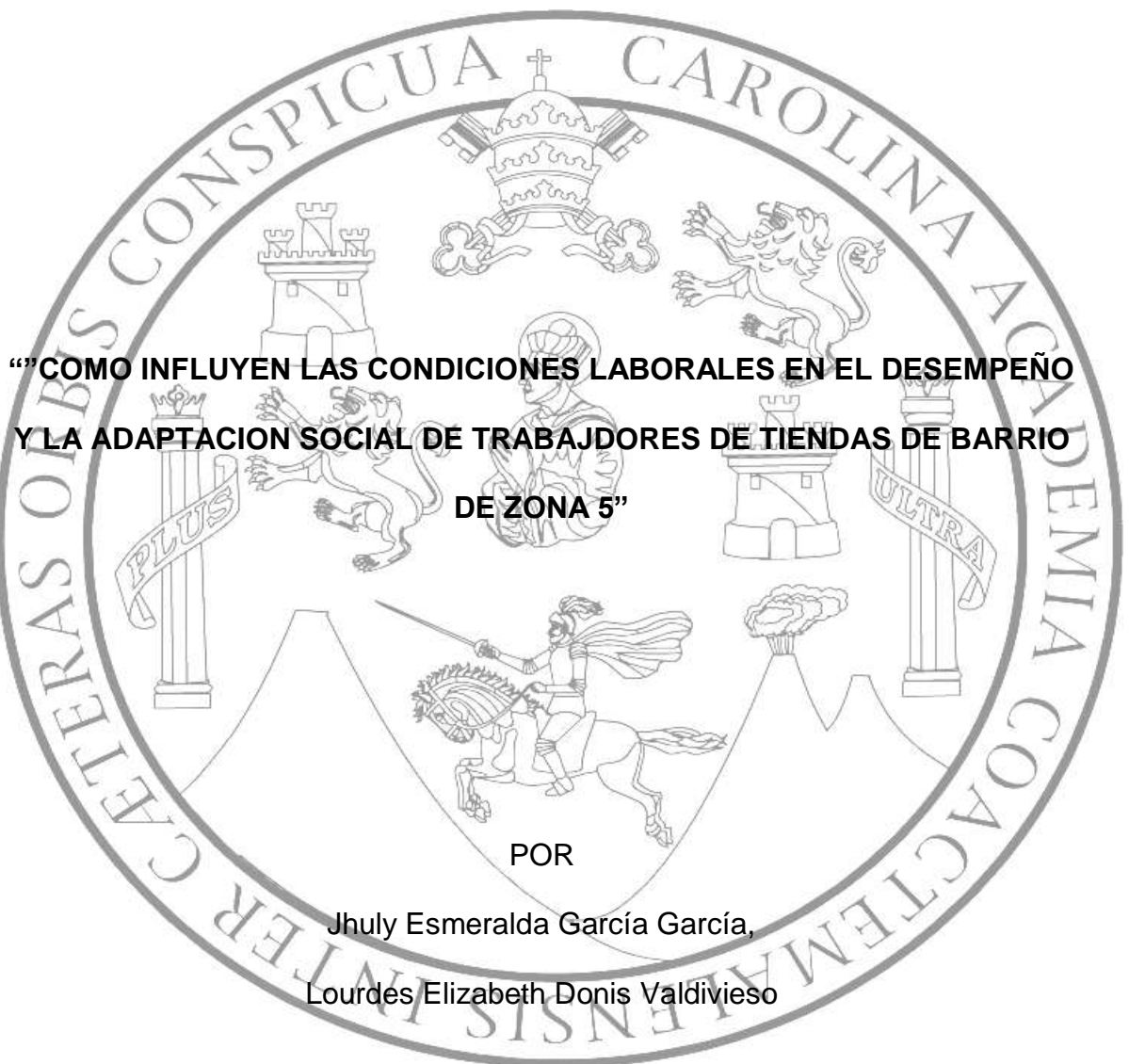


Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”



**“COMO INFLUYEN LAS CONDICIONES LABORALES EN EL DESEMPEÑO
Y LA ADAPTACION SOCIAL DE TRABAJADORES DE TIENDAS DE BARRIO
DE ZONA 5”**

POR

Jhuly Esmeralda García García,

Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso

Guatemala, Julio 2012

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE EL CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM

9^a Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 - Teléfax 24187543

e-mail: uicpsic@uic.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 241-2011

DIR. 1,500-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

26 de julio de 2012

Estudiantes

Jhuly Esmeralda García García
Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS GUIÓN DOS MIL DOCE (1,492-2012)**, que literalmente dice:

"**UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: "**COMO INFLUYEN LAS CONDICIONES LABORALES EN EL DESEMPEÑO Y LA ADAPTACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE TIENDAS DE BARRIO DE LA ZONA 5**", de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Jhuly Esmeralda García García
Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso

CARNÉ No. 2003-16943

CARNÉ No. 2003-17154

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Sofia Margarita Figueroa Arenales y revisado por Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM

9^a Avenida 9-43, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 - Telefax 24187543

e-mail: uscpsic@usc.edu.gt

CIEPs 1050-2012
REG: 241-2011
REG: 220-2011

INFORME FINAL

Guatemala, 19 de Julio 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

“COMO INFLUYEN LAS CONDICIONES LABORALES EN EL DESEMPEÑO Y LA ADAPTACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE TIENDAS DE BARRIO DE LA ZONA 5.”

ESTUDIANTE:
Jhuly Esmeralda García García
Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso

CARNÉ No.
2003-16943
2003-17154

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 12 de Julio 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 18 de Julio 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9^a Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 1051-2012
REG: 241-2011
REG: 220-2011

Guatemala, 19 de Julio 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

"COMO INFLUYEN LAS CONDICIONES LABORALES EN EL DESEMPEÑO Y LA ADAPTACIÓN SOCIAL DE TRABAJADORES DE TIENDAS DE BARRIO DE LA ZONA 5."

ESTUDIANTE:
Jhuly Esmeralda García García
Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso

CARNÉ No.
2003-16943
2003-17154

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 28 de Mayo 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Arelys/archivo

Guatemala 07 de mayo de 2012

Señores:

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez

Presente

Hago del conocimiento de ustedes que estuvo a mi cargo la asesoría del informe final de tesis Titulado: **"COMO INFLUYEN LAS CONDICIONES LABORLAES EN EL DESEMPEÑO Y LA ADAPTACION SOCIAL DE TRABAJADORES DE TIENDAS DE BARRIO DE LA ZONA 5"**.

Elaborado por: Jhuly Esmeralda García García carné No. 200316943 y Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso, carné No. 200317154, Considerando que llena los requisitos establecidos, solicito se proceda con los trámites respectivos.

Sin otro particular me suscribo,



Licda. Sofia Margarita Figueroa Arenales

Colegiado No. 2084

Guatemala, 17 de Julio 2012

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Por este medio confirmo la participación de: Jhuly Esmeralda García García con No. de carné 200316943 y Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso con No. de carné 200317154 en el trabajo de campo realizado en los meses de marzo y abril del 2012 como parte de su investigación **“Como Influyen las Condiciones Laborales en el Desempeño y la Adaptación Social de Trabajadores de Tiendas de Barrio de la zona 5”**

Sin otro particular me suscribo,



Licda. Sofia Margarita Figueroa Arenales
Colegiado No. 2084

ACTO QUE DEDICO

A MIS PADRES: Gracias a ambos por haberme permitido llegar hasta donde me encuentro hoy en día, y por seguir siendo mi mayor motivación para seguir creciendo como hija, como profesional pero sobre todo como una persona humana...

AL AMOR DE MI VIDA: Gracias por ser mi complemento, por estar siempre a mi lado apoyándome y alentándome en todo momento, por ser la persona con la cual he compartido momentos tan maravillosos en mi vida y con quien espero compartir el resto de mi existencia... Lo Amo...

A MIS HERMANOS: Gracias por apoyarme en todo los momentos de mi vida, gracias por no solo ser mis hermanos sino también mis amigos..

A MIS SOBRINOS: Muchas gracias nenes por ser mi fuente de inspiración para ser cada día una mejor tía y amiga para ustedes..

A MIS AMIGOS: Gracias por estar siempre conmigo compartiendo la alegría de cada triunfo y por su apoyo en momentos difíciles...

A todos ellos mi eterno agradecimiento y dedicación.....

ACTO QUE DEDICO

A MI ESPOSO: Manolo, por ser un pilar importante en mi vida, por todo su apoyo, comprensión y paciencia y sobre todo por todo su amor y felicidad.

A MI HIJA: Frida, Por ser el motor que me impulso a llegar hasta aquí, por ser la luz de mi vida y el regalo más grande que me ha dado Dios, eres el motivo mas importante por el que lucho día a día, te amo..

A MI MADRE: Por su ayuda, esfuerzo y buen ejemplo, que me ha llevado a ser la persona que soy.

A MIS HERMANOS: Leonel, Leonora y Leonardo por ser un ejemplo a seguir

A MI TIA: Amparo Santiago, por su entrega, ejemplo y amor brindado.

A MIS SOBRINOS: Que llenan mi vida de alegría y me motivan a ser mejor.

A MI FAMILIA EN GENERAL: Por su cariño y apoyo,

A MIS AMIGOS: Por estar a mi lado en las buenas y en las malas y compartir esta alegría

AGRADECIMIENTOS

(Jhuly Esmeralda García García)

A mi Asesor y Revisor de tesis: Muchas gracias por compartir sus conocimientos y experiencias y permitirme así ampliar mis conocimientos.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas y a la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por ser el lugar donde me forme como Profesional, donde aprendí que mi carrera es mi pasión...

(Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso)

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala

A: La Escuela de Ciencias Psicológicas

A: Los Licenciados Marco Antonio García y Sofía Margarita Figueroa por su apoyo, orientación y supervisión del presente trabajo.

A Scarlette Cano por su ayuda y comprensión.

PADRINOS

(Jhuly Esmeralda García García)

Lic. María Alejandra Azurdía Piedrasanta

Psicóloga Clínica

Colegiado 3479

(Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso)

Lic. Scarlett Alejandra Cano Sánchez

Química Bióloga

Colegiado 2492

Ing. Juan Carlos Lemus Zelada

Agrónomo

Colegiado 4867

ÍNDICE

Resumen del Proyecto	1
Prologo	3
CAPÍTULO I	5
Introducción	5
1.1 Planteamiento del Problema	5
1.1.1. Planteamiento del Problema	5
1.1.2. Trabajo	7
1.1.3. Condiciones de trabajo	8
1.1.4. Carga Mental	9
1.1.5. Desempeño Laboral	11
1.1.6. Satisfacción Laboral	11
1.1.7. Adaptación Social	13
1.1.8. Economía Informal	14
1.1.9. Economía Paralela	15
1.1.10. Tiendas de Barrio	15
1.1.11. Factores de Riesgo	19
1.1.12. Formulación Inicial de Hipótesis	21
1.1.13. Delimitación	24
CAPÍTULO II	25
2.1 Técnicas e Instrumentos	25
2.2 Instrumentos	26
CAPÍTULO III	
3.1 Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	27
3.1.1 Presentación de Resultados	27
3.1.2 Análisis de Resultados	45
3.1.3 Interpretación de resultados	48
3.1.3.1. El nivel de conformidad	48
3.1.3.2. La adaptación social	48
3.1.3.3. Las condiciones Laborales Propiamente	49

CAPÍTULO IV	51
Conclusiones y Recomendaciones	51
Bibliografía	53
Anexos	55

RESUMEN DEL PROYECTO

“Como influyen las condiciones laborales en el desempeño y la adaptación social de los trabajadores de tiendas de barrio de la zona 5”.

Elaborado por: Jhuly Esmeralda García García y Lourdes Elizabeth Donis Valdivieso.

El propósito de esta investigación es identificar las condiciones laborales a las que están expuestos los emigrantes internos que laboran de manera informal en tiendas de barrio en la zona 5 de la ciudad capital y su efecto en el nivel de adaptación social.

Para el efecto, se realizará una revisión de la teoría que enmarca este tema, abarcando desde las condiciones laborales y las teorías motivacionales, sin dejar de revisar aspectos teóricos de la informalidad y las tiendas de barrio como ente conceptual.

Definido el trabajo de investigación en el sentido de la falta de adaptación influida por las condiciones laborales, se investiga utilizando un método de técnica de muestreo estratificado con asignación proporcional, aplicando dos herramientas una encuesta mixta y entrevistas a profundidad.

Para efectos de practicidad esta investigación se realizará en la zona 5 de la ciudad capital de Guatemala, en los meses de julio y septiembre de 2011. Se evalúan los resultados y se generan las conclusiones y recomendaciones con base en los resultados de la encuesta.

Se espera de esta investigación principalmente establecer las bases de las necesidades de cambio y adaptación de estas personas que trabajan en horarios extremos, fuera de su ambiente natural y bajo condiciones de contratación fuera de la ley. Personas que abandonan sus hogares empujados por las condiciones socioeconómicas que los orillan a emplearse en la informalidad y se vuelven

invisibles en el marasmo que resulta ser la metrópoli guatemalteca, cumpliendo la función de atender las necesidades de productos en el lugar y el momento correcto para millones de guatemaltecos.

Se espera contribuir en el entendimiento de este fenómeno social desde un punto de vista de la persona, sus intereses y sus necesidades, entendiendo que estas transformaciones en su quehacer diario generan cambios en su vida que es necesario y muy importante comprender.

PROLOGO

Las tiendas de barrio en la ciudad de Guatemala son un componente económico y social que forma parte de la estructura social. Las tiendas de barrio evolucionaron de ser parte de los ingresos familiares de los integrantes normales de la sociedad a convertirse en un desfogue de las necesidades de empleo y subsistencia de pobladores del interior del país.

Estos pobladores dotados por naturaleza de habilidades comerciales y con pocas perspectivas individuales de crecimiento, además de acostumbrados a tareas laborales arduas, se convirtieron en el complemento perfecto para la consecución de esta figura económica: Las tiendas por sus características necesitan tener horarios y días de atención amplios, adaptarse a lugares físicos no diseñados para los usos comerciales y cercanía con las áreas de vivienda.

Esta sinergia dio lugar al crecimiento abrumador de estas tiendas que cumplen con las necesidades socioeconómicas de compra de productos de manera constante, sin traslados complicados y con rapidez. Este crecimiento llega a ocupar según estimaciones de diferentes entes hasta un 85 % del total de comercio minorista.

La sobrevivencia de este tipo de comercio, está fundamentado principalmente en la mano de obra que se pliega a estas necesidades sin queja y con una asombrosa capacidad de adaptación.

El objetivo de este estudio era entender por un lado las condiciones laborales en que se desarrolla esta actividad, la aceptación de estas condiciones por parte de éstas personas y el nivel de satisfacción con estas condiciones. Bajo estas premisas, buscar respuestas al nivel en que se ven afectados en su desempeño y en las relaciones con su entorno social.

Durante el desarrollo de la metodología de investigación se pudo observar con claridad las condiciones en que funcionan estas tiendas. Con serias

limitaciones físicas y sin ningún tipo de protección laboral. Se pudo visualizar, con inquietud, en las encuestas como se configuraba una percepción crítica de su realidad y como esta percepción se convierte en un grado de conformidad y aceptación gustosa de esta realidad. Al profundizar entrevistando ampliamente a personas de manera abierta y no estructurada, se pudo contemplar claramente como éste conformismo es realmente una resignación montada por las posibilidades que perciben para su vida y agradecida con tener lo que entienden como algo bueno para su vida.

A través de este estudio se pretende sembrar la semilla de la búsqueda de la integración de estas personas a la sociedad en que las circunstancias lo están haciendo participar. Por medio principalmente de entender como están percibiendo y como están siendo afectados para sugerir recomendaciones que pretenderían el desarrollo de mecanismos de ayuda que establecerían un balance emocional entre su realidad y las percepciones futuras de estabilidad y crecimiento.

Esto debería ser una prioridad para diferentes entes, puesto que sobre este mecanismo descansa en gran medida el abasto minorista de una ciudad. Descansa además, cierta tranquilidad de que siempre están ahí, callados y dispuestos y aceptando. Pero, como todo ente social, evoluciona y se desarrolla, probablemente los próximos pasos de este cambio podrían ser que este desengaño se vea fastidiado por nuevas generaciones con mayores accesos y entendimiento de su propia importancia, para convertirse en un problema social. Es importante anticiparse a esta ruptura y buscar que estos cambios sean manejados de manera que no lleguen a convertirse en crisis.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO INICIAL DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las tiendas de barrio surgen y se mantienen como un reflejo de las necesidades socioeconómicas de una ciudad. Por un lado la necesidad del consumidor de realizar compras constantes y de bajo volumen, presionado por la manera, incierta e insegura, en que recibe sus ingresos; confluyendo por otro lado con la oportunidad de generarse ingresos por parte de personas que no logran incorporarse a sistemas formales de trabajo.

Sin embargo, lo que históricamente era un refugio económico familiar, fue atacado con bastante éxito por una modalidad que pretende el mismo efecto de sustentar la necesidad del consumidor, pero, con un cambio fundamental: no es más un medio de subsistencia es un negocio para acumulación de riqueza. Éste tipo de negocios, evolucionaron de su antecesor modelo, configurando un nuevo estilo de tienda de barrio, subsanando las debilidades que históricamente habían mostrado: mejoraron el horario de atención, extendiéndose hasta horarios que van desde las 5 hasta las 22 horas, sin cerrar nunca y en locales adaptados y complementados que ofrecen además de abarrotes, tortillas y verduras.

Para cumplir con estos nuevos propósitos era fundamental tener personal dispuesto a soportar estas condiciones laborales y que permitiera mantener el negocio rentable. Esto derivó en el apareamiento de lo que se ha dado en llamar “cadena maya”. Grupos de tiendas de barrio administrados y operados por personal originario del interior del país, especialmente de áreas con predominio indígena.

En este contexto, es necesario comprender que la informalidad económica puede tener diferentes grados y que debe entenderse como una variante

empresarial que puede llegar a ser aceptada socialmente, principalmente en entendido que el producto de esta informalidad son bienes lícitos. Eventualmente de hecho, las tiendas de barrio pueden estar registradas y cumplir con obligaciones tributarias, sin embargo, dejan de cumplir con obligaciones laborales lo que también lleva a considerarse como una actividad informal.

El empresariado de Guatemala maneja datos de que en el mercado de alimentos “el volumen de ventas en la distribución de los productos es de 85 por ciento para tiendas, mercados y mayoreo, mientras que el 15 por ciento es venta para supermercados”¹

Es evidente que este es un segmento de mercado enorme y también es evidente que necesita recursos para subsistir. Es claro que las empresas están dispuestas a realizar este tipo de transacciones sobre todo, porque representa una fuente de ingresos en efectivo constante y diluyen el riesgo al vender en muchos puntos de venta sus productos, además de cumplir con sus objetivos de distribución al colocar sus productos muy próximos al consumidor. De hecho, existen esfuerzos mercadológicos de estas empresas para desarrollar tamaños o presentaciones específicas para este canal de distribución.

Claramente es un esfuerzo de alta erogación de gastos en el manejo de esta distribución, pero es algo que tienen contemplado como parte del esfuerzo para llegar al consumidor.

El objeto de este estudio es entender las variantes que logran mantener este modelo funcionando y las implicaciones que esto tiene para la estabilidad emocional de los empleados de estas tiendas. Para hacer manejable este

¹ Bastos, S. y Camus, M. 2004. "Multiculturalismo y Pueblos Indígenas: reflexiones a partir del caso Guatemala". Revista Centroamericana de Ciencias Sociales, No 1. San José: FLACSO- Costa Rica.

estudio se focaliza en la zona 5 de la ciudad de Guatemala y se realiza en los meses de julio y agosto de 2011, utilizando para el efecto métodos de investigación científicos cuantitativos y cualitativos.

MARCO TEÓRICO INICIAL

1.1.2 TRABAJO:

Definiremos al trabajo como toda actividad humana, intelectual o material, independiente del grado de preparación técnica requerido para cada profesión u oficio.

Este concepto puede ser abordado desde diversos enfoques, sin embargo su definición básica indica que es la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos al desempeñar determinada actividad.

A lo largo de la historia, la manera predominante de trabajo fue la esclavitud, el cual consistía en el trabajo forzoso; donde un hombre domina a otro y le impide tomar decisiones en libertad. A partir de mediados del siglo XIX, la esclavitud comenzó a disminuir y fue declarada ilegal. Desde entonces el trabajo asalariado paso a ser la forma dominante del trabajo.

Esta concepción del trabajo indica que un individuo realiza una cierta actividad productiva por la que recibe un salario; que es el precio del trabajo dentro del mercado laboral.

La relación de trabajo entre el empleador y el empleado está sujeta a diversas leyes y convenios, aunque también existe lo que se denomina como trabajo en negro, se refiere a aquellas contrataciones realizadas en forma ilegal y que permiten la explotación del trabajador.

Otras formas de trabajo posible son el trabajo autónomo productivo, a través del cual se ejercen las profesiones liberales y el comercio, como por ejemplo el trabajo informal de supervivencia y la servidumbre entre otros.

Aunque existe el trabajo a Honorem el cual no implica una retribución económica y que generalmente es realizado con fines sociales o educativos. Se considera que el trabajo es una actividad realizada a cambio de una contraprestación económica.

1.1.3 CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo; también puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

La atención constante a las condiciones de trabajo para convertirlas en agradables y confortables, es una premisa que contribuye a conformar el escenario para que el hombre pueda trabajar y constituye uno de los elementos que influye en la insatisfacción laboral.

También podemos decir que debido a la constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, entre otros aspectos; generan una serie de condiciones que pueden afectar a la salud a este es lo que denominamos como “CONDICIONES DE TRABAJO” a las que definiremos como “El conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinado; la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y Social”

Medio ambiente físico de trabajo: esta variable se refiere a factores del medio ambiente natural en el ámbito de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificada por el proceso de producción de la tarea que se tiene a cargo y que puede repercutir negativamente en la salud.

Tarea: Son las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo. Dentro de las tareas a realizar esta inmersa la Carga de trabajo: a la cual definiremos como el conjunto de obligaciones psicofísicas a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Cuando existe una excesiva carga de trabajo da como resultado la fatiga; la cual es la disminución de la capacidad física y mental de un trabajador después de haber realizado una actividad durante un período de tiempo.

Cuando hablamos de carga de trabajo, podemos hacer distinción entre carga física y mental.

.Carga física: éste tipo de carga está determinada por una serie de factores que son:

- Factores del propio trabajador: Edad, sexo, constitución física y grado de entrenamiento.
- Factores relacionados con el puesto de trabajo: Postura, manipulación de cargas y movimiento.
- Organización del trabajo: Diseño de las tareas, hacer descansos, ritmos de trabajo pausados.

1.1.4. CARGA MENTAL

La denominamos como el esfuerzo de carácter cognoscitivo determinado por la cantidad y tipo de información provenientes en forma de las demandas del puesto de trabajo.

Durante la realización de un trabajo que exija un esfuerzo mental se ponen en funcionamiento unas superestructuras del hombre como la atención, la memorización, la abstracción y la decisión. Entre los factores que determinan la carga mental podemos distinguir dos tipos de factores:

- Factores externos: Son aquellos que proceden del trabajo, es decir aquellos que se refieren al trabajo; actividades específicas de su puesto.
- Factores internos: son aquellos que afectan al trabajador condicionando la respuesta dada a una determinada información; se refieren a características personales del trabajador que inciden e influyen en la salud y vida laboral como por ejemplo: edad, nivel de aprendizaje, características de la personalidad, nivel de satisfacción, entre otros.

Existen dos tipos de fatiga mental:

a). Fatiga mental: se da en ocasiones y permite la recuperación del organismo a través de pausas y descansos, o cambio de actividad. Los síntomas más frecuentes son:

- Sensación de cansancio.
- Somnolencia.
- Bajo nivel de atención.
- Falta de agilidad.
- Torpeza en movimientos.
- Errores en la realización de las tareas.

b). Fatiga mental crónica: se produce cuando la carga mental de trabajo es excesiva, constante y continúa de forma que el trabajador no pueda recuperar su nivel de ritmo habitual, ni siquiera con el descanso nocturno. Ante éste tipo de fatiga hay dos alternativas: propiciar al trabajador otras tareas o modificar las condiciones del puesto de trabajo.

Los síntomas de la fatiga crónica son:

- Preocupación injustificada.
- Irritabilidad por no encontrar respuesta a las demandas del trabajo.

- Insomnio.
- Falta de energía.
- Dejadéz.
- Alteraciones somáticas como pérdida de apetito.

1.1.5 DESEMPEÑO LABORAL

Define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución al negocio o empresa.

1.1.6 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es apenas una parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del entorno de un empleado fuera del trabajo influye indirectamente en sus sensaciones en el trabajo. De igual modo, ya que el trabajo es parte importante de la vida de muchos empleados, la satisfacción laboral influye en la satisfacción vital general. El resultado es un efecto en cascada en ambas direcciones entre la satisfacción laboral y vital.

Una persona que tiene un alto nivel de satisfacción laboral muestra una actitud positiva, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo; las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea el empleado de su puesto) son:

Las necesidades

- 1- Los valores
- 2- Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguimiento del empleo
7. Oportunidades de progreso

Adicionalmente a esto se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción general; el cual es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas; se refiere al grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo; reconocimientos, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo y las políticas de la empresa. Una persona que se tiene satisfacción en su trabajo tendrá compromiso con él, y quien esté comprometido con su trabajo muestra un

alto grado de identificación con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

1.1.7 ADAPTACIÓN SOCIAL

“La definiremos como el proceso mediante el cual un individuo o grupos de individuos cambian sus comportamientos para ajustarse a las reglas o normas que imperan en el medio social ²

En la adaptación el individuo deja por un lado prácticas o hábitos de su comportamiento dado que pueden evaluarse negativamente en el nuevo ambiente en el que vive.

La adaptación, en este sentido, es una forma de socialización secundaria dado que funciona tomando como base las habilidades sociales que posee el individuo.

Podemos mencionar algunos ejemplos de adaptación social: el cambio de trabajo o rol profesional, el cambio de nivel educativo, las migraciones, cambio de vivienda, etc.

El individuo hace suyos los principios y normas del grupo al cual se incorpora, sin embargo la asimilación no es permanente o duradera; el individuo acepta como propios los principios de juicio y evaluación codificados en las normas del grupo.

Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional.

² Alvarado, José Luis, Garrido, Alicia y Torregrosa, José Ramon (Psicología Social del Desempleo; Psicología Social del Trabajo) En su Psicología Social Aplicada. España: McGraw-Hill, 1996

Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

Las personas planean, organizan y dirigen empresas o negocios para que funcionen y operen; sin personas no existe organización. El estudio de las personas constituye la unidad básica de la organización.

Hasta hace muy poco tiempo las personas eran tratadas como objetos y recursos productivos casi de la misma manera como si fueran máquinas o equipos de trabajo, como meros agentes pasivos de la administración.

1.1.8 ECONOMÍA INFORMAL

Dependiendo de cada definición de economía informal habrá diferentes elementos que sirvan para delimitarla, desde el cumplimiento de la ley comercial y/o laboral, el cumplimiento de los registros y/o administración burócrata hasta el tamaño de la empresa. “Litan (1988) distingue el concepto de la economía informal desde tres puntos de vista:

1. Economía informal: las actividades económicas que buscan fines lícitos pero opera al margen de la ley.
2. Economía subterránea: las actividades económicas que utilizan medios ilícitos para la obtención de fines también ilícitos.
3. Microempresa: negocios pequeños que persiguen fines lícitos pero que puede operar legal o ilegalmente”³

³ Goldin, L. Procesos globales en el campo de Guatemala: opciones económicas y transformaciones ideológicas. Guatemala: 2003
FLACSO. Editorial de Ciencias Sociales, S. A.

Por su parte, Guissarri (1989) define como economía informal “toda actividad económica que viole leyes, reglamentos o normas establecidas. Por ello define las siguientes acepciones del fenómeno:

1. Mercado negro: se refiere a las actividades que se encuentran al margen de la ley (en oposición a lo blanco o inmaculado)

1.1.9 ECONOMÍA PARALELA

Las actividades que se desenvuelven de forma simultánea dentro de estructuras de incentivos y restricciones distintas, pero con las mismas pautas de comportamiento”⁴

Nosotras definiremos la economía informal como toda aquella actividad que genere un valor agregado cuyo producto sea lícito, pero no haya cumplido con todos los requisitos legales relacionados con la operación de empresa, desde la producción, distribución, comercialización y cierre de la misma.

Existen tres características de la economía informal las cuales son:

- Actividades económicas urbanas que se realizan al margen de la ley
- Incapacidad para cubrir los costos de cumplir con los requisitos y reglamentaciones del estado y
- Trabajar en la informalidad dificulta la accesibilidad al sistema financiero formal.

1.1.10 TIENDAS DE BARRIO

Son pequeños negocios de ventas al detalle, ubicadas principalmente en los barrios populares, en ellas; venden productos de consumo diario con un amplio surtido, poca profundidad de línea, es decir reducidos tamaños, pesos, sabores, tales como frijoles enlatados, azúcar, condimentos y especias,

⁴ Adam Smith, Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones. Smith, (1958) Pág, 118-119

detergentes, jabón en polvo y en barra, pasta dental y cepillos de dientes, cereales, aceites de cocina, ricitos y papalinas, dulces, chocolates, sardinas, masa para pasteles, granos básicos, cigarros, bebidas alcohólicas, gaseosas, agua pura, helados, entre otros. Según sea el surtido que manejan, las convierte en tiendas de barrio de conveniencia.

Dividiremos en tres categorías las tiendas de barrio; las cuales son:

- a) Tienda pequeña: esta cuenta con un refrigerador casero o de hogar, y venden una limitada línea de productos. El espacio que ocupan puede ser hasta 30 mts²
- b) Abarroterías: Son las que cuentan además del refrigerador casero, uno o dos enfriadores, tienen una línea más amplia de productos a la venta, que las tiendas pequeñas. El espacio que ocupan es entre 30 y 50 mt. ²
- c) Mini-mercados: Son tiendas cuya extensión y profundidad de línea es mayor. Cuentan con góndolas donde exhiben los productos que venden: abarrotes enlatados, especias, gaseosas, regalos, golosinas, detergentes, y muchos más. Su tamaño excede los 50 mt².

Comprender la cultura que rodea esta forma de tiendas detallistas es importante para ubicarlos dentro de un contexto dinámico económico, que está tomando fuerza cada día, permitiendo de esta manera que los ladinos puedan reconocer que los indígenas están acá y han incursionado en el mundo de los negocios y que han venido a retomar sus raíces antiguas de ser comerciantes por naturaleza.

Al investigar sobre las personas que atienden detrás de los mostradores de las tiendas de barrio; generalmente son personas indígenas, y se puede comprobar que utilizan el local no solo para tienda sino que también para su vivienda, regularmente son familias de 4 o 5 personas que pertenecen a su

mismo grupo social y étnico. Fray Diego De Landa (1973) menciona que “los indios tienen la buena costumbre de ayudarse unos a otros en todos sus trabajos,... cuando vienen a parte no conocida y se ven necesitados, acuden luego al nombre, y si hay alguien que lo lleve, luego con toda caridad se reciben y tratan”⁵

Esto tiene que ver con los valores de la filosofía maya que se trasladan de generación en generación, en la vida cotidiana, en sus relaciones sociales y familiares. Salazar Tetzagüic, dice que “el valor de la gratitud y el agradecimiento es de los más desarrollados y enseñados en las comunidades mayas”⁶

En su libro Procesos Globales en el campo de Guatemala, Liliana Goldin, relata: “es importante señalar, además, que los miembros de cooperativas expresaron una ideología económica que enfatiza la cooperación, solidaridad comunitaria y el deseo de extender el apoyo técnico, económico y social”

Mencionaremos algunas de las características más comunes de las tiendas de barrio:

- Ubicación: Barrios populares altamente poblados en su mayoría. Un dueño puede tener hasta 3 o 4 tiendas cercanas como 4 cuadras a la redonda.
- Categoría: Las tiendas mayas regularmente están dentro de la categoría de pequeñas, y la de abarroterías.

⁵ Bastos, S. y Camus, M. 2004. "Multiculturalismo y Pueblos Indígenas: reflexiones a partir del caso de Guatemala". Revista Centroamericana de Ciencias Sociales, No 1. San José: FLACSO- Costa Rica.

⁶ Milla, J. 1976. Historia de la América Central. Guatemala: Editorial Piedra Santa.

Tienen muchos productos expuestos al público, y los pedidos para abastecerse son realizados a los vendedores ruteros, de los productos que no pueden comprar en el lugar donde se abastecen de la mayoría de productos denominado la Terminal.

Algunos cuentan con transporte propio para transportar sus productos, otros pagan fleteros que contratan en ese lugar. Manejan tal cantidad de productos que los mismos no permiten ver hacia dentro del local. Compran al contado y al crédito, sus precios son más elevados, hasta en un 15%, que en cualquier otra tienda diferente a ellas.

- Personal: Son atendidas por personas indígenas mayas de sexo masculino, originarios de la localidad del propietario. Regularmente la atención al público la hacen con un tendero, las más grandes tienen dos. El salario de los tenderos puede ir de Q 1,200.00 hasta Q 2,000.00 dependiendo de las ventas y el movimiento.
- Local: Algo importante de tomar en cuenta es que se utiliza el local como vivienda, para todos los integrantes de esa tienda. Aunque no tenga las condiciones para ello.
- Precios: Muchos de los tenderos no hablan el castellano aprenden el precio de los productos por actividad repetitiva. Así que puede pasar que un cliente compre por la mañana un producto a un precio y más tarde este sea diferente. Regularmente no se permite el regateo, y cuando se da un precio este no varía, prefieren muchas veces que los productos se pierdan.
- Horario: Regularmente abren de 6:00 AM a 22:00 PM, de lunes a domingo; abren en días festivos y feriados.

- Seguridad: Como formato en todas ellas se observa que para su seguridad, cuentan con barrotes de hierro que impiden el ingreso hacia atrás del mostrador de personas ajenas.
- Publicidad y Promoción: No realizan ninguna clase de comunicación con sus clientes, basan su venta en la necesidad de los productos de consumo diario y a la buena ubicación en la que se encuentra.
- Ventas: El volumen de ventas que pueden llegar a tener es de Q 3,000.00 a Q 5,000.00 diario. No emiten factura y los clientes regularmente no la piden.
- Otros servicios: Las más completas tienen tortillería que ofrece tortillas los 3 tiempos de comida. Son de 3 y hasta 4 mujeres familiares de los tenderos las que se dedican a hacer tortillas. Hay rotación de “personal” cuando tienen que atender sus siembras o cuidar a sus familiares en sus pueblos, regresan unos y vienen otros.
- Nombres de las tiendas: Es usual encontrar nombres como: La Bendición, La Económica, Nombres de Santos según sea la procedencia del dueño, Eben Ezer, Tienda Maya, Esquipulas, La Esperanza, La Barata, entre los más comunes.

1.1.11 FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Hans Selye plantea la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como “la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido”. El empleó el término inglés stress (esfuerzo, tensión) que era aplicado a la física de materiales, para cualificar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas(mantenerse vivo), o negativas si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para nuestra salud.

La enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional. La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable.

Se entiende por estresores un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimulativas que se dan en el trabajo y que producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son elementos recurrentes de carácter estimulativo (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. En base a ésta definición “cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionados con resultados conductuales negativos o indeseables se corresponderá con un estresor.

El estresor depende de:

- a. La valoración que la persona hace de la situación.
- b. Vulnerabilidad al estresor y características individuales
- c. Las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel individual, grupal, organizacional.

Una conceptualización más operacional de los estresores sería: la especificidad del momento en que se desencadena, la duración, la frecuencia o repetición y la intensidad del estímulo agresor.

Son múltiples los factores estresantes existentes en el medio laboral; éstos comprenden aspectos físicos (ergonómicos, medio ambiente de trabajo), de la organización y contenido del trabajo y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo.

1.1.12 FORMULACIÓN INICIAL DE HIPÓTESIS

“Los empleados de tiendas de barrio de la zona 5 que trabajan dentro de la informalidad presentan dificultades para adaptarse socialmente por las condiciones laborales en que desarrollan su trabajo”.

Unidades de Observación

Tiendas de barrio de la zona 5 Variables:

- Predictoria: Adaptación
- Criterio: Condiciones laborales

Definición de conceptos de la hipótesis (Teórica)

Empleado: La palabra empleo tiene dos grandes significados; por un lado hacer referencia a la acción y efecto de emplear. Este verbo significa ocupar a alguien (encargándolo de un negocio o puesto).

Tiendas de barrio: Son pequeños negocios de ventas al detalle, ubicadas principalmente en los barrios populares, en ellas; venden productos de consumo diario con un amplio surtido, poca profundidad de línea, es decir reducidos tamaños, pesos y sabores.

Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independiente del grado de preparación técnica requerido para cada profesión u oficio.

Informalidad: Las actividades económicas que buscan fines lícitos pero opera al margen de la ley.

Adaptación: Estado en el que el sujeto establece una relación e equilibrio y presenta carencia de conflictos con su ambiente social, físico y emocional.

Condiciones Laborales: Las condiciones laborales son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo; también puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

La Operacionalización de las Variables y las Hipótesis

Nombre de la Variable	Definición Conceptual	Definición Instrumental	Definición Operacional
Predictoria: Adaptación	Estado en el que el sujeto establece una relación e equilibrio y presenta carencia de conflictos con su ambiente social, físico y emocional.	Se realizarán entrevistas a personas que laboran en tiendas de barrio de la zona 5 de la ciudad capital.	Se realizará un análisis estadístico con graficas de las respuestas que den los entrevistados.
Criterio: Condiciones laborales	Las condiciones laborales son un área	Se realizará una observación para identificar las	Mostrar estadísticamente las respuestas que

	interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo; también puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.	condiciones laborales físicas bajo las cuales laboran los empleados de tiendas de barrio.	expresen los entrevistados.
--	---	---	-----------------------------

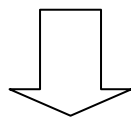
MAPA CONCEPTUAL DE LA HIPOTESIS

Hipótesis:

“Los empleados de tiendas de barrio de la zona 5 que trabajan dentro de la informalidad presentan dificultades para adaptarse socialmente por las condiciones laborales en que desarrollan su trabajo”.

Unidades de Observación:

Tiendas de barrio de la zona 5



Variables:

Adaptación y Condiciones laborales

Conceptos de la Hipótesis:



Empleados	Condiciones Laborales
Tiendas de Barrio	Adaptación
Trabajo	Informalidad

La Operacionalización de las variables y la hipótesis:

- Variables
- Definición conceptual
- Definición instrumental
- Definición operacional

1.1.13. DELIMITACIÓN:

La unidad de observación se concentra en las tiendas de barrio de la zona 5 clasificadas como cadena maya.

CAPITULO II

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó primeramente una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, la que permite describir actitudes, intenciones y comportamientos, efectuando encuestas personales por medio de formato mixto a los objetivos del estudio.

Técnica de Muestreo:

Se usó la técnica de muestreo estratificado con asignación proporcional a la cantidad de tiendas detectas como cadena maya. Para el efecto se realizó censo y clasificación del número de tiendas por calle de la zona 5, identificándolas de acuerdo a esta característica de cadena maya por simple observación.

Se contaron la cantidad de 575 tiendas de barrio y de estas se clasificaron por medio de observación como tiendas de cadena maya 513 tiendas.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula

$$n = \frac{(k^2) * N * p * q}{(e^2 * (N-1)) + ((k^2) * p * q)}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados, 513)

k: El nivel de confianza asignado es del 95,5 % de confianza. Para lo cual se usa como $k = 1.96$.

Además, se utilizarán tres entrevistas a profundidad con empleados definidos con el objeto de profundizar en las razones de lo encontrado en la primera parte con la encuesta.

El procedimiento que se utilizará comprende:

- Se define el total de tiendas en 575.

- Por observación se concluye que son 513 tiendas que corresponden a cadena maya y pueden clasificarse como mercado informal.
- Se aplicó la fórmula y esto da una muestra de 80 encuestas.
- Se realiza el vaciado de las entrevistas en formatos establecidos para el control
- Se efectúan tres entrevistas a profundidad.
-

2.2. INSTRUMENTOS

El instrumento principal utilizado es el cuestionario para encuestas personales con formato mixto. (Anexo 1)

Posteriormente se realizaron tres entrevistas a profundidad, para profundizar en el tema que surgió de la interpretación y análisis de resultados.

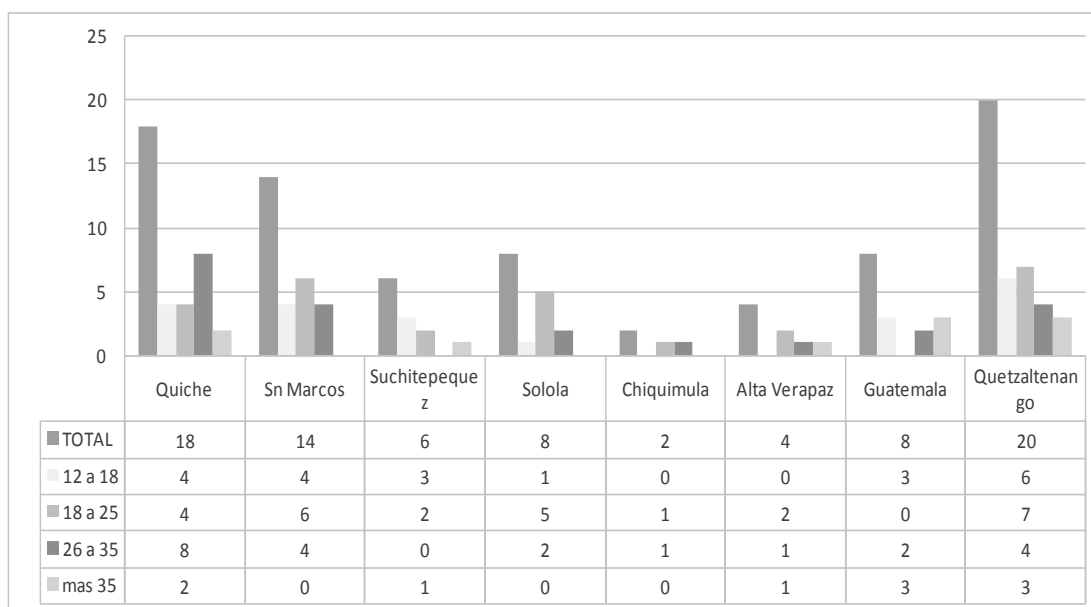
CAPITULO III

3.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

80 es el número total de encuestados para todas las preguntas.

Preguntas 1 y 2: Departamento y origen Encuestados:

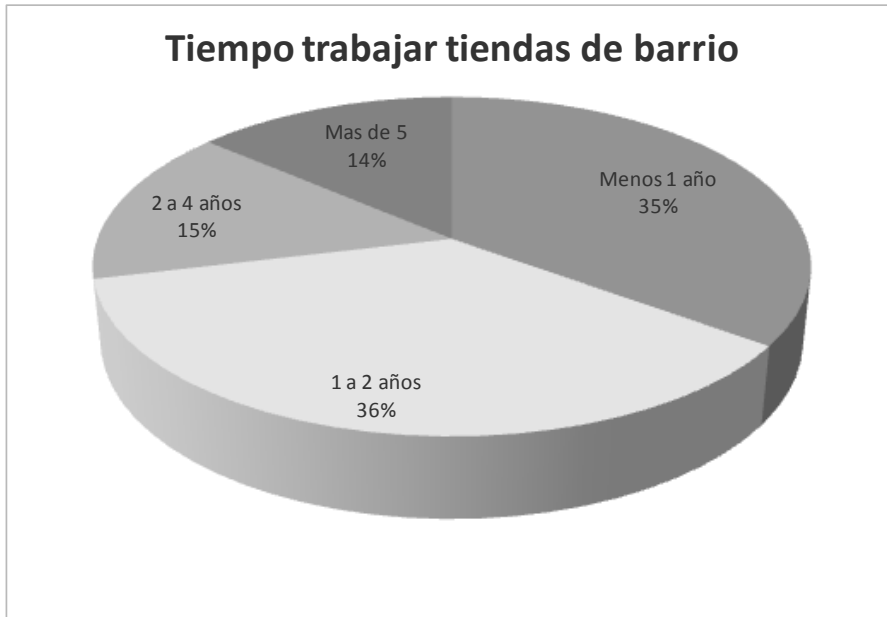


Fuente: Encuestas efectuadas.

Se observa que 1 de cada 10 entrevistados tiene como origen la ciudad capital y casi el 75 % son de origen del occidente del país.

El 60 % de los encuestados tiene menos de 25 años. El menor porcentaje de los encuestados es mayor de 35 años. Esto muestra una tendencia de que las personas en este trabajo son principalmente jóvenes.

Pregunta 3: Tiempo de trabajar en tiendas de barrio.

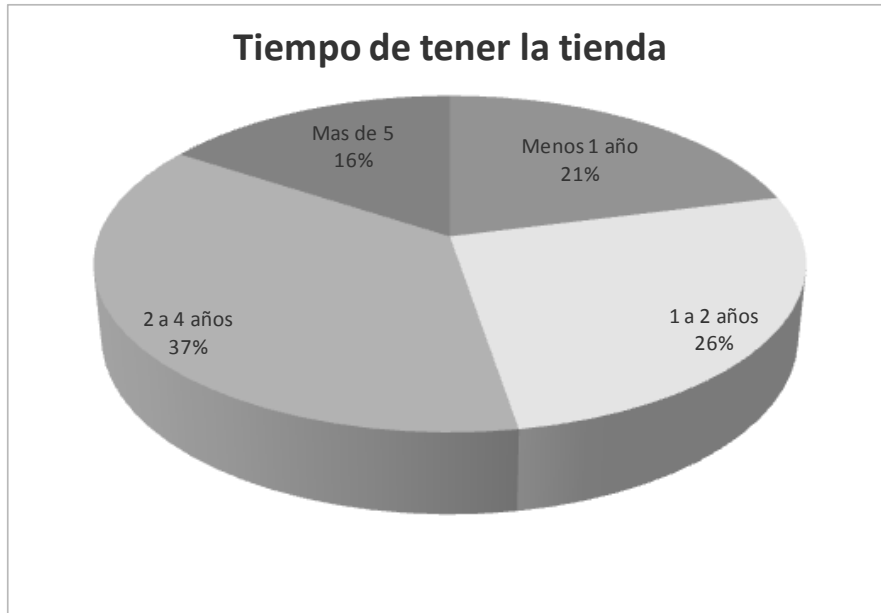


El 71 % de los encuestados tiene menos de 2 años de dedicarse a trabajar en tiendas de barrio y solo el 14 % tiene más de 5 años de hacerlo. Al concatenar esta respuesta con la de la gráfica anterior se confirma el dato de que las personas jóvenes trabajan en este tipo de trabajo y que lo hacen por temporadas cortas.

Además, como dato puntual en la pregunta 4 se determinó que solo un cuarto de los encuestados se constituyen en dueños del negocio. Las tres cuartas partes restantes son empleados.

Se observa que 3 de cada 4 encuestados son empleados y los dueños de las tiendas atienden en un 25 % de los casos el negocio.

Pregunta 5: Solo para los que manifestaron ser propietarios, (19)

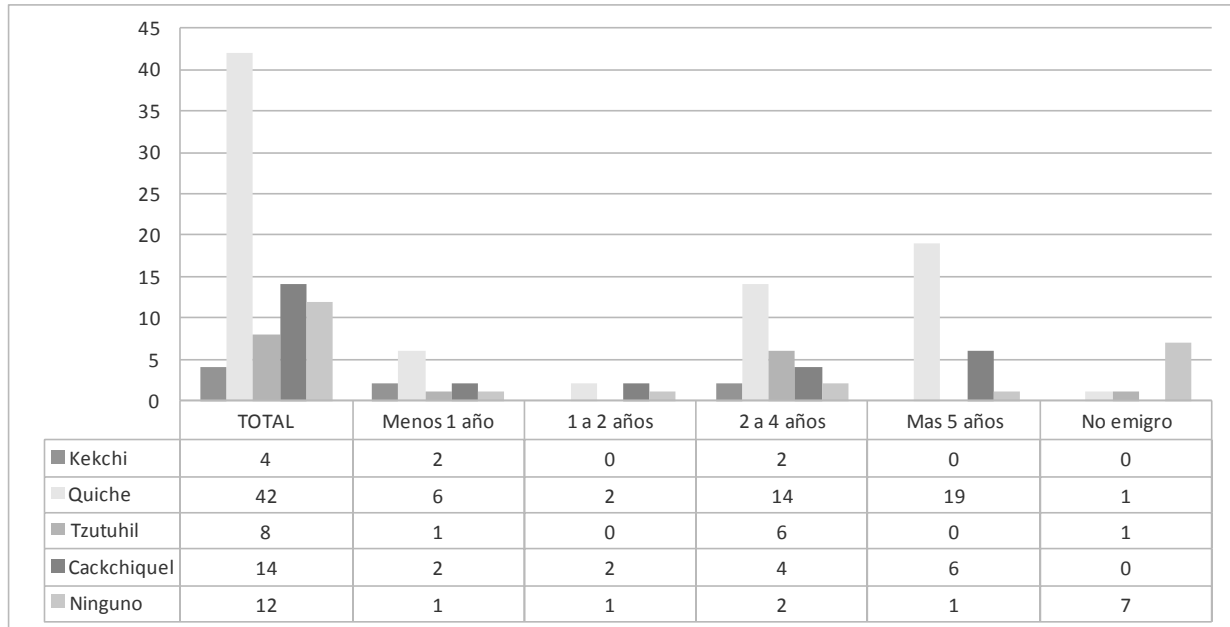


Total encuestas: 19

Se buscó determinar con los encuestados que informaron se propietarios de la tienda donde laboran, el tiempo que tienen de tenerla, con los resultados:

El 53 % de los propietarios de las tiendas tienen mas de 2 años y el 16 % inclusive mas de 5 años de contar con la tienda. En contraste un quinto de los encuestados tiene solo un año de tenerla.

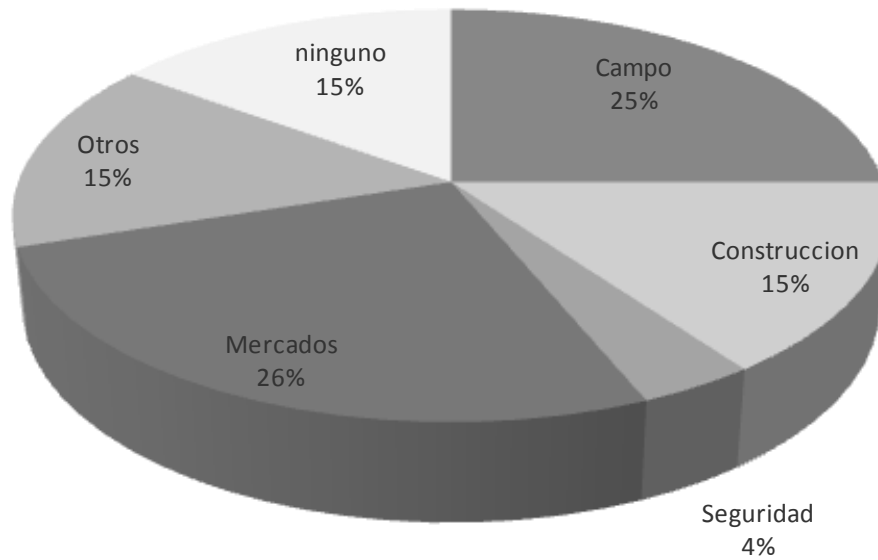
Preguntas 6.1 y 6.2: Idioma maya que habla y tiempo de emigración:



La preponderancia de los idiomas son del área occidental, coincidiendo con los departamentos de los que son origen. Hay un 15 % que manifestó no hablar otro idioma más que el español. Se concatena esta pregunta con la de tiempo de emigración a la ciudad capital de cada uno de los encuestados y el resultado es que la emigración realizada entre 2 y 5 años es alta para los hablantes en Quiche, lo que coincide también con los hablantes en cachiquel.

Pregunta 6.3: Cual es otro trabajo en el que se ha desempeñado con más regularidad.

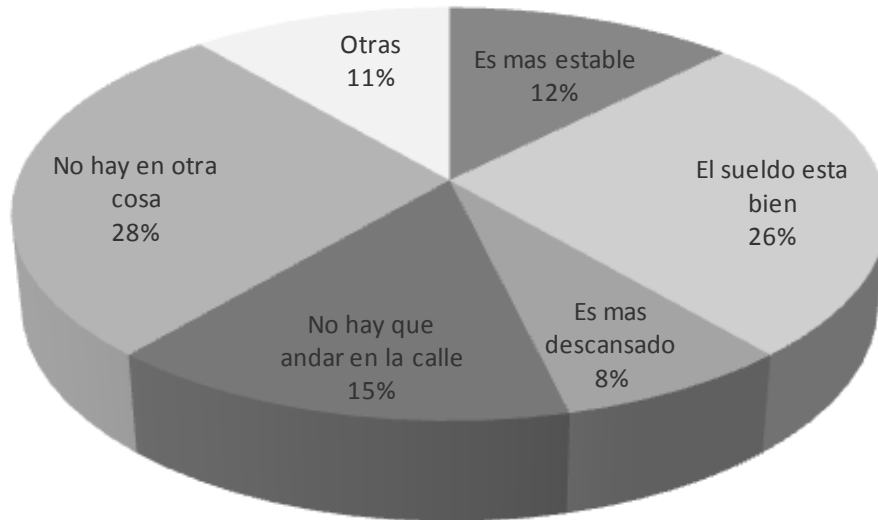
Otro trabajo predominante



No hay un trabajo predominantemente fuerte, aunque destaca el trabajo en mercados. Es importante destacar además que para muchos es su primer trabajo o solo habían trabajado antes en el campo.

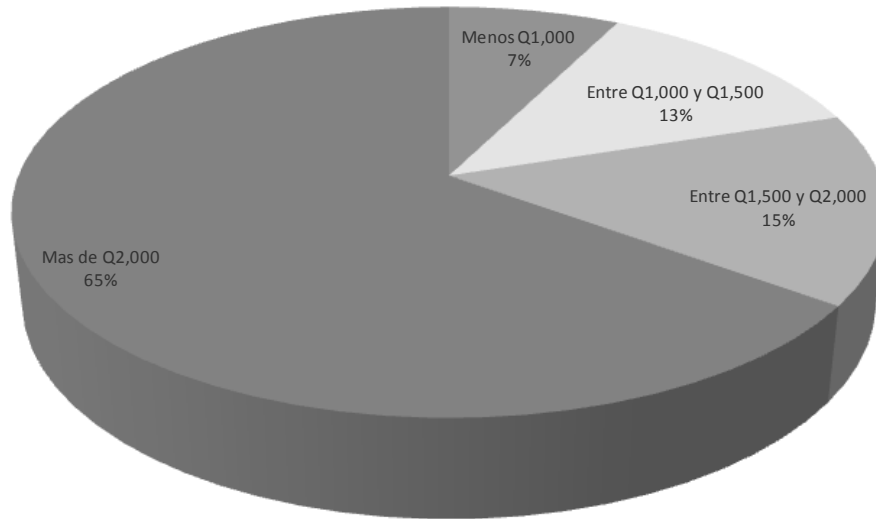
Pregunta 7: Porque trabaja ahora en tienda.

Razones para trabajar en tienda



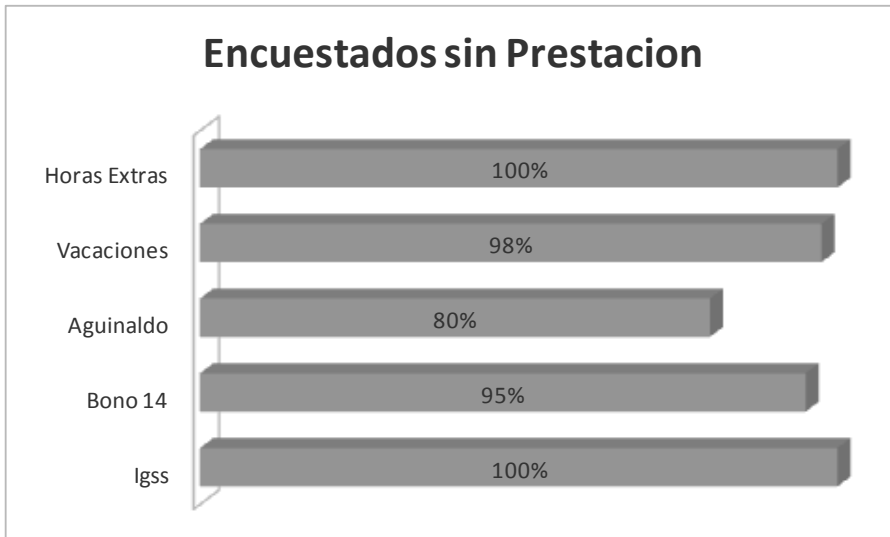
Las razones más altas fueron principalmente motivantes económicos, como se puede observar en un 26 % que se refiere específicamente al salario. Aunque el resto de las respuestas se refieren a condicionantes laborales y la percepción de que tienen pocas oportunidades.

Pregunta 8: Cuanto es el rango salarial obtenido con el trabajo en tienda.



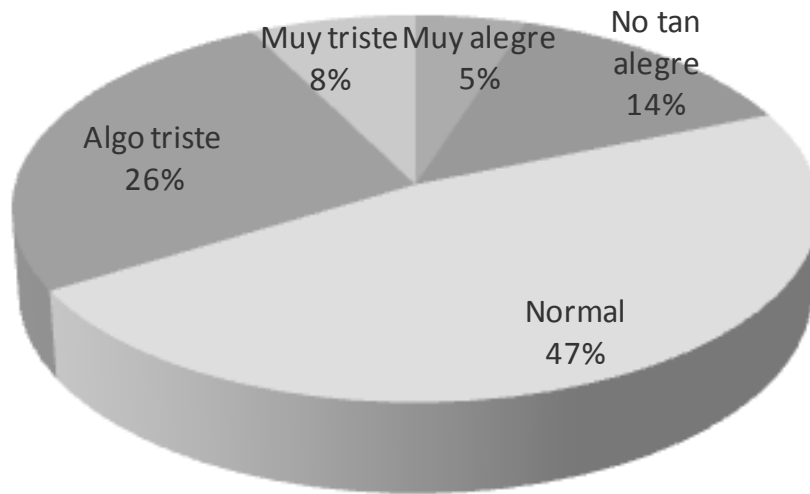
El salario predominantemente alto es mayor a Q2,000.00 aunque hay también un salario menor a Q1,000 aunque con porcentaje bajo.

Pregunta 9: Revisión de Prestaciones en el trabajo actual.



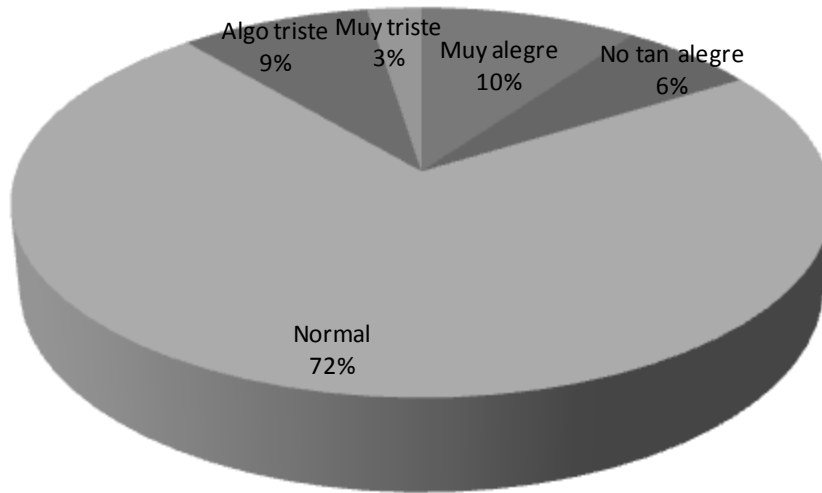
Solo el 20 % recibe aguinaldo, el resto de prestaciones es prácticamente inexistente, destacando la afiliación al IGSS que presenta una ausencia total.

Pregunta 11: Como se siente por no tener prestaciones



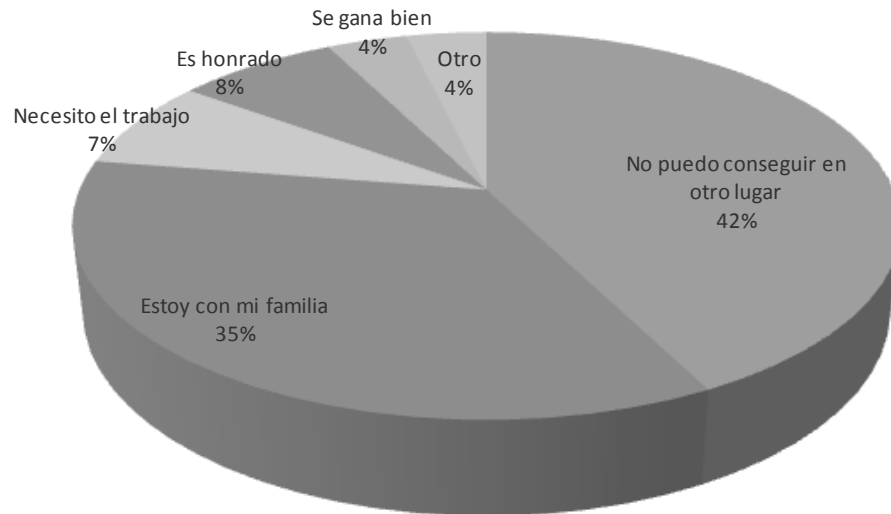
Un 34 % escoge las opciones de desagrado, sin embargo, casi la mitad lo ve como normal.

Pregunta 12: Esta contento con el trabajo en la tienda.



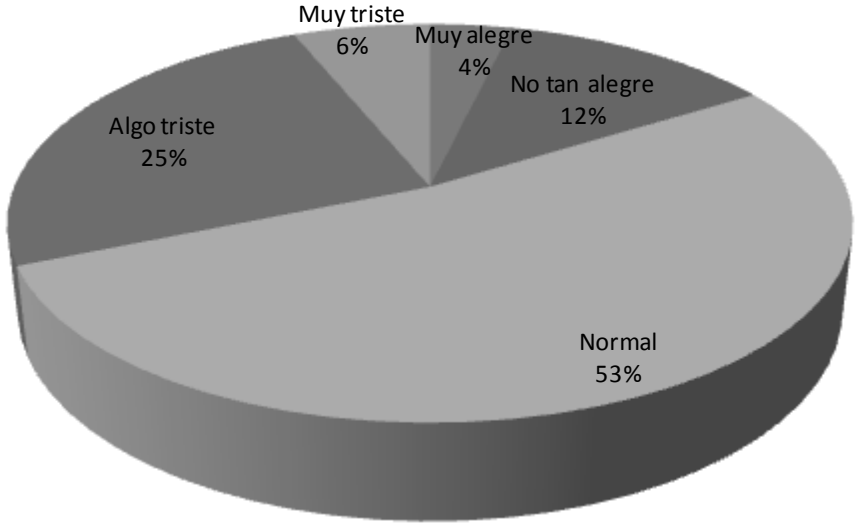
El 12 % manifiesta disconformidad con el trabajo y casi tres cuartas partes del total (72%), se siente normal al respecto.

Pregunta 12.1: Razones para sentimientos al respecto del trabajo



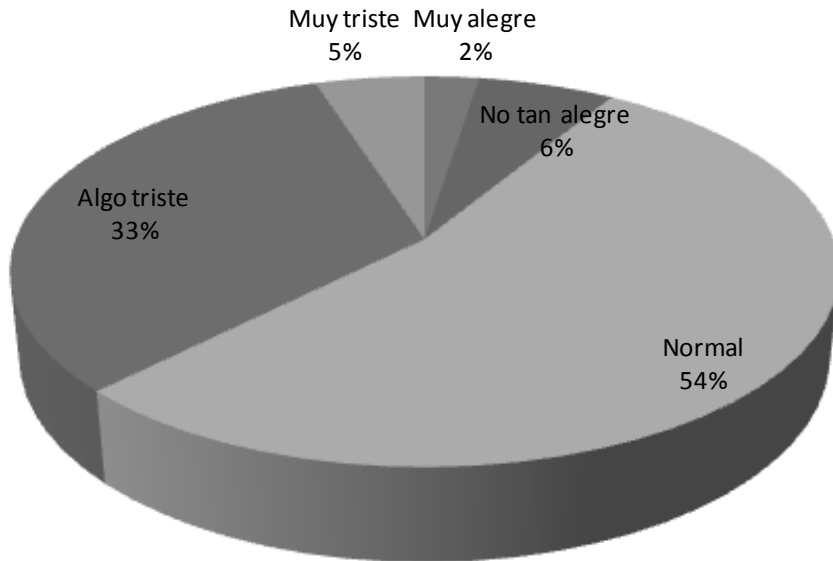
Prevalecen las razones de estar con la familia, aunque son mas altas de los detectados como empleados, de lo que se puede inferir de migraciones completas familiares. También se observa la dificultad de conseguir otro tipo de trabajo como un alto factor (42 %).

Pregunta 13.: Le gusta su horario.



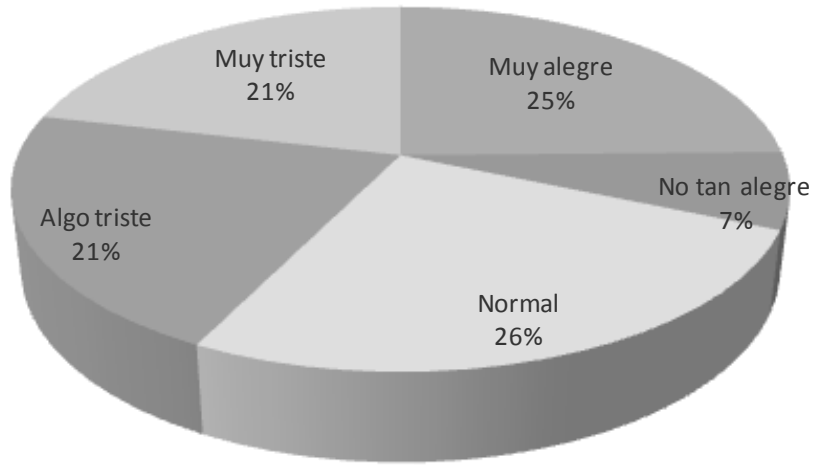
Consideran normal el horario de trabajo en más de la mitad de los casos (53 %), e inclusive un 16 % lo ve favorable.

Pregunta 14: Le gusta la cantidad de amigos que tiene.



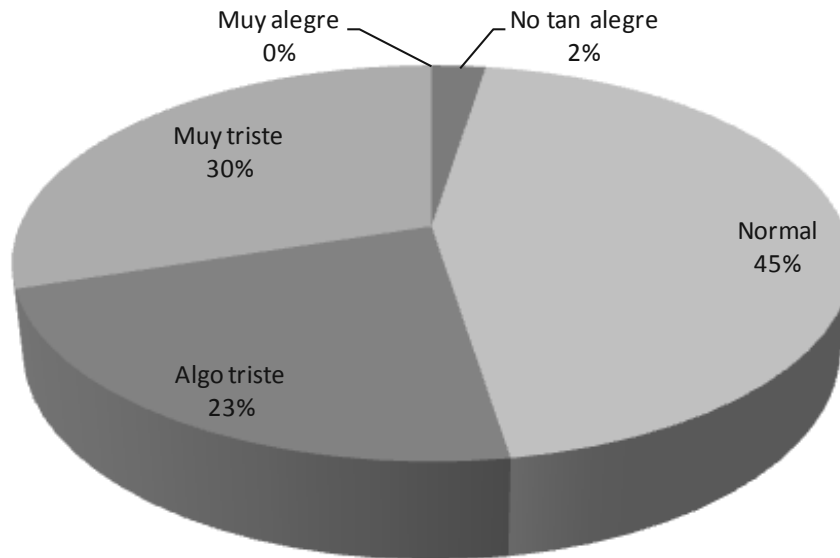
Más de la mitad de los casos se observa de nuevo una conducta de indiferencia (54%). El factor que se siente satisfecho con la cantidad de amigos sin embargo apenas llega al 8 %.

Pregunta 15: Como se siente por su familia.



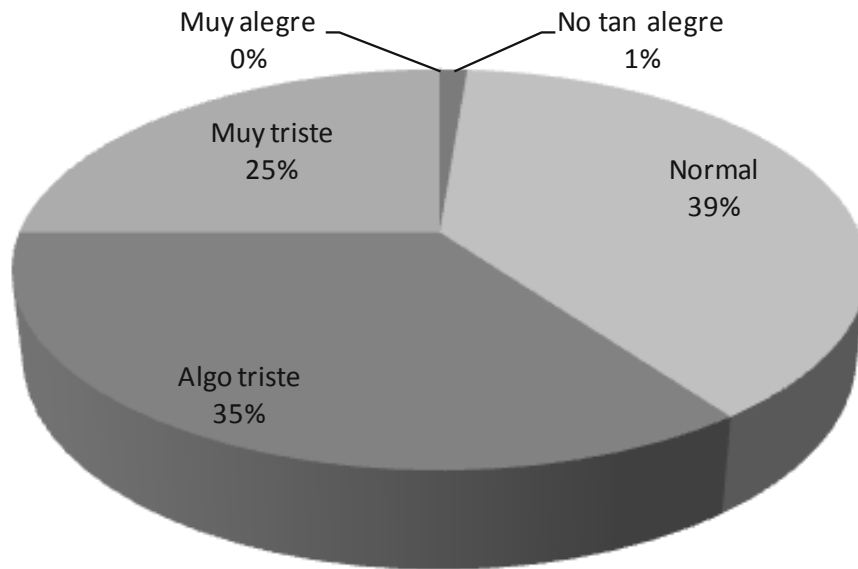
Cerca de la mitad de los casos (42 %), muestra insatisfacción al consultar sobre la familia contrastando con un 32 % que muestra satisfacción. La indiferencia en este caso se queda cercana a un cuarto de los casos con el 26%.

Pregunta 16: Como se siente por su pueblo.



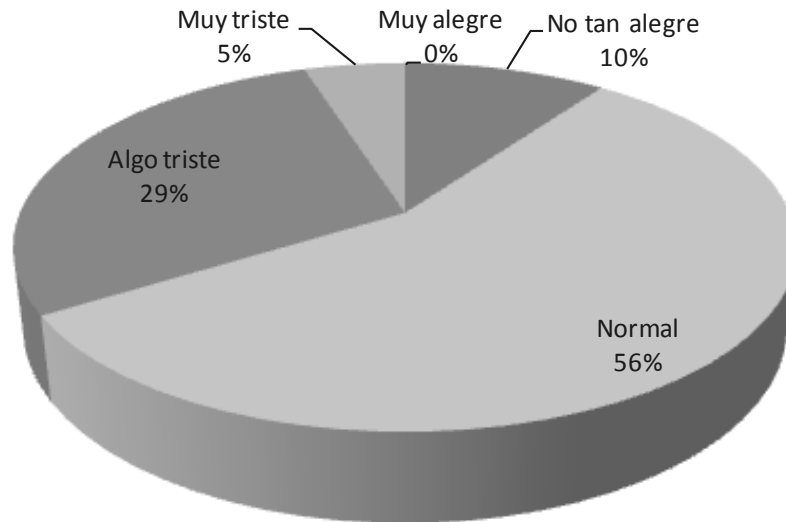
Las respuestas de satisfacción fueron prácticamente inexistentes y las de insatisfacción son más altas (53 %) inclusive que las indiferencia (45 %).

Pregunta 17: Le gusta lo que hace en su tiempo libre.



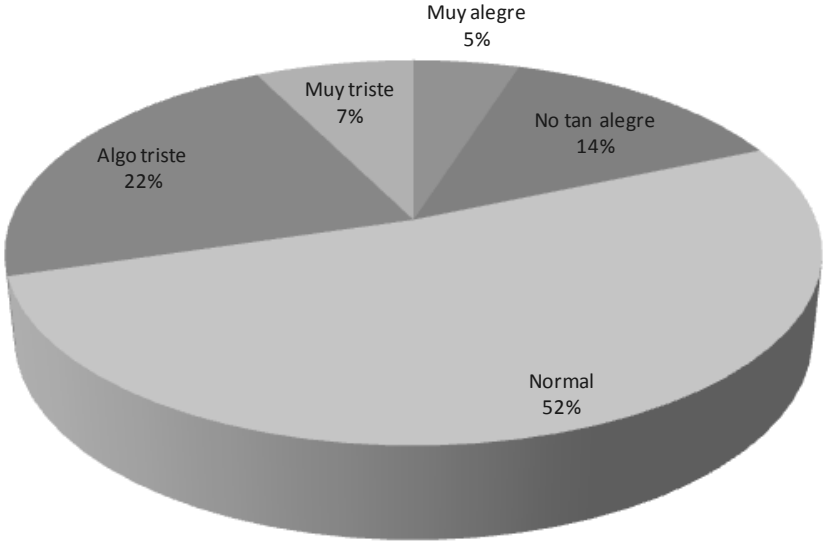
El 60 % presenta respuestas de insatisfacción y las de satisfacción son inexistentes. La indiferencia ocupa el resto, es decir, el 40 % de los casos prácticamente.

Pregunta 18: Le gusta la cantidad de tiempo libre que tiene.



Las respuestas de insatisfacción ocupan mas de un tercio (34 %) y la indiferencia mas de la mitad (56%). Las respuestas de satisfacción son de apenas el 10 %.

Pregunta 19: En general como se siente.



Las fuerzas entre satisfacción e insatisfacción se encuentran parejas y la indiferencia ocupa prácticamente la mitad (52 %) de los casos.

3.1.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS:

De los resultados se pueden extraer estos datos:

La mayoría son personas originarias del interior del país.

Pueden considerarse por tanto emigrantes internos.

La mayoría son menores de 25 años.

71 % tiene menos de dos años de trabajar en tiendas y 14 % mas de 5 años

24 % son dueños de su propio negocio

85 % habla un idioma maya

La mayoría emigro hace mas de 2 años

Ha tenido otros trabajos dentro de los que predominan trabajar en mercados y en el campo

Dentro de las razones para trabajar en tiendas que prevalecen están las económicas y en segundo plano que es lo que pueden conseguir

Salario es mas alto que el promedio de la informalidad, siendo arriba de Q2,000 el dominante

Pero no tienen prestaciones, ni horas extras.

Para determinar las condiciones de adaptación y anímicas se realizó un grupo de preguntas directas, las que se resumen a continuación:

Niveles de satisfacción en cuanto a	% Indiferencia	% Insatisfacción	% Satisfacción
Prestaciones	47%	34%	19%
El trabajo en la tienda	72%	12%	16%
Horarios de trabajo	53%	31%	16%
Cantidad de amigos	54%	38%	8%
Situación familiar	26%	42%	32%
Desapego de su pueblo	45%	53%	2%
Lo que hace en su tiempo libre	39%	60%	1%
Cantidad de tiempo libre	56%	34%	10%
Como se siente en general	52%	29%	19%

Con estos indicadores se decidió realizar tres entrevistas a profundidad con objetivos específicos de entender mejor:

El alto grado de indiferencia esconde un grado de resignación

Razones para que la situación familiar sea más satisfactoria que la social

El trabajo en la tienda crea elementos satisfactorios.

Primera entrevista:

Luego de establecer el debido rapport con el entrevistado se le cuestiono el por qué, creer y decir que todo está bien de acuerdo a las respuestas dadas a las preguntas del cuestionario. Fue acá donde nos indico que él se siente de esa manera (Resignado) debido a que es lo único que él puede hacer, (Trabajar en tienda) primero porque no estudio y segundo porque no tiene dinero y siente que él no tiene importancia en nada ni para nadie; e incluso dijo las personas que estudian y tienen dinero son las que mandan son las personas a las cuales escuchan y hasta les hacen honores uno pobre no vale mayor cosa; proviene de una familia sencilla y muy humilde; por lo que no puede pedir gustos. Evidentemente se siente inferior, sus aspiraciones son justo lo que tiene, aunque

extraña a su familia y amigos él ve como una obligación el tener que trabajar lejos para poder sostener a su familia.

Segunda entrevista:

En esta entrevista la persona nos indicaba que se siente muy contente de estar en la ciudad capital ya que su familia (esposa e hijos) le acompañan, piensa que lo importante es que tiene un salario fijo y mucho más alto de lo que ganaba en su pueblo trabajando en el campo y por temporadas (tiempo de cosecha); lo difícil ha sido el no estar con los amigos, acá algunos clientes que llegan seguido a la tienda son muy buenas personas, conversan y hasta lo aconsejan pero no son como los amigos del pueblo, allá solíamos comer juntos, asistir a los eventos en el parque, acá solamente puede estar en la tienda ya que el horario es de muy extenso (05:00 a 22:00 hrs.) y debe demostrarle a su patrón que está ganando lo suficiente para que le pueda pagar su salario.

Tercera entrevista:

En la tercera entrevista se indago sobre las condiciones por las cuales el acepto trabajar en la tienda; primero nos indico que considera que económicamente está muy bien su situación, anteriormente trabajo en el campo horarios largos pero lo más difícil fue el estar bajo el sol e incluso hubo ocasiones en las que le toco trabajar bajo la lluvia, eso le hacía enfermarse, ahora que trabajo en la tienda lee toca estar desde las 05:00 am, ya estaba acostumbrado a madrugar por lo que no siente difícil iniciar a laborar tan temprano su salario es de Q.2,000.00 y nunca se imagino que podía ganar esa cantidad de dinero, “no tengo descansos y tampoco tengo vacaciones pero me siento muy contento porque tengo a mi familia conmigo”, en diciembre cuando va ser navidad el patrón me da un bono adicional a mi salario y eso me ayuda a poder comprarle cositas a mis padres y hermanos y se los llevamos al pueblo allí si nos da chance de poder visitar a la familia y amigos en el pueblo. Concluimos

con la entrevista cuando el entrevistado indico que no podría tener más considera que lo que tiene es suficiente para él y su familia.

3.1.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Los resultados obtenidos por medio de la presentación y el análisis de las encuestas; así como, con las entrevistas realizadas a profundidad, nos llevan a interpretar los resultados bajo las perspectivas:

3.1.3.1. El nivel de conformidad: Se establece que dentro de los encuestados priva un nivel de conformidad con lo que están obteniendo. Están satisfechos pues tienen un nivel de ingresos que consideran alto para sus circunstancias de preparación y oportunidades; eventualmente mantienen y pueden mejorar relaciones con su familia. De hecho, logran establecerse. Este nivel de conformidad sin embargo, se manifiesta también como un vacío interno, que los hace ser indiferentes ante su situación y plantearse circunstancias vivenciales que pueden derivar en problemas emocionales. Se siente como una resignación.

3.1.3.2. La adaptación social: Si bien el acercamiento y mantenimiento de las relaciones familiares es importante y valioso dentro de su equilibrio emocional, la falta de establecimiento de relaciones sociales que entiendan como propias debido a los extensos horarios, falta de días de descanso y características intrínsecas de su trabajo, conllevan una problemática existencial de aislamiento, que puede inducirlos a problemas de relaciones con sus empleadores y clientes, además de deterioro de las mismas relaciones familiares. Lo

que puede convertirse en un círculo vicioso ocasionador de dificultades personales y de su grupo.

3.1.3.3. Las condicionales laborales propiamente: Las condiciones laborales en si, son explotadoras. Llegan a tener horarios de hasta 17 horas, sin goce de prestaciones, ni siquiera horas extras. Sin embargo, lo aceptan gustosos y hasta con cierto nivel de orgullo, pues es algo mejor a lo que aspiraban o tenían antes.

Características del lugar y de la Población:

Características del lugar:

La investigación se llevó a cabo en las tiendas de barrio de la zona 5 de la ciudad capital de Guatemala. Se realizaron 80 encuestas directas y luego 3 entrevistas a profundidad en el mismo lugar de trabajo del encuestado.

Características de la población:

La población se determinó por medio de muestreo estratificado, descartando los detectados que no eran inmigrantes internos y que no pertenecían a las tiendas conocidas como cadena maya.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- 1 Se determinó que las condiciones de trabajo de los empleados de tienda de barrio conocidos como cadena maya en la zona 5 de la ciudad capital de Guatemala, no se les contrata con las condiciones laborales legales establecidas por el Código de Trabajo.
- 2 Se observó que las condiciones físicas de trabajo tampoco llenan las necesidades mínimas de espacio, iluminación, ventilación y servicios.
- 3 Se determinó que a pesar de las condiciones laborales y estructurales en las que prestan el trabajo, los entrevistados manifiestan un nivel de conformidad con su trabajo debido a su percepción propia de las oportunidades reales.
- 4 Se observó que a la aceptación de su condición contribuyen el nivel de salario percibido y el mantenimiento de la relación familiar.
- 5 Las condiciones laborales de extensos horarios y falta de descansos deteriora las relaciones sociales y dificulta fuertemente el establecimiento y adaptación de nuevas relaciones sociales.
- 6 El nivel de satisfacción con su estatus actual es bajo, establecido más bien como una resignación al establecimiento de la mejor oportunidad que están obteniendo con las posibilidades que creen tener.
- 7 Dentro de sus expectativas mantienen el tratar de interrelacionarse activamente en un grupo. Buscan en las relaciones con clientes satisfacer esta necesidad, aunque mantienen un complejo de inferioridad al respecto.
- 8 Las más bajas expectativas dentro de las mediciones de satisfacción están dadas en los temas que tienen relación con los aspectos de relación social.

4.2 RECOMENDACIONES

1. Concientizar a todos los trabajadores de tiendas de barrio sobre la importancia de las prestaciones, no es suficiente con el salario que devengan mensualmente.
2. Se deben crear programas en los que se ayude a fortalecer o formar autoestima, en los guatemaltecos indígenas ya que se sienten inferiores al resto de la población.
3. Deben existir programas de adaptación social para emigrantes locales para que sea incluyente su participación en las sociedades en que se desarrollan.
4. Deben crearse condiciones en el interior del país para crear suficientes fuentes de trabajo y de esta manera evitar que la población tenga necesidad de trasladarse a vivir a otras realidades diferentes a la propias.
5. Las autoridades deben establecer mecanismos de control para integrar este comercio informal a la formalidad de manera congruente con la realidad económica de estas actividades comerciales.
6. Deben buscarse la creación de centros de apoyo para diagnosticar los problemas individuales de cada persona y brindar soluciones adaptadas a cada grupo social para la búsqueda de equilibrios emocionales que coadyuven en personas que adicione valor a la sociedad.

BIBLIOGRAFIA

1. Bastos, S. y Camus, M. 2004. "Multiculturalismo y Pueblos Indígenas: reflexiones a partir del caso de Guatemala". Revista Centroamericana de Ciencias Sociales, No 1. San José: FLACSO- Costa Rica.
2. Álvarez, L. 2006. Arvejas mágicas para el CAFTA. Guatemala: El Periódico, Suplemento Especial TLC, p. 6 Agosto.
3. Goldin, L. Procesos globales en el campo de Guatemala: opciones económicas y transformaciones ideológicas. Guatemala: 2003 FLACSO. Editorial de Ciencias Sociales, S, A.
4. PNUD. Diversidad étnico-cultural y desarrollo humano: La ciudadanía en un Estado plural: Informe Nacional de Desarrollo Humano 2005. Guatemala: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2005
5. Mundo del Trabajo): En su Motivación y Comunicación en las Relaciones Laborales, Chile, Zornoza, 1997
6. Alvarado, José Luis, Garrido, Alicia y Torregrosa, José Ramon (Psicología Social del Desempleo; Psicología Social del Trabajo) En su Psicología Social Aplicada. España: McGraw-Hill, 1996
7. Goldin, L. Procesos globales en el campo de Guatemala: opciones económicas y transformaciones ideológicas. Guatemala: 2003 FLACSO. Editorial de Ciencias Sociales, S, A
8. Bastos, S. y Camus, M. 2004. "Multiculturalismo y Pueblos Indígenas: reflexiones a partir del caso de Guatemala". Revista Centroamericana de Ciencias Sociales, No 1. San José: FLACSO- Costa Rica.
9. Milla, J. 1976. Historia de la América Central. Guatemala: Editorial Piedra Santa

ANEXOS

GLOSARIO:

1. **Trabajo:** Puede definirse como la ejecución de tareas que implican un esfuerzo físico o mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. El trabajo es por tanto la actividad a través de la cual el hombre obtiene sus medios de subsistencia.
2. **Condiciones de trabajo:** son las circunstancias físicas que resguardan al trabajador en cuanto ocupa un cargo dentro de la Organización. Es el ambiente físico que rodea al trabajador mientras desempeña su cargo.
3. **Condiciones de tiempo:** duración de la jornada de trabajo, horas extra, períodos de descanso, etc.
4. **Condiciones sociales:** son las que tienen que ver con el ambiente o clima laboral (organización informal, status, etc).
5. **Satisfacción laboral:** La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".
6. **Salud laboral:** se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.
7. **Fatiga Laboral:** Es una reducción de la capacidad o potencia fisiológica de un tejido u órgano en un momento dado. Es un estado físico de alteración de la homeostasis debida al trabajo que provoca una disminución de la capacidad productiva y de la eficiencia y que se manifiesta por cansancio, disminución de la motivación y somnolencia.

8. **Desempeño Laboral:** Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización.
9. **Motivación:** el término motivación se refiere a un estado interno que activa y dirige nuestros pensamientos". En una forma más completa Lahey (1999, p. 409)
10. **Motivos Primarios:** aquellos de índole fisiológico, variables innatas, Instintivas y no aprendidas.
11. **Motivos Psicológicos:** son motivos que no están relacionados directamente con al supervivencia del individuo o de la especie. Son necesidades en el sentido de que la felicidad del individuo y su bienestar dependen de esos motivos.
12. **Adaptación:** Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social, físico y emocional.
13. **Comercio Formal:** es el comercio que se rige bajo las normas de comercio del país en donde se efectúa. Este tipo de comercio se ampara en los estatutos legales vigentes.
14. **Economía Informal:** sumergida o irregular, a la actividad económica que suele ser más de tipo ilegal, oculta por razones de elusión fiscal o de control administrativo.
15. **Estrés Laboral:** Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.
16. **Área rural:** es el territorio no urbano de la superficie terrestre o parte de un municipio que no está clasificada como área urbana.
17. **Diversidad Cultural:** se refiere al grado de diversidad y variación cultural, tanto a nivel mundial como en ciertas áreas, en las que existe interacción de diferentes culturas coexistentes.

18. **Ergonomía:** ciencia aplicada que trata del diseño de los lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas y psicológicas y las capacidades del trabajador.
19. **Familia:** La familia es una parte fundamental y básica de la sociedad; en la cual se establecen las normas que señalan cómo debe comportarse cada uno de sus integrantes, en especial los hijos.
20. **Desintegración Familiar:** Una desintegración familiar es el producto del quebrantamiento de la unidad familiar y la insatisfacción de las necesidades primarias que requieren sus miembros.
21. **Tradiciones:** es el conjunto de patrones culturales que una generación hereda de las anteriores y, usualmente por estimarlos valiosos, trasmite a las siguientes. Se llama también tradición a cualquiera de estos patrones. El cambio social altera el conjunto de elementos que forman parte de la tradición.
22. **Prestaciones laborales:** son los beneficios complementarios al sueldo que las dependencias del sector otorgan a sus trabajadores, pudiendo ser éstas de carácter económico y sociocultural, derivadas de las relaciones laborales y contractuales.
23. **Salario o Sueldo:** Para la técnica laboral es la retribución del trabajador, o sea lo que el hombre percibe por su trabajo.
24. **Salario mínimo:** Es el límite retribuido y que no puede disminuirse sobre la cantidad fijada por las autoridades de trabajo para determinadas actividades económicas, agrícolas y de servicios.
25. **Valores y principios:** son el reflejo de nuestro comportamiento basado en los principios, son conductas o normas consideradas como deseables.