

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL RENGLÓN 022
DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y SUS REPERCUSIONES”**

WENDY ROCIO CANO RIVERA

GUATEMALA NOVIEMBRE DE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-**

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL RENGLÓN 022
DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y SUS REPERCUSIONES”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**WENDY ROCIO CANO RIVERA
PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA NOVIEMBRE 2015

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



LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
DIRECTOR

LICENCIADO MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA
SECRETARIO

LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO

LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 0357-2014
CODIPs. 1719-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

09 de noviembre de 2015

Estudiante
Wendy Rocio Cano Rivera
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO PRIMERO (11º) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL QUINCE (48-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de noviembre de 2015, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL RENGLÓN 022 DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y SUS REPERCUSIONES”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

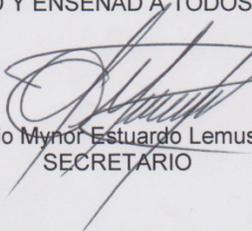
Wendy Rocio Cano Rivera

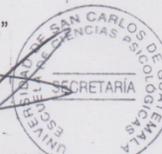
CARNÉ: 99-14788

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Roxana H. Palma Coyoy y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **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”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

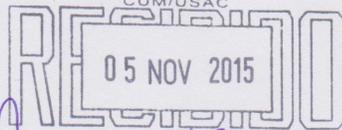


/Gaby



CIEPs. 0139-2015
REG: 0357-2014

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



INFORME FINAL

FRMA: *[Signature]* HORA: 11:30 Registro: _____

Guatemala, 03 de Noviembre 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL RENGLÓN 022 DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y SUS REPERCUSIONES”.

ESTUDIANTE:
Wendy Rocio Cano Rivera

CARNE No.
99-14788

CARRERA: Licenciatura en Psicología

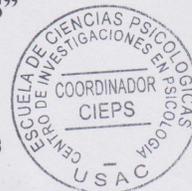
El cual fue aprobado el 28 de Octubre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 29 de Octubre del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]

M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea



CIEPs. 0139-2015
REG. 0357-2014

Guatemala, 03 Noviembre de 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL RENGLÓN 022 DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y SUS REPERCUSIONES”.

ESTUDIANTE:
Wendy Rocio Cano Rivera

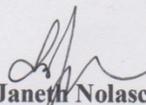
CARNÉ No.
99-14788

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 27 de Octubre 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



As/archivo

Centro Universitario Metropolitano –CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

Guatemala, 15 de enero de 2015

M.A. Helvin Velásquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

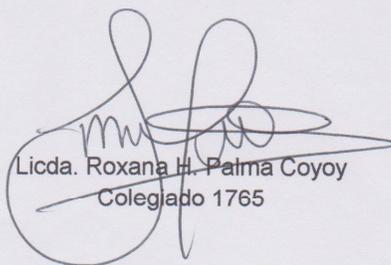
M.A. Velásquez:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la asesoría de contenido del Informe Final de Investigación de Tesis titulada: **"Efectos psicosociales de la contratación bajo el reglón 022 en los empleados públicos y sus repercusiones en el desempeño laboral"**, realizado por la estudiante WENDY ROCIO CANO RIVERA carné 199914788.

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,



Licda. Roxana H. Palma Coyoy
Colegiado 1765



La ciudad es
como
TÚ

SUB-GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Coordinación de Cortes y Reconexiones
Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala
Municipalidad de Guatemala

Guatemala 22 de septiembre de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Licenciada Luna de Álvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que el estudiante **WENDY ROCIO CANO RIVERA**, carné 199914788, realizó en esta institución 40 entrevistas, así como impartió un taller al personal contratado bajo renglón 022 como parte del trabajo de Investigación titulado **"EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL REGLÓN 022 EN LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y SU REPERCUSIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL"**.

El estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra Institución.



8a. Avenida 38-59,
Zona 8, Tanque el Guarda,
Teléfono: (502) 2385-0336
(502) 2471-4142

www.muniguate.com

YONI ALFREDO AGUILAR
Sub-Coordinador
De Cortes y Reconexiones



PADRINOS DE GRADUACIÓN

Manuel María Cano Castro
Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa
Colegiado Activo 9015

Jorge Alberto Cano Rivera
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo 3102

ACTO QUE DEDICO

A Dios: todo poderoso porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis Padres: Manuel Cano y Rosario Rivera, gracias por su amor, confianza, consejos, apoyo y por ser guías de mi vida y pilar de mis éxitos.

A mi Esposo: Luis Zúñiga, por estar siempre a mi lado y complementar mi vida con amor

A mi hija: Nadia Lucía, por ser mi motivación y para qué mi éxito, sea en ella un ejemplo de superación constante.

A mis hermanos: Jorge Alberto y Beatriz del Rosario, por el cariño y apoyo que siempre me han brindado.

A mis abuelos: Jorge Cano, y Dolores Rivera, símbolos eternos de sabiduría.

A la memoria de mis abuelitos: Teresa Castro, Feliciano Rivera y Mi Nana Anita, por su amor y sabios consejos, hasta el último día de su vida, eternamente agradecida.

A mis sobrinas: Ana Raquel, Laura Sofía, Lilian Irene y Kimberly Guadalupe, para que lo tomen como un ejemplo de engrandecimiento personal.

A toda mi Familia: Por su cariño y complicidad a lo largo de nuestras vidas a ustedes mi cariño y respeto.

A mis amigos y compañeros: por el afecto y amistad que hemos compartido, en especial a Rony Barillas, Inovel Pérez y Verna Escobedo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Ciencias Psicológicas: por formarme en la carrera profesional.

A la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala EMPAGUA: por permitirme realizar mi investigación en dicha empresa y en especial a Yony Alfredo Aguilar y al Arq. Sigfrido Castillo.

A la Licenciada Roxana Haydee Palma: por toda su orientación y asesoría para el perfecto desarrollo del presente trabajo.

A la Licenciada Janeth Nolasco: por brindarnos sus conocimientos y anuencia a la realización del presente trabajo.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	
PROLOGÓ	
CAPÍTULO I	
1. INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	4
1.1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.1.2 Marco Teórico.....	7
1.1.2.1 Antecedentes.....	7
1.1.2.2 El trabajo.....	8
1.1.2.3 Psicología del trabajo.....	8
1.1.2.4 Trabajo y sociedad.....	10
1.1.2.5 Ejecución laboral.....	11
1.1.2.6 Escenarios de trabajo	13
1.1.2.7 Inseguridad laboral.....	13
1.1.2.8 Psicopatología y trabajo	14
1.1.2.9 Influencia sobre la psicología de los empleados por parte de los contratos de trabajo	17
1.1.2.10 La normativa legal bajo la que se encuentra regulada la forma de contratación del Estado guatemalteco.....	18
1.1.2.11 Personal permanente.....	19
1.1.2.12 Personal temporal.....	19
1.1.2.13 Otras remuneraciones del personal temporal.....	19
1.1.2.14 La inestabilidad laboral y continuidad en el reglón presupuestario 022 personal temporal.....	20
1.1.2.15 Aceptación de malas condiciones de trabajo por parte del	

empleado guatemalteco	20
1.1.2.16 Condiciones de trabajo y desempeño laboral.....	21
1.1.2.17 Clima organizacional.....	22
1.1.2.18 Las repercusiones del ambiente laboral.....	23
1.1.2.19 Identidad y Pertenencia: Factores influyentes en el clima Organizacional.....	24
1.1.2.20 Productividad laboral.....	24
1.1.2.21 Motivación y su incentivo en la productividad.....	25
1.2 Delimitación.....	26
CAPÍTULO II	
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1 Técnicas.....	27
2.2 Instrumentos.....	28
2.3 Operativización de objetivos.....	29
CAPÍTULO III	
3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	
3.1 Características del lugar y de la población.....	30
3.1.1 Características del lugar.....	30
3.1.2 Características de la población.....	32
3.2 Análisis e interpretación de los resultados.....	32
3.2.1 Análisis cuantitativo.....	32
3.2.2 Análisis cualitativo.....	44
CAPÍTULO IV	
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones.....	57
4.2 Recomendaciones.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	61

RESUMEN

“Efectos psicosociales de la contratación bajo el reglón 022 de los empleados públicos y su repercusiones”

Por: WENDY ROCIO CANO RIVERA

La presente investigación fue realizada en la Unidad Coordinadora de Cortes y Reconexiones de EMPAGUA, durante los meses de Agosto y Septiembre del 2014, se trabajó con una muestra representativa de 40 personas, con edades de 25 a 65 años, todos de sexo masculino.

Se observó que en la unidad con la que se trabajó, existen colaboradores inconformes con sus obligaciones laborales, entre las cuales destacan las visitas a sectores denominados como rojos, para realizar trabajos técnicos, donde en ocasiones son sujetos de asaltos ,coerciones, maltratos, etc. Por lo que presentan altos grados de ansiedad, evidenciándose principalmente en el cansancio profundo, esto debido a la carga psíquica de los factores exógenos que se presentan en los lugares de trabajo.

El propósito de la investigación giró en torno a conocer qué efectos psicosociales genera la contratación bajo el reglón 022 en los empleados públicos. Entre los objetivos se identificaron los efectos psicológicos que provoca en el empleado público ser contratado de forma temporal. Adicional como influye en el desempeño laboral de los trabajadores las obligaciones y condiciones de los contratos y cuáles son los intereses laborales del empleado contratado bajo el reglón 022. El tipo de investigación que se realizó fue de corte cualitativo, con una muestra no aleatoria sin olvidar algunos aspectos cuantitativos, en donde se desarrollaron técnicas donde se propuso el dialogo, así mismos se manejaron instrumentos participativos como los grupos focales, la entrevista, etc.

Dentro de los alcances que se obtuvieron en la presente investigación fueron registrar las diferentes perspectivas de como el empleado le da sentido a un hecho jurídico, como lo es el contrato laboral, dejándonos entrever las repercusiones psicosociales que poseen las circunstancias que engloban al contrato laboral. La presente investigación genero las interrogantes ¿Cuál es la perspectiva del empleado público el ser contratado de forma temporal? ¿Tiene repercusiones psicológicas la inestabilidad laboral? ¿Tiene repercusiones psicosociales el estrés laboral en el empleado público?

PRÓLOGO

Los estudiantes de la escuela de psicología en los últimos años se han dado a la tarea de estudiar fenómenos un tanto abstractos, dejando por un lado fenómenos que se vinculan con otras ciencias, como las ciencias sociales, dejando por un lado los aspectos sociales de la misma psicología.

En el desarrollo de la presente investigación, se mostraron los efectos de los contratos temporales del estado y así poder modificar los mismos. Pues el estudio puede servir como soporte para cualquier enmienda a los mismos. Es evidente que las personas que laboran para EMPAGUA que pertenecen a la Unidad Coordinadora de Cortes y Reconexiones expresaron los efectos que tienen sobre ellos los contratos y que por supuesto ellos lo llevan a sus hogares, por lo que la investigación también posee enfoque social. De no ser tratado el tema, los efectos serán cargados a la base de la sociedad y se verá dañado aún más el tejido social, es importante que se entienda que nos encontramos en un momento histórico donde debemos señalar cada uno de los aspectos que están provocando la descomposición social en nuestro país.

Los acontecimientos que provocan el malestar en nuestra cultura no pasan únicamente por las muertes violentas o las maras, existe toda una maquinaria que está minando la paz de los guatemaltecos. Miles de trabajadores del sector público de Guatemala están llevando a sus casas las cargas emocionales que les provoca trabajar bajo un reglón que no les proporciona ningún soporte institucional o económico, en ocasiones llegan a sus hogares con el desánimo, la frustración y el enojo en sus rostros, repercutiendo en violencia intrafamiliar o consumo de sustancias.

La presente investigación se propuso explicar cómo el empleado presupuestado vive de mejor manera su desempeño laboral en comparación con los empleados por contrato, también se investigó cuáles son las pautas por las cuales en ocasiones el estado se aprovecha de las personas que no están presupuestadas, pues se observó que los trabajadores por contrato en ocasiones realizan más horas de

trabajo y se exponen a problemas mucho más complejos que la gente presupuestada.

Fue inminente realizar el estudio psicológico de la influencia de los contratos de trabajo del estado, específicamente el contrato bajo reglón 022, debido a que en este reglón presupuestario las garantías laborales no son las mismas que un contrato 011 o presupuestados, sin embargo las obligaciones y responsabilidades laborales son las mismas. Con la indagación se obtuvo información detallada que ayudo a evidenciar la situación psicológica y la afectación de este tipo de contratos lesivos sobre los colaboradores.

Por lo tanto la presente investigación se muestra interesante pues proporciona resultados que pueden ayudar a la modificación de contratos que son lesivos desde el punto de vista legal y psicológico, adicional el trabajo puede ayudar a mejorar las condiciones actuales de los trabajadores de la Unidad Coordinadora de Corte y Reconexiones de EMPAGUA.

El tema ha sido poco tratado desde la perspectiva del empleado, pues en ocasiones solo se ha investigado el fenómeno como factor externo, dejando por un lado el papel del individuo en la interpretación de los mismos. Adicional se observó que existe una naturalización de acciones injustas por parte de los empleados, como en todo fenómeno de explotación en el país, de manera que la presente investigación también busco problematizar el fenómeno para generar un proyecto colectivo por parte de los empleados para generar mejoras laborales.

Por: WENDY ROCIO CANO RIVERA

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

El Estado guatemalteco cuenta con una tradición positivista en todos sus quehaceres, es por ello que las leyes únicamente “contemplan hechos jurídicos comprobables”¹, dejando por un lado los aspectos psicológicos. Los trabajos realizados por los especialistas de las ciencias jurídicas demuestran que los “contratos del estado se encuentran viciados, situación que repercute en los trabajadores”², hecho que motivo al presente proyecto de investigación.

En la unidad de cortes y reconexiones de EMPAGUA existen colaboradores inconformes con sus obligaciones laborales, entre las cuales destacan las visitas a domiciliarias a las denominadas zonas rojas, para realizar trabajos técnicos de tajos y reconexiones de agua potable, donde en ocasiones pueden ser sujetos de asaltos, coerciones, maltratos etc. Por lo que presentan altos grados de ansiedad, evidenciándose principalmente en el cansancio profundo que los colaboradores expresan, debido a la carga psíquica de los factores externos que se presentan en los lugares de trabajo y al esfuerzo físico, adicional los empleados perciben que sus expectativas laborales como; retribución económica, ambiente laboral, reconocimiento de su trabajo, etc... No son cumplidas.

En general el tipo de trabajo que genera y ofrece EMPAGUA es considerado de tipo técnico o industrial; sin embargo varios empleados realizan actividades de campo y otros más de tipo administrativo y financiero, estas últimas actividades son ejecutadas en las diferentes instalaciones de la empresa para completar la eficiencia de los servicios que se generan y se ofrecen al público. El perfil del trabajador contratado por la Empresa Municipal de Agua de Guatemala para realizar cortes y

1. **Vásquez González, Ana Lily** “Análisis Jurídico de los contratos laborales de los trabajadores del estado” Guatemala Usac, 2005 Pág. 23

2. **Vásquez González, Ana Lily** “Análisis Jurídico de los contratos laborales de los trabajadores del estado” Guatemala Usac, 2005 Pág. 59

reconexiones, es personal proveniente de la clase media baja, si bien algunos cuentan con estudios universitarios, los mismos no han cerrado la carrera, provenientes de sectores denominados como “zonas rojas”.

En su mayoría los empleados únicamente tienen un título a nivel medio, poseen conocimientos técnicos en el manejo de herramienta industrial, en su totalidad los colaboradores se encuentran casados o unidos. El departamento de cortes y reconexiones está conformado por 63 personas, con edades que oscilan de 20 a 65 años. Muchas personas aceptan los bajos salarios y las mínimas condiciones laborales que se les ofrecen debido a la falta de empleados en el país.

Dentro de la unidad de cortes y reconexiones el personal es contratado bajo dos reglones: 011 y 022, poseen diferentes obligaciones y beneficios para los empleados, los cuales tienen repercusiones en el desempeño laboral debido a que el reglón 011 si goza del beneficio de relación laboral sin límite de tiempo junto a un mejor sueldo, adicional a este personal se le proporcionan herramientas de trabajo más eficientes por ser presupuestados. Las diferencias injustas anteriormente mencionadas provocan una naturalización de las condiciones de trabajo en los empleados, aceptando las mismas sin ninguna resistencia, dando paso a la individualización que provoca un sentido de soledad y por consiguiente una falta de respuesta colectiva por parte de los involucrados que pertenecen al reglón más ninguneado de la institución; el 022.

Los empleados contratados bajo el reglón temporal no son entes aislados que solo responde al estímulo de influencias exteriores de las condiciones de trabajo, el trabajador debe recibir esos influjos e interpretarlos con lo cual está teniendo un papel activo en el proceso, por lo que es conveniente explicar cómo el colaborador del estado percibe las diferencias entre ser de planta y no presupuestado como se le conoce en el argot del trabajador público. Es obvio que todas las implicaciones de los contratos del estado repercutirán en primera instancia en la persona y su desempeño laboral, segundo en su círculo social primario; familia, de tal manera que aquí encontramos que estos contratos tienen efectos psicosociales primarios y como

secundarios las conductas de riesgo que muestran los empleados afectando la comunión social, el tema que se trató tiene implicaciones multidisciplinares entre la psicología clínica, industrial y social.

El tipo de investigación que se realizó fue de corte cualitativo, la cual emplea técnicas donde se propone el dialogo como elemento principal de análisis, esto con la intención de examinar las relaciones sociales y representar la realidad tal como la viven sus actores sociales. Dentro de la investigación cualitativa se utilizaron métodos participativos los cuales intentan combinar la manera de interrelacionar la indagación y los trabajos en un determinado campo escogido por el investigador, con la colaboración de los entes investigados.

La teoríapsicológica que respalda la presente investigación es la Socio-Cultural, se utilizaron dos categorías de la misma, como lo son; el sentido y la reestructuración subjetiva, la primera nos dice que “el sentido es la categoría más importante en la vida mental del individuo”³, por lo anterior esta categoría amplía el enfoque de la investigación ya que buscamos interpretar el sentido que le dan los individuos al ser contratados bajo el reglón 022 y sus efectos psicosociales. Por otro lado la reestructuración subjetiva nos muestra que el individuo percibe el mundo mediante la interacción social, donde este tiene que reinventar lo que percibe en una relación dialéctica con el medio social, en otras palabras el ser humano ha sido creado por la sociedad al propio tiempo que esta, sin embargo en cuanto a la interacción social bajo la figura de trabajo. El paradigma tratado por la presente investigación es el interpretativo.

Dentro de las líneas de investigación detalladas dentro del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs, este proyecto se ubica en la línea de; salud mental y trabajo, las cuales alcanzan el estudio de las secuelas del entorno laboral sobre la salud mental de las personas.

3. Brigas Hidalgo, Aleida "Psicología. Una ciencia con sentido humano" México: Editorial Esfinge, 2012, primera edición. Pág. 169

1.1.2 Marco teórico

1.1.2.1 Antecedentes

Dentro de los autores que han tratado el tema se encuentran; Marco Antonio Cali y Alma Patricia Girón, el primero con el título; “El estrés como factor incidente en el desempeño laboral de las enfermeras” realizado en el año 2013 y el tema desarrollado por la segunda autora con el título: “ Elementos estresores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de EMPAGUA” trabajo realizado en el año 2004, ambos trabajos tratan de manera general los aspectos exógenos del desempeño laboral, lo cual no permite profundizar de una manera correcta en el fenómeno. La presente investigación delimita uno de los elementos estresores como lo es los contratos del estado, demostrando así que toda acción humana, no puede desvincularse de los aspectos psicológicos.

Guatemala cuenta un lastre positivista, de tal forma es que aun las leyes únicamente contemplan hechos jurídicos comprobables, dejando por un lado los aspectos psicológicos, los trabajos realizados por los especialistas de las ciencias jurídicas demuestran que los contratos del estado se encuentran viciados, algo que tiene repercusiones en los trabajadores, hecho que motivo al presente proyecto de investigación, pues se observó en la unidad de cortes y reconexiones de EMPAGUA existen colaboradores inconformes y que presentan altos grados de ansiedad, creemos que es inminente poder realizar el estudio psicológico de la influencia de los contratos de trabajo del estado, pues con esto podríamos lograr realizar cambios inmediatos, pues se estaría atacando el vicio de raíz el cual es el contrato de trabajo.

El colaborador no es un ente aislado que solo responde al estímulo de influencias exteriores, el trabajador debe recibir esas influencias e interpretarlas con lo cual está teniendo un papel activo en el proceso, por lo que es conveniente explicar cómo el colaborador del estado percibe no ser de planta o presupuestado. Es obvio que todas las implicaciones de los contratos del estado repercutirán en primera instancia en la persona y su desempeño laboral, segundo en su círculo familiar, de tal manera que aquí encontramos que estos contratos tienen efectos

psicosociales, por lo tanto que el tema se investigó tiene implicaciones multidisciplinares entre la psicología industrial y social.

1.1.2.1 El trabajo

Esta categoría sirvió a la presente investigación puesto que la actividad laboral constituye un ejercicio fundamental para el progreso del ser humano, indemniza insuficiencias y fortalece su existencia, por ello cada ente dedica un extenso tiempo de su vida para instruirse en aquellos conocimientos y habilidades necesarios para la ocupación de un trabajo, siendo la experiencia laboral la que determina el alcance del progreso de cada individuo.

De manera que el trabajo es “toda actividad humana que se desarrolla con el propósito de recibir una recompensa o remuneración económica para satisfacer de manera directa una necesidad, sea esta de tipo fisiológico (primaria) o una necesidad secundaria; normalmente en la actualidad se recibe dinero a cambio del trabajo como medio de pago, siendo este último el incentivo primario con el cual ser humano puede cubrir básicamente sus necesidades adquiriendo bienes servicios”.⁴

“El trabajo constituye la actividad humana primordial y el marco de referencia crucial que define el sentido de la existencia de los seres humanos. El trabajo constituye así el principal contexto moldeador de los seres humanos, la principal raíz de su ser y su quehacer.”⁵ Es decir los seres humanos nos encontramos moldeados por la actividad laboral que realizamos, la misma nos constituye.

1.1.2.3 Psicología del trabajo

Es esencial conocer que la psicología vinculada con el trabajo, como primer término se ha definido de acuerdo a los objetivos de sus estudios, es decir “Como encontrar el mejor trabajador posible, como producir el mejor trabajo posible, como llegar a los mejores resultados posibles” ⁶. Por lo anterior esta categoría se hace indispensable.

4. **Alma Patricia Girón Alvarado** “Elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores” Usac: Guatemala, 2004 Pág. 9

5. Martin-Baro Ignacio “*Acción e ideología*” El salvador: UCA editores, cuarta edición, 1990, Pág. 183

6. **Cali Sotz, Marco Antonio** “*El estrés como factor incidente en el desempeño laboral*” Usac; Guatemala 2013, Pág. 17

Respecto a los colaboradores la psicología del trabajo se vincula con el estudio de su capacitación, la mejora de las condiciones laborales, la empresa bajo sus diferentes características, la estratificación de carreras, junto a otras circunstancias vinculadas con la vida laboral, que tienen aspectos psicológicos tan importantes al menos como las funciones de reclutamiento.

Sin embargo desde la perspectiva de la autora del presente trabajo, se ha caído en un vacío del quehacer de la psicología del trabajo, donde se dejó por un lado como el trabajador entiende su trabajo y su realización, únicamente enfocándose en metodologías que sirvan de paliativo en contra de la mala administración de las empresas. Cuando las personas entran en la naturaleza del trabajo, la persona entra en una doble perspectiva entre la realización o la enajenación. Los contratos realizados por la entidad pública en especial el reglón 022 proporcionan todo el sentido de ser sustituido en cualquier momento y por lo tanto en el trabajador se desvanece todo el sentido del trabajo.

“En el trabajo, el ser humano puede encontrar el veneno principal que le da sentido a su vida: la persona sabe lo que está haciendo, sabe la importancia de lo que está haciendo. Así a través del trabajo, la persona se hace socialmente significativa y se conoce como alguien que aporta algo valioso a los demás. Pero , si en lugar de asumir el trabajo como expresión y proyección de su persona , el individuo tiene que integrarse al trabajo como un elemento instrumental más, como parte insignificante y sustituible de una cadena productiva, desaparece el carácter dotador de sentido del trabajo, que se transforma en fuente de alienación , de enquistamiento y desintegración personal”.⁷

Se entiende la percepción como “aquella que obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, los cuales dan una realidad física del entorno. “⁸ Es decir es la capacidad de tomar por partido de los sentidos, las imágenes, emociones o impresiones para conocer algo.

7. **Martin-Baro Ignacio** “*Acción e ideología*” El salvador: UCA editores, cuarta edición, 1990, Pág. 185

8. **Marleau-Ponty, M** “*fenomenología de la percepción*” Barcelona: Planeta, 1985

La percepción juega un papel fundamental en cada una de las acciones que realiza el ser humano, respecto al trabajo la apreciación juega un papel fundamental pues cuando se inicia la relación laboral el empleado organiza una serie de exigencias y obligaciones que deberá codificar para darles sentido y posteriormente interpretarlas.

1.1.2.4 Trabajo y Sociedad

Es indudable que cada proceso humano se ve mediado por lo social, por lo tanto la categorización de la percepción del empleado se verá influenciado por la colectividad de la organización, es decir encontramos todo un proceso colectivo de percepción hacia las distintas obligaciones que el empleado percibe, y este proceso también implica una labor comparativa, por lo que se debe desarrollar la categoría partiendo de lo siguiente;

“El trabajo nos ubica en un contexto material, un medio ambiente donde día tras día tenemos que realizar nuestras tareas. Hablar del mundo del trabajo es, entonces, afirmar que el trabajo nos incardina en una situación material, física, en una circunstancia específica”.⁹Si admitimos lo anterior entendemos que en toda estructura existe una jerarquía de los elementos y en la misma los poderes de cada uno de los elementos representan un punto de inflexión en la estructura.

De manera que el poder influye en el comportamiento de las personas pues cada uno de los entes busca imponer su dominio o la voluntad propia. En el contexto Guatemalteco existe toda una violencia estructural en contra de los trabajadores, tanto en la entidad privada como la pública, lo que repercute en violencia vertical por parte de quienes la perciben. Sin embargo el juego del poder en nuestro contexto no tiene una balanza debido a que los sindicatos (mediadores por excelencia) han sido anulados o más bien corrompidos por las instituciones de poder. Los contratos del estado de Guatemala buscan como primera instancia generar una cultura del conformismo para que nada pueda cambiar en las relaciones de poder impuestas.

9. **Martin-Baro Ignacio** “*Acción e ideología*” El salvador: UCA editores, cuarta edición, 1990, Pág. 185

El concepto del conformismo desde nuestra visión no es más que una aceptación de todo lo establecido, dentro de esta metodología los gobiernos buscan establecerla para que el pueblo acepte desde cualquier perspectiva los vejámenes que se ejercen sobre el pueblo guatemalteco; aceptando las paupérrimas condiciones de trabajo, la pobreza, el saqueo del estado, etc.

Lo anterior provoca un sentido de vacío y soledad donde el empleado lo único que se le ofrece es aceptar las condiciones impuestas. La cultura del conformismo en los países Latinoamericanos tiene una larga tradición, Guatemala no es la excepción pues desde la instalación de los españoles a fuego, el país se hizo presente en este tipo de cultura.

Este proceso puede considerarse como un discurso que ejerce dominio en las estructuras sociales actuales, pues atribuyen causas naturales los acontecimientos sociales, esta categoría surgió como consecuencia al establecimiento del presente trabajo. “La función ideológica del discurso naturalizador casi siempre conduce a la individuación de los problemas sociales, negando soluciones de índole colectiva.”¹⁰ Si unimos lo anterior a la cultura del conformismo encontramos una respuesta al mal desempeño laboral de los trabajadores del estado, debido a que esto es solo el síntoma de vacío e indiferencia que presenta el trabajador público, pues existe un vicio legal en las condiciones legales que los amparan, aceptando las condiciones laborales de manera legítima.

1.1.2.5 Ejecución laboral

El desempeño laboral va depender del tipo de actividades realizadas en las organizaciones y las características personales de los individuos, el cual puede ser óptimo o no, muchas de estas particulares están facilitadas por las personalidades mismas de cada ente que se verán expresadas en la utilización de herramientas, mecanismos procesos y las relaciones interpersonales que estos puedan hacerse por su puesto esto se verá permeado por las condiciones que las organizaciones proporcione al colaborador.

10. **Marqués, Josep Vicente** “No es natural. Para una sociología de la vida cotidiana, Barcelona: Anagrama, 1981 pág. 102

Los factores a considerar en una ejecución laboral adecuada debe tomarse en cuenta que “no se pueden satisfacer por completo todas las necesidades del personal, pero los administradores tienen bastante libertad para hacer arreglos individuales. Aunque los requisitos del puesto con frecuencia se derivan de los planes de la empresa y de la organización, este hecho no excluye necesariamente la posibilidad de adecuar el trabajo para que se adapte a la persona en una situación específica”.¹¹

Es en el desempeño laboral donde declara las competencias laborales conseguidas en las que se completan, como un método, conocimientos, sentimientos, experiencias, habilidades, motivaciones, tipos personales y productos que contribuyen a alcanzar los efectos que se esperan, en correspondencia con los requerimientos productivos y de bienes de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en contexto hace el trabajador y no solo lo que sabe crear, por lo tanto le son fundamentales aspectos tales como: “las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.”¹²

La ejecución laboral inadecuada se muestra inicialmente cuando la organización o el patrono no proporcionan las circunstancias laborales prioritarias o bien no satisface las peticiones de sus colaboradores ni siquiera en una mínima parte, lo que provoca a que tanto los colaboradores de campo como los de oficina tengan ver como ejecutan eficazmente sus labores diarias.

Por lo tanto este tipo de ejecución se muestra cuando se carece de garantías laborales óptimas, presentándose de diversas maneras y con malas condiciones de trabajo repercutiendo y afectando a cada trabajador de infinidad de formas.

11. **Koontz, Harold** “Administración una perspectiva global” Mc Graw-hill: México, 1996, Pág. 461

12. disponible en http://www.Ecured.cu/index.php/desemp%c35b10_laboral

1.1.2.6 Escenarios de trabajo

Esta categoría representa todo el marco referencial de las condiciones estructurales en las que radica el empleado pues no se debe olvidar que toda actividad laboral solicita de escenarios o condiciones mínimas y próximas de acuerdo a las actividades a realizar, y nos cede la oportunidad de conocer con anticipación los requerimientos a los cuales el ser humano debe afrontar, entonces estas situaciones laborales impactaran directamente a cada colaborador de acuerdo a lo que cada uno de ellos esta subyugado a cumplir.

Dentro de todas las condiciones laborales encontramos relaciones humanas, por lo que sostener vínculos sociales buenos es uno de los factores para desarrollar un óptimo trabajo y quizá sea uno de los más significativos, cuando los seres humanos se interrelacionan buscan un objetivo común.

Los devaneos humanos entonces es “la manera de intercambiar de buena forma las ideas y objetivos de las personas en un ambiente de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, guardando siempre los valores individuales de los seres humanos, por ello debeentenderse que las relaciones humanas constituyen el elemento principal paraincursionar en los estados de ánimo y poder comprender las situaciones de inseguridad e inestabilidad laboral de los empleados”.¹³

1.1.2.7 Inseguridad laboral

La inseguridad laboral es una categoría necesaria para la presente investigación debido a que la misma es una representación de inestabilidad por parte de los colaboradores, al imaginar que de un momento a otro pueden ser desvinculados o bien puede cesar su contrato, esto resulta en ellos porque perciben que su esfuerzo sea físico o mental no está respondiendo a las peticiones de la organización o bien que no tiene ningún aporte, pensando que su labor es innecesaria por lo que no sienten respaldo alguno en los trabajos que ejecutan.

13. **Alma Patricia Girón Alvarado** “Elementos estresores que afectan el desempleo laboral en los trabajadores” Usac: Guatemala, 2004 Pág. 19

Junto con lo anterior también se muestra actualmente en muchas instituciones el fenómeno de los procesos de privatización, pues los intereses neoliberales buscan reducir el estado a su mínima expresión, no debemos olvidar que la agenda de los grupos de poder se encuentra vigente con los gobiernos de turno.

En Guatemala el estado no es garante de ningún tipo de respaldo por lo que los trabajadores experimentan todo tipo de vejámenes debido a estas circunstancias, los contratos con los que cuentan los trabajadores carecen de todo vínculo laboral, cuestiones que no solamente afectan en lo económico sino también en lo psicológico debido al desamparo que siente el trabajador por no tener claro el contrato psicológico o bien sentir que se está faltando al mismo.

1.1.2.8 Psicopatología y trabajo

Según los expertos la Psicopatología del trabajo es "el análisis de sufrimiento psíquico resultante de la confrontación de los hombres con la organización de trabajo".¹⁴ Sin embargo, posteriormente realizaría más investigaciones y optaría por una nueva definición de esta corriente:

El trabajo es uno de los aspectos más importantes en la existencia de cualquier individuo, ya que en él pasamos gran parte de la jornada y de nuestra vida, y es donde además se ponen en recreación compendios fundamentales para el ser humano como lo son las relaciones sociales, el autoestima, la superación personal, etc., y al mismo tiempo, hacemos delantera a contextos como la responsabilidad, la toma de decisiones, la organización, y por supuesto la carga física y mental. En esta perspectiva, el elemento psicológico forma dentro de cualquier organización un dispositivo significativo a la hora de aprender el entorno laboral y de examinar los niveles de salud en el contexto de trabajo.

Ahora bien, es conveniente marcar que la Psicopatología del trabajo se puede visualizar a través de dos perspectivas.

14. Dejours, Christophe "El Factor Humano". Buenos Aires: Ed. Lumen Humanitas, 1998 pág. 24.

La primera tiene que ver con las características individuales del empleado en lo que respecta a posibles variaciones o problemas mentales y psicológicos. Por otro lado, la segunda tiene que ver con el ambiente organizacional y las dificultades creadas dentro del ámbito de interacción trabajador-organización; es adecuadamente la denominada Psicopatología del trabajo. Es cierto que las situaciones laborales y las diplomacias interpersonales que se generan en cualquier organización son los principales factores detonantes de las posibles psicopatologías en los trabajadores, sin dejar de tomar en cuenta elementos externos a la organización y que son inherentes a la singularidad del trabajador, tales como su vida familiar, condiciones físicas y emocionales, hábitos personales, etc.

“La psicopsicología del trabajo o psicología de las organizaciones estudia fundamentalmente las motivaciones en el trabajo, las relaciones humanas, la participación. Por ello no estudia el trabajo, sino sus efectos sobre las opiniones y actitudes de los trabajadores. Su objetivo es que el trabajador tenga una consideración del contenido del trabajo lo más favorable posible que resulte más motivante y satisfactorio”.¹⁵

Por lo anterior que la psicopatología del trabajo se vincula directamente con la Ergonomía, pues el primer objetivo tiene que ver con adaptar el trabajo a los medios y capacidades del trabajador, y con la ordenación de la empresa debería ocurrir exactamente lo mismo, pues debería de diseñarse las características de las organizaciones teniendo en cuenta las particularidades de las personas que las integran.

De manera que dentro del estudio de casos psicopatológicos en las instituciones es realmente significativo que se contenga a la ergonomía como parte fundamental en pro de la prevención de los elementos de riesgo que derivan de las condiciones laborales de cada organización. Para entender de forma más simple el significado de la psicopatología en el trabajo, quizá la siguiente definición es la más adecuada;

15. **Llaneza, F** “Ergonomía y psicopatología aplicada. Manual para la formación del especialista” España: Editorial Lex Nova, 2009 Pág. 350

"A la Psicopatología del Trabajo no le preocupa el análisis de las condiciones y medio ambiente físico del trabajo ni la interacción persona-trabajo, le preocupa las alteraciones mentales que el individuo sufre en el ejercicio de su trabajo. Algunas de estas alteraciones pueden tener su origen en el trabajo mientras que otras pueden únicamente desencadenarse a consecuencia de las condiciones de trabajo. En este último caso el individuo se incorpora al puesto de trabajo con unas alteraciones mentales latentes lo que le predispone al desarrollo de las mismas en el ejercicio de su tarea".¹⁶

De manera que por lo anterior, podemos entender que el punto central en lo que respecta a la psicopatología del trabajo radica en el conflicto que existe entre la organización y el desempeño de los trabajadores, es decir; la psicopatología obliga al examen del sufrimiento psíquico que deriva de la confrontación de las personas con la organización de trabajo y sus condiciones y circunstancias específicas.

Guatemala no se encuentra ajena a la realidad de la psicopatología laboral, adicional debido a las condiciones del país no se tiene ninguna regulación o bien algún soporte para los empleados tanto de la entidad privada como pública, el código de trabajo tampoco contempla este tipo de enfermedades únicamente se limita a términos meramente objetivos, dejando por un lado la salud de cada uno de los cuídanos. Entre las psicopatologías laborales más frecuentes encontramos:

- El estrés laboral
- El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo.
- El síndrome de Burnout o de estar quemado.
- El estrés postraumático.¹⁷

En general estas patologías producen síntomas variados como alteraciones de la concentración, trastornos del sueño, tristeza, depresión, etc. Un número cada vez más elevado de trabajadores declara sufrirlos o haberlos sufrido.

¹⁶ y ¹⁷. **García, Y** "*Ergonomía y psicopatología y trabajo*" Brasil; 2do congreso internacional sobre salud mental en el trabajo: 2001, pág. 207 y 352

1.1.2.9 Influencia sobre la psicología de los empleados por parte de los contratos de trabajo

Distintos estudios demuestran que los contratos de trabajo generan sobre los empleados condiciones adversas, pues los mismos no representan ningún tipo de seguridad emocional ni económica para los empleados, en el caso de Guatemala específicamente en el estado en ocasiones se mantiene otro tipo de trato a los empleado no presupuestados empleados por no ser presupuestado. Por lo tanto tratar esta categoría surge como resultado del proceso de investigación.

Cuando los diferentes entes de presión se acumulan en el trabajador, puede causar estrés adversamente en las emociones, procesos mentales y condiciones físicas de un individuo. Cuando el estrés se vuelve una característica diaria, los colaboradores inician un proceso de varios síntomas que pueden dañar su desempeño laboral, e incluso su capacidad para desarrollarse en sus lugares de trabajo.

De tal manera que los especialistas dicen sobre el estrés laboral: “La presencia de este fenómeno es prácticamente inevitable en muchas labores. Sin embargo las diferencias individuales muestran la existencia de una amplia variedad de reacciones al problema; una tarea considerada interesantes por una persona puede producir en otra niveles de angustia”.¹⁸

Existen condiciones de trabajo que normalmente provocan estrés entre ellos no se puede dejar de mencionar: presiones de tiempo, falta de supervisión, excesiva carga de trabajo, comparación de responsabilidades, diferencias entre los valores de la institución entre empleados. La sobrecarga de trabajo puede inducir problemas psíquicos irreparables, una vez descifrados los síntomas del estrés y no darles la atención que requieren pueden estar en detrimento de la buena salud. La comorbilidad del estrés puede estar vinculado con:

18. Davis Ketih “Comportamiento humano en el trabajo” Mexico: MacGraw-hill editores, 1999 Pág. 462

- Depresión: Es muy ligada con las situaciones estresantes y la inadaptación del sujeto, tanto al medio interno como externo, provocando primero frustraciones, luego ansiedad y por último depresión.
- Ansiedad: Es el estado de componentes somáticos que se viven como una sensación de peligro inespecífico o incluso al temor de muerte inminente a veces provocado opresión torácica.

Aparato cardiovascular e hipertensión y enfermedades cardiovasculares:

- Disminución de las defensas: las defensas pueden bajar hasta un 50% y originar enfermedades infecciosas y tumorales.
- Sistema nervioso: La alteración del sistema nervioso provoca insomnio, dolores de cabeza, neuralgias y accidentes cerebrales.¹⁹

Es indispensable conocer que los trabajos en Guatemala tiene infinidad de estresores laborales uno de los primordiales es la carencia de estímulos laborales e incentivos económicos, en la mayoría de organizaciones no existen estas condiciones, llevando al colaborador a una frustración constante pues no puede alcanzar sus aspiraciones tanto personales como económicas, cada institución debe considerar que la relación de trabajo tiene uno de sus pilares en las necesidades, y como secundarias las del autoestima, la movilidad social, la vinculación con los otros, el afecto, etc..

1.1.2.10 La normativa legal bajo la que se encuentra regulada la forma de contratación del Estado Guatemalteco.

El contrato de trabajo en las entidades estatales se rige por personal permanente y personal temporal, los cuales deben celebrar contratos de acuerdo al Código de Trabajo, que es el que rige la forma en que deben realizarse y las formalidades que debe contener.

19. Cali Sotz, Marco Antonio "El estrés como factor incidente en el desempeño laboral" Usac; Guatemala 2013, Pág. 45

1.1.2.11 Personal permanente

Esta categoría nos sirve para conocer los aspectos legales del fenómeno que se estudia- El renglón presupuestario 011 para personal permanente que comprende “las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos, y su contrato de trabajo se da por tiempo indefinido con todas las garantías establecidas en la ley y su terminación tiene que ser justificada y de acuerdo al procedimiento de despido establecido en el Artículo 79 de la Ley de Servicio Civil.”²⁰

1.1.2.12 Personal temporal

En todas las instituciones y dependencias del Estado que no cuentan con normas para la contratación de su personal se debe regir por el Reglamento para la contratación de servicios directos temporales con cargo al renglón 022 denominado “Personal por Contrato”.²¹

El cual crea un dispositivo ligero y de forma eficaz que permite contratar el personal directo con la aptitud de personal o empleado público, dicho manual observa las salidas por noción de sueldo base a trabajadores públicos acordados para obras, servicios y edificaciones de gráfica temporal, pudiendo renovarse los contratos para un nuevo ejercicio.

1.1.2.13 Otras remuneraciones del personal temporal

Estas comprenden los: “Organismos del Estado, sus entidades autónomas y descentralizadas, las municipalidades del país, la Universidad de San Carlos de Guatemala, las empresas públicas, estatales o municipales, además de los requisitos que establece la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto número 57-92 del Congreso de la República y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 1056, este contrato se denomina renglón 029.”²²

20-22. Vásquez González, Ana Lily “Análisis Jurídico de los contratos laborales de los trabajadores del estado” Guatemala: Usac, 2005 Pág. 66, 67 y 68

Según especialistas el contrato 029 “no crea ninguna relación laboral entre las partes, por cuanto la retribución acordada por los servicios prestados no es para ningún puesto, empleo o cargo público, de acuerdo a lo previsto en los Artículos 2027 y 2028 del Código Civil, Decreto Ley 106.”²³ De manera que como ya lo hemos expuesto las condiciones de los contratos de trabajo por parte del estado no proporcionan ningún soporte dejando sobre los empleados condiciones de trabajo no agradables.

1.1.2.14 La inestabilidad laboral y continuidad en el renglón presupuestario 022 personal temporal

En el contrato de trabajo que se realiza en los trabajos temporales en el Estado bajo el renglón 022, “no se toma en cuenta el elemento esencial de estabilidad y continuidad, debido a que deja de ser un trabajo estable con carencia de protección jurídica dentro del derecho, del trabajo existiendo inestabilidad en el empleo.”²⁴ La estabilidad y continuidad no aparecen próximos, en esta clase de contratación, el trabajador no puede desempeñar un puesto estable y no es continuo en su trabajo, tampoco permanece este elemento que permite de alguna forma valorizar el trabajo y se convierte en un trabajador eventual, permaneciendo en su puesto con los días contados y cesando el trabajo al cumplirse el tiempo determinado en el contrato.

1.1.2.15 Aceptación de malas condiciones de trabajo por parte del empleado guatemalteco

A lo largo de la historia del país, los trabajadores han sufrido una serie de vejámenes debido a su condición de clase, etnia entre otros, por parte de los empresarios guatemaltecos, esto está muy bien documentado en la gran obra del intelectual Severo Martínez Peláez, en la “Patria del criollo”, de manera que no es de extrañar que el propio estado acometa contra los servidores públicos, ya que los contratos bajo los cuales se suscriben los empleados, carecen de todo soporte institucional, económico, etc.

²³⁻²⁴ Vázquez González, Ana Lily “Análisis Jurídico de los contratos laborales de los trabajadores del estado” Guatemala: Usac, 2005 Pág. 66, 67 y 68

El guatemalteco que trabaja acepta estas condiciones, como circunstancias normales en el ámbito laboral, sin embargo en cualquier país de primer mundo este tipo de situaciones serían condicionadas y sometidas a debate para su abolición, sin embargo en un país sin ninguna tradición democrática, los empleados lo único que pueden hacer es someterse a estos contextos, sin pronunciar palabra alguna.

Algunos autores latinoamericanos llaman a este proceso “naturalización”, este término mayormente desarrollado por Paulo Freire, está vinculado a aceptación de las malas condiciones sociales como algo normal, como parte de la cotidianidad, esta aceptación tiene implicaciones políticas, pues lo que se busca es que las personas no tengan una respuesta colectiva, es decir el fatalismo se convierte en un individualismo, que provoca en las personas sensaciones de vacío, donde no se tiene ningún respaldo.

En el contexto de los trabajadores de Cortes y Reconexiones de EMPAGUA, esta naturalización se evidencia respecto a que no tienen ninguna respuesta colectiva por medio de sindicatos (por cierto clausurados por la administración Arzú) de manera que esto influye de manera importante en cada uno de los individuos, colocando a estos en situación de vulnerabilidad.

1.1.2.16 Condiciones de trabajo y desempeño laboral

En literatura vinculada con el clima organizacional se ilustra de manera adecuada la forma como las circunstancias contextuales afectan el desempeño laboral de los trabajadores. Cuando hablamos de condiciones laborales nos referimos no solo al mobiliario, herramientas, etc. Sino también al trato que reciben los trabajadores por parte de su empleador, así pues podemos concluir que los contratos también forman parte de las situaciones antes mencionadas.

Si el trabajador percibe que sus necesidades, no están siendo satisfechas por parte del patrón, entrara en un estado de indiferencia y el cual repercutirá en su desempeño laboral. Diferentes estudios han comprobado que la falta de vinculación

por parte del empleado provoca incidentes reiterativos en el quehacer diario de los personales, lo cual pone en riesgo tanto a la compañía como a sus interpuestos. Es de especial orden enfatizar que el trabajador necesita vincularse de forma directa (pago de incentivos) o indirecta (mejoramiento de las condiciones de trabajo) para realizar sus actividades en un estado de total tranquilidad, lo que supone que debe pensar más en lo que está haciendo, que pensando la forma para revertir sus condiciones.

1.1.2.17 Clima Organizacional

La literatura vinculada con el clima organizacional dice de ella; “Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.”²⁵El anterior concepto se equipara al de dinámica de grupo al analizar las potencias ocultas que trasgreden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. Fue el sociólogo Kurt Lewin quien desarrolló un análisis del campo de fuerzas, como modelo con el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento.

Tomar a consideración el ambiente, nos proporciona el soporte intelectual para verificar los factores influyentes en el clima organizacional de EMPAGUA, pues es evidente que el clima organizacional se vinculara con el desempeño de los trabajadores. En la misma proporción en que se puede narrar una compañía en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, es posible emparejar las diferentes ramificaciones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se limita al colaborador individual e investigar su atribución sobre las prácticas individuales.

El discernimiento por parte de la compañía y del medio laboral, se representa la estructura que media entre ambos. En virtud de esta estructura, las personas deben tener una perspectiva, de manera que los individuos generan una perspectiva por pare de los estímulos que influyen sobre el mundo del trabajo y lo que gráfica su situación laboral

25. Salazar, José "Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral" ACIMED:2009, Pág. 67

La subjetividad individual sobre el clima organizacional, está constituida en una interacción de aspectos objetivos y hechos que concatenan el devenir de la organización.

1.1.2.18 Las repercusiones del ambiente laboral

Esta categoría nos indica como es evidente que dentro de las características del fenómeno que vamos a investigar el clima organizacional no es el óptimo, el ambiente laboral puede influir positivamente o negativamente por lo que esta categoría se hace indispensable para nuestra investigación

El análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se mencionan con cierta frecuencia los siguientes:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.²⁶

Dentro del proceso que da viabilidad al clima organizacional es la comunicación, de esto Covey dice: “la existencia de una correlación entre la confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación. Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal.”²⁷

26-27. Stephen Covey. “*Los siete hábitos de las personas altamente efectivas*”. Barcelona: Ediciones Paidós. 1989

De acuerdo con diversos autores, la comunicación es un dispositivo clave para conseguir un buen clima organizacional y además puede incidir en el logro de los objetivos planteados para la empresa.

Las actitudes son los mejores indicadores de un clima organizacional, ya que al estar satisfechas por emociones, van dando representación a la atmósfera grupal. Los sentimientos de odio, envidia, venganza, rencor, mala intención y descontento se producen a diario en las organizaciones. El estado emocional de las personas se centra en tales sentimientos.

1.1.2.19 Identidad y Pertenencia: Factores influyentes en el clima organizacional

La identidad como el conocimiento definido de estar unidos, lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación. La participación en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo y genera una mayor productividad.

La población sujeta a estudio en la presente investigación no posee sentido de pertenencia o bien de identidad, lo cual influye directamente en la realización de las actividades diarias, haciendo el trabajo con una displicencia total. Lo anterior puede vincularse con el mal servicio que prestan las entidades públicas, esto como resultado del poco sentido de identidad y pertenencia.

1.1.2.20 Productividad laboral

Es indispensable que esta categoría sea desarrollada en la presente investigación, debido a que observamos una relación directa entre los aspectos contextuales y la productividad.

La productividad “es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.”²⁸

La productividad tiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

- Calidad: La calidad del producto y del proceso se refiere a que un producto se debe fabricar con la mejor calidad posible según su precio y se debe fabricar bien a la primera, o sea, sin re-procesos.
- Productividad = Salida/ Entradas. Es la relación de eficiencia del sistema, ya sea de la mano de obra o de los materiales.
- Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital, Capacidad técnica.
- Salidas: Productos o servicios.
- Misma entrada, salida más grande.²⁹

1.1.2.21 Motivación y su incentivo en la productividad

Esta categoría ilustra como la motivación es indispensable en el abordaje de una relación estable entre el entorno y las exigencias laborales por lo que para la presente investigación se hace indispensable.

28 y 29. Casanova, Fernando “Formación profesional, productividad y trabajo decente” Boletín n°153 Cinterfor Montevideo 2002

El motivo es una sabiduría para demostrar una aptitud determinada. Si podemos registrar los motivos de los hombres, podemos controlar la conducta que expresarán. El desconocedor habla de la “voluntad” de un hombre para hacer alguna actividad, y distingue entre la carácter y la aptitud para hacer. La palabra “voluntad” implica que vive un poder dentro del individuo que determina la locución de la conducta. Una situación de motivación tiene aspectos subjetivos y otros objetivos. El subjetivo es una situación en el individuo que se llama “necesidad”, “impulso” o “deseo”. El objetivo es un objeto externamente del individuo que se puede llamar “incentivo” o “fin”. Hay muchas pruebas que manifiestan que existe una necesidad popularizada de alcanzar el triunfo. Una persona puede esforzarse en remediar problemas de aritmética, de palabras cruzadas y de memoria simplemente para satisfacer su penuria de triunfar de una dificultad.

Los individuos varían mucho de la necesidad de realización de la que se habló anteriormente, y sus diferencias se muestran de la manera en que ponen su esfuerzo en una actividad competitiva. La apariencia de necesidades insatisfechas en las personas no significa que deban satisfacerse todas. Esto no es sólo improbable, sino que no es provechoso puesto que sin necesidades activas sería imposible motivar a las personas. De manera que la motivación es un aspecto fundamental en la productividad y que involucra procesos psicológicos evidentes.

Todas las categorías anteriormente mencionadas sirven como marco referencial y de soporte para la investigación que se realizó, abarcando el tema de una forma multidisciplinar, hilada de manera lógica.

1.2 Delimitación

Se trabajó con empleados de la unidad de cortes y reconexiones de EMPAGUA, contratados bajo el reglón 022, la muestra será de 40 personas, con edades de 20 a 65 años, la investigación se realizara en la 8ª. Avenida 38-59 zona 8 Tanque de distribución “El Guarda”. Se trabajó durante un mes en dichas instalaciones, realizando entrevistas y grupos focales.

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.1 Técnicas

Selección de la muestra

La investigación se llevó a cabo en la Coordinadora de Cortes y Reconexiones de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA, ubicada en las instalaciones de Tanque de Distribución “El Guarda” en 8va. Ave. 38-59 zona 8 de la ciudad de Guatemala.

Técnicas de muestreo:

Las personas con las que se trabajaron: 40 personas de sexo masculino comprendidos en las edades de 20 a 65 años. Se realiza muestreo de forma no aleatoria.

Técnicas de recolección de datos:

Se utilizaron las técnicas de:

1. Grupo focal: Es una de las técnicas cualitativas por excelencia la cual estudia las opiniones o actitudes de un público, consiste en la reunión de un grupo de personas junto a un moderador, investigador, analista encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión, esta técnica fue indispensable en la presente investigación. La utilización de este instrumento fue bajo la siguiente metodología; en primera instancia se solicitó a la muestra que se formaran 4 grupos de 10 personas, posterior a esto se realizó una serie de preguntas generadoras donde se problematizó el tema del contrato 022 y así se logró que los asistentes expresaran todas sus inquietudes. Los mismos fueron realizados durante los últimos 5 días hábiles del mes de Agosto y los primeros 20 días hábiles de septiembre 2014.

2. Lluvia de ideas: Este instrumento sirvió de apoyo a los grupos focales, ya que todo lo que surgió en la narrativa del grupo focal, se registró. Adicional se utilizó como base para sistematizar las opiniones de los entes investigados, siendo la misma de corte cualitativo y donde las personas tienen una participación activa, de manera que fue un utensilio indispensable.

Técnicas de Análisis Estadístico de los Datos:

Análisis porcentual: se realizó el análisis de la información recopilada en la entrevista, para luego realizar el diagrama de barras, y así graficar los datos que se obtuvieron dentro del proceso.

2.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:

1. Entrevista: Esta técnica propicia un diálogo con los individuos esto sirvió para contextualizar la información obtenida, la misma no tuvo un tiempo estipulado, esto para incentivar el diálogo, realizado en las instalaciones de la Unidad de Cortes y Reconexiones de Empagua, ubicada en Tanque “El Guarda z.8”, durante los últimos 5 días hábiles del mes de agosto a los primeros veinte días hábiles del mes de septiembre 2014.
2. Observación espontánea: Se realizó observación espontánea durante las sesiones que se ejecutaron con los empleados, aproximadamente por unos veinticinco días en intervalos de 2 horas y media, con esto se registró todo indicio o perspectiva de la influencia en ellos del contrato psicológico.

2.3 Operativización de objetivos

No	Objetivos	Categorías	Técnicas o Instrumentos
1	Cuáles son los efectos psicosociales genera la contratación bajo el reglón 022 en los empleados públicos	Efectos psicosociales	Se utilizaron los grupos focales para conocer e interpretar como se ve afectado el medio social de los trabajadores la inestabilidad laboral de sus contratos.
2	Identificar los efectos psicológicos que provoca en el empleado público ser contratado de forma temporal	Contrato temporal Efectos psicológicos	Se utilizó la entrevista para identificar los efectos psicológicos que provoca en el empleado ser contratado de forma temporal.
3	Cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores las obligaciones y condiciones de los contratos y cuáles son los intereses laborales del empleado contratado bajo el reglón 022	Desempeño laboral Intereses laborales	Se utilizó la entrevista para interpretar como influye en el trabajador las obligaciones y condiciones de sus contratos laborales.

CAPÍTULO III

3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

La función principal del lugar es coordinar el corte o reinstalación del servicio de agua potable, cuando se adeuda 3 o más cuotas de pago de servicio por parte del usuario; así mismo suspensiones temporales para casos como, reconstrucción del inmueble, salir de viaje al interior o exterior del país por periodos de tiempo prolongados o litigios de índole legal, en las distintas zonas de la capital así como en áreas marginales y asentamientos de la misma.

Otra de las principales acciones que se ejecutan es la revisión Intradomiciliar con el fin de verificar que la red de distribución del inmueble verificado presente condiciones normales o fugas que den un indicativo del funcionamiento del sistema de distribución del vital liquido en el edificio o casa de evitación supervisada.

Su organización está conformada por: el Coordinador o jefe de la unidad, Sub-Coordinador, Supervisores de Campo, personal administrativo, pilotos, plomeros y ayudantes de plomeros.

El coordinador de la unidad tiene la representación legal de todas las acciones que se ejecutan dentro de la organización y por consiguiente es la máxima autoridad en la unidad, tanto en el aspecto administrativo como técnico.

El sub-coordinador tiene como finalidad organizar y delegar funciones específicas a cada colaborador, determinando las acciones que cada grupo de trabajadores debe desempeñar por sector geográfico y turno de labores.

Los supervisores de campo, son los servidores públicos expertos en la materia que asumen la responsabilidad de que cada labor realizada sea efectuada de manera efectiva, pronta y confiable, de la cual se realiza un registro fotográfico el cual mediante procesos informáticos se difunden a la jefatura de la unidad con el propósito de generar un archivo y un historial de las acciones realizadas en cada labor.

El personal administrativo tiene la finalidad de efectuar las acciones burocráticas relacionadas a trámites, gestiones, adquisiciones, presupuestos, organización de recursos, utilización de medios y autorización o desautorización de solicitudes presentada por usuarios y también de los miembros de la organización.

Dentro del personal operativo se clasifican los pilotos de las unidades de transporte y los plomeros y personal de asistencia para estos dos equipos de trabajo.

Los recursos con los que cuenta para prestar el servicio son:

Humanos: Ingenieros, arquitecto, analistas de solicitudes, secretarias, pilotos, plomeros, obreros de campo.

Materiales: Computadoras, impresoras, fotocopidora, archivos metálicos, mobiliario de oficina, útiles y equipo de oficina, flotilla de vehículos livianos para transportación de personal, flotilla de camiones para traslado de materiales, equipo y herramienta para plomería, Materiales de plomería.

Físicos: Edificio para oficinas administrativas, local para bodega, área para parqueo de vehículos de la organización, instalaciones sanitarias para el aseo del personal de campo que se utiliza al final de la jornada de labores.

3.1.2 Características de la población

La investigación fue realizada en la Unidad Coordinadora de Cortes Y Reconexiones de la Empresa municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala, EMPAGUA. Está ubicada en el tanque de distribución de agua “El Guarda”, 8va. Ave. 38-59 z.08 de la ciudad de Guatemala.

El departamento de cortés y reconexiones está conformado por 63 personas, con edades comprendidas entre 20 y 65 años, 07 de sexo femenino y 56 de sexo masculino. El perfil del trabajador es de clase media baja proveniente de sectores denominados como “zonas rojas”. En su mayoría los empleados únicamente tienen un título a nivel medio, poseen conocimientos técnicos en el manejo de herramienta industrial, y si bien una minoría cuentan con estudios universitarios, los mismos no han cerrado sus respectivas carreras, en su totalidad los colaboradores se encuentran casados o unidos.

3.2 Análisis e Interpretación de los Resultados

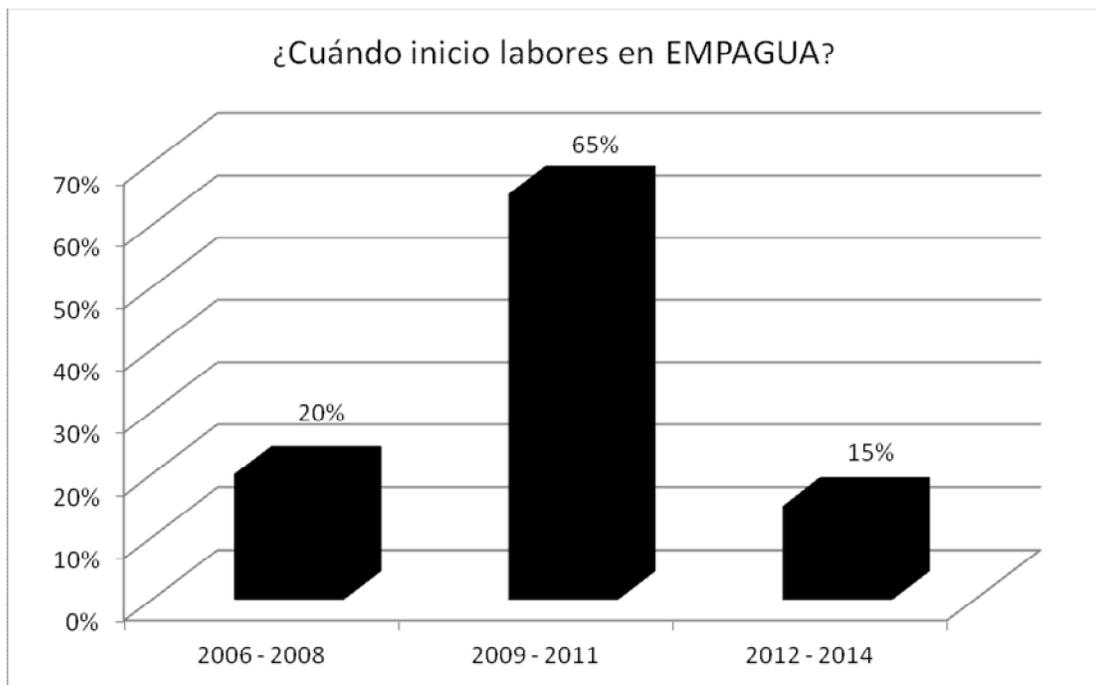
3.2.1 Análisis cuantitativo

Por medio de la representación gráfica se evidencia los resultados porcentuales de la entrevista, las cuales constaban de preguntas cerradas esto para optimizar la cuantificación de los datos. La dinámica para la aplicación de las entrevistas fue la siguiente; después de la realización de los grupos focales, se les solicitó a los empleados su participación en contestar la entrevista, se les proporcionó un lapicero, se les dio instrucciones, no tuvo límite de tiempo para su realización, a continuación se presentan los resultados.

ENTREVISTA

Gráfica No.1

La presente gráfica muestra que el inicio de la contratación bajo renglón 022, que fue en el año 2006, con el transcurrir de los años existió un incremento en cuanto a dicha contratación.

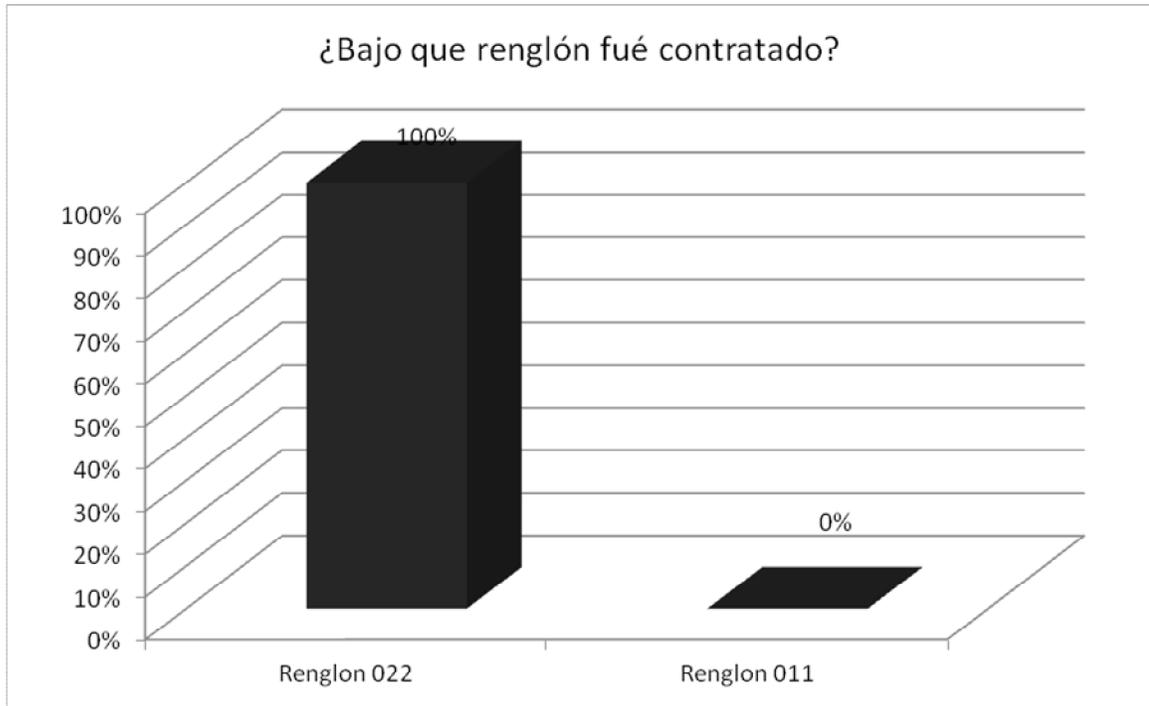


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el renglón 022

Análisis de la gráfica: El 20% de la muestra indicó que su relación laboral inicio entre el año 2006 y el 2008, un 65% expuso que fue durante el 2009 al 2011, y únicamente el 15% manifestó que fue entre el 2012 y el 2014. Por lo tanto se puede afirmar que la contratación fue en aumento durante los años 2009 al 2011 y que el personal rebaso el tiempo estipulado para pasar a personal presupuestado 011 (que corresponde a un año).

Gráfica No.2

La presente gráfica nos indica que la entrevista fue realizada únicamente al personal contratado bajo renglón 022.

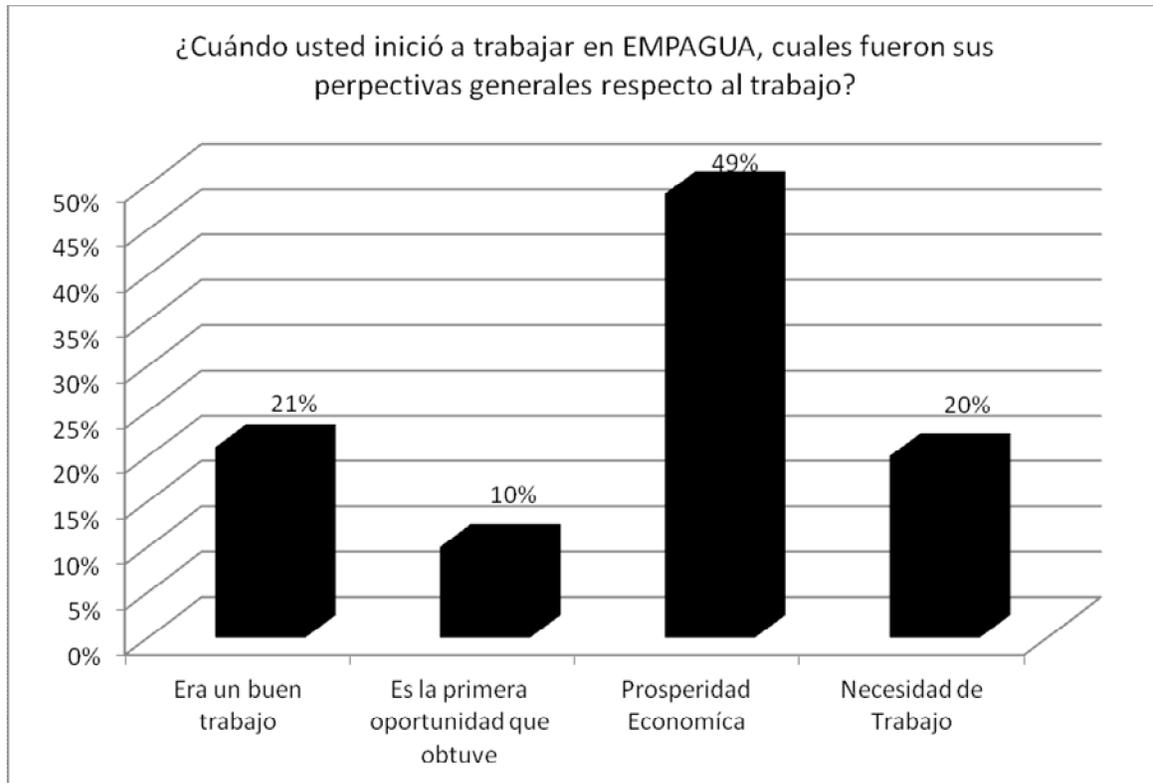


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de la gráfica: El 100% de los entrevistados indicó que labora bajo el renglón 022, que es la muestra en la que se basa la presente investigación.

Gráfica No.3

La presente gráfica expone las expectativas del trabajador, indica las percepciones desde su punto de vista.

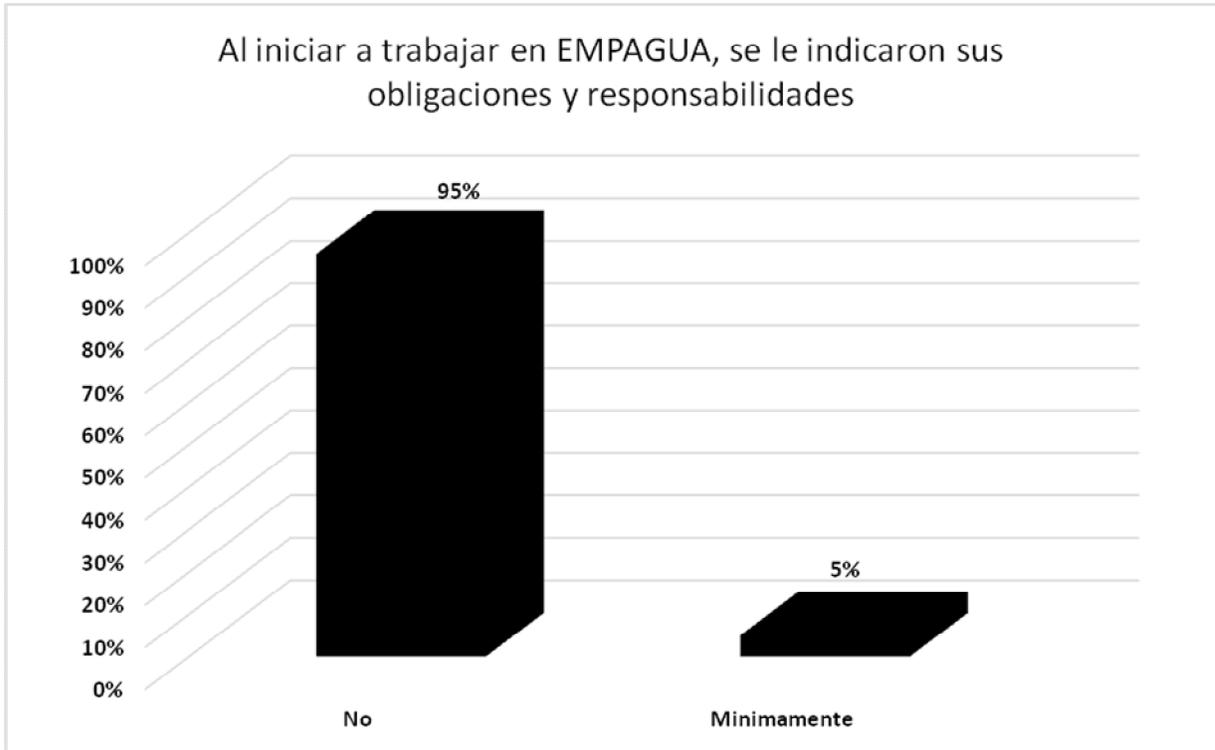


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el renglón 022

Análisis de la gráfica: El 21% de la muestra indicó que les pareció que sería un buen trabajo, un 10% expuso que esta es su primer experiencia laboral, el 49% expuso que podría ser una oportunidad para subir su calidad de vida, y finalmente el 20% indicó que la necesidad de tener un trabajo lo hizo aceptar sin importar nada. Por lo tanto se puede afirmar los servidores contratados en el renglón 022 en mayor porcentaje aspiraron a obtener prosperidad económica.

Gráfica No.4

La presente gráfica muestra como al trabajador contratado bajo el reglón 022 no se le explica de manera directa sus obligaciones y responsabilidades

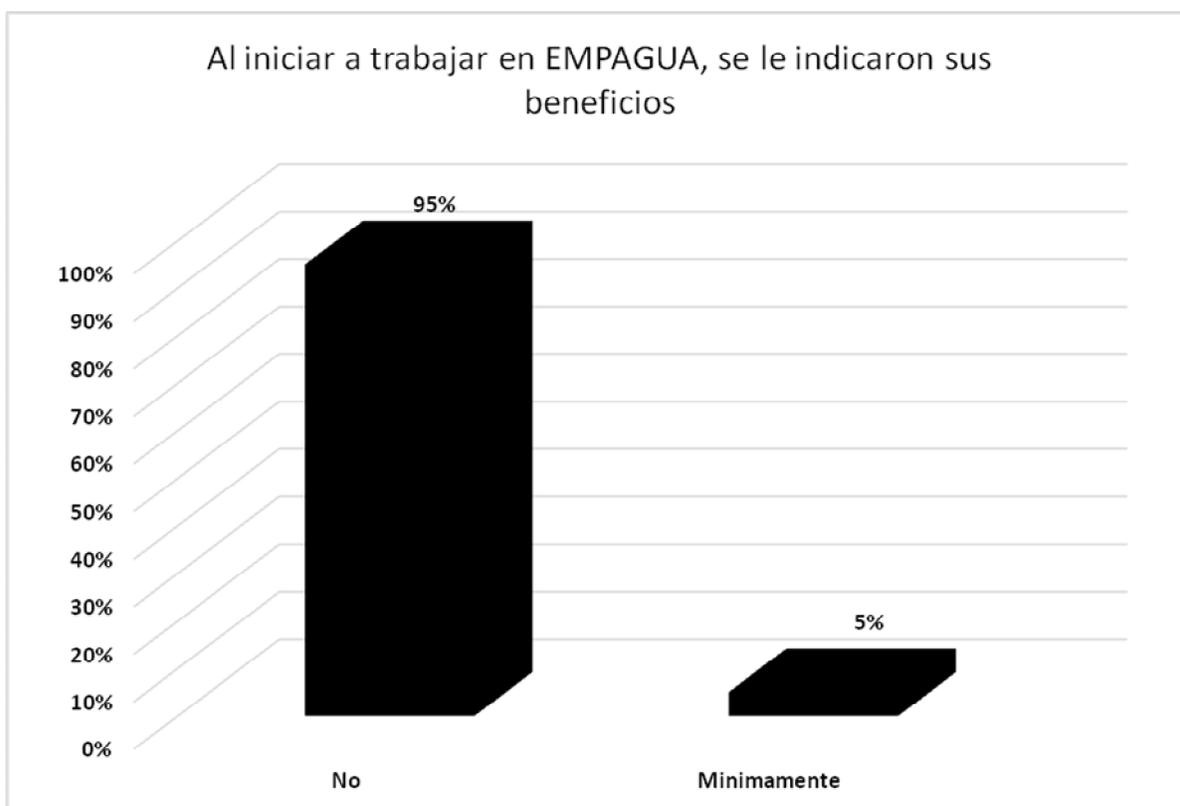


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de la gráfica: El 95% de la muestra indicó que no se les explicó sus obligaciones y responsabilidades, y un 5% expuso que mínimamente se les manifestó algo acerca de sus deberes. Por lo tanto se puede afirmar que el trabajo para el cual son contratados los trabajadores en reglón 022 está netamente involucrado con la enajenación laboral, donde el empleado desconocen su posición en la estructura laboral y ejecutan sus funciones únicamente por autonomía.

Gráfica No.5

La presente gráfica muestra como al trabajador contratado bajo el reglón 022 no se le explica los beneficios que posee.

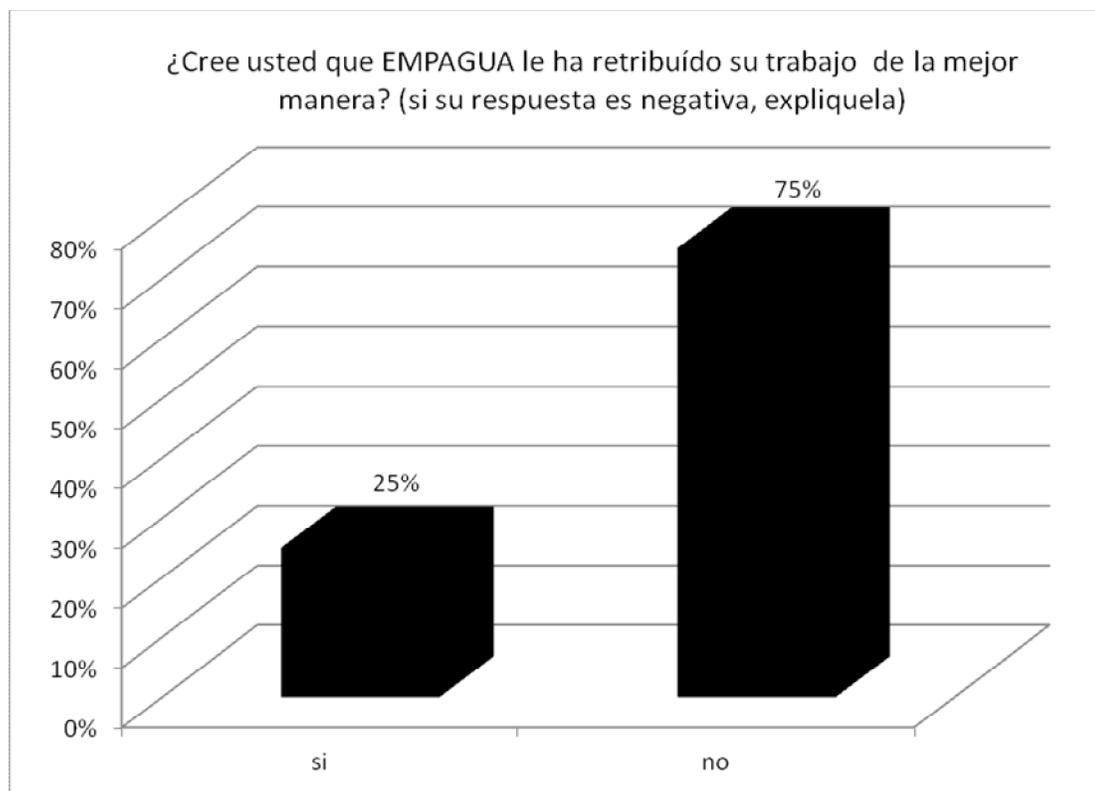


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de la gráfica: El 95% de la muestra indicó que no se les manifestaron sus beneficios, y un 5% expuso que mínimamente se les manifestó algo acerca de sus prestaciones. Es evidente el desconocimiento de sus derechos laborales.

Gráfica No.6

La presente gráfica tiene relación con la grafica anterior, pues es el resultado de la falta de información, y de acciones para mantener al personal de contrato 022 estimulado y con eficiencia laboral.

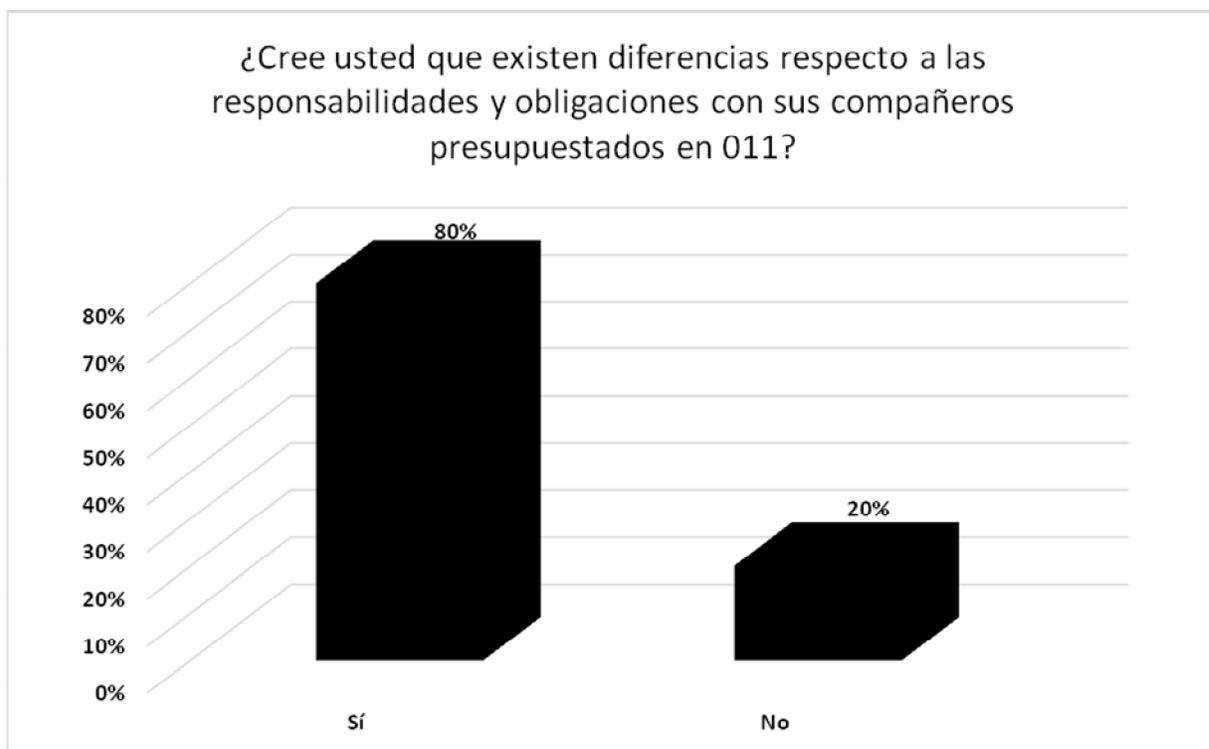


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de la gráfica: Los resultados muestran que un 25% de la muestra expresa que si siente que la empresa le retribuya su trabajo, y el 75% de los entrevistados expusieron que no, explicaron que se debe a que no pagan horas extra, y cuando lo hacen, no es el total de las laboradas. Se puede interpretar la insatisfacción que está presente en los colaboradores pues esto los deja desprovisto en su economía y en su desempeño laboral.

Gráfica No.7

La presente gráfica nos muestra la perspectiva de los empleados contratados bajo el reglón 022 respecto a las responsabilidades y obligaciones que tienen sus compañeros presupuestados

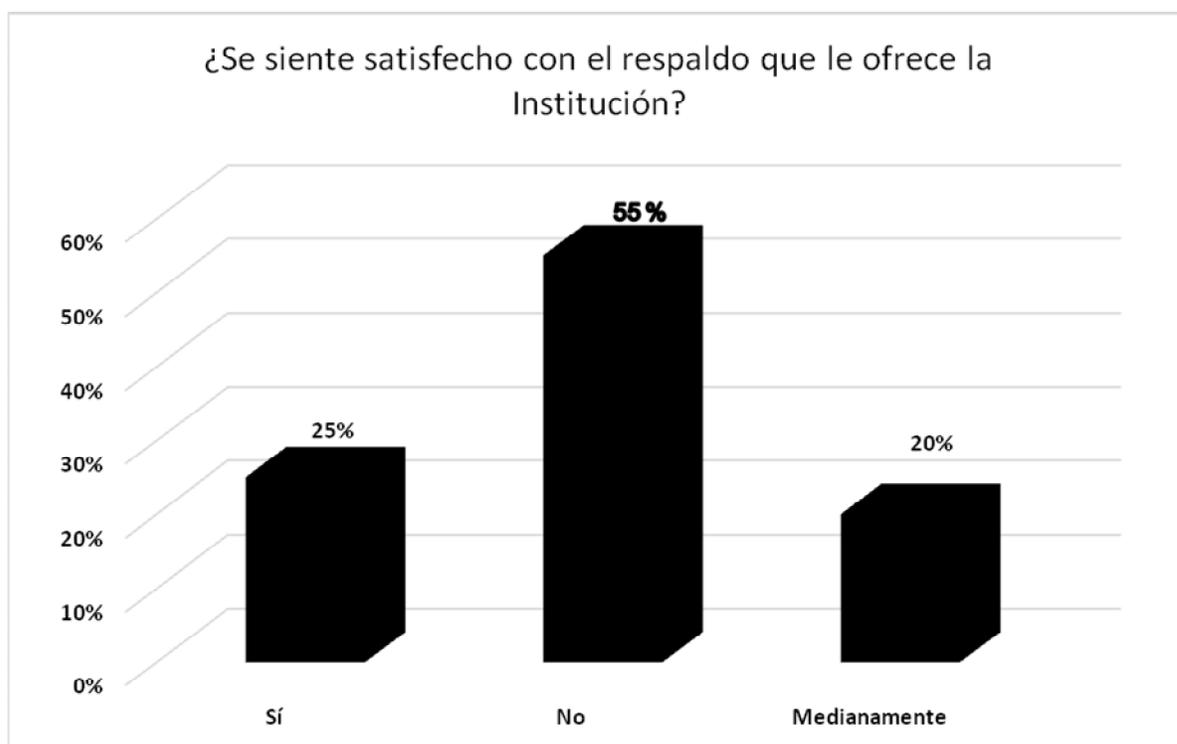


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de la gráfica: Los resultados muestran que un 80% de la muestra expresa que si existen diferencias de responsabilidades y obligaciones entre los empleados contratados bajo el reglón 022 y los empleados presupuestados en renglón 011, lo cual genera insatisfacción que se manifiesta en los colaboradores estudiados quienes perciben de forma directa o indirecta las diferencias, y por consecuencia indispone su desempeño laboral.

Gráfica No.8

La presente gráfica representa el sentir del empleado respecto al respaldo institucional.

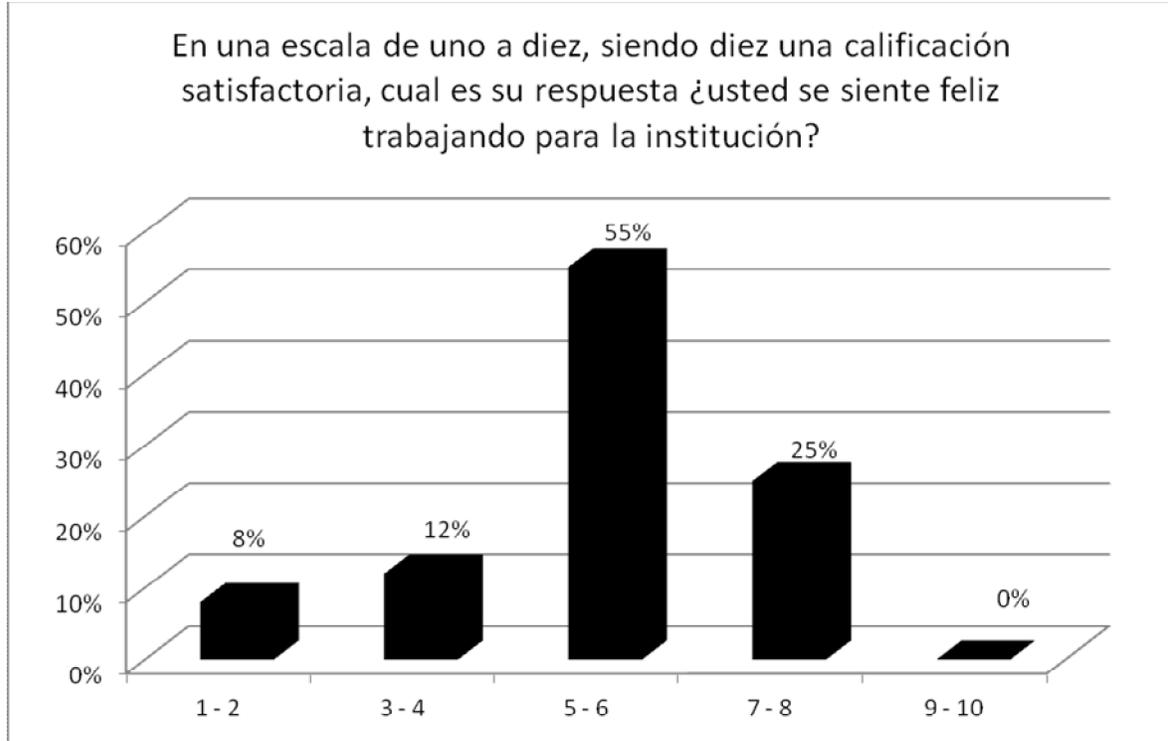


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de la gráfica: Los resultados muestran que un 25% indica sentirse satisfecho, un 20% medianamente y un 55% no se siente satisfecho con el respaldo que le proporciona la institución. Este descontento lo genera el factor económico y las circunstancias de trabajo (herramientas, ambientes de trabajo, capacitación, etc.) de manera que se puede apreciar que el empleado contratado bajo el reglón 022 no se vincula con el respaldo de la institución.

Gráfica No.9

La presente gráfica nos muestra cómo percibe el personal contratado bajo renglón 022 la organización, administración y funcionamiento de toda la institución.

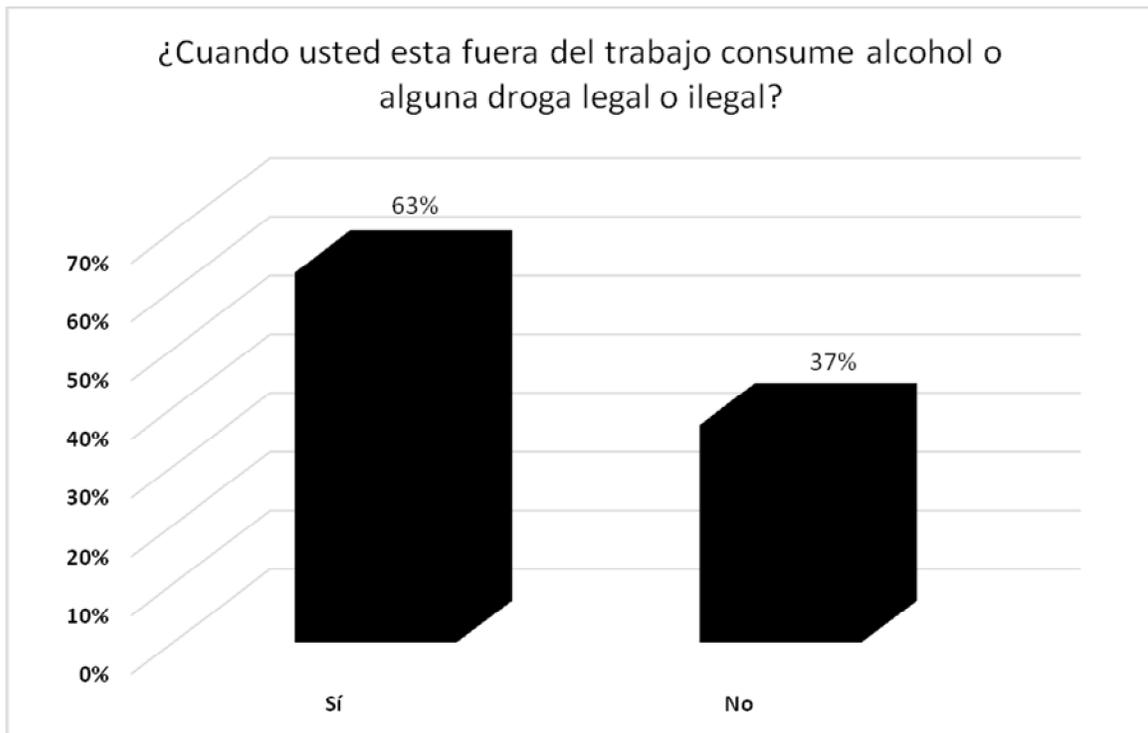


Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el región 022

Análisis de gráfica: un 8% de la muestra indico que está entre 1 y 2 que se clasifica como una muy baja calificación, el 12% dice que está entre 3 y 4 la segunda más baja, el 55% indica que esta entre 5 y 6 que es la valoración media, el 25% dice que está entre 7 y 8 que es la valoración más alta ya que ninguno opino superior a ella. Esto denota la baja pertenencia a la institución así como la mala imagen que poseen de ella.

Gráfica No.10

La presente gráfica nos muestra cómo se implica el consumo de drogas posterior a terminar labores, lo que podría estar vinculado con el estrés laboral o con las condiciones laborales del empleado.

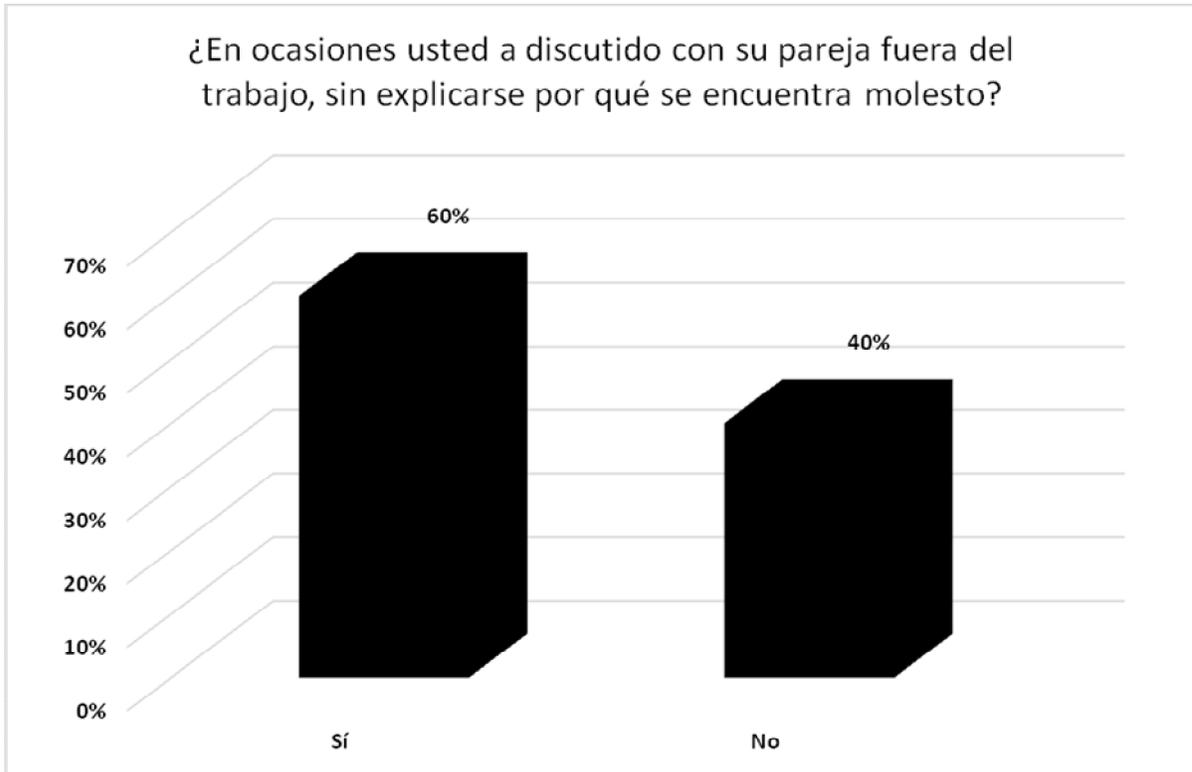


Fuente: Entrevistarealizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de gráfica: Un 37% respondió que no consume alcohol o droga alguna, mientras que el 63% de la muestra señaló que si consume alcohol o algún tipo de droga, lo cual incide posiblemente en su desempeño laboral.

Gráfica No.11

La siguiente gráfica nos proporciona una perspectiva del sentir del empleado fuera de su lugar de trabajo en su círculo familiar primario.



Fuente: Entrevista realizado a empleados de EMPAGUA contratados bajo el reglón 022

Análisis de gráfica: un 60% de la muestra indico que fuera del trabajo a discutido con su pareja sin encontrar explicación, se prevé esto es producto de los altos índices de ansiedad y frustración que los empleados experimentan en sus lugares de trabajo, de lo contrario el esquema seria en sentido inverso. El complemento de la pregunta; sin explicarse por qué, fue planteado para recolectar los sentimientos inconscientes fuera de los escenarios de trabajo y así comprobar que los contratos bajo el reglón

022 poseen efectos psicosociales en la vida del individuo los cuales no están implícitos en el imaginario consciente de la persona.

3.2.2 Análisis cualitativo

Los grupos focales son de las técnicas cualitativas por excelencia, en la ejecución de técnicas e instrumentos se dio la necesidad de realizar primero los grupos focales, considerando las actividades específicas laborales de cada empleado, esta técnica fue indispensable en la presente investigación. La utilización de este instrumento fue bajo la siguiente metodología; en primera instancia se solicitó a la muestra que se formaran 4 grupos de 10 personas, posterior a esto se realizó una serie de preguntas generadoras donde se problematizó el tema del contrato 022 y así se logró que los asistentes expresaran todas sus inquietudes. Se realizaron cuatro sesiones en las cuales los trabajadores expresaron todas sus perspectivas acerca de situación laboral, encontrando de cierto modo una descarga respecto a la frustración que les genera no tener una situación laboral con estabilidad.

Al inicio de los grupos focales a los participantes se les hizo difícil comunicar su insatisfacción, debido a que algunos supervisores de unidad pasaban por los pasillos o incluso saludaban únicamente para escuchar que decían los participantes sin embargo después de realizar las gestiones pertinentes esto no se repitió, dando pie a que los empleados se expresaran sin ningún condicionamiento. Dentro de los grupos focales se evidenciaron ciertas posturas inconscientes de los participantes; ansiedad, sudoración. Se identificó la inestabilidad que estos contratos generan, ya que provoca que las finanzas de los empleados se vean mermadas, lo cual impacta de manera directa en su estado de ánimo, pues comentaron que a fin de año la incertidumbre de no saber si serían contratados nuevamente les provoca ansiedad, buscando como salida inmediata en el consumo de alguna droga legalmente establecida, como el licor o el tabaco. De manera que los grupos focales evidenciaron como un contrato laboral repercute en la psique de los trabajadores.

El contenido de los grupos focales se transcribió y puede visualizar al final de este análisis y en la sección de anexos. Dentro de los grupos se discutió en primera

instancia como las expectativas laborales influyen en el desempeño laboral, es decir como las conceptualización de obligaciones por parte del empleado van de la mano del ejercicio laboral, la mayoría indico que las responsabilidades que les son asignadas no se equipara a la remuneración económica.

Los empleados expresaron que la ansiedad, la angustia y el miedo son factores que están presentes en sus quehaceres diarios y que se acrecientan en los últimos meses del año , por lo tanto estos factores psicopatológicos demuestran que el tipo de contratación influye en la forma en que se desenvuelven los empleados, de cómo socializan, de cómo realizan sus actividades. Es esencial comprender que estar sometido a la triada patológica mencionada anteriormente provoca que la percepción emocional de los empleados se vea mermado, pues debemos recordar que “Un auto concepto emocional alto, significa que el sujeto tiene control de lasituaciones y emociones, que responde adecuadamente y sin nerviosismo a los diferentes momentos de su vida, y lo contrario sucede, normalmente, con un auto concepto bajo”.³⁰

Con los grupos focales se logró que los participantes realizaran una abreacción es decir; una descarga de emociones y afectos ligados a recuerdos de su proceder laboral que de forma distorsionada no los dejaba continuar con su quehacer diario, pues los grupos focales de forma directa e indirecta provocaba que el empleado canalizara de forma adecuada su inconformidad respecto a las condiciones laborales que el contrato 022 les presenta, dándose una resolución del conflicto psicológico. Se consultó con uno de los jefes de unidad como fue el desempeño de los trabajadores posterior a los grupos focales, quien indico de manera fehaciente que los mismos habían ayudado a los empleados a poder expresar sus posturas e inconformidades, algo que no se había hecho en otras ocasiones, de manera que gracias a la presente investigación se institucionalizo una reunión mensual donde se convoca a los trabajadores bajo el contrato 022, para tratar distintos temas relacionados con el ambiente laboral, información, dándose una comunicación gratificante entre ambas partes.

Como instrumento de soporte para los grupos focales se sintetizaron y registraron algunos conceptos por medio de la lluvia de ideas, el procedimiento fue el siguiente; se colocaban en una pizarra conceptos claves que ayudasen a discutir o enriquecer los temas que se expusieron dentro de la investigación. El registro de lluvia de ideas se realizó durante el tiempo que duraron los grupos focales, después de terminar estos últimos se procedía a reflexionar sobre los conceptos expuestos, por ejemplo; La palabra miedo fue recurrente, por lo que se procedió a debatir que les provocaba miedo dentro de la institución, para lo que en su mayoría opinaron qué, tan solo pensar, en no tener fuente de ingresos los coloca en una posición de aprensión.

Adicional la lluvia de ideas ayudo a que el grupo se sintiera parte del proceso de investigación, pues los entes tomaron un papel preponderante en la expresión de su propia experiencia. En síntesis la lluvia de ideas arrojó algunas afirmaciones que muestran otra variante dentro de las condiciones de trabajo de los reglón 022. Por ejemplo, ellos mencionan que al iniciar labores no se les explican las obligaciones ni condiciones laborales, y sí se realiza tal acción es mínima la información que se les traslada, lo que provoca que el empleado nunca comprenda a cabalidad su papel dentro de la institución y por lo tanto existe una enajenación laboral, pues únicamente se realiza un trabajo mecánico, desprovisto de todo sentido humano, debido a qué se emite el sentido de pertenencia del individuo, se debe recordar que el trabajo es un ente configurador de la actividad humana.

La observación espontánea fue otra de las técnicas utilizadas en la presente investigación, la cual permitió registrar todo el lenguaje no verbal que los entes estudiados expresaron. Muchas personas mostraron ansiedad durante el proceso, se pudo observar sudoración en el rostro de los participantes, lo anterior cuando se les preguntaba su opinión sobre sus condiciones laborales, probablemente esto responde a la cultura del silencio que existe en algunos lugares de trabajo, es difícil para los empleados hablar sobre temas laborales, sin embargo nadie se quedó sin

presentar su opinión, lo cual demuestra la necesidad que ostentan por articular su sentir, esto en el marco de las circunstancias que enmarcan en su trabajo.

Cabe mencionar que en primera instancia la observación fue enfocada en los empleados contratados bajo el reglón 022. En un segundo momento se observó a los empleados contratados en otros renglones, para luego realizar una comparación de las formas de comportarse por parte de los empleados, encontrando actitudes totalmente opuestas, con lo cual se evidenció que en materia laboral, el contrato bajo el cual se es contratado, influye en la conducta de los empleados.

La mayoría de los empleados contratados bajo el reglón 022 en su lenguaje corporal mostraban características que se vinculan con la congoja, pues se muestran abatidos, los empleados presupuestados en renglón 011, realizan sus actividades con cierta vitalidad que no se manifiesta en los empleados bajo el reglón 022, esto debido a que los empleados bajo el reglón 022 se encuentran insatisfechos con las condiciones de trabajo.

Se observó que los contextos bajo los que se encuentran ambos trabajadores son totalmente diferentes, a los empleados presupuestados se le equipa de forma correcta mientras que a los trabajadores bajo el reglón 022 no se les presentan las herramientas necesarias para realizar su trabajo.

Los resultados anteriores; producto de la observación, muestra como las condiciones laborales, modifican o bien condicionan la manera de comportarse de los individuos. Diferentes estudios demuestran que la conducta se ve mediada por factores exógenos, los cuales limitan el proceder de los colaboradores, de tal modo es que existen diferencias marcadas entre los empleados presupuestados y los que no lo son, más adelante se describirá como el empleado reglón 022 vivencia sus condiciones de trabajo, como las interioriza y por supuesto como se libera de ellas de manera inadecuada con sus familiares más cercanos.

Durante la recopilación de datos se registró una serie de fenómenos de valor subjetivo e interpretativo, que se exponen a continuación; muchas de las personas entrevistadas expelían un fuerte olor a cigarrillo. De manera que se procedió a

preguntar ¿en qué cantidad se consumía esta droga legal en el transcurrir del día? para lo cual muchos contestaban que su consumo se encontraba de una a dos cajetillas diarias, también se detectó que dentro de las cuadrillas o equipos de trabajo, los empleados se van fumando todos dentro del transporte asignado, cuando se confrontó a los individuos del porqué del consumo de tabaco informaron que se debía al estrés.

Por el consumo de tabaco en las cuadrillas de trabajo, se procedió a indagar más en el contenido de estos factores circunstanciales, al discutirlo con los trabajadores, indicaron que en momentos se encontraban cansados de que se les recargara de trabajo sin tener ninguna remuneración económica, pues muchos se encuentran endeudados, el sueldo no les alcanza, en ocasiones es agobiante el tema económico. Otros por su parte expresaron que fuman únicamente porque sus demás compañeros también lo realizan, (lo anterior da crédito a la teoría de las neuronas espejo, la cual se encuentra vinculada con los patrones de socialización por imitación).

También dentro de la recolección de datos muchos empleados expresaron su entusiasmo por este tipo de proyecto ya que a ellos no se les toma en cuenta para nada, incluso ni se les capacita, con esto se comprueba que los empleados tienen la avidez de sentirse parte de la institución, es evidente que no se encuentran emparentados con el patronato, lo cual provoca que su desempeño laboral se vea mermado.

Otra variante circunstancial del trabajo de campo fue que la mayoría de trabajadores preguntaban si participar en la investigación les traería alguna repercusión laboral, esto respecto a ser contratados el próximo año, de manera que se procedió a indagar en esta condicionante, los distintos empleados expresaron que en distintas ocasiones se les amenaza que no se les contratara nuevamente si no cumplen con su trabajo. Los participantes informaron que las épocas de fin de año son las más difíciles pues no saben si serán contratados nuevamente, lo cual los deja en estado de desasosiego, aunado a esto en estas fechas son las fiestas de fin de año y el crepúsculo de los gastos escolares de los hijos. Se intuye que este acto

coercitivo (la amenaza constante del despido) tiene como finalidad obtener el mejor desempeño laboral, sin embargo el mismo es obsoleto en el mundo del trabajo del presente siglo. También podemos agregar que esto es una clara representación de la interiorización de una violencia estructural de la que el trabajador solo es un ente receptor, en quien se genera ansiedad, no teniendo el respaldo de la otredad, ya que los sindicatos (quienes deberían asumir ese papel) les prestan atención únicamente con fines políticos, dejando en estado de vulnerabilidad psicológica y laboral a los empleados.

Transcripción Preguntas y Respuestas Grupo Focal

Se inicio dando las explicaciones generales de lo que es el trabajo, contrato laboral y los diferentes tipos de contratos que existen en la empresa, así como el contrato psicológico y se contextualizo a sus actividades diarias, se realizaron varias preguntas iniciando con:

¿Qué sensaciones les provoca ser contratados en forma temporal?

- “Miedo e inseguridad.”

- “Están relacionados los dos, ambas situaciones son lógicas de sentirlas”.

- ”Te da una sensación de miedo a la hora de, un ejemplo: como bien dice estamos contratados por un tiempo determinado va, entonces la mayoría de compañeros acá, por la misma necesidad que tenemos nos involucramos a préstamos en los cuales la verdad no tendría porque ser así, pero nos metemos a préstamos de dos o tres años y no sabemos si realmente vamos a continuar en la empresa, entonces eso nos genera los dos sentimientos y sensaciones que los dos compañeros dicen, reúnen todas las características”.

Análisis de respuesta:

La satisfacción personal está vinculada directamente al hecho de tener seguridad y no vivir en miedo o angustia permanente, sin tener certeza de lo que ocurrirá en los próximos meses.

¿Ese miedo y esa inseguridad son constantes?

- “Más que todo se da, bueno al menos en mi caso, verdad, se da más de a partir de medio año, hablemos de julio inicia y te pone más tenso para noviembre, diciembre, porque no se sabe si seguimos o no seguimos y firmamos el contrato.”

Análisis de respuesta:

La inseguridad que genera la inestabilidad laboral conduce a que el individuo viva una existencia intranquila.

¿Cómo influye en su desempeño laboral, no tener ciertas garantías en su contrato?

- “Fíjate que yo pienso que en esa parte he... Trabajan aun más los que estamos contratados bajo el renglón 022 que los 011 de sobre manera, ¿por qué?. Porque, nosotros tenemos el miedo que una revancha o una desobediencia o no regirnos a lo que nos dicen, pueden ser represalias para un despido mientras que los 011 si ya pueden tomar todo lo que en la ley ponen verdad, y para ser respaldado, por el contrario, nosotros no, a fin de año nos pueden botar por lo mismo y estamos ahí sí que colaborando con lo que está establecido y hasta con lo que no está establecido.”
- “Redundando en el asunto son de nuevo son dos sentimientos idénticos. ¿Por qué?, en la mañana te levantas con el desanimo de decir bueno, voy pero... Gracias a Dios también que tengo el trabajo, pero a la vez también a la ojala y Dios quiera este en 011, es una incertidumbre más que todo, verdad, pero en el transcurso del día como decía aquí el compañero, te armas de valor y de ánimos

porque tienes que sacar la fuerza aunque no la tengas porque tienes que presentarte y dar lo mejor de tu persona, verdad, porque cabalmente ese es el detalle; no es de que porque estés por contrato o el ser presupuestado directamente vayas a estar seguro en una institución o en una empresa, te digo así porque se da a nivel general no solo aquí en EMPAGUA pues en el gobierno y en un montón de lados o instituciones, pero hay un poco más de tranquilidad por lo que nosotros vemos en los compañeros que están en 011, porque ellos tienen un poco de más garantías a la hora de un problema muy serio dentro de la empresa, ya sea aquí o sea en cualquier lado, pero muchas veces eso es lo que te genera en la mañana un poco de incertidumbre, pero durante el día agarras ánimo y al saber que estás haciendo tu trabajo de una forma correcta y con ánimos de continuar y todo lo demás, me he sentido orgulloso de la jornada, verdad... entonces que es lo que sucede que hemos visto en otros compañeros que están en 011, no pertenecientes a esta unidad, si lo hemos visto en otras unidades, se toman todo su tiempo e incluso se dan esa... como decírtelo esa facilidad y esa tranquilidad de ellos para hacerlo si quieren y si no... no, y un montón de cuestiones que me entiendes, que a la larga traen consecuencias negativas para una empresa pues, definitivamente. Y con eso no queremos decir que a todas las personas que van a presupuestar o ya presupuestaron, van a trabajar de la misma manera. No, porque ya traes arraigados de mucho tiempo atrás tu forma de trabajar, y son cuestiones que son distintas verdad, totalmente dos sentimientos encontrados, ahí es donde empezamos a trabajar nuestra ideología y forma de trabajo.”

Análisis de respuesta:

El mantener al trabajador la incertidumbre laboral redundante en su rendimiento y provoca frustración, al sentirse desamparado y con menos oportunidades que los trabajadores presupuestados no en forma temporal. Esto genera desestímulo y despierta sentimientos de envidia.

¿Cuáles son sus expectativas laborales, o bien que esperan que la institución les retribuya?

- “Que paguen las horas extras.”
- “Que el trabajo que estamos efectuando, verdad , que sea pagado, que todo lo que hacemos nosotros sea pagado de conformidad con lo que hacemos, por lo menos si damos más de sí, que la institución acepta, que este al pendiente de uno, que nos den el material de trabajo necesario para ejecutarlo, horas extras como dicen los compañeros, para cuando no se logra terminar dentro de la jornada laboral ordinaria, em... y pues esperando que lo cambien a uno también de renglón también eso creo que es el fin primordial de todos nosotros es el anhelo.”
- “Y más horas extras, sería lo más importante... Para incentivar.”
- “Si, para podernos motivar, exacto es un incentivo también, para llevar un poquito de dinero más a la casa.”

Análisis de respuesta:

Otro de los sentimiento que se perciben es el sentirse sometidos sin darle reconocimiento a la labor efectuada y prácticamente pasar desapercibido su esfuerzo ante las personas encargadas de hacer esa consideración y no recibir ni un solo estímulo moral o económico .

¿Encuánto una expectativa más de Reconocimiento de trabajo, ustedes hablan de motivación en la última parte, ustedes piensan que su trabajo no es bien reconocido o bien visto?

- “Definitivamente, si porque hay personas que ejecutan trabajos en menor cantidad y son contribuidos económicamente más, verdad, hay personas acá que somos estudiados ganando equis (X) cantidad cuando personas que no tienen

algún título diversificado ganan ó sea... más verdad; eso se da mucho en las instituciones, entran muchas personas por cuello a las mismas por recomendaciones cuando no llenan las expectativas necesarias verdad... entonces eso también crea un poco de desconsuelo dentro de los trabajadores que entramos llenando todo el formulario verdad... requisitos y demás cuestiones.”

- “Si, exacto.... No existen las mismas garantías laborales para todos dentro de la empresa también.”

Análisis de respuesta:

Priva en los trabajadores un sentimiento de injusticia ya que consideran que el hecho de no ser presupuestados en el renglón 011, no debiera ser una justificación para que sus capacidades, experiencia y conocimientos técnicos no sean evaluados y simplemente se les considere como los trabajadores de segunda clase aun cuando poseen mejores capacidades que los trabajadores presupuestados en el renglón 011.

¿Creen que los contratos jurídicos tienen implicaciones sobre el desempeño laboral?

- “Definitivamente, Si.”

¿Por qué lo creen?

- “Porque, en el tiempo; supongo que los contratos los ponen a 6 meses o a un año, si le afecta a uno, en el desempeño laboral, porque por lo menos, el contrato no tuviera un vencimiento así, que afectara psicológicamente a uno como trabajador.”

- “Ya en diciembre que se va acabando el contrato ya trabajamos más por miedo que por obligación verdad, o sea tratando de... yo creo que nos va hacer he... trabajar con miedo, pero si lo vemos desde el punto de vista en porcentaje, yo creería que sería uno de los meses en donde el personal da más aun todavía; que en los primeros meses, ¿por qué? Porque teniendo en cuenta o pensando de repente la institución pueda llegar a ver los resultados de esa forma he... y vea que en los últimos meses tu rendimiento fue mucho mayor, me entiendes, que al principio.”

- “Ya que en el principio se expresa apáticamente que el contrato va a continuar, prácticamente estas casi dándolo por hecho, y empiezas a trabajar de una forma bien y normal pero al final te esfuerzas y das lo máximo, me entiendes; aunque ya no tengas fuerzas tratas de dar lo último, para que por aquello que haya una estadística y demás cuestiones vean tu rendimiento y que este fue optimo y capaz hasta el final, esa es una cuestión también, que desde nuestro punto de vista lo tomamos muy en cuenta y lo ejecutamos.”

- “Sí, porque imagínate que se baje el ánimo, uno no se puede dar el lujo, entonces la empresa te va a decir, -ha... entonces esta persona no está rindiendo, no es rentable, ni es funcional para la empresa.”

- “Claro, no puedes darte el lujo de bajar la guardia en ningún momento, si, en ningún momento.”

- “He, incluso también, la otra cuestión que se da más en el caso de que los 022, tienen que estar a puro tubo en el último mes del año, porque ellos son los encargados de cubrir muchas veces a la gente, que se va de vacaciones para los cierres verdad, y estar presentes en el mes de enero, entonces a ellos se les prohíbe más salir en este tiempo de vacaciones para esperar y estar a la expectativa si se van o se quedan.”

- “Lo bueno fuera que se cumplieran las normas establecidas por las empresas verdad, he... el reglamento interno laboral verdad, como aquí en Empagua dicen que hay ciertos meses que tendrían que pasarte a renglón 011, cosa que no es verídica verdad, no se cumplen. No se dan con el cumplimiento, faltan a esas normas y como te comentaba anteriormente se dan únicamente más por conocidos, por cuellos y todo eso, por favoritismos, entra todo esto, mientras que las personas que laboran y van por el camino correcto de todo legal les cuesta un poquito más.”

- “Más que todo he... dentro de todas las empresas al igual que acá, existe el reglamento y existe la...la...la... facilidad de que toda aquella persona que lleve determinado tiempo laborando para la institución de hecho y por derecho tiene la facultad para que lo puedan nombrar como personal he... ya permanente. Pero en contrato 011, verdad, entonces esa es una cuestión, la segunda es de que también hay unas oportunidades y unas posibilidades que no están en práctica de poder darle al personal que esta capacitándose, que está llevando a cabo algún tipo de estudios de cualquier índole, la facilidad y la capacidad de poder irse superando personalmente verdad, y poder ir escalando de poco a poco tanto en el nivel de puesto como el nivel de salario previo a una prueba.”

Análisis de respuesta

Se evidencia en los trabajadores una angustia, desgano y desinterés que provoca el sentir la finalización del contrato laboral y el temor al desempleo, lo cual redundará en una baja producción laboral por vivir en constante preocupación de ser desplazado por personal contratado en renglón permanente, en consecuencia se percibe en el trabajador cierta frustración ya que no ve su esfuerzo compensado ni reconocido sino dependiente de la decisión de otras situaciones en donde no se toma en consideración el rendimiento laboral sino factores de amistad.

Concluyendo, ¿ser más eficiente y más efectivo en el trabajo a nivel grupal?

- “Claro.”

¿Alguien más que quiera agregar algo?

- “Eso es cierto, lo que decía Carlos, he... es una desmotivación grande, el hecho de que no haya una superación laboral interna ya que muchas personas acá saben hacer trabajos excelentes y más, recursos humanos nunca ha venido a calificarnos, nunca ha venido ha hacernos pruebas, nunca ha venido a verificar si las personas que están en... en equis (X) lugar son aptas o llenan los requisitos para estar en esos puestos, porque debajo de ellos hay personas que sobre pasan los requisitos y llenan más las expectativas, no dan oportunidad de superación laboral.”
- “Hay una cuestión que afecta a nivel general, en el contrato 022 es que los salarios, muchas veces ponen gente ganando mucho mas, haciendo el mismo trabajo y nunca se hace una nivelación general para incentivar a la gente verdad, esto conlleva a molestias entre diferentes trabajadores, dependiendo del área en donde estés, porque la diferencia del salarios sean 100 o 200 quetzales siempre eso también genera un poco de conflicto en cuestión de relaciones personales.”
- “El sueldo y el desempeño también tienen que ver, entrarían en más rebeldía.”

Análisis de respuesta

Se percibe descontento porque no existe una evaluación de las labores desempeñadas, lo que, no califica justamente los salarios, las escalas laborales y por consiguiente la reclasificación de puestos, por lo que se sienten condenados a permanecer en la misma situación de incertidumbre, insatisfacción y estancamiento en su relación laboral, sin posibilidades de solución a la vista.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones:

Los empleados que son contratados de manera temporal, como es el caso de las formalidades del reglón 022, experimentan síntomas psicopatológicos, como producto de la ansiedad que les provoca no saber si se les renovara el contrato. Un hecho como la finalización de un contrato de trabajo es en sí un hecho objetivo que tiene repercusiones subjetivas en quien lo vive, es decir el no tener una fuente de ingreso provoca que el individuo no posea medios adquisitivos para la subsistencia básica de él y su familia, lo que conllevara a que esta persona interiorice este hecho objetivo y le dé un sentido subjetivo, que por lo regular desembocara en estados de frustración y desasosiego. Por lo tanto se identificó que en primera instancia el ser contratado de manera temporal genera en los empleados ansiedad, que en el transcurrir de los días puede convertirse en un estado maniaco.

A los empleados contratados bajo el reglón 022 no se les informa de manera directa sus obligaciones y condiciones laborales, lo que provoca en ellos un estado de enajenación laboral, pues únicamente se les indica el trabajo mecánico que debe realizarse, con esto el empleado no identifica su papel en la estructura laboral, llevándolo a un estado de desconocimiento, dándole un papel de máquina y no de ser humano en la estructura laboral.

Los intereses laborales del empleado en primera instancia pasa por el reconocimiento económico, el reconocimiento personal de sus laborales y por ultimo un ambiente laboral que les proporcione herramientas en pro del mejoramiento de sus labores diarias.

Las clausulas del contrato laboral del reglón 022 generan condiciones desfavorables para los trabajadores, pues se identificó que muchos empleados consumen algún tipo de droga legal después de sus labores, esto como producto del dispositivo que está implícito en contratos laborales. El trabajador bajo este reglón no se siente parte de la institución dando pauta a que su responsabilidad laboral se vea mermada pues el empleado no percibe que sus obligaciones sean retribuidas de manera adecuada. Por lo tanto se pueden dilucidar los efectos psicosociales debido a que las condiciones de este contrato incentivan de forma indirecta a la toma de conductas de riesgo por parte del empleado, así mismo el principal receptor de esto será el núcleo socializador primario del empleado.

4.2 Recomendaciones

Que la administración municipal estudie las modificaciones necesarias a los contratos laborales bajo el reglón 022 para minimizar las condiciones adversas que influye en el desempeño y desarrollo laboral de empleado público.

Que los jefes de área conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos realicen una inducción para informarle a los trabajadores sus obligaciones y condiciones laborales, lo anterior para humanizar el trabajo que se realiza por parte de los empleados para evitar que estos sean solo componentes de un sistema mecánico y deshumanizante .

Que la jefatura implemente una mesa de diálogo para pactar mejores condiciones laborales, que satisfagan las necesidades de los empleados, en este proceso puede mediar el sindicato de trabajadores.

Que el departamento de Recursos Humanos implemente talleres de capacitación, desarrollo y comunicación para los empleados, teniendo como objetivo primordial el avance humano de sus empleados, de una manera integral.

BIBLIOGRAFÍA

Brigas Hidalgo, Aleida "**Psicología. Una ciencia con sentido humano**" México: Editorial Esfinge, 2012, primera edición. Pág. 169

Cali Sotz, Marco Antonio "**El estrés como factor incidente en el desempeño laboral**" Usac; Guatemala 2013, Pag 17

Cano, Jorge Alberto "**Salud Mental en los Empleados**" Usac: 2011, pág. 83

Casanova, Fernando "**Formación profesional, productividad y trabajo decente**" Boletín nº153 Cinterfor Montevideo 2002.

Dejours, Christophe "**El Factor Humano**". Buenos Aires: Ed. Lumen Humanitas, 1998 pág. 24. ISBN 9789507248184

García, Y "**Ergonomía y psicopatología y trabajo**" Brasil; 2do congreso internacional sobre salud mental en el trabajo, pág. 207

Girón Alvarado, Alma Patricia "**Elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores**" Usac: Guatemala, 2004 Pág. 9

http://www.Ecured.cu/index.php/desemp%c35b10_laboral

Ketih Davis “**Comportamiento humano en el trabajo**” Mexico: MacGraw-hill editores, 1999 Pág. 462

Koontz, Harold “**Administración una perspectiva global**” Mc Graw-hill: Mexico, 1996, Pág. 461 ISBN 9701039491

Llaneza, F “**Ergonomía y psicopatología aplicada**”. Manual para la formación del especialista” España: Editorial Lex Nova, 2009 Pág. 350

Merleau-Ponty, M “**Fenomenología de la percepción**” Barcelona: Planeta, 1985 OSBN 9788429711011

Marqués, Josep Vicente “**No es natural. Para una sociología de la vida cotidiana**”, Barcelona: Anagrama, 1981 pág. 102 ISBN 9788433913180

Martin-Baro Ignacio “**Acción e ideología**” El salvador: UCA editores, cuarta edición, 1990, Pág. 183 ISBN 8484060513.

Stephen Covey. “**Los siete hábitos de las personas altamente efectivas**”. Barcelona: Ediciones Paidós. 1989

Vásquez González, Ana Lily “**Análisis Jurídico de los contratos laborales de los trabajadores del estado**” Guatemala Usac, 2005.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
"MAYRA GUTIÉRREZ"

CONSENTIMIENTO PARA FORMAR PARTE DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA DE LA
INVESTIGACIÓN SOBRE

**"EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL REGLÓN 022 EN LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS Y SU REPERCUSIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL"**

Por: Wendy Rocío Cano Rivera

Lugar y fecha: _____

Yo, _____

Género Masculino_____ Femenino_____ de _____ años de edad. Doy mi consentimiento para formar parte de la investigación sobre **"EFECTOS PSICOSOCIALES DE LA CONTRATACIÓN BAJO EL REGLÓN 022 EN LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y SU REPERCUSIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL"** a cargo de Wendy Rocío Cano Rivera, quien realiza este proceso investigativo con fines de graduación en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la carrera de Ciencias Psicológicas. Y estoy dispuesto/a a colaborar, participar y dar cualquier tipo de información que ayude a concretar sus objetivos; tanto en el GRUPO FOCAL, como cualquier otra actividad que promueva el alcance de los objetivos de la investigación; con la salvedad de que la información es confidencial y anónima, sin fines de lucro.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Iniciales: _____ Firma; _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología –CEPs—“Mayra Gutiérrez”

Entrevista

Objetivo: Determinar la perspectiva de cada individuo en los procesos de desvinculación laboral y su las sensaciones que le provoco la misma.

Instrucciones: Responda a las siguientes interrogantes que se formulen, sino tiene claro lo que dice el enunciado puede levantar la mano derecha y preguntar, evite los tachones, conteste con lapicero azul o negro.

Fecha: _____ Sexo: _____ Edad: _____

1. Cuando inicio laborales en EMPAGUA: _____
2. Bajo que reglón fue contratado: _____
3. Cuando usted inicio a trabajar en EMPAGUA, ¿cuáles fueron sus perspectivas respecto al trabajo? _____

4. ¿Al iniciar a trabajar con EMPAGUA se le indicaron sus obligaciones y responsabilidades? _____
5. ¿Al iniciar a trabajar con EMPAGUA se le indicaron los beneficios de trabajar para la empresa? _____
6. ¿Cree usted que EMPAGUA le a retribuido su trabajo de la mejor manera? (si su respuesta es negativa explique)

7. ¿Cree usted que existen diferencias respecto a las responsabilidades y obligaciones con sus compañeros presupuestados?

8. ¿Se siente satisfecho con el respaldo que le ofrece EMPAGUA y por qué? _____

9. En una escala de uno a diez, siendo diez una calificación satisfactoria, cual es su respuesta ¿usted se siente feliz trabajando para la institución?: _____

10. ¿Cuando usted está fuera del trabajo consume alcohol o alguna sustancia ilegal? _____

11. ¿En ocasiones usted ha discutido con su pareja fuera del trabajo sin explicarse porque se encuentra molesto? _____

Transcripción Preguntas y Respuestas Grupo Focal

Se inicio dando las explicaciones generales de lo que es el trabajo, contrato laboral y los diferentes tipos de contratos laborales que existen en la empresa, así como el contrato psicológico y se contextualizo a sus actividades diarias, se realizaron varias preguntas iniciando con:

Que sensaciones les provoca ser contratados en forma temporal?

- “Miedo e inseguridad.”
- “Están relacionados los dos, ambas situaciones son lógicas de sentirlas”.
- ”Te da una sensación de miedo a la hora de, un ejemplo: como bien dice estamos contratados por un tiempo determinado va, entonces la mayoría de compañeros acá, por la misma necesidad que tenemos nos involucramos a préstamos en los cuales la verdad no tendría porque ser así, pero nos metemos a préstamos de dos o tres años y no sabemos si realmente vamos a continuar en la empresa, entonces eso nos genera los dos sentimientos y sensaciones que los dos compañeros dicen, reúnen todas las características”.

Análisis de respuesta:

La satisfacción personal está vinculada directamente al hecho de tener seguridad y no vivir en miedo o angustia permanente, sin tener certeza de lo que ocurrirá en los próximos meses.

Ese miedo y esa inseguridad son constantes?

- “Más que todo se da, bueno al menos en mi caso, verdad, se da más de a partir de medio año, hablemos de julio inicia y te pone más tenso para noviembre, diciembre, porque no se sabe si seguimos o no seguimos y firmamos el contrato.”

Análisis de respuesta:

La inseguridad que genera la inestabilidad laboral conduce a que el individuo viva una existencia intranquila.

Como influye en su desempeño laboral, no tener ciertas garantías en su contrato?

- “Fíjate que yo pienso que en esa parte he... Trabajan aun más los que estamos contratados bajo el renglón 022 que los 011 de sobre manera, ¿por qué?. Porque, nosotros tenemos el miedo que una revancha o una desobediencia o no regirnos a lo que nos dicen, pueden ser represalias para un despido mientras que los 011 si ya pueden tomar todo lo que en la ley ponen verdad, y para ser respaldado, por el contrario, nosotros no, a fin de año nos pueden botar por lo mismo y estamos ahí sí que colaborando con lo que está establecido y hasta con lo que no está establecido.”
- “Redundando en el asunto son de nuevo son dos sentimientos idénticos, porque, en la mañana te levantas con el desanimo de decir bueno, voy pero... Gracias a Dios también que tengo el trabajo, pero a la vez también a la ojala y Dios quiera este en 011, es una incertidumbre más que todo, verdad, pero en el transcurso del día como decía aquí el compañero, te armas de valor y de ánimos porque tienes que sacar la fuerza aunque no la tengas porque tienes que presentarte y dar lo mejor de tu persona, verdad, porque cabalmente ese es el detalle; no es de que porque estés por contrato o el ser presupuestado

directamente vayas a estar seguro en una institución o en una empresa, te digo así porque se da a nivel general no solo aquí en EMPAGUA pues en el gobierno y en un montón de lados o instituciones, pero hay un poco más de tranquilidad por lo que nosotros vemos en los compañeros que están en 011, porque ellos tienen un poco de más garantías a la hora de un problema muy serio dentro de la empresa, ya sea aquí o sea en cualquier lado, pero muchas veces eso es lo que te genera en la mañana un poco de incertidumbre, pero durante el día agarras animo y al saber que estás haciendo tu trabajo de una forma correcta y con ánimos de continuar y todo lo demás, me he sentido orgulloso de la jornada, verdad... entonces que es lo que sucede que hemos visto en otros compañeros que están en 011, no pertenecientes a esta unidad, si lo hemos visto en otras unidades, se toman todo su tiempo e incluso se dan esa... como decírtelo esa facilidad y esa tranquilidad de ellos para hacerlo si quieren y si no... no, y un montón de cuestiones que me entiendes, que a la larga traen consecuencias negativas para una empresa pues, definitivamente. Y con eso no queremos decir que a todas las personas que van a presupuestar o ya presupuestaron, van a trabajar de la misma manera. No, porque ya traes arraigados de mucho tiempo atrás tu forma de trabajar, y son cuestiones que son distintas verdad, totalmente dos sentimientos encontrados, ahí es donde empezamos a trabajar nuestra ideología y forma de trabajo.”

Análisis de respuesta:

El mantener al trabajador en la incertidumbre laboral redundaría en su rendimiento y provoca frustración, al sentirse desamparado y con menos oportunidades que los trabajadores presupuestados no en forma temporal. Esto genera desestimulo y despierta sentimientos de envidia.

Cuáles son sus expectativas laborales, o bien que esperan que la institución les retribuya?

- “Que paguen las horas extras.”
- “Que el trabajo que estamos efectuando, verdad , que sea pagado, que todo lo que hacemos nosotros sea pagado de conformidad con lo que hacemos, por lo menos si damos más de sí, que la institución acepta, que este al pendiente de uno, que nos den el material de trabajo necesario para ejecutarlo, horas extras como dicen los compañeros, para cuando no se logra terminar dentro de la jornada laboral ordinaria, em... y pues esperando que lo cambien a uno también de renglón también eso creo que es el fin primordial de todos nosotros es el anhelo.”
- “Y más horas extras, sería lo más importante... Para incentivar.”
- “Si, para podernos motivar, exacto es un incentivo también, para llevar un poquito de dinero más a la casa.”

Análisis de respuesta:

Otro de los sentimiento que se perciben es el sentirse sometidos sin darle reconocimiento a la labor efectuada y prácticamente pasar desapercibido su esfuerzo ante las personas encargadas de hacer esa consideración y no recibir ni un solo estímulo moral o económico .

En cuanto una expectativa más de Reconocimiento de trabajo, ustedes hablan de motivación en la ultima parte, ustedes piensan que su trabajo no es bien reconocido o bien visto?

- “Definitivamente, si porque hay personas que ejecutan trabajos en menor cantidad y son contribuidos económicamente más, verdad, hay personas acá que somos estudiados ganando equis (X) cantidad cuando personas que no tienen algún título diversificado ganan ó sea... más verdad; eso se da mucho en las instituciones, entran muchas personas por cuello a las mismas por

recomendaciones cuando no llenan las expectativas necesarias verdad... entonces eso también crea un poco de desconsuelo dentro de los trabajadores que entramos llenando todo el formulario verdad... requisitos y demás cuestiones.”

- “Si, exacto.... No existen las mismas garantías laborales para todos dentro de la empresa también.”

Análisis de respuesta:

Priva en los trabajadores un sentimiento de injusticia ya que consideran que el hecho de no ser presupuestados en el renglón 011, no debiera ser una justificación para que sus capacidades, experiencia y conocimientos técnicos no sean evaluados y simplemente se les considere como los trabajadores de segunda clase aun cuando poseen mejores capacidades que los trabajadores presupuestados en el renglón 011.

Creer que los contratos jurídicos tienen implicaciones sobre el desempeño laboral?

- “Definitivamente, Si.”

Porque lo creen?

- “Porque, en el tiempo; supongo que los contratos los ponen a 6 meses o a un año, si le afecta a uno, en el desempeño laboral, porque por lo menos, el contrato no tuviera un vencimiento así, que afectara psicológicamente a uno como trabajador.”
- “Ya en diciembre que se va acabando el contrato ya trabajamos más por miedo que por obligación verdad, o sea tratando de... yo creo que nos va hacer he... trabajar con miedo, pero si lo vemos desde el punto de vista en

porcentaje, yo creería que sería uno de los meses en donde el personal da más aun todavía; que en los primeros meses, ¿por qué? Porque teniendo en cuenta o pensando de repente la institución pueda llegar a ver los resultados de esa forma he... y vea que en los últimos meses tu rendimiento fue mucho mayor, me entiendes, que al principio.”

- “Ya que en el principio se expresa apáticamente que el contrato va a continuar, prácticamente estas casi dándolo por hecho, y empiezas a trabajar de una forma bien y normal pero al final te esfuerzas y das lo máximo, me entiendes; aunque ya no tengas fuerzas tratas de dar lo ultimo, para que por aquello que haya una estadística y demás cuestiones vean tu rendimiento y que este fue optimo y capaz hasta el final, esa es una cuestión también, que desde nuestro punto de vista lo tomamos muy en cuenta y lo ejecutamos.”
- “Sí, porque imagínate que se baje el ánimo, uno no se puede dar el lujo, entonces la empresa te va a decir, -ha... entonces esta persona no está rindiendo, no es rentable, ni es funcional para la empresa.”
- “Claro, no puedes darte el lujo de bajar la guardia en ningún momento, si, en ningún momento.”
- “He, incluso también, la otra cuestión que se da más en el caso de que los 022, tienen que estar a puro tubo en el último mes del año, porque ellos son los encargados de cubrir muchas veces a la gente, que se va de vacaciones para los cierres verdad, y estar presentes en el mes de enero, entonces a ellos se les prohíbe más salir en este tiempo de vacaciones para esperar y estar a la expectativa si se van o se quedan.”
- “Lo bueno fuera que se cumplieran las normas establecidas por las empresas verdad, he... el reglamento interno laboral verdad, como aquí en Empagua dicen que hay ciertos meses que tendrían que pasarte a renglón 011, cosa

que no es verídica verdad, no se cumplen. No se dan con el cumplimiento, faltan a esas normas y como te comentaba anteriormente se dan únicamente más por conocidos, por cuellos y todo eso, por favoritismos, entra todo esto, mientras que las personas que laboran y van por el camino correcto de todo legal les cuesta un poquito más.”

- “Más que todo he... dentro de todas las empresas al igual que acá, existe el reglamento y existe la...la...la... facilidad de que toda aquella persona que lleve determinado tiempo laborando para la institución de hecho y por derecho tiene la facultad para que lo puedan nombrar como personal he... ya permanente. Pero en contrato 011, verdad, entonces esa es una cuestión, la segunda es de que también hay unas oportunidades y unas posibilidades que no están en práctica de poder darle al personal que esta capacitándose, que está llevando a cabo algún tipo de estudios de cualquier índole, la facilidad y la capacidad de poder irse superando personalmente verdad, y poder ir escalando de poco a poco tanto en el nivel de puesto como el nivel de salario previo a una prueba.”

Análisis de respuesta

Se evidencia en los trabajadores una angustia, desgano y desinterés que provoca el sentir la finalización del contrato laboral y el temor al desempleo, lo cual redundando en una baja producción laboral por vivir en constante preocupación de ser desplazado por personal contratado en renglón permanente, en consecuencia se percibe en el trabajador cierta frustración ya que no ve su esfuerzo compensado ni reconocido sino dependiente de la decisión de otras situaciones en donde no se toma en consideración el rendimiento laboral sino factores de amistad.

A nivel medio verdad, así es que el ser más eficiente y más efectivo en el trabajo a nivel grupal?

- “Claro.”

Alguien más que quiera agregar algo?

- “Eso es cierto, lo que decía Carlos, he... es una desmotivación grande, el hecho de que no haya una superación laboral interna ya que muchas personas acá saben hacer trabajos excelentes y más, recursos humanos nunca ha venido a calificarnos, nunca ha venido a hacernos pruebas, nunca ha venido a verificar si las personas que están en... en equis (X) lugar son aptas o llenan los requisitos para estar en esos puestos, porque debajo de ellos hay personas que sobre pasan los requisitos y llenan más las expectativas, no dan oportunidad de superación laboral.”
- “Hay una cuestión que afecta a nivel general, en el contrato 022 es que los salarios, muchas veces ponen gente ganando mucho mas, haciendo el mismo trabajo y nunca se hace una nivelación general para incentivar a la gente verdad, esto conlleva a molestias entre diferentes trabajadores, dependiendo del área en donde estés, porque la diferencia del salarios sean 100 o 200 quetzales siempre eso también genera un poco de conflicto en cuestión de relaciones personales.”
- “El sueldo y el desempeño también tienen que ver, entrarían en más rebeldía.”

Análisis de respuesta

Se percibe descontento porque no existe una evaluación de las labores desempeñadas, lo que, no califica justamente los salarios, las escalas laborales y por consiguiente la reclasificación de puestos, por lo que se sienten condenados a permanecer en la misma situación de incertidumbre, insatisfacción y estancamiento en su relación laboral, sin posibilidades de solución a la vista.