa, tanto de identidad (tecnologías del yo), como de estilo (fachada personal) las vendedoras?

### **Justificación teórica y empírica:**

Es importante investigar esta temática debido a que el estudio de las emociones es un enfoque que necesita mayor expansión. Desde América Latina se está comenzando a expandir los estudios de este tipo, en países como Argentina, Brasil, o Perú se está avanzando en la temática. Por lo tanto en Uruguay, a pesar de que ya se está comenzando a expandir el conocimiento sobre el tema, es enriquecedor poder avanzar en la comunidad científica en nuevos paradigmas.

En el caso del estudio de las emociones en el trabajo, es pertinente encontrar las problemáticas sociales que enfrentan los distintos actores de la sociedad que tienen vínculos con lo laboral, y poder encontrar mejoras a las prácticas que traen molestias en los ámbitos de trabajo. Promoviendo el respeto y los derechos individuales.

La intención de explorar un campo que influye en la función de la atención al público en el Uruguay, no ha sido muy abordado, motivo por el cual se pretende construir un aporte a la comunidad científica.

Para los actores sociales concretos de esta investigación y también para la sociedad en sí, sirve como aporte informativo para poder comprender las problemáticas que trae este fenómeno al contener las emociones en los ámbitos de trabajo. Poder problematizar una situación que se da como normal, pero que si la observamos empíricamente, nos permite desprender varios problemas y situaciones que los empleados de ventas tienen que pasar para que el mercado funcione como está estipulado, para que el consumo exista como tal. Pretendiendo que los empleados se asemejen lo más posible a un robot, que no exprese emociones y sentimientos más de los que fueron programados.

## **Objetivos Generales y Específicos:**

### **Objetivo General:**

-Observar las distintas estrategias que develan un buen trabajo emocional por parte de las vendedoras del local

### **Objetivos específicos:**

- Encontrar cuales son las estrategias del trabajo emocional, a beneficio de una venta.
- Buscar si existe algún estereotipo en la selección del personal.
- Identificar si las vendedoras generan espacios para salir de la emoción.
- Comparar el trabajo sucio (back) con el trabajo en la fachada (puesta en escena).
- Encontrar si existen cambios personales en la imagen cotidiana y personalidad antes y después de empezar a trabajar.

## **Estado del Arte:**

Hernandez, Leslie, de la Universidad Rafael Landívar Licenciada en Psicología realizó su tesis sobre "*Inteligencia emocional y servicio al cliente*" (*Estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa salcajá r.l.*) El objetivo de su trabajo de investigación, fue establecer la influencia entre inteligencia emocional y servicio al cliente en la Cooperativa Salcajá R.L. El estudio se realizó con una muestra compuesta de 50 personas que trabajan en servicio al cliente, entre un rango de edad de 20 a 57 años, de ambos sexos. Con base en los resultados obtenidos, concluyó que el nivel de servicio al cliente era satisfactorio, debido a que los colaboradores se esforzaban por agradarle a sus clientes y tenían un buen control sobre sus emociones. Por lo que se comprobó que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente.

Esther Garcia e Isabel Martínez de España presentaron su obra en las "Decenas Jornades de Foment de la Investigació de la FCHS (Any 2004-2005)" con el título de "El control de las emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional" "Los trabajos de prestación de servicios se caracterizan por requerir un contacto directo con el cliente, paciente o usuario, la mayor parte de la jornada laboral. Por ello, los empleados que trabajan con personas deben controlar sus emociones durante sus interacciones laborales. Este control emocional, conocido como Trabajo Emocional (Hochschild, 1983), no es una reacción natural del empleado, si no que se trata de una parte más del trabajo exigido por el puesto y por lo tanto puede ocasionar problemas tanto a nivel psicológico como a nivel mental. El objetivo de este trabajo es la de conocer la trayectoria que ha seguido el concepto desde su aparición en 1983. Para ello se ha realizado una revisión exhaustiva de los estudios más importantes relacionados con este concepto, permitiéndonos conocer tanto su definición, características, antecedentes, estrategias de afrontamiento y consecuencias que producen tanto positivas como negativas en la salud de las personas. El concepto de trabajo emocional fue acuñado por Hochschild en 1983 mientras analizaba el trabajo de las azafatas de vuelo. Ésta, fue consciente de que las azafatas pasaban la mayor parte de la jornada laboral atendiendo a los clientes y expresando emociones. Es decir, su trabajo requería un contacto directo con el cliente la mayor parte de la jornada laboral; y las azafatas no sólo debían realizar tareas físicas o mentales, si no que también debían expresar y controlar sus emociones durante las interacciones que realizaban durante su jornada laboral, ya que lo exigía así el puesto." (García,2004,p.2)

Por otra parte, los aportes de Diego Quattrini en su tesis doctoral del año 2014 “La formación de emociones para el trabajo bajo el sistema de competencias laborales. El caso de las poblaciones de jóvenes re-escolarizados del Gran Mendoza” establece que las competencias aparecen como un soporte tecnológico que valoriza y regula en la formación determinados saberes destinados para el proceso productivo. Así la tesis está orientada a desentrañar el acoplamiento entre este sistema de normalización de conocimientos y las políticas de regulación de las sensibilidades que se reproducen en diversas instituciones (ya sea en la educación, en el mercado y en la política estatal). *“La importancia de la inclusión de la dimensión corporal y los afectos en el análisis de las relaciones sociales puede rastrearse desde los clásicos de la filosofía hasta los precursores de la teoría social moderna: Montesquieu, Durkheim, Marx, Simmel, Weber, entre muchos. Estos plantearon de distintas perspectivas que el disciplinamiento se inscribe en el control de las emociones, afectando recíproca y dinámicamente las prácticas, las relaciones sociales y los modos de ver el mundo (SCRIBANO, 2012b)”* (Quattrini,2015,p.60)

### **Marco Teórico:**

El trabajo está guiado principalmente por los aportes teóricos de Diego Quattrini, Georg Simmel, Thorstein Veblen, y Jesse Prinz.

Diego Quattrini Doctor en Sociología que se especializa en las emociones y el trabajo, Alumno de Scribano, en su publicación “Emociones para el trabajo Un estudio de las percepciones de las exigencias emocionales de los selectores de empleo” escribe sobre la sociología de las emociones, desde un enfoque del trabajo, y hace una recopilación de diferentes conceptos y teorías, basándose en su tesis doctoral del año 2015.

Comienza haciendo una introducción sobre el sistema capitalista y el uso del cuerpo y las emociones para el trabajo, de como no está desligado del régimen de acumulación “Aún así cada momento histórico ha tenido ciertas variaciones en los modos de consumir y poner al servicio de la producción las capacidades de los trabajadores, materializadas en tanto emociones como saberes cognitivos.” (Quattrini,2015,p.57)

El objeto de interés de su trabajo, es el de las competencias laborales “Este es utilizado, por agentes empresariales - entre los que se incluye a los reclutadores-, como metodología para ordenar y clasificar saberes y destrezas de los trabajadores, confeccionar perfiles

laborales y especificar y exigir actitudes para el trabajo. Así las emociones para el trabajo que se analizaran -conformadas en forma de competencias- no surgen y no son formuladas en el vacío: son expresiones codificadas y construidas socialmente dentro de contextos definidos.” (Quattrini,2015,p.58;59)

Que la interacción sea inevitable conlleva a la elaboración de significados simbólicos de diversos órdenes: producción de objetos de conocimientos, emociones, estéticos o morales. (Quattrini,2015) El que los vendedores tengan que responder a las necesidades de los consumidores, es decir los clientes, hace que los empleados tengan que desarrollar estas capacidades en la atención al público, agudizando los sentidos y además adecuar los sentimientos para cumplir con los procesos de demandas en tiempo y forma y según la presión que les pongan . “En otras palabras, “el principio del “cliente-rey”, sumado a la exigencia creciente de la productividad obliga a acrecentar el esfuerzo corporal (moral y emocional) de los trabajadores. Estos nuevos condicionamientos llevaron a reconocer la importancia creciente que posee la gestión y el trabajo de control de las emociones en la creación de valor en los servicios y sus consecuencias en el sistema afectivo, tal como lo señaló Hochschild a principios de la década del '80 (1983). “ (Quattrini,2015,p.61)

También se refiere a la repetición continua que los empleados de atención al público tienen que hacer al reproducir gestos emocionales que no son auténticos, y los tienen que fingir “...ya que los trabajadores deben aprender a reprimir e inducir estados de ánimos personales para generar amabilidad o soportar enfados de los clientes.” (Quattrini,2015,p.62) Y para poder hacer esto, los empleados crean diversas estrategias, para controlar dichas emociones y mostrarse con los clientes, sólo de la manera que las empresas les imponen que atiendan, para poder vender una buena imagen de la marca y que los empleados no llamen la atención. “Así se instituye diversas acciones (dentro y fuera del trabajo) regidas por dispositivos que regulan emociones (miedo, resignación, esperanza, felicidad, etc.) y de mecanismos que lo vuelven más “soportables” (que promueven la admisión de la vida social como “un siempre-así” y el autocontrol para soportar el día a día laboral) (SCRIBANO, 2009). A su vez estos procesos de regulación están relacionados con las demandas de presentación corporal de los empleos, con la regulación de los sentidos y las sensibilidades y con la capacidad de desplazarse bajo un régimen de distancias y proximidades que produce el mundo del trabajo (QUATTRINI, 2015). “(Quattrini,2015,p.63)

En lo que refiere a la selección del personal y la manera de enfocar las entrevistas de trabajo, las empresas se basan en un estereotipo de actitudes y comportamientos, que buscan en las personas que están aptas para trabajar con ellos, y algunas de ellas son “La

*presentación física y psicológica, el entusiasmo, las habilidades comunicativas (el tono, el sentido de la discusión), la capacidad a mediar en conflictos interpersonales, son “competencias” particularmente apreciadas por parte de los responsables de la selección de personal. Estas cualidades, difícil de cuantificar, se han vuelto parte de lo que la empresa llama “competencias relativas a las personas” (CALDERÓN, 2006)”(Quattrini,2015,p.64)*

Para ello, las empresas tienen un sector de recursos humanos, o lo contratan para la selección, dónde especialistas en evaluación de estas competencias como los psicólogos especializados en lo laboral, se encargan de encontrar aquellos candidatos que cumplan con estos requisitos. Para luego de ser contratados, se tienen que adecuar a la “Doctrina corporativa empresarial” dónde se instrumentan ideas y herramientas sistematizadas que orientan y enfocan como disponer las capacidades cognitivas y afectivas *“Es decir como un discurso procedimental que posee una serie de postulados que se materializan en prácticas concretas implementadas para establecer niveles adecuados de conductas (QUATTRINI, 2012; FIGARI, 2011). Dichas prácticas se constituyen como un “momento pedagógico”, ya que ante la institucionalización de una forma de codificar los saberes, los trabajadores interpretan y asumen determinadas pautas requeridas. Por lo que se establece como una “pedagogía normalizadora” que aporta la posibilidad de subvertir modos de conductas inadecuadas, ocultar emociones incorrectas, gestionar, prescribir y seleccionar conocimientos, clasificar ocupaciones y mistificar y fetichizar procesos de trabajo”* (Quattrini,2015,p.64)

El autor destaca 3 principales competencias actitudinales, “(...) las tres competencias actitudinales: “Proactividad, perseverancia y sacrificio”, “Presentación o buen aspecto corporal” e “Interacción y buen trato social”. (Quattrini,2015,p.65) y elabora entrevistas a distintas psicólogas con experiencia de más de dos años en el tema, y destaca su definición propia de qué características deben cumplir los postulantes y en que se fijaban para evaluarlos. Como conclusión dice que, “Así para participar como mercancía en el mundo formal hay que alcanzar una dosis de belleza estética socialmente adecuada al marco normativo y social. Las primeras impresiones en el proceso de evaluación (“los primeros tres minutos”) establecen el corte de inclusión o exclusión: en ese instante el cuerpo actuante será digno de participar satisfactoriamente del rito. Para ello deberá “adecuarse gestualmente” o predisponerse a “la subjetividad de quien te va a contratar”. Esto significa que es el empleador quien promueve el orden expresivo, imprimiendo un carácter sagrado a las fachadas corporales, estimando a través de sus sentidos las presentaciones de los trabajadores, asumidas en forma de honra o deshonra (para algunos selectores la presentación es “una cuestión de respeto hacia ellos”).”(Quattrini,2015,p.68)

Al encarar el tema del dominio de las emociones de quienes trabajan atendiendo al público, encuentra que “La repetición en el intento de manejo de las emociones y de las experiencias del sufrimiento, induce estados de acostumbamiento y corrimientos de antagonistas. El binomio de sensaciones “tranquilidad y agresividad” ayuda a explicitar este punto. Así para los trabajos que requieren este tipo de interacción, la tranquilidad aparece como una virtud y por lo tanto es usada como una forma adecuada de soportar presiones. Mientras que la agresividad es una amenaza corporal latente que desactiva el proceso de “domesticación” que sostienen las prácticas de soportabilidad. Controlar la tranquilidad y evitar la agresividad (“tener buena onda para bancarse las agresiones”), se muestra como una demanda situacional necesaria que produce efectos difícilmente eludibles en la conformación de las tramas de sensibilidades para el trabajo.” (Quattrini,2015,p.71) Y por otro lado, dice que el segundo componente observado es la movilización de los sentidos, “La demanda de atención al cliente impone la necesidad de utilizarlos para relacionarse rápidamente e identificar el carácter del interlocutor y bajo cierta pericia técnica y estado afectivo adecuado, establecer una comunicación. En tanto que para “caerle bien al cliente” o “complacerle y ser persuasivo”, hay que saber escucharlo, oírlo, observarlo, “ponerse en el lugar del otro”. Por lo que las consecuencias de esta competencia también se vuelcan en la piel y en las capacidades sensoriales de los trabajadores.”(Quattrini,2015,p.71)

Continuando con Simmel, quien fue un filósofo y sociólogo Alemán, en sus obras, “El cruce de los círculos sociales” y también en “la moda” nos permite entender cómo funciona el mundo contemporáneo y adecuar su teoría con el ejemplo que estamos observando.

Para el autor, la evolución del ser humano tiene como bandera la individualidad y diferenciación entre los individuos. Lo que argumenta Simmel con respecto a este cambio, es que las sociedades modernas y preindustriales difieren marcadamente en términos de la cantidad y tipos de círculos sociales a los que pertenecen los individuos. En sociedades preindustriales los individuos generalmente no eligen los grupos de pertenencia sino que están allí por razones de hecho, ajenas a su voluntad. Simmel denomina afinidad exterior, que es opuesta a la afinidad interior o subjetiva. Para el autor los grupos así conformados sin que medie una decisión de pertenencia o deliberada por parte del individuo, son grupos un tanto primitivos, grupos racionales, en sentido de la adecuación entre medios y fines.

La diferenciación social se da por el aumento de posibilidades de combinación entre círculos, logrando que cada individuo posea un carácter irrepetible. Un segundo elemento individualizador es que al pertenecer a muchos grupos simultáneamente, el individuo se puede ver enfrentado a ciertos conflictos en la medida que los grupos pueden prescribirle

formas de conducta diferente, enfrentándose a la necesidad de elegir y optar por alguna de ellas. Es ahí que toma conciencia de que es algo diferente a los grupos, está situado dentro de ellos pero al mismo tiempo fuera de los mismos. Cuando tiene que decidir a cuál de todos le va a hacer leal, se está colocando fuera de los grupos y se reconoce como una entidad distinta de estos. Sólo puede experimentar este conflicto porque ningún grupo lo absorbe totalmente, como por ejemplo sucedía en la época preindustrial o en sectas. El fenómeno de cruces sociales trae consigo nuevas moralidades, el hecho de estos cruces va en contra del fundamentalismo moral, el cambio de las concepciones morales en los individuos.

Esta teoría de los círculos de Simmel, puede atribuirse a que las vendedoras de Daniel Cassin pertenecen a distintos círculos, y entre ellos se puede poner de manifiesto, que el círculo laboral puede producir cambios en las personas, teniendo que adaptarse a la norma general que el círculo mantiene, como lo es la forma de vestirse y arreglarse, o como las actitudes que son socialmente aceptadas en ese círculo. Y esta forma, puede ser totalmente distinta a la de su círculo más personal, como puede ser la familia o los amigos, y que se vean en un dilema, en el cual deben verse desde afuera y saber si son leales a su personalidad o no. En el caso del trabajo, puede que no sean leales a sí mismas, pero que tengan que adecuarse porque dependen de los ingresos de ese trabajo.

En su obra "La moda", Simmel define algunas principales características de esta. Entre ellas que la moda tiene vocación de ser eterna, pero su característica principal contradice dicha vocación, ya que lo que le importa a la moda es estar en un continuo cambio. "Pero frente a este carácter de la moda, su propiedad más llamativa consiste en que cada una de sus manifestaciones singulares cuando aparece por primera vez lo hace con visos de permanecer eternamente en vigencia." (Simmel:1985;52) En referencia a esta característica, en Daniel Cassin están adaptados a esta teoría, como lo está toda la sociedad actual, las tendencias son por temporadas o menos, y están en continuo cambio. Sin embargo cuando salen a la venta, la propaganda hace que parezca que nunca se va a terminar de usar, aunque para el siguiente año ya no se use en realidad.

La moda es un producto de la división de clases, y cada división se puede representar con círculos. "La moda es, como decía, un producto de la división en clases, y se comporta en este sentido como muchos otros elementos, sobre todo como el honor, cuya doble función consiste en trazar un círculo cerrado en torno a sí y al mismo tiempo separado de los demás." (Simmel:1985;29) Volviendo a la teoría de los círculos, no sólo existe el círculo del

entorno de trabajo, sino que también, fuera de él, se destaca que quienes usan la marca son un cierto tipo de personas, que comparten ciertas características, como por ejemplo ser mujeres, urbanas, y jóvenes.

El carácter abstracto de la moda. “A veces son modernas cosas tan feas y horrorosas que parece como si la moda no se propusiera sino mostrar su poder haciendo que aceptemos, en aras de ella, lo más horrible; precisamente la arbitrariedad con que unas veces impone lo útil, otras lo absurdo y aun otras lo práctica y estéticamente por completo indiferente, indica su total desvinculación de las normas prácticas de la vida, con lo que remite precisamente a otras motivaciones, a saber: a las típicamente sociales, las únicas que quedan. Este carácter abstracto de la moda que se basa en su esencia última y que en tanto que “ajena a la realidad” le proporciona un cierto “cachet” estético para los modernos incluso en terrenos enteramente extra estéticos, se desarrolla también en fenómenos históricos.” (Simmel:1985;30) Este carácter abstracto, tiene que ver con que no hay lindo y feo, sino que está dispuesto a la subjetividad, pero al ser moda, se vuelve objetivo. En el caso de Daniel Cassin no se mantiene al margen de esto, siendo que las propias vendedoras pueden creer que algo es horrible, pero al mismo tiempo tienen que venderlo como si fuera lo mejor que se inventó hasta el momento. Porque en su trabajo tienen que reprimir las emociones que le son naturales, e incorporar las emociones que son estipuladas por la empresa.

Thorstein Veblen sociólogo y economista estadounidense de comienzos del siglo XX. Escribió sobre la clase ociosa y la moda. En el capítulo VII de su obra “Teoría de la clase ociosa”: «El vestido como expresión de la cultura pecuniaria» Veblen presenta dos características de la moda. Que cuanto más cara la prenda, mayor bienestar refleja la persona que lo usa. “Los vestidos elegantes sirven a su finalidad de elegancia no sólo por ser caros, sino también porque constituyen los símbolos del ocio. No sólo muestran que el usuario es capaz de consumir un valor relativamente grande, sino que indican a la vez que consume sin producir.” (Veblen:1985;163) En el caso de Daniel Cassin, es una marca promedio, no es de las más caras, pero tampoco de las más baratas, por lo tanto el vestir prendas que llevan cosida su marca, advierte a la sociedad que tienes los medios para pagar una prenda de “marca” y por lo tanto te da prestigio social.

Otra característica que destaca es que, la belleza de la moda estará representada por el estilo dominante dentro de cada círculo. “Un nuevo estilo alcanza boga, y conserva el favor popular durante una temporada y, al menos en la medida en que es una novedad, las personas encuentran atractivo, por lo general, el nuevo estilo. Se considera bella la moda

dominante.” (Veblen:1985;169) Este punto es compartido por Simmel. “La esencia de la moda consiste en que siempre es sólo una parte del grupo quien la ejerce, mientras que el conjunto se limita a estar en camino hacia ella. En cuanto ha penetrado realmente en todas partes, es decir, cuando inicialmente hacían sólo algunos llega a ser realizado verdaderamente por todos sin excepción, como es el caso con determinados elementos del vestido y del trato social, entonces pierde su condición de moda.” (Simmel:1988;35) Si está al alcance de todos, deja de ser moda, lo nuevo, lo novedoso es la moda y por lo tanto las empresas están constantemente sacando nuevas colecciones y cambios de temporada para poder estar al ritmo de la moda, es decir, venderlo hasta que todos lo tengan y luego que deja de ser novedad, ofrecer algo distinto, y así sucesivamente.

Y para comprender las emociones básicas, se utilizó los aportes de Jesse Prinz en su texto “Which emotions are basic?” del año 2004, donde dice que *“Hay dos puntos de vista principales sobre el origen de las emociones. Según uno, las emociones son el producto de la selección natural. Son adaptaciones evolutivas que se entienden mejor utilizando las herramientas explicativas de la psicología evolutiva. De acuerdo al otro, las emociones se construyen socialmente, y varían según los límites culturales. Existen evidencias que apoyan ambas perspectivas. A la luz de esto, algunos han sostenido que ambos enfoques tienen razón. La estrategia estándar para tal capitulación es decir que algunas emociones han evolucionado y otras se construyen. Las emociones evolucionadas se han a veces rotulado con la etiqueta “básicas”, y hay un considerable acuerdo sobre un puñado de emociones en esta categoría.” (Prinz,2004,p.1)*

En el punto número tres, ¿Cuáles emociones son básicas? Repensando las Seis Grandes, establece que *“Para encontrar emociones que sean biológicamente básicas, tenemos que buscar patrones corporales que sean sensibles a las situaciones aunque no haya habido aprendizaje. Por ejemplo, hay evidencia de que nos sentimos físicamente perturbados al ver las serpientes, incluso si nunca nos hemos visto dañados por una. Esta respuesta puede necesitar estar bajo condiciones ambientales adecuadas dispararse, pero no requiere la inferencia, inducción, condicionamiento sostenido, u otros procesos de aprendizaje. Se ve como una forma innata del miedo. Pero ¿es realmente miedo? ¿Hay que concluir que el miedo es una emoción innata? Me inclino hacia una respuesta negativa. En primer lugar, la respuesta negativa a serpientes es más específica que el miedo. No es una representación de peligro en general. Podemos tener un archivo que contiene la elicitación innata de otras causas de la misma respuesta corporal (pérdida de apoyo, oscuridad, objetos que se acercan, ruidos fuertes), pero éste archivo no se suma al detector de peligro generalizado. En segundo lugar, incluso en la edad adulta, el miedo puede no corresponden a un único*

*patrón de respuesta. Los investigadores de la emoción distinguen dos subespecies, a las que se da los términos técnicos preocupación (asociada con futuro peligros) y de pánico (asociado con peligros actuales). Estos términos pueden ser más básicos que miedo.” (Prinz,2004,p.15;16)*

Entiende Prinz que puede ocurrir algo similar con la lista de los seis grandes emociones “Felicidad, por ejemplo, se puede subdividir en los placeres sensoriales, la satisfacción asociada con el logro de metas y la alegría del juego. La sorpresa se puede subdividir en un sentido positivo de interés o maravilla y un estado negativo que no puede ser totalmente diferenciada del pánico de baja intensidad. El enojo puede emerger como una mezcla de algo así como la frustración de metas y la agresividad. La tristeza y el asco, probablemente, no se dividen en subespecies, pero pueden surgir a la vida como emociones mucho más estrechas que sus análogos adultos. La tristeza puede comenzar como sufrimiento por la separación y luego ampliar para abarcar otras formas de pérdida a través del aprendizaje y la enculturación. El asco puede comenzar como una forma de repulsión física que finalmente consigue expandirse y subsumir aberraciones morales. Si estas especulaciones son correctas, entonces las seis grandes emociones no pueden ser innatas. Pueden ser excrecencias y subproductos de las emociones más fundamentales. Esto encaja con la observación de que las Seis Grandes no son exactamente las mismas en todas las culturas. Cada cultura puede adaptar el stock primitivo de emociones biológicamente básicas de manera distintiva. Si es así, entonces las emociones para las que tenemos palabras serían todas informadas culturalmente. Si este es el caso de las Seis Grandes, es casi seguro de nuestras emociones más avanzadas. Las palabras comunes para emociones no nombran respuestas emocionales estrechas y muy restringidas programadas por nuestros genes, sino extensiones de éstas que surgen en un entorno cultural. (Prinz,2004,p.16) Prinz destaca en decir que las emociones como las conocemos son adquiridas culturalmente, lo que consideramos asco, lo que consideramos sorpresa lo define cada cultura, por lo tanto dice que las seis grandes no son innatas. Pero sí reconoce, que tenemos emociones programadas por nuestros genes, pero que no pueden ser definidas por palabras. Igualmente si son innatas o no, no es de relevancia en el estudio, pero sirve clasificar las características de cada una de las seis emociones para poder abarcar con más profundidad las percepciones de los actores involucrados.

## **Metodología:**

El diseño metodológico estará enfocado desde una perspectiva cualitativa, donde la recopilación de información se llevará a cabo mediante entrevistas de tipo semi-estructurado, a los actores involucrados. Para responder a los objetivos específicos, se entrevistarán a las vendedoras del local, a las encargadas y sub encargadas, al gerente, etc. Se eligió esta técnica, porque se pretende rescatar los significados subjetivos que las vendedoras le atribuyen a los comportamientos que deben mantener en su área de trabajo.

También se expandirán los recursos a través de entrevistas en profundidad a informantes calificados en el tema de estudio. Para así poder entrar más en el tema, como por ejemplo a un profesional de la psicología, del área de recursos humanos, que trabaje en la selección de los nuevos empleados, y pueda responder a las interrogantes sobre las capacidades que se buscan en el proceso de selección.

Para poder comprender el objetivo general, se utilizará como estrategia, compensando las entrevistas, una observación externa, donde el observador se mantenga al margen del fenómeno a estudiar y de forma pasiva, se limite a registrar la información que pueda observar, sin implicarse o interaccionar de ninguna forma.

## **Informe de Campo:**

El trabajo de campo comenzó en el mes de Junio del 2017 y su realización permanece en curso.

Se encontraron dificultades, no en el contacto con las distintas personas que componen el equipo de trabajo de Daniel Cassin Costa Urbana, sino en la concreción de poder encontrarnos a hacer las entrevistas. De las dos chicas que pretendía entrevistar, solo pude entrevistar a una, porque la otra canceló dos veces el día de la entrevista, y como la chica vivía en Empalme Olmos, se volvió difícil concretar una entrevista tanto por los tiempos, como por la distancia ya que ella estaba en período de parciales y exámenes.

Ellas dos fueron seleccionadas, por dos muestras diferenciadas según la franja etaria, ya que Karen tiene 22 años, y Noelia 32, estos 10 años de diferencia contribuyen a que fuera

más heterogéneas sus perspectivas en el relevamiento de información. Y así poder ver si existen diferencias según la franja etaria, menores de 25 años y mayores de 25 años.

La entrevistada mostró una gran colaboración, e interés por el tema propuesto. Me recibió en su casa, un domingo, ya que era su día libre, y la fluidez de la entrevista fue armoniosa, contestó a todas las preguntas, y la mayoría sin necesidad de hacerlas, ya que su discurso era abundante. La entrevista duró una hora y cinco minutos aproximadamente, y tuvo dos interrupciones de su hija, por cuestiones del hogar.

La información obtenida a partir de la entrevista fue relevante, permitió responder a todas las preguntas y además aportó sobre otras dimensiones que también tenían que ver con las emociones y los sentimientos.

### **Capítulo de Análisis:**

Columna 1: Objetivos (específicos y generales, en ese orden)	Columna 2: Corpus de datos disponible	Columna 3: Unidad/ es de análisis	Columna 4: Variable/s relevante/ s	Columna 5: Niveles de análisis	Columna 6: Ejes de análisis	Columna 7: Conceptos teóricos involucrados	Columna 8: Teorías aplicadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar cuáles son las estrategias</li> </ul>	Entrevista vendedora. Noelia Álvarez	Puesto de trabajo vendedora.	Estrategias	trabajo	Atención al público	Trabajo emocional, sistema de competencias	Emociones para el trabajo

del trabajo emocional, a beneficio de una venta.	y Karen de Olivera						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar si existe algún estereo tipo en la selección del personal.</li> </ul>	Entrevista a vendedoras Noelia Álvarez y Karen De Olivera	Puesto de trabajo: Vendedora	EXISTE O NO EXISTE, Y COMO ES.	Trabajo	Atención al público	Competencias laborales	Emociones para el trabajo de Quattrini
Identificar si las vendedoras generan espacios para salir de la emoción	Entrevista a vendedoras Noelia Álvarez y a Karen De Olivera	Puesto de trabajo: Vendedora	TIPO DE ESPACIO	Trabajo	Atención al público	Productivo o no productivo.	Quattrini
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar el trabajo sucio (back)</li> </ul>	Entrevista a vendedoras Noelia	Puesto de trabajo: Vendedora	Características de ambos puestos.	trabajo	Atención al público	Fachada y trabajo sucio	Quattrini

con el trabajo en la fachada (puesta en escena)	Alvarez Y Karen De Olivera						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar si existen cambios personales en la imagen cotidiana y personalidad antes y después de empezar a trabajar.</li> </ul>	Entrevista a vendedoras Noelia Álvarez y Karen De Olivera	Puesto de trabajo: vendedoras	CAMBIOS EN LA PERSONA.	Individual	Fachada personal y personalidad.	La moda	Moda en veblen y Simmel
Observar las distintas estrategias que develan un buen	Entrevista a vendedoras Noelia	Puesto de trabajo: Vendedora	Tipos de Estrategias de trabajo emocional	trabajo	Atención al publico	Competencias actitudinales	Quattrini

trabajo emocional por parte de las vendedoras del local	Álvarez y a Karen De Olivera						
---	------------------------------	--	--	--	--	--	--

Para el análisis sólo se cuenta con la entrevista a Noelia Álvarez, en cuanto se tenga la entrevista con Karen se pretende comparar entre ambas.

- Buscar si existe algún estereotipo en la selección del personal.

-No pero vas bien, viste que me dijiste que te llamaron a la entrevista, vos te acordas que tipo de evaluación te hicieron? o solo era presentarte y nada más?

No ellos hacen un filtro, hacen 3 entrevistas. hacen una entrevista grupal, eh la primera, en la que es una charla y te cuentan y te explican que Cassin es una de las empresas de mayor crecimiento del año 2013, 2014, 2015, que abrieron tiendas en paraguay, en brasil , bla bla bla, un poco de lo que es marketing, numeros y todo eso. despues te hacen preguntas, te dan unas hojas para rellenar, tenes que, unos dibujos hacer, despues tenes que elegir un animal y contar una historia.

-eso es para ver si estas loquita o no jaja

si bueno te digo, que no les debe funcionar muy bien la psicologa, porque contratan a cada gente, eh, te hacen eso si, despues de esa entrevista tu entregas muchas gracias, bla bla bla y te dicen que te van a , si pasas a la siguiente entrevista, que te llaman, ta me llamaron a los 3, 4 dias a decirme que habia pasado a la siguiente entrevista que la siguiente entrevista es alli con recursos humanos y no se que, si la pasas vas a la entrevista con la encargada del local al que vas a trabajar, y ella es la que da el ok o no ta, em bueno te dicen a tal hora tal dia si podes en tal local, para el local que te van a contratar, yo mi puesto, era para montevideo shopping, eh fui a la entrevista con la encargada de montevideo shopping, eh quedé y cuando ta me avisan que tengo la ultima entrevista en la central para firmarel contrario. nunca te dicen lo que te van a pagar, ellos te ponen en una de las partes de las entrevistas, en una parte de la entrevista te ponen cuanto pretendes ganar, en que sucursales estarias dispuesto a trabajar, y los puestos a los que te postulas, bueno eh, ah en la grupal también hay una presentaciòn personal, que vos hablas de vos y

de tus inquietudes y de lo que quieres hacer, y de por qué quieres el trabajo, como sos y un monton de cosas, donde vivis y con quien vivis, si tenes hijos o no tenes hijos, que disponibilidad horaria, etc. en la entrevista también, en la entrevista personal después te preguntan qué edades tienen tus hijos, si tienen enfermedades

-te van testeando a ver si ...

claro, todo, em despues ta vas, fui a la ultima entrevista y cuando me voy, me estaba yendo iba a lo de mi tia me parece, me llaman para decirme que habia que si yo queria ellos me ofrecian a la oportunidad de hacer otra entrevista con otra encargada de otro local, pero yo le dije, pero que paso? no le guste a la... no no, tu contrato está pronto para empezar en montevideo shopping, lo que pasa es que como sabemos que vos vivis en salinas y quedò un puesto vacante hoy en el costa urbana nos parecio que capas.. bueno yo fui hice la entrevista con Karen, que en ese momento era la subencargada, ta hablamos, ella habia sido encargada de punta carretas hace mucho tiempo eh obviamente los numeros, para ese entonces yo ya sabia el tema de los porcentajes, y el sueldo y todo lo demas, y era obvio que montevideo shopping tenia un nivel de venta que este local no tenia, osea una vendedora de acá en zafra vende 700, 800mil pesos en un mes, y una vendedora en montevideo shopping vende 1000, osea 1 millon 200 esa zafra. entonces eso en pesos, es una diferencia de sueldo, despues igual sopese en ese momento, el tiempo que te lleva viajar hasta allà, la plata en el omnibus, etc etc, y bueno ta, y yo hable con la de recursos humanos, que bueno que una entrevista no me cuarte para la otra digo, yo voy a hacer la entrevista, y me dijo la decision la vas a tomar vos, me dice, porque el puesto lo tenes, te estamos dando a elegir donde, que no suele pasar, pero en este caso la chica de montevideo shopping dio el ok pero creemos que te sirve màs el puesto de costa urbana, ta Karen dio el ok tambièn y despues ta, cuando fui a la ultima entrevista a firmar el contrato yo elegi, me dice bueno, donde te vas a quedar, porque yo los dos trabajos no te puedo dar, y ta, eso,

-Y agarraste el costa urbana?

si claro, yo hice 5 entrevistas para entrar a trabajar al final si, y la chica de montevideo shopping siempre la jodia a mi encargada, y le decia, ah porque a está me la robaste, era mia no se que, pero ta

-le gustaste..

si bueno, yo nunca habia hecho una entrevista de trabajo, todos los trabajos que habia tenido, los habia conseguido o porque alguien me habia mandado o porque me habian recomendado, o no se ir y ah hola si, te dejo mi curriculum, bueno te llamo, podes empezar tal dia? nunca habia, y muchisimo menos toda esa frecuencia, entrevistas, si, gente que habia hecho las entrevistas y te dicen, no se a mí nunca me llamaron ni nada.

\*Se destaca que el procedimiento de la empresa para contratar empleados es a partir de un proceso de selección con especialistas en recursos humanos, quienes evalúan las distintas competencias de los postulantes. No se refiere explícitamente a que haya un estereotipo, pero sí que pasan por muchos filtros, y el último es a subjetividad de la encargada que la evalúa personalmente.

Aquí se puede incluir la teoría del estudio de Quattrini cuando como conclusión dice que, “Así para participar como mercancía en el mundo formal hay que alcanzar una dosis de belleza estética socialmente adecuada al marco normativo y social. Las primeras impresiones en el proceso de evaluación (“los primeros tres minutos”) establecen el corte de inclusión o exclusión: en ese instante el cuerpo actuante será digno de participar satisfactoriamente del rito. Para ello deberá “adecuarse gestualmente” o predisponerse a “la subjetividad de quien te va a contratar”. Esto significa que es el empleador quien promueve el orden expresivo, imprimiendo un carácter sagrado a las fachadas corporales, estimando a través de sus sentidos las presentaciones de los trabajadores, asumidas en forma de honra o deshonor (para algunos selectores la presentación es “una cuestión de respeto hacia ellos”).”(Quattrini,2015,p.68)

- Identificar si las vendedoras generan espacios para salir de la emoción

-vos tenias algún tipo de estrategia, o ellos te daban estrategias como para dominar las emociones tuyas? osea sos persona, y obviamente el trabajo es una cosa, pero venis de afuera y capas que venis con un mal dia o algo y como que digamos te obligaban a estar en esa burbuja de bueno, acá te olvidas de lo que pasó y sali ...

eh, si, si, si bien ella osea, en pro de intentar que la situación no te desbordara, aunque estuvieras trabajando, ella te llevaba para arriba, conversaba contigo no, natalia era muy habil, también, y bueno quedate un ratito acá si quieres, y toma agua y quieres algo y entendes, y conversaba contigo pero al mismo tiempo te dejaba muy claro que así no te podia ver la gente, osea ta, digo eso es también como lo maneja cada persona no, porque hay veces que realmente te supera y no sos capaz de dejarlo de lado para ir a estar en el

trabajo, yo no soy una persona muy de, osea cuando puedo estar yo con mis cosas, pero cuando estoy en el trabajo, estoy haciendo mi trabajo y me distraigo y ya está. me pasaba a veces con situaciones en el trabajo, que me desbordaban, pero yo misma me conocia, y me iba para arriba a putear un rato al fondo, y ya está. si ella escuchaba o alguien iba, porque siempre iba alguno que va y le chusmean no, ta venia y hablaba contigo, no se que y que cuando te sintieras mejor, que bajaras y no se que, ya te digo, como ella era como de plastico ademas, tiene todo muchisimo que ver con como es la encargada, por ejemplo la encargada de montevideo shopping es una desquiciada, osea es mucho màs real, es una mujer, primero màs grande, y segundo bastante màs real, entonces ta, pero natalia no se, era como que, para mi era un maniqui, que le habian puesto el chip, y ya está, era, no tenia sentimientos, tenia escrito daniel cassin acá, en el pecho en el corazòn se lo habia tatuado.

\*Se pudo encontrar que la encargada directa o indirectamente les marca que no pueden estar demostrando sus emociones a la vista del público, por lo tanto mediante varios recursos, ayuda a contenerlas pero a la misma vez su interés está en primer lugar en compromiso con la empresa. Y al mismo tiempo, en el caso de Noelia, cuando ella se veía desbordada, recurría al fondo del local, para poder desahogarse.

- Comparar el trabajo sucio (back) con el trabajo en la fachada (puesta en escena)

-después hay otra pregunta, que esto no se si funciona así o no, en depósito, hay una muchacha que trabaje solo en depósito o todas iban a depósito?

no hay un cadete, o una cadete,

-una sola, o había más gente que estaba en el back digamos?

no esto es así, ahí había un cadete, después cuando fueron al local grande había 2 creo que una de las que está de cadeta se llama Romi, una señora que, Bea, pero Bea hacia la limpieza del local y ayudaba en el depósito también, y cada una de nosotras tenía un sector asignado del depósito que tu tenías que cuando entraba la mercadería organizar, que ellos, como te habían enseñado, correlativo, de izquierda a derecha, de arriba para abajo, y mantener, ordenado, como era tu sector también, vos cuando se hacia la repo, agarrabas tu

sector para hacerla porque vos ya sabias como va todo, a veces teníamos más tiempo o menos tiempo dedicado a ese sector, pero cada uno tenía un sector asignado.

-y después me dijiste, Bea y después Romi, tenían el mismo aspecto que ustedes, o no importaba tanto el uniforme o tenían otro uniforme?

el muchacho tenía un uniforme que lo tenes que haber visto en el centro alguna vez, que usan una remera gris y unos pantalones tipo cargo, Bea que es la limpiadora, que era una limpiadora externa yo no sé porque Bea tenía ese puesto de trabajo de limpiadora externa, ahí porque en realidad ellos tenían una empresa de limpieza, pero como habían excepciones, de hecho ella no tenía uniforme, pero en el recibo de sueldo aparecía como que se lo daban y ella peleó por ese uniforme hasta que se lo mandaron, pero como ella decía, no es que yo lo quiera usar para mí, y creo que la muchacha está que entro a lo último tenía el mismo uniforme que nosotras, si si.

\*Hay diferencias entre el Back (Trabajo sucio) y la fachada (Atención al cliente) el personal es más heterogéneo, hay un hombre, y además Bea es mayor a diferencia del resto de la gente que trabaja en el local. Los uniformes no son iguales, Romi tenía uno igual que las vendedoras, el chico tenía el uniforme de otro local y Bea no usaba uniforme. Además Bea cumple otras tareas, como la de limpieza, a pesar de que tienen la limpieza tercerizada en el local.

- Encontrar si existen cambios personales en la imagen cotidiana y personalidad antes y después de empezar a trabajar

-con respecto a vos, viviste algún tipo de cambio? externo o interno de tu persona, al haber trabajado ahí?

si,. le tengo un asco a los shoppings tremendo, no puedo soportar,

-y después por ejemplo, tu forma de vestir durante esa etapa? te hizo cambiar un poco?

y en realidad, como que, tenes el, ese contacto con la moda ponele, y te abris a un montón de cosas, ves un, primero porque económicamente también te lo puedes permitir, y porque ellos también te tiantan con ese descuento que te dan y todo lo demás, que veo que trabajar en el shopping y trabajar ahí me hizo mucho más consumista eso no fue bueno, ta, muchas de las mujeres que trabajan y trabajaban ahí te dicen que se fueron de ahí súper

endeudadas, porque no era ya lo que se compraban en el local donde trabajamos, era en el shopping, porque estás ahí y tenes una perfumería al lado, y estas rodeado de un montón de mujeres vestidas divinas, no, en todas estas fotos alrededor tuyo, y todo es maravilloso, y la luz y el maquillaje y el perfume y los espejos, los accesorios y todo lo demás. El hecho de salir todos los días de tu casa y trabajar para una firma de moda y todo lo demás, como que te genera eso de estar,

-te empuja un poco a la moda?

a la moda y a, y te abre un poco más a decir, pero esto queda bueno con esto, y esto así, y esto asa, y empezas a asesorar a la gente y ayudarla y más allá que cada uno tiene un estilo fiel a uno mismo o no, porque hay gente que no es fiel a nada, porque hacen lo que aparece ahí en la foto y tal cual, pero eh creo que sí, o me parece que positivamente, una de las cosas que yo siempre digo, es que yo miro a las personas y sé que talle usan, al principio, aprendes, tiene cosas re positivas, no es que todo es malo. le tengo tremendo asco al shopping, no me gusta, me empiezo como a dar calor, y sha la la sha la la la la (canta la melodía del shopping) creo que así también existe, todo es una gran red de la que no se dan ni cuenta las personas pero no digo, viste el olor característico de cassin? que solo se hace para cassin, no existe, solo se hace para cassin, los lugares estratégicos, los minutos de cada cuanto sale ese aroma, la música, que esa no la podemos tocar, viene de la central, es un tipo que, claro el volumen al que tiene que estar la música, la temperatura que tiene que haber ahí adentro, eh la, de hecho nosotros bajábamos el buffer, pero si venia el dueño decía prende el buffer y subilo a tope, y yo siempre decía, entran como en un trance, ahí entendes, entre el olor, la música, cuando está puesta la ropa, ellos por ejemplo te dicen , el negro nunca va adelante, el negro va a lo último, como estaba puesta la ropa, hay una forma de ponerla que se llama en cuento, que representa como vos te desnudas, campera, saquito, camisa, remerita, asi. pila de cosas más. como está todo hecho para que la gente entre y gaste, el, lo más vendido es casi siempre un modelo que se le pone a la maniquí, porque vos se lo pones a la maniquí y chau, se parte la torta, ósea ya podés pedir cajas de esa mercadería, ósea si lo pones en la maniquí es como mágico, después cuando los maniquís son de sale, que nos dejan vestir a nosotras como queramos, te das cuenta que también vos aprendes, de todo eso, porque digo, ellos mandan los maniquís, te dicen, el maniqui uno lleva el gorro tal, la musculosa, tal, la camisa tal, no se que no se cuanto, no, y vos los vestís y después viene está que estudio moda escaparatismo, vidrierista que le dicen acá y me parece horrible el término y pone 4 pelotudeces en el suelo y ya está. pero si, yo creo que te hace cambiar la manera de cómo te vestís, de cómo te arreglas y te hace ver más posibilidades, porque viste que la mayoría de las veces vos ves en las

pasarelas y decís, pa que asco no, pero en realidad, nadie se va a poner las cosas como las desfilan en la pasarela, ósea vos le tenes que buscar con que combinarlo, con que ponértelo, y si es lo que te queda bien o no, y después ando así en mi casa. jajá. (haciendo referencia a que estaba en pantuflas)

\*Encuentra cambios en el asco, de que no puede ir más a los shoppings, los detesta. Y además a que trabajar ahí le hizo perfeccionarse en la moda. Adquirió capacidades tales como saber los talles de las personas con solo miraras, y también saber como combinar las prendas de vestir. También hace referencia a los métodos de marketing de la tienda, que ya tiene una estructura dada en sensaciones como la vista, el olfato, el oído, etc. Características que distinguen al local de otros. Por lo tanto si experimentó cambios en el proceso. Aquí se podría incluir la teoría de los círculos, donde Noelia debió adaptarse a la norma que caracterizaba al círculo de su ambiente laboral.

- Observar las distintas estrategias que develan un buen trabajo emocional por parte de las vendedoras del local

Para el Objetivo General, además que se fue respondiendo a partir de los distintos objetivos específicos y preguntas, se hizo una pregunta en el cuestionario de la entrevista semi-estructurada donde se le preguntó sobre las seis grandes emociones, Entiende Prinz que “la lista de los seis grandes emociones *“Felicidad, por ejemplo, se puede subdividir en los placeres sensoriales, la satisfacción asociada con el logro de metas y la alegría del juego. La sorpresa se puede subdividir en un sentido positivo de interés o maravilla y un estado negativo que no puede ser totalmente diferenciada del pánico de baja intensidad. El enojo puede emerger como una mezcla de algo así como la frustración de metas y la agresividad. La tristeza y el asco, probablemente, no se dividen en subespecies, pero pueden surgir a la vida como emociones mucho más estrechas que sus análogos adultos. La tristeza puede comenzar como sufrimiento por la separación y luego ampliar para abarcar otras formas de pérdida a través del aprendizaje y la enculturación. El asco puede comenzar como una forma de repulsión física que finalmente consigue expandirse y subsumir aberraciones morales”*. (Prinz,2004,p.16)

-ahora yo te voy a decir una lista, y te voy diciendo uno por uno y vos me tenes que decir si tuviste alguna situación con alguna de esas emociones, y si la tuviste, como hiciste para, o cambiarla o si la mantuviste, o capaz que en algún momento te desbordaste y. bueno con Alegría por ejemplo, Felicidad.

Varios momentos de felicidad tuve, de hecho si, yo he tenido, un momento de mi vida senti que ya habia llegado al tope, mi momento, ahí, pero tengo y lindos recuerdos tengo .

-De sorpresa?

de sorpresa??

-sorpresa puede ser positiva o negativa viste?

no, no me doy cuenta a ver, si puede ser que me hayan sorprendido negativamente algunas cosas, pero ta,

-Las disimulaste o directamente te saliò la cara?

no me sale a mi disimular, nooo no me sale, me sorprendiò si, negativamente personas, algunas compañeras de trabajo sobre todo, pero ta pienso también que, yo que se, todo, como casi todas de las cosas en las que me manejo, viste que hay situaciones que uno dice, bueno en realidad, este acto yo lo puedo cambiar y ta, hoy me duele un poco, mañana un poco menos, y pasado se me pasó ta, no se.

-con el asco?

ay asco, a la gente le tengo asco, jejeje, un poco de asco

-a los clientes?

si no a todos, pero a algunos si, sigue habiendo una, un tema con la gente que va a los locales, que la gran mayoría piensa que las que estàn ahí trabajando, son unas culo roto, unas crotas que no sirven para nada que la mitad son unas ignorantes de mierda, y, muchas veces te hacen sentir, y te tratan asi, entedes, te tratan de como, yo he escuchado a gente decir, ay bueno, pero a ustedes les sirve que les compremos, porque ustedes ganan de esto, y yo me acuerdo, que yo tuve una discusion con una clienta, entedes, por una mierda de calza de 4, de 390 me parece que era, me enloqueciò, me trato para el culo, me termino diciendo de que me iba a esperar afuera para pegarme, osea, no sabes lo que fue eso, y yo le dije, no disculpame, pero vos de verdad te pensas que me das de comer? osea, no , yo a esto, que vos me venis hinchando dos horas yo le gano 2 pesos uruguayos te saca la cuenta, no se capaz que 5 le saca creo, digo, de verdad te parece que

yo necesito pasar por todo esto para que vos me trates mal además, es como que, no todo el mundo, hay gente que te trata con muchísimo respeto, hay mujeres muy agradecidas, me encantaba cuando una clienta se iba contenta, con lo que se había llevado y agradecida y no se, bueno desde tu lugar ese día capas que le habías alegrado el día a esa persona, y a muchas personas le parece super banal esto pero si yo, vi trabajando ahí que muchísimas mujeres evidentemente tienen muchísimos complejos, pero además no son capaces de ver la realidad y, esperan y quieren que esa ropa les quede como a la de la foto, no les va a quedar así porque son personas diferentes pero por otro lado se frustran y quieren igual estar a la moda, pero no son capaces de ver de que capaz que ese pantalón, que es el que está a la moda, no es el que te queda a vos, entonces ta, yo me acuerdo de muchas veces decirle a las mujeres, pero vos te matas de hambre? no. Vos te matas en el gimnasio? no. y bueno entonces en realidad no tenes nada de lo que sentirte frustrada, si vos vivis como querés, comes lo que querés, y haces lo que querés, no tenes nada que quejarte, en realidad, y es algo muy claro eso, y uno tiene que, siempre, yo siempre les decía, algunas me escuchaban y me lo agradecían y otras dirían está estúpida quien se cree? que uno tiene que amarse, sacarse partido de lo que a uno le queda mejor, yo sabía también, que los pantalones esos oxford me quedaban mejor que los chupines, porque existe un efecto óptico, que iguala la cadera con la punta del pantalón. y la mayoría entiendes, bueno y vamos a probar con este, por que no probas con esto otro? yo me lo tomaba muy en serio mi trabajo, y cuando veías que la persona era receptiva, ta, estaba bárbaro igual no, bueno entonces ta, gente agradecida, gente re bien, gente que se acordaba que la habías atendido vos, y venía e iba a la caja y pedía para hablar con la encargada y decía, la verdad que muchas gracias, porque está muchacha, porque entiendes, y venían otro día y se querían atender contigo y6 que tengas un excelente día y conversaban, ese pequeño momento no, ese pequeño momento de psicóloga como le pasa a las peluqueras y todo lo demás, y o que, ah! porque vine a elegir la ropa para mi hija cumple 15 o madres que venían con adolescentes no, y ah porque se quiere probar esto, y yo les decía, a mi no me parece, me parece que sos chica, y te queda mejor esto, y porque no te probas esto? y porque no te fijas en esto otro? yo desde mi lugar como madre, y las mamás chochas, gracias! y después de venir y preguntarte, y? como estuvo el cumpleaños de tu hija? y como pasaste? entiendes? digo buenas experiencias, y gente realmente inmunda y mala gente.

-con tristeza?

si, tristeza senti alguna vez, quizá por, por parte de por ejemplo de las personas que estaban por encima de mi, no reconocer cosas que yo veía que hacía bien, no valorar, determinados aspectos, o sea, de cara a mi trabajo, por 1 año y medio de no haber llegado

ni un día tarde, de no haber faltado nunca a trabajar, y que después de que me enferme, y tuve que estar internada y todo lo demás, sentí que la actitud de mi encargada hacia mí había cambiado,

-como que no le importó lo de antes?

no, aparte un día yo le dije, pero mira que yo no estaba de vacaciones en el Caribe, mira que casi me peló, a mí me operaron y el 7 de, me operaron el 26 de agosto y yo el 3 de setiembre me reincorporé a trabajar, así que ta,

.-y todavía te hacía esos comentarios así?

ah comentarios sí, sí inmundos, ay estas, la verdad estas horrible,

-después de miedo?

no,

-miedo no sentiste?

no

-e ira?

sí jajaja, sí unas cuantas veces.

-te desbordaste alguna vez?

sí, tuve discusiones, con mi encargada tuve una gran discusión, grande, le dije, más cosas le tendría que haber dicho. con una clienta una vez, que me trató horriblemente mal, otra, que me dijo de todo un poco, eh me dolió muchísimo, me molestó muchísimo que en ese caso la sub encargada tomó o sea, que quiso solucionar las cosas para el lado de la clienta, y no, no era así, no tenía razón, no tenía derecho de tratarme así, y yo no se lo iba a permitir a ninguna, después un día que nos robaron, unos lentes, que la fui a buscar hasta el baño, y la hice que volviera a devolverme los lentes, tenía como una mezcla de rabia, y que después me iban a cagar a pedo a mí. le dije no se te olvidó devolver un par de lentes?, y ta

situaciones así, que también van ligadas, al estrés y al cansancio, situaciones de reventar, pasan cuando vos llevas 4 o 5 días trabajando 12 hs por día, ta, para fiestas, para ivas, para, con gente absolutamente, osea, llega un momento que en el shopping ya no funciona el aire acondicionado, entonces estas transpirando, y abanicandote, subiendo y bajando escaleras, paraste 10 minutos a comer, ya llegaba ese punto y ya me importaba un sorete, me hacia un moño y venia a decir algo, porque, vos has ido a descuentos de iva ahí,

-Si estan como locos

desquiciante, no es sano. ta se vende bien, a nosotras nos convenia y todo lo demas, pero fa, yo le decia, me acuerdo que venian, llegaban las fiestas y yo le decia, tengo pesadillas, con esto, porque es como osea, en noviembre vos podes despedirte de tu familia, osea nos vemos en enero, porque vos vivis metida ahí adentro, para el trabajo, supongo que debe pasar en muchos tipos de trabajo, pero la gente es realmente agotadora, hinchandote los huevos abiertos, día y noche, y se le suman otras responsabilidades, que tenes, porque nosotros no solamente atendiamos ahí a la gente, porque por ejemplo, Karen como cajera tenia un monton de responsabilidades, cosas que a mi me parecian bastante desmesuradas, cualquier, osea legalmente ninguna persona puede ir a depositar un monto x de dinero sin un escolta, si karen y las cajeras iban a depositar la plata al cajero, de repente nos decian a nosotras acompañen a las chicas a depositar, y yo por que tengo que ponerme por 30 o 40 mil pesos cagados, a que me maten, si en realidad existe una normativa que creo que son más de 10 o 15 mil pesos en efectivo que se tiene que ir con un escolta con un guardia de seguridad, si habia un guardia de seguridad, entendes, osea, yo que se muchas cosas, nosotras todo el tema de la reposición de la ropa, plachar la ropa, ordenar el deposito, pedidos, pedidos que se hacian en otros locales, que la mercaderia llegara, controlarla ubicarla un monton de cosas y conforme vos vas teniendo más tiempo en la empresa vas teniendo mas responsabilidad, y ellos te exigian y te presionaban porque esperaban más de ti, con la supuesta promesa de bien ascenso en la empresa, o unos premios que ellos te pagan, porque por ejemplo ellos lo que te decian es que vos ibas a ganar de acuerdo a lo que tu te esforzabas, entonces estaba tu sueldo basico, el presentismo ta eh, las horas extras si las hacias, etc, etc, etc y despues tenias unj x porcentaje de lo de tus ventas, porque siempre era de tus ventas, en comisiones, si tu, el premio este de la presencia, era un premio que a vos te daban por ir prolija a trabajar, lo cual no exigia que fueras todos los dias maquillada ni nada, pero prolija a trabajar, con tu uniforme, si tu no llevabas tu uniforme a trabajar, no te dejaban marcar, vos así no podes marcar, con tu uniforme, prolija, peinada bien no esto con todos estos colores, te podian llamar la atención, pero muy mal tenias que hacer las cosas para que no te lo pagaran el

premio. Entonces después por ejemplo un porcentaje de tus comisiones, era es premio, otro era el compromiso con la empresa, que era un premio que a vos te daba la encargada, después de que llevabas más de 6 meses ahí trabajando, si vos estabas comprometida con tu trabajo.

-eso estaba a juicio de ella?

a juicio de ella, si ella te lo daba y te lo sacaba cuando quería, sin avisarte además, entonces ta, por ejemplo, que vos no llegaras tarde, que vos no faltaras a trabajar, que ella viera que vos tomabas la iniciativa para ordenar los percheros por colores, aparte que pasa, todos los días llega un mail de marketing, ahora quiero que pongamos los pantalones de culo para arriba, me entendes, y después estaba, para era el presencia, el compromiso con la empresa, y después, el premio destaca que era uno que te daban si vos llegabas a la meta que te ponían con el local, entonces claro, realmente en premios vos cobrabas, casi un sueldo más, más allá de la comisión, y cassin no es un local que pague mal para nada, al contrario paga bien, dentro de lo que hay en la vuelta, así que, digo ta. todo tiene sus cosas buenas y sus cosas malas.

\*De las seis grandes emociones, sólo a miedo no respondió, diciendo que no recordaba haber sentido miedo. Luego de las otras 5, en general las positivas, como alegría no las ocultaba o no buscaba ninguna estrategia para ocultarla. Con sorpresa, destacó que se sorprendió negativamente por actitudes de compañeras y que no pudo disimularlas.

Con el asco, principalmente a las personas, algunos clientes en particular, los cuales las desprecian o las subestiman por estar trabajando ahí, y les sugieren que hacen caridad con ellas por comprar ahí y darles la comisión. Destacando que tuvo buenas experiencias pero hay gente "inmunda y mala gente". Con tristeza debido a la falta de reconocimiento de sus superiores sobre las cosas que ella hacía. Por la falta de sensibilidad cuándo debió faltar por enfermedad y comentarios negativos sobre ella. Con la ira, se sintió caracterizada, y contó que varias veces se vio desbordada, con su encargada, con una cliente que la trató mal y que además la sub-encargada le dio la razón al cliente. Reconoce que esas situaciones van ligadas al estrés y al cansancio por la sobre carga de horas que les hacen hacer horas extra en fechas festivas y de descuentos, y hace referencia a tener pesadillas por pensar en que se acercaban esas fechas, aunque ella no lo dijo explícitamente, y dijo no haber sentido miedo, encuentro que dicho ejemplo, son situaciones que tuvo que vivir de miedo en la exposición a la rutina de trabajo.

## **Conclusiones:**

Falta terminar el análisis para las conclusiones, éstas se llevaran a cabo en cuanto culmine con el análisis de las entrevistas. Pero hasta ahora lo que se puede observar es que la mayoría de los objetivos fueron respondidos y además que se puede ahondar aún más en el tema. Las emociones en el trabajo tienen un gran campo para ser estudiadas, y además son un reflejo del sistema en el que vivimos, dónde se promueve a contener las emociones y camuflarlas, porque esta visto como que no es ético delante de la sociedad.

Es un tema muy complejo, que necesita de mayor tiempo y recursos para poder hacer una buena investigación al respecto. Es difícil concluir sobre algo que aún no está terminado.

Cabe resaltar, que es de suma importancia informar sobre esta problemática a los actores involucrados, para así poder implementar mejoras en la calidad del trato empleador-empleado-cliente. No olvidar que somos personas portadoras de emociones, sentimientos y afectividades que influyen en el día a día. La sociedad de hoy en día tiene una tendencia a robotizar las emociones, y sobre todo en el ámbito de trabajo, aún más en los trabajos de atención al público. En el caso de la empresa Daniel Cassin, pretende no solo vender sus productos, sino vender un estilo, una forma de ser con tendencia a la perfección, cuando la realidad es que el mundo está rodeado de incertidumbres, y las personas que trabajan ahí tienen una vida afuera del trabajo, no son perfectos, y les es imposible contener por completo sus emociones.

## **Bibliografía:**

- Simmel, G. (1988 [original alemán de 1904]): “La moda”. En Sobre la Aventura y otros Ensayos Filosóficos. Península, Barcelona, España
- Veblen, Th. (1985[original en inglés de 1899]): Teoría de la Clase Ociosa. Hispanamérica, Buenos Aires, Argentina. (Introducción y caps. 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7)
- Simmel, Georg (1977a) El cruce de los círculos sociales. Madrid, España: Alianza.
- Simmel, Georg (1977b) “El problema de la Sociología”. En Simmel, G. Sociología. Vol. 1. Madrid, España: Rev. de Occidente. Cap. I. Pp 11-56
- Prinz, Jesse (2004): “¿Cuáles emociones son básicas?” Cap. 4 en Evans, D. and Cruse, P. (compiladores); EMOTION, EVOLUTION, AND RATIONALITY. Oxford University Press, Oxford. [17 págs de lectura][Traducción al español de Basilio Muñoz]
- Rodríguez Pérez, Clein (2012): PSICOLOGÍA SOCIAL. Red tercer milenio s.c., México. (cap. 2.2 “Conducta emocional”: 28-33)
- -Detanno, Andrea (2013): “Cuerpos y emociones en la teoría social clásica: George Simmel. En Scribano, Adrián (comp): TEORÍA SOCIAL, CUERPOS Y EMOCIONES: 87-100. Estudios Sociológicos Editora, Buenos Aires.
- Quattrini, Diego (2015): “Emociones para el trabajo: un estudio de las percepciones de las exigencias emocionales de los sectores de empleo”. RBSE (Revista Brasileira de Sociologia da Emoção), vol 14, nº. 42: 57-74.
- <https://www.danielcassin.com.uy/trabaja-con-nosotros> (Página Oficial de la marca, sección de llamados de trabajo)
- <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Lesly.pdf> Tesis Leslie Hernadéz. Online.
- <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/78950> Presentación Jornadas de Investigación Esther Garcia, Isabel Martinez.
- [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/6735/tesisdoctoral-diego-quattrini.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6735/tesisdoctoral-diego-quattrini.pdf) Tesis Diego Quattrini

## Apéndice:

Entrevista a Noelia Álvarez, Vendedora de Daniel Cassin Costa Urbana Shopping.

(Comienzo a grabar la entrevista cuando salió un debate sobre la nueva ley que les brinda un apoyo económico a las chicas trans, y ella lo relacionó con que la mayoría no pueden atender al público, por la forma que tienen de expresarse y que se les hace difícil conseguir trabajo.) Buena ella es bastante agresiva si, bastante escandalosa es como bien o sea todo bien no, pero si además mismo no quieren que se les vea así o se les discrimine tal cual tampoco hace falta armar el despliegue, cada vez que iba al local era entendes, o sea bastante mala onda, mala onda con nosotras. es como que ta, para, por ejemplo tuvo un ecncontronazo con una de mis compañeras también o sea, digo y sin embargo iba otra muchacha, dos, que una era amorosa super delicadita morocha digo, la muchacha vestida preciosa bien educada, después iba otro que no me acuerdo como se llamaba, porque obviamente te decían como se llamaban pero viste que en la cedula decía otro nombre no, era un poquito más pero también muy educada pero tampoco no se, y pienso eso, que tampoco les van a dar trabajo en ningún lado y encima algunos ya su personalidad es tan explosivo tan exagerado, tan hasta en la ,manera que se peinan que se visten tan entendes, o sea yo que se no digo que este de acuerdo ... habla sobre trans...

Yo igual, yo me sorprendí bastante cuando yo lleve el curriculum a cassin, o sea yo un día fui e hice 20 curriculums 30 y los reparti por todo el shopping porque acababa de llegar, hacia 15 días que estaba acá o menos y quería conseguir trabajo cuanto antes no, ni siquiera creo que mire el nombre del local al que entre. imagínate que yo me había ido hace casi 11 años afuera, cuando yo me fui de acá Daniel Cassin era una cosa y ahora es otra ta. eh, era super, o sea casi nadie podía comprarse ropa en Daniel Cassin, los jeans, Daniel Cassin aparte estaba como más en, enfocado en jeans más que nada, vos entrabas al Cassin, y era más como, no había esa cantidad de ropa que hay ahora en los percheros, vos entrabas y había algunos jeans colgados y algunas bluzitas pero ta, yo me acuerdo, tenía un vestido de Daniel Cassin que me lo regalaron cuando cumplí 18 precioso, tenía un jean, tenía una blucita negra . pero vos entrabas y era como, más selecto ta, lo de ellos eran los jeans para empezar y tenían alguna blucita, alguna cosa, pero ni a palo lo que es ahora, no, no tenían

calzado ellos. El local de portones de Cassin era como, no se como decirte, como el de hush Puppies el del costa urbana, no era así. El prototipo de las chicas que atendían eran todas altas, flacas, rubias, de pelo largo. Mismo kosiuko que era una tienda más explosiva más música, era así también, el prototipo en general de las mujeres que trabajaban, las chicas que trabajaban en el shopping era así, ganaban una miseria, porque ganaban una miseria, Veiruska una amiga mía trabajó en la época en la que se ganaban 3000 , 4000 pesos en Cassin ponele, eh, pero no era ni ahí. Cuando llegué acá primero estaba absolutamente desactualizada no sabía ni cual eran las marcas de ropa ni lo que, o sea yo entre dejé el curriculum, cuando me llamaron para la entrevista no sabía ni de donde me estaban llamando porque me dijeron Indutop s.a. , lo que? le dije yo, si el grupo paddock, Daniel Cassin, Piece of cake. o sea me sonó paddock porque paddock si ya había, porque paddock era aparte, ellos lo absorbieron. paddock era como asaleia brasilera, no, y ellos absorbieron, después la siguieron trabajando ellos a la marca y ahora es todo el grupo no. Fui a hacer las entrevistas y no tenía ni idea donde era la central, no tenía ni idea que era una marca con ese peso, en el momento, no tenía ni idea, no. Y de hecho después trabajando allí, vi, por más de hecho que ahora se hayan subido al carro muy saladrp, porque yo por ejemplo empecé a trabajar ahí y los jeans costaban 1190 y ahora están costando 2000 pesos los jeans, estamos hablando de un incremento de un 100% prácticamente en la, en el precio de la ropa, y que realmente si vos te pones a pensar, si antes valía la pena porque era una marca dentro de lo que cada, de las económicas, con una moda linda tal y cual, pero que un jean en zara vale 1500 pesos, entedes la gente no compraba ropa. cuando yo me fui a vivir a España no te podías comprar una colita de pelo en zara, nada. A nosotras ayer entramos a una expo, y había por ejemplo un jean para niño o niña 890. los jeans en niños en zara valen 9, 990 950, 890. las calzas valen 400 pesos igual que en todos lados, no se, no digo, es como que se equiparó, zara era miuy caro para la realidad del país y sigue siendo caro, porque la vida en Uruguay es cara, pero no es ya ni tan inaccesible, y lo mismo, me parece que se equiparó con Cassin y ta, y el prototipo si, a mi me llamó la atención. yo de hecho pensaba que, cuando fui a la entrevista y todo, que no me iban a dar el trabajo a mi porque era grande, porque me parecía que el trabajo en esa marca, o sea en ese momento cuando me dijeron donde era, que fui a hacer la entrevista y todo, me ate a mis recuerdos no. y me parecía que a mi no me iban a dar el puesto de trabajo, porque era más grande, cuando empecé a trabajar ahí tenía 31, porque ni soy alta, ni soy flaca ni soy modelo. eh porque tampoco tengo una melena por acá divina, no se, no me parecía que me iban a dar a mi el puesto de trabajo. y de hecho después trabajando ahí he visto entrar a todo tipo de chicas ahí, o sea creo que eso tan

-No está tan estricto?

creo que no, por màs que o creo que no soy ni ñery, ni crota ni desprolija ta, es obvio, en los 365 dias del año, de tu vida laboral que son como 250 màs o menos, y de los 250 días del que vas a laburar, capaz que 10 no tenias ganas de peinarte o de pintarte no, no siempre las mujeres tenemos ganas de pintarnos o de arreglarnos, o te da el tiempo la vida no se, yo soy un poco vaga para eso. pero ta, eh y he visto de todo tipo de chicas trabajando ahí, màs altas, màs flacas, màs gordas, màs petisas. si, si tuviera que hacer un recuento capas que algunas encajaron mejor o peor. por ejemplo está gurisa que es de acá, que es amiga de pamela, no terminò de encajar nunca, camila, que el padre tiene la chacra esa que hace eventos, que tiene unas hermanas mellizas, gordita,

-Ah la que hacia las comidas?

si, cami no encajo nunca en mi trabajo, y no vendia mal, no era mala vendedora, pero ta, no encajo con las compañeras ponele, yo con ella me lleve siempre bien, yo nunca me lleve mal con nadie del trabajo, eh con la unica que me lleve mal y tuve diferencias, se lo deje muy claro en un principio y no tuve mayores problemas, pero digo, ta yo que se, por ejemplo cami no habia hecho ni los tres meses de prueba y no se, se habia certificado unas cuantas veces, despues se cayò por las escaleras y entonces estuvo como un mes por el banco de seguros, y claro le mandaron un fax a la casa diciendole que no le renovaban el contrato, y en realidad no estaban faltando a la ley, si es etico o no es etico eso ya es aparte,

-pero no fue productiva parece?

no yo creo que igualmente, el hecho de incorporar todo tipo de personal a la tienda, ha hecho que la marca se màs fuerte, porque las clientas siempre, osea quieren verse reflejadas, las modelos no las reflejan ta, porque las modelos siguen siendo un prototipo de mujer, pero cuando vos, que sos un talle L o XL le decis a una clienta que vos tenes ese mismo pantalon y que ese es el que te calzaba bien o ah si, las calzas, esas son las que tenemos nosotras en el uniforme ponele no. Es como que se sienten màs cercanas, me parece a mi, y yo creo que hicieron bien en una de las presentaciones de coleccion que tuvimos, que yo fui, em, osea ellos te hacen la presentacion de la coleccion, te dan todas las pautas de lo que se va a usar, como se va a usar y todo lo demas, y los tips, y esto y aquello y lo otro, y hacen como que cada local, lo que entendio tiene que armar un look y se hace como un desfile, y los dueños y los de marketing votan, y ahí te ganas un jean, no se una cosa asi. no me acuerdo lo que era, y entonces una de mis compañeras se vistiò y yo era la que tenia que explicar el look y porque se habia puesto eso y cual era el día de está

chica que se habia vestido así y habia combinado esto con esto, un poco como una historia ficticia no, y entonces me jodian porque habia un saco que a mi me encantaba, entonces yo me lo puse, y habia una bincha que tenia peluche y yo tenia mis lentes, y me jodian que era ay re moria estas no se que, y agarra la muchacha y me dice, y vos que te pusiste? y le dije hay mira yo me puse este saco, no se que no se cuanto, y le digo mira, estos jeans. yo me habia traído los jeans de allá y allá ya se habian empezado a usar oxford ta, yo los amaba esos pantalones, y digo, y obviamente justo la presentacion de esa colección era cuando volvian a entrar los oxford no, y le digo, y estos, pero que yo ya me los traje hace 2 años que se estan usando en europa de vuelta los oxford le digo, me lo tube que traer yo de otra tienda, porque en el local donde trabajamos no hay de mi talle.

-Ay la mataste

si si, pero siempre dije, siempre dije. y ellos despues, esa coleccion siguiente no, la otra empezaron con el tema de que iban a tallar diferente. Antes cuando yo me fui los talles no habian entrado, osea el talle en Cassin era 1, 2 y 3, y ellos despues habian dejado que el 3, 4 y 5, osea iban a tallar del 1 al 6, ta, y supuestamente iban a traer xs y xl , nunca habian llegado hasta que yo me fui. casi 3 años hoy, y nunca habian llegado, pero si me parecia que el hecho de que hubieran otras edades otros prototipos de mujer, si que hacia que fuera más cercano. no se, dale porque yo me cuelgo.

-No pero vas bien, viste que me dijiste que te llamaron a la entrevista, vos te acordas que tipo de evaluaciòn te hicieron? o solo era presentarte y nada más?

no ellos hacen un filtro, hacen 3 entrevistas. hacen una entrevista grupal, eh la primera, en la que es una charla y te cuentan y te explican que Cassin es una de las empresas de mayor crecimiento del año 2013, 2014, 2015, que abrieron tiendas en paraguay, en brasil , bla bla bla, un poco de lo que es marketing, numeros y todo eso. despues te hacen preguntas, te dan unas hojas para rellenar, tenes que, unos dibujos hacer, despues tenes que elegir un animal y contar una historia.

-eso es para ver si estas loquita o no jaja

si bueno te digo, que no les debe funcionar muy bien la psicologa, porque contratan a cada gente, eh, te hacen eso si, despues de esa entrevista tu entregas muchas gracias, bla bla bla y te dicen que te van a , si pasas a la siguiente entrevista, que te llaman, ta me llamaron a los 3, 4 dias a decirme que habia pasado a la siguiente entrevista que la siguiente

entrevista es allí con recursos humanos y no se que, si la pasas vas a la entrevista con la encargada del local al que vas a trabajar, y ella es la que da el ok o no ta, em bueno te dicen a tal hora tal dia si podes en tal local, para el local que te van a contratar, yo mi puesto, era para montevideo shopping, eh fui a la entrevista con la encargada de montevideo shopping, eh quedè y cuando ta me avisan que tengo la ultima entrevista en la central para firmarel contrario. nunca te dicen lo que te van a pagar, ellos te ponen en una de las partes de las entrevistas, en una parte de la entrevista te ponen cuanto pretendes ganar, en que sucursales estarias dispuesto a trabajar, y los puestos a los que te postulas, bueno eh, ah en la grupal también hay una presentaciòn personal, que vos hablas de vos y de tus inquietudes y de lo que queres hacer, y de por que queres el trabajo, como sos y un monton de cosas, donde vivis y con quien vivis, si tenes hijos o no tenes hijos, que disponibilidad horaria, etc. en la entrevista también, en la entrevista personal despues te preguntan que edades tienen tus hijos, si tienen enfermedades

-te van testeando a ver si ...

claro, todo, em despues ta vas, fui a la ultima entrevista y cuando me voy, me estaba yendo iba a lo de mi tia me parece, me llaman para decirme que habia que si yo queria ellos me ofrecian a la oportunidad de hacer otra entrevista con otra encargada de otro local, pero yo le dije, pero que paso? no le guste a la... no no, tu contrato está pronto para empezar en montevideo shopping, lo que pasa es que como sabemos que vos vivis en salinas y quedò un puesto vacante hoy en el costa urbana nos parecio que capas.. bueno yo fui hice la entrevista con Karen, que en ese momento era la subencargada, ta hablamos, ella habia sido encargada de punta carretas hace mucho tiempo eh obviamente los numeros, para ese entonces yo ya sabia el tema de los porcentajes, y el sueldo y todo lo demas, y era obvio que montevideo shopping tenia un nivel de venta que este local no tenia, osea una vendedora de acá en zafra vende 700, 800mil pesos en un mes, y una vendedora en montevideo shopping vende 1000, osea 1 millon 200 esa zafra. entonces eso en pesos, es una diferencia de sueldo, despues igual sopese en ese momento, el tiempo que te lleva viajar hasta allà, la plata en el omnibus, etc etc, y bueno ta, y yo hable con la de recursos humanos, que bueno que una entrevista no me cuarte para la otra digo, yo voy a hacer la entrevista, y me dijo la decision la vas a tomar vos, me dice, porque el puesto lo tenes, te estamos dando a elegir donde, que no suele pasar, pero en este caso la chica de montevideo shopping dio el ok pero creemos que te sirve màs el puesto de costa urbana, ta Karen dio el ok también y despues ta, cuando fui a la ultima entrevista a firmar el contrato yo elegi, me dice bueno, donde te vas a quedar, porque yo los dos trabajos no te puedo dar, y ta, eso,

-Y agarraste el costa urbana?

si claro, yo hice 5 entrevistas para entrar a trabajar al final si, y la chica de montevideo shopping siempre la jodia a mi encargada, y le decia, ah porque a está me la robaste, era mia no se que, pero ta

-le gustaste..

si bueno, yo nunca habia hecho una entrevista de trabajo, todos los trabajos que habia tenido, los habia conseguido o porque alguien me habia mandado o porque me habian recomendado, o no se ir y ah hola si, te dejo mi curriculum, bueno te llamo, podes empezar tal dia? nunca habia, y muchisimo menos toda esa frecuencia, entrevistas, si, gente que habia hecho las entrevistas y te dicen, no se a mi nunca me llamaron ni nada.

-una de las preguntas es, si te acordas como fuiste vestida a las entrevistas? osea no especialmente que me digas que, sino si fuiste formal, semi formal

si

-cambiaste un poco tu forma de vestirte?

no, a ver, la de.. a la de,, creo que a la primera y a la que tuve en el local, creo que fui con lo mismo, tenia ese jean oxford que era nuevo ademas y una musculosita negra con flores ponele que me planche el pelo, fui de jean y musculosa y con unas sandalias que tenian ponele un poquito de plataforma.

-y un poquito de maquillaje?

el, hubo una de las que no me maquille, porque aparte, no se, era febrero, hacia un calor espantoso, mira es más, a la ultima fui con el pelo atado, a la ultima de todas, que fui a la entrevista, creo que la que me arregle mas fue para ir al montevideo shopping igual, cuando fui a firmar el contrato fui así nomas, pero creo que las personas en general nos arreglamos para ir a una entrevista no?

-Si, creo que si, pero viste que depende por ejemplo, si vas a un trabajo de oficina capas que vas más vestido, como de pantalòn formal y eso, si vas a otro vas de jean, y eso

Igual siempre me pareció horrible el uniforme de Cassin, el de rayas,

-que era camisa a rayas?

Si una blusa, eso me parecía horrible, no parecíamos unas presas...

-y les daban uno solo? o tenían varios?

nos daban dos camisas y una calza, igual cada 3 o 4 meses te lo cambian, por más que te repitan el mismo modelo, te lo cambian, lo que si no me parecía bien es que el, la calidad del calzado que es mala.

-y te daban la de ellos?

claro, entonces a ver, nosotras muchas veces lo dijimos, y hasta la gente se daba cuenta, vos no podes estar vendiendo este champion a una clienta, porque vos lo tenes puesto y está hecho concha. Entonces no, por más que el uso, no es lo mismo, si vos compras un champion o unas botitas, vos no la usas 8 hs al día, subiendo y bajando escaleras, y trepandote a cualquier estante que había, vos tenes en tu casa 2, 3 cuatro pares de cosas diferentes, entonces no lo variás, cuando vos usas un calzado 8 hs al día todo el día, para hacer deporte extremo me entendes, se te va a hacer mierda, o es de muy buena calidad, pero no me parecía bien, un champion, se pusion de moda esos champions que viste que tienen como un taco adentro, si, yo mi primer uniforme trabajé, era un dolor en los pies espantoso, osea el calzado de la vendedora tiene que ser cómodo, porque la vendedora está muchas horas parada, y ahora en este local nuevo no hay escaleras, pero nosotras teníamos una escalera caracol, sube y baja, sube y baja sube y baja...

.el que estaba en la esquina al lado del cine?

si, y arriba, tenias estanterias más altas que el techo, claro era el deposito arriba, entonces no me parecía viable, me parecía que era un calzado de mala calidad, que además te transpira el pie, que además se te tuerce, que además encima tenía un taco adentro, pero ninguno de los calzados que nos dieron. antes de que yo dejara de trabajar más ahí, habían mandado de recursos humanos, una encuesta a las vendedoras, de que calzado nos parecía a nosotras que nos podían dar para los siguientes uniformes, debido a la gran cantidad de quejas, y ta y justo habían mandado una línea de paddock que tienen como una

plantilla adentro que vos la, que la tocas y vuelve, que tiene memoria, vuelve al lugar, como las almohadas viscolactic y esas cosas, y ta y tipo algo asi, como tipo una pancha o como tipo estos asi que tienen como un velcro, no se algo asi.

les exigian no podes venir? habia algún prototipo, o algún, capas cuando estabas ahí en la entrevista les dijeron como pretendian que fueras?

si igualmente eso, muchas de las cosas que pasan en los locales, tienen muchisimo que ver con la encargada,.

-depende cada encargada?

si, si mucho, em, por ejemplo ta, no te podias poner accesorios exagerados, nos habian dicho no, en la entrevista, ningun tipo de, nada prolija, si que podias tener un anillo, una pulzera, un reloj, eh una cadenita, unas caravanas, pero nada podia ser mucho màs llamativo que lo que tu estabas vendiendo porque en realidad no interesaba que desviaras la atención del producto, entonces ta, por ejemplo en el pelo no podias ponerte colitas de colores, ta, eh, o negro o tipo carey, colitas o pinzitas. eh nuestra encargada no nos dejaba hacernos moños, no se si era una norma general, yo creo que era de natalia, no moños,

-colita de pelo si?

si, moño ella decia que quedabamos ñerys. y que de repente te querias hacer un moñito acá, prolijito, pero a ella le parecia que no, eh, yo que se por ej, ta con las uñas habia colores que no te podias pintar. no se ellos habian ido cada vez siendo màs sensibles, a ver esto hay que decir, asi como tengo cosas malas para decir, digo en realidad, ya te digo me parece que contrataban un personal bastante variado, de hecho habian algunas que vos decias, como la contrataron? ta, bueno Karen me dijo, que una de las ultimas que entrò, tremenda ñery boluda, mal, pero tremenda, yo vi unas fotos el otro dia que no podia creer, osea, tan, osea no podia creer con la encargada que tenemos entendes, que teniamos tan ella asi, bueno yani una de las vendedoras de siempre, una que tiene una mancha en el ojo, no podia ser màs ordinaria, pero era una excelente vendedora, y ella habia sido una de las que absorvieron cuando ellos compraron las tiendas magdalena, con el compromiso de quedarse con los empleados, por eso hay vendedoras de Cassin que tienen como 40 y pico de años. entonces ta, eso del pelo que no podes ponerte cositas, gomitas, de colores cositas de colores no, no accesorios, bueno las medias, ellos no te daban medias con el uniforme pero si tenias unas medias de colores, te cagaban a pedos, claro igual la mayoria

de todas las calzas nos quedaban por acá (haciendo referencia a arriba del tobillo), a mi me quedaban por acá las calzas, a Karen le quedaban re cortas también, a veces parecíamos unos payasos, y nos daba como rabia a nosotras, porque nosotras eramos la gente que le estabamos vendiendo esa ropa, viste, ta, despues cuando empezaron a poner todo el uniforme negro, me pareció mejor, creo que ta, igual siempre luchamos por el jean y la remera, para todas, y viste que el uniforme de piece of cake es re diferente, porque como que es una linea más desenfadada, no se que, claro, ellas si tenian championsitos, y jean, y remeritas, y bueno ta no se, eso yo que se que, nunca me dijo, pintante la encargada, pero si a veces tenia comentarios como, ay esa carita de muerta que trajiste hoy, y cuando te pintabas, te decía, ay pero ves que estás tan linda así.

-te lo decia indirectamente no?

si, no se a ver, a mi me hizo comentarios bastante feos cuando estuve internada, cuando estuve enferma me dijo, ay la verdad que con esa cara de muerta no me vengas el lunes.

y claro estaba verde, hacia un mes y medio que estaba internada, o por ejemplo, viste que las camisas que ellos te dan, se prenden asi acá (señala los codos) y yo en 18 dias me habian cambiado 21 veces las vias, osea, tenia machucones por todos lados, y me dijo, ay bajate eso que pareces una drogadicta. pero era natalia, que piraba, le viajaba, a ella le viajaba un poco la mente, se creia una barbie yo que se, si yo jodia y decia ay está no hace pichi para no mojarse la pepa era como, me entiendes, no se, como de plastico, era una mina que no tenia frio, que no tenia calor, no tenia hambre, no se meaba, no se cagaba, no se enfermaba, no le pasaba nada nunca.

-Capaz que era la empleada perfecta no?

obvio, llevaba 9 años en la empresa, encargada de un local, abrieron el local y la pusieron a ella de encargada, osea,

-Despuès de actitudes? te dijeron por ejemplo como hablarle a los clientes? como pararte? como, vocabulario que usar? Sonrisa? no se

si ellos, osea que no te pares, bueno hay cosas que son bastante igual, basicas, si estar paradas, rectas con la mano acá atras ponele, eh, ella está todo el tiempo escuchando lo que decias no. y te hacia caras de lo que no podias decir no, eh, uno yo pecaba de natural muchas veces, ta, yo he llegado a decirle a clientes sin que me escuchen, no no, no te llesves eso ponele, despues que no te pares de espalda en la puerta nunca, eso es bastante

obvio, eh, si estabas no se apoyada en un perchero. pero eso son cosas también bastante entendibles, no, eh, no se, un poco el discurso de lo que tenes que decir, hacia donde tenes que llevar al cliente no, es una marca que ta, se vende bastante sola no.

-ta, pero te decian de saludar? porque viste que hay algunas empresas que te dicen que no saludes, otras te dicen que si saludes.

a si, si. hola, buenos días, buenas tardes, cualquier consulta a las ordenes, es el, como el librito de ellos viste. Y despues ellos hacian estas cosas de capacitacion, y los cursos. Yo fui a dos del shopping, que el shopping ta, y fui a una en la central. Despues tenian esto, que en los cambios de estación, las presentaciones de la colección, que ahí si te daban, como un monton de informacion, para que, por que generalmente la gente que cada vez ve más cosas, por ejemplo ahora por internet, cuando las prendas llegan a acá, la gente ya las viò alguna vez, no todo el mundo tiene el mismo acceso a las redes sociales, entonces de repente para una señora, o para una determinada mujer, una determinada muchacha, se ponen a la moda, como se pusieron los ponchos a cuadros, y, pa esto, a vos te tiene que haber pasado también, ay esto que horrible, no me lo pongo ni en pedo..

-Y vos tenias que decirle que era la nueva tendencia?

ahí va, porque esto es lo ultimo, que esto se va a usar, asi y asá no se que no se cuanto. y de hecho despues las mujeres, cuando despues lo vemos, repetidamente, en las tiendas, en la propaganda, ya no nos parece tan,, bueno igual hay algunas cosas a las que no me voy a rendir jamas, esos pantalones cortos como anchos por acá que se usan ahora, que viene siendo? que es? osea eso no...

-y después. que estés siempre con una sonrisa, eso también te lo exigieron?

siii---

-o no se fijaban tanto?

no no, en eso no me acuerdo yo que me.

-vos tenias algún tipo de estrategia, o ellos te daban estrategias como para dominar las emociones tuyas? osea sos persona, y obviamente el trabajo es una cosa, pero venis de

afuera y capas que venis con un mal dia o algo y como que digamos te obligaban a estar en esa burbuja de bueno, acá te olvidas de lo que pasó y sali ...

eh, si, si, si bien ella osea, en pro de intentar que la situacion no te desbordara, aunque estuvieras trabajando, ella te llevaba para arriba, conversaba contigo no, natalia era muy habil, también, y bueno quedate un ratito acá si quieres, y toma agua y quieres algo y entendes, y conversaba contigo pero al mismo tiempo te dejaba muy claro que así no te podia ver la gente, osea ta, digo eso es también como lo maneja cada persona no, porque hay veces que realmente te supera y no sos capaz de dejarlo de lado para ir a estar en el trabajo, yo no soy una persona muy de, osea cuando puedo estar yo con mis cosas, pero cuando estoy en el trabajo, estoy haciendo mi trabajo y me distraigo y ya está. me pasaba a veces con situaciones en el trabajo, que me desbordaban, pero yo misma me conocia, y me iba para arriba a putear un rato al fondo, y ya está. si ella escuchaba o alguien iba, porque siempre iba alguno que va y le chusmean no, ta venia y hablaba contigo, no se que y que cuando te sintieras mejor, que bajaras y no se que, ya te digo, como ella era como de plastico ademas, tiene todo muchisimo que ver con como es la encargada, por ejemplo la encargada de montevideo shopping es una desquiciada, osea es mucho más real, es una mujer, primero más grande, y segundo bastante más real, entonces ta, pero natalia no se, era como que, para mi era un maniqui, que le habian puesto el chip, y ya está, era, no tenia sentimientos, tenia escrito daniel cassin acá, en el pecho en el corazón se lo habia tatuado.

-ahora yo te voy a decir una lista, y te voy diciendo uno por uno y vos me tenes que decir si tuviste alguna situacion con alguna de esas emociones, y si la tuviste, como hiciste para, o cambiarla o si la mantuviste, o capaz que en algún momento te desbordaste y. bueno con Alegria por ejemplo, Felicidad.

Varios momentos de felicidad tuve, de hecho si, yo he tenido, un momento de mi vida senti que ya habia llegado al tope, mi momento, ahí, pero tengo y lindos recuerdos tengo .

-De sorpresa?

de sorpresa??

-sorpresa puede ser positiva o negativa viste?

no, no me doy cuenta a ver, si puede ser que me hayan sorprendido negativamente algunas cosas, pero ta,

-Las disimulaste o directamente te salió la cara?

no me sale a mi disimular, nooo no me sale, me sorprendió si, negativamente personas, algunas compañeras de trabajo sobre todo, pero ta pienso también que, yo que se, todo, como casi todas de las cosas en las que me manejo, viste que hay situaciones que uno dice, bueno en realidad, este acto yo lo puedo cambiar y ta, hoy me duele un poco, mañana un poco menos, y pasado se me pasó ta, no se.

-con el asco?

ay asco, a la gente le tengo asco, jejeje, un poco de asco

-a los clientes?

si no a todos, pero a algunos si, sigue habiendo una, un tema con la gente que va a los locales, que la gran mayoría piensa que las que están ahí trabajando, son unas culo roto, unas crotas que no sirven para nada que la mitad son unas ignorantes de mierda, y, muchas veces te hacen sentir, y te tratan así, entedes, te tratan de como, yo he escuchado a gente decir, ay bueno, pero a ustedes les sirve que les compremos, porque ustedes ganan de esto, y yo me acuerdo, que yo tuve una discusión con una clienta, entedes, por una mierda de calza de 4, de 390 me parece que era, me enloqueció, me trato para el culo, me termino diciendo de que me iba a esperar afuera para pegarme, osea, no sabes lo que fue eso, y yo le dije, no disculpame, pero vos de verdad te pensas que me das de comer? osea, no, yo a esto, que vos me venis hinchando dos horas yo le gano 2 pesos uruguayos te saco la cuenta, no se capaz que 5 le saco creo, digo, de verdad te parece que yo necesito pasar por todo esto para que vos me trates mal además, es como que, no todo el mundo, hay gente que te trata con muchísimo respeto, hay mujeres muy agradecidas, me encantaba cuando una clienta se iba contenta, con lo que se había llevado y agradecida y no se, bueno desde tu lugar ese día capas que le habias alegrado el día a esa persona, y a muchas personas le parece super banal esto pero si yo, vi trabajando ahí que muchísimas mujeres evidentemente tienen muchísimos complejos, pero además no son capaces de ver la realidad y, esperan y quieren que esa ropa les quede como a la de la foto, no les va a quedar así porque son personas diferentes pero por otro lado se frustran y quieren igual estar a la moda, pero no son capaces de ver de que capaz que ese pantalon, que es el que está a la moda, no es el que te queda a vos, entonces ta, yo me acuerdo de muchas veces decirle a las mujeres, pero vos te matas de hambre? no. Vos te matas en el gimnasio? no. y

bueno entonces en realidad no tenes nada de lo que sentirte frustrada, si vos vivis como querès, comes lo que querès, y haces lo que querès, no tenes nada que quejarte, en realidad, y es algo muy claro eso, y uno tiene que, siempre, yo siempre les decia, algunas me escuchaban y me lo agradecian y otras dirian está estúpida quien se cree? que uno tiene que amarse, sacarse partido de lo que a uno le queda mejor, yo sabia también, que los pantalones esos oxford me quedaban mejor que los chupines, porque existe un efecto optico, que iguala la cadera con la punta del pantalòn. y la mayoría entendes, bueno y vamos a probar con este, por que no probas con esto otro? yo me lo tomaba muy en serio mi trabajo, y cuando veias que la persona era receptiva, ta, estaba barbaro igual no, bueno entonces ta, gente agradecida, gente re bien, gente que se acordaba que la habias atendido vos, y venia e iba a la caja y pedia para hablar con la encargada y decia, la verdad que muchas gracias, porque está muchacha, porque entendes, y venian otro dia y se querian atender contigo y6 que tengas un excelente dia y conversaban, ese pequeño momento no, ese pequeño momento de psicologa como le pasa a las peluqueras y todo lo demas, y o que, ah! porque vine a elegir la ropa para mi hija cumple 15 o madres que venian con adolescentes no, y ah porque se quiere probar esto, y yo les decia, a mi no me parece, me parece que sos chica, y te queda mejor esto, y porque no te probas esto? y porque no te fijas en esto otro? yo desde mi lugar como madre, y las mamás chochas, gracias! y despues de venir y preguntarte, y? como estuvo el cumpleaños de tu hija? y como pasaste? entendes? digo buenas experiencias, y gente realmente inmunda y mala gente.

-con tristeza?

si, tristeza senti alguna vez, quiza por, por parte de por ejemplo de las personas que estaban por encima de mi, no reconocer cosas que yo veia que hacia bien, no valorar, determinados aspectos, osea, de cara a mi trabajo, por 1 año y medio de no haber llegado ni un dia tarde, de no haber faltado nunca a trabajar, y que despues de que me enferme, y tuve que estar internada y todo lo demas, senti que la actitud de mi encargada hacia mi habia cambiado,

-como que no le importò lo de antes?

no, aparte un dia yo le dije, pero mira que yo no estaba de vacaciones en el caribe, mira que casi me pelo, a mi me operaron y el 7 de, me operaron el 26 de agosto y yo el 3 de setiembre me reincorporè a trabajar, asi que ta,

.-y todavia te hacia esos comentarios así?

ah comentarios si, si inmundos, ay estas, la verdad estas horrible,

-despues de miedo?

no,

-miedo no sentiste?

no

-e ira?

si jajajja, si unas cuantas veces.

-te desbordaste alguna vez?

si, tuve discusiones, con mi encargada tuve una gran discusion, grande, le dije, màs cosas le tendría que haber dicho. con una clienta una vez, que me trato horriblemente mal, otra, que me dijo de todo un poco, eh me dolio muchisimo, me molesto muchisimo que en ese caso la sub encargada tomò osea, que quiso solucionar las cosas para el lado de la clienta, y no, no era asi, no tenia razon, no tenia derecho de tratarme asi, y yo no se lo iba a permitir a ninguna, despues un dia que nos robaron, unos lentes, que la fui a buscar hasta el baño, y la hice que volviera a devolverme los lentes, tenia como una mezcla de rabia, y que despues me iban a cagar a pedo a mi. le dije no se te olvido devolver un par de lentes?, y ta situaciones asi, que también van ligadas, al estres y al cansancio, situaciones de reventar, pasan cuando vos llevas 4 o 5 días trabajando 12 hs por dia, ta, para fiestas, para ivas, para, con gente absolutamente, osea, llega un momento que en el shopping ya no funciona el aire acondicionado, entonces estas transpirando, y abanicandote, subiendo y bajando escaleras, paraste 10 minutos a comer, ya llegaba ese punto y ya me importaba un sorete, me hacia un moño y venia a decir algo, porque, vos has ido a descuentos de iva ahí,

-Si estan como locos

desquiciante, no es sano. ta se vende bien, a nosotras nos convenia y todo lo demas, pero fa, yo le decia, me acuerdo que venian, llegaban las fiestas y yo le decia, tengo pesadillas,

con esto, porque es como osea, en noviembre vos podes despedirte de tu familia, osea nos vemos en enero, porque vos vivis metida ahí adentro, para el trabajo, supongo que debe pasar en muchos tipos de trabajo, pero la gente es realmente agotadora, hinchandote los huevos abiertos, día y noche, y se le suman otras responsabilidades, que tenes, porque nosotros no solamente atendiamos ahí a la gente, porque por ejemplo, Karen como cajera tenia un monton de responsabilidades, cosas que a mi me parecian bastante desmesuradas, cualquier, osea legalmente ninguna persona puede ir a depositar un monto x de dinero sin un escolta, si karen y las cajeras iban a depositar la plata al cajero, de repente nos decian a nosotras acompañen a las chicas a depositar, y yo por que tengo que ponerme por 30 o 40 mil pesos cagados, a que me maten, si en realidad existe una normativa que creo que son más de 10 o 15 mil pesos en efectivo que se tiene que ir con un escolta con un guardia de seguridad, si habia un guardia de seguridad, entendes, osea, yo que se muchas cosas, nosotras todo el tema de la reposición de la ropa, plachar la ropa, ordenar el deposito, pedidos, pedidos que se hacian en otros locales, que la mercaderia llegara, controlarla ubicarla un monton de cosas y conforme vos vas teniendo más tiempo en la empresa vas teniendo mas responsabilidad, y ellos te exigian y te presionaban porque esperaban más de ti, con la supuesta promesa de bien ascenso en la empresa, o unos premios que ellos te pagan, porque por ejemplo ellos lo que te decian es que vos ibas a ganar de acuerdo a lo que tu te esforzabas, entonces estaba tu sueldo basico, el presentismo ta eh, las horas extras si las hacias, etc, etc, etc y despues tenias unj x porcentaje de lo de tus ventas, porque siempre era de tus ventas, en comisiones, si tu, el premio este de la presencia, era un premio que a vos te daban por ir prolija a trabajar, lo cual no exigia que fueras todos los días maquillada ni nada, pero prolija a trabajar, con tu uniforme, si tu no llevabas tu uniforme a trabajar, no te dejaban marcar, vos asi no podes marcar, con tu uniforme, prolija, peinada bien no esto con todos estos colores, te podian llamar la atención, pero muy mal tenias que hacer las cosas para que no te lo pagaran el premio. Entonces después por ejemplo un porcentaje de tus comisiones, era es premio, otro era el compromiso con la empresa, que era un premio que a vos te daba la encargada, despues de que llevabas mas de 6 meses ahí trabajando, si vos estabas comprometida con tu trabajo.

-eso estaba a juicio de ella?

a juicio de ella, si ella te lo daba y te lo sacaba cuando queria, sin avisarte ademas, entonces ta, por ejemplo, que vos no llegaras tarde, que vos no faltaras a trabajar, que ella viera que vos tomabas la iniciativa para ordenar los percheros por colores, aparte que pasa, todos los días llega un mail de marketing, ahora quiero que pongamos los pantalones de

culo para arriba, me entiendes, y despues estaba, para era el presencia, el compromiso con la empresa, y despues, el premio destaca que era uno que te daban si vos llegabas a la meta que te ponian con el local, entonces claro, realmente en premios vos cobrabas, casi un sueldo màs, màs alla de la comision, y cassin no es un local que pague mal para nada, al contrario paga bien, dentro de lo que hay en la vuelta, asi que, digo ta. todo tiene sus cosas buenas y sus cosas malas.

-despues hay otra pregunta, que esto no se si funciona asi o no, en deposito, hay una muchacha que trabajó solo en deposito o todas iban a deposito?

no hay un cadete, o una cadete,

-una sola, o habia màs gente que estaba en el back digamos?

no esto es asi, ahí habia un cadete, despues cuando fueron al local grande habia 2 creo que una de las que está de cadeta se llama Romi, una señora que, Bea, pero Bea hacia la limpieza del local y ayudaba en el deposito también, y cada una de nosotras tenia un sector asignado del deposito que tu tenias que cuando entraba la mercaderia organizar, que ellos, como te habian enseñado, correlativo, de izquierda a derecha, de arriba para abajo, y mantener, ordenado, como era tu sector también, vos cuando se hacia la repo, agarrabas tu sector para hacerla porque vos ya sabias como va todo, a veces teniamos mas tiempo o menos tiempo dedicado a ese sector, pero cada uno tenia un sector asignado.

-y despues me dijiste, bea y despues Romi, tenian el mismo aspecto que ustedes, o no importaba tanto el unifrome o tenian otro uniforme?

el muchacho tenia un uniforme que lo tenes que haber visto en el centro alguna vez, que usan una remera gris y unos pantalones tipo cargo, bea que es la limpiadora, que era una limpiadora externa yo no se porque bea tenia ese puesto de trabajo de limpiadora externa, ahí porque en realidad ellos tenian una empresa de limpieza, pero como habian excepciones, de hecho ella no tenia uniforme, pero en el recibo de sueldo aparecia como que se lo daban y ella pelio por ese uniforme hasta que se lo mandaron, pero como ella decia, no es que yo lo quiera usar para mi, y creo que la muchacha está que entro a lo ultimo tenia el mismo uniforme que nosotras, si si.

-con respecto a vos, viviste algún tipo de cambio? externo o interno de tu persona, al haber trabajado ahí?

si, le tengo un asco a los shoppings tremendo, no puedo soportar,

y despues por ejemplo, tu forma de vestir durante esa etapa? te hizo cambiar un poco?

y en realidad, como que, tenes el, ese contacto con la moda ponele, y te abris a un monton de cosas, ves un, primero porque económicamente también te lo podes permitir, y porque ellos también te tientan con ese descuento que te dan y todo lo demas, que veo que trabajar en el shopping y trabajar ahí me hizo mucho más consumista eso no fue bueno, ta, muchas de las mujeres que trabajan y tranajaban ahí te dicen que se fueron de ahí super endeudadas, porque no era ya lo que se compraban en el local donde trabajamos, era en el shopping, porque estas ahí y tenes una perfumeria al lado, y estas rodeado de un monton de mujeres vesitdas divinas, no, en todas estas fotos alrededor tuyo, y todo es maravilloso, y la luz y el maquillaje y el perfume y los espejos, los accesorios y todo lo demas. El hecho de salir todos los dias de tu casa y trabajar para una firma de moda y todo lo demas, como que te genera eso de estar,

-te empuja un poco a la moda?

a la moda y a y te abre un poco mas a decir, pero esto queda bueno con esto, y esto asi, y esto asa, y empezas a asesorar a la gente y ayudarla y más alla que cada uno tiene un estilo fiel a uno mismo o no, porque hay gente que no es fiel a nada, porque hacen lo que aparece ahí en la foto y tal cual, pero eh creo que si, o me parece que postivamente. una de las cosas que yo siempre digo, es que yo miro a las personas y se que talle usan, al principio, aprendes, tiene cosas re positivas, no es que todo es malo. le tengo tremendo asco al shopping, no me gusta, me empiezo como a dar calor, y sha la la sha la la la la (canta la melodía del shopping) creo que asi también existe, todo es una gran red de la que no se dan ni cuenta las personas pero no digo, viste el olor característico de cassin? que solo se hace para cassin, no existe, solo se hace para cassin, los lugares estrategicos, los minutos de cada cuanto sale ese aroma, la musica, que esa no la podemos tocar, viene de la central, es un tipo que, claro el volumen al que tiene que estar la musica, la temperatura que tiene que haber ahí adentro, eh la, de hecho nosotros bajabamos el buffer, pero si venia el dueño decia prende el buffer y subilo a tope, y yo siempre decia, entran como en un transe, ahí entendes, entre el olor, la musica, cuando está puesta la ropa, ellos por ejemplo te dicen , el negro nunca va adelante, el negro va a lo ultimo, como estaba puesta la ropa, hay una forma de ponerla que se llama en cuento, que representa como vos te desnudas, campera, saquito, camisa, remerita, asi. pila de cosas más. como está todo hecho para que la gente entre y gaste, el, lo mas vendido es casi siempre un modelo que se le pone a la

maniqui, porque vos se lo pones a la maniqui y chau, se parte la torta, osea ya podes pedir cajas de esa mercaderia, osea si lo pones en la maniqui es como magico, despues cuando los maniquis son de sale, que nos dejan vestir a nosotras como queramos, te das cuenta que también vos aprendes, de todo eso, porque digo, ellos mandan los maniquis, te dicen, el maniqui uno lleva el gorro tal, la musculosa, tal, la camisa tal, no se que no se cuanto,no,y vos los vestis y despues viene está que estudio moda escaparatismo, vidrierista que le dicen acá y me apreze horrible el término y pone 4 pelotudeces en el suelo y ya está. pero si, yo creo que te hace cambiar la manera de como te vestis, de como te arreglas y te hace ver mas posibilidades, porque viste que la mayoría de las veces vos ves en las pasarelas y decis, pa que asco no, pero en realidad, nadie se va a poner las cosas como las desfilan en la pasarela, osea vos le tenes que buscar con que combinarlo, con que ponertelo, y si es lo que te queda bien o no, y despues ando asi en mi casa. jaja.

-las preguntas terminaron, no se si vos tenes algún aporte màs, algo que te haya quedado ahí?

no,bueno capas que si, creo que todavia las marcas siguen limitando mucho al, por mas que ellos lo quieren hacer cada vez que se abra mas a todo tipo de publico, sigue habiendo una gran variedad de la gente que no, que no estan abarcando, la gente se compra la ropa ahí porque es la que està de moda y todo lo demas, pero no todas encuentran lo que quieren, no se ajusta para nada a la realidad en general, y pasa que una cosa que me ha chocado, me ha sorprendido muchisimo, pero eso tiene que ver con la hipersexualización de las niñas y todo lo demas, madres que le compran la ropa ahí a las nenas, de 8 o 9 años, ay no lo que pasa es que le gusta de acá, es como que decis, bueno ta, no se.. aparte ni para ellas,alguna remerita puede ser. igual la nueva linea que hicieron, piece of cake. es ,às para adolescentes, pero asi y todo, te digo que no es para una nena de 8, 9 o 10, por màs cuerpo grande que tenga la niña, porque zara tiene hasta el talle 16, no hay ninguna necesidad de emputecerlas, o comprarles plataformas con 10 años unos tacos asi, o las parcas esas asi con corderito y todo, si les quedan enormes, parecen disfrazadas, parece que se cayeron adentro, yo he visto cada cosa ahí adentro.

-Bueno muchas gracias

-por favor.