

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**PROPUESTA DE INTERVENCION PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS
RELACIONES LABORALES DE LOS AFILIADOS EN UNA ORGANIZACIÓN
DEL SECTOR INFORMAL DE LA ECONOMIA**

Maritza Arias Chaves

Febrero de 2017

Dedicatoria

A Oliva mi madre, quien partió de este mundo y
en medio de su enfermedad
le reste el tiempo y los cuidados que ella merecía.
Siempre agradecida por enseñarme a no rendirme.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I

1. El problema de investigación	6
1.1. El planteamiento del problema.....	6
a. Antecedentes.....	11
b. Descripción.....	12
c. Delimitación.....	14
d. Justificación.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1.1 Objetivo específico I.....	18
1.3.1.2 Objetivo específico II.....	19
1.3.1.3. Objetivo específico III.....	19
1.3.1.4. Objetivo específico IV.....	19
1.4. Alcances y limitaciones.....	19
1.4.1 Alcances.....	19
1.4.2 Limitaciones.....	20

Capítulo II

2.1 Marco teórico.....	21
2.1 Antecedentes.....	22
2.2 Conceptos teóricos.....	26

Capítulo III

3.1. Enfoque de la investigación.....	63
3.1.1 Enfoque cualitativo.....	63
3.2 Paradigma naturalista.....	64
3.2.1 Encuadre paradigmático.....	64

3.3 Tipo de investigación.....	65
3.3.1 Diseño de la investigación.....	65
3.3.2 Unidades de análisis.....	66
3.3.3 Sujetos de investigación.....	66
3.3.4 La muestra no probabilística.....	66
3.3.5 Criterios de inclusión.....	67
3.3.6 Criterios de exclusión.....	67
3.3.7 La población.....	67
3.4 Fuentes de información.....	68
3.4.1 Fuentes primarias.....	68
3.4.2 Fuentes secundarias.....	68
3.5 Instrumentos para recolectar la información.....	69
3.5.1 Instrumento para la recolección de datos.....	69
3.5.2 Entrevista semiestructurada.....	69
3.5.3 Confiabilidad y validez del instrumento.....	70
3.5.4 Recolección de los datos.....	75
3.5.5 Procesos de recolección de los datos.....	76

Capítulo IV

4.1 Análisis e interpretación de los datos.....	77
4.1. Diagnóstico de la situación.....	78
4.1.1. Categoría: Aspectos de convivencia.....	79
4.1.2. Categoría: Aspectos emocionales.....	83
4.1.3. Categoría: Aspectos socioeconómicos.....	90

Capítulo V

5.1 Conclusiones.....	114
5.2 Recomendaciones.....	119
5.3 Propuesta.....	121

Bibliografía

Citas y referencias bibliográficas	123
--	-----

Anexos:

Declaración jurada.....	125
Carta del tutor.....	126
Carta del lector.....	127
Carta del filólogo.....	128
Carta de Tribunal.....	129

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del problema

Su definición implica ubicar algunos elementos que directa e indirectamente inciden en el problema en cuestión. Se vive en un mundo cambiante y competitivo donde no todas las personas tienen la capacidad ni la habilidad de enfrentarse adecuadamente a diversas situaciones, más aún en países denominados tercermundistas. En los últimos años los estados han sufrido transformaciones no solo de tipo económico sino también laboral, lo cual tiene una alta incidencia en los ámbitos social y familiar. No sucede así en los pueblos capitalistas o de primer mundo, pues sus economías les permiten mantener a sus habitantes en un nivel de vida con mejores condiciones.

Aun cuando la constitución política de Costa Rica tiene implícito el derecho al trabajo y a una remuneración justa en aras de solventar las necesidades básicas (vestido, alimentación, vivienda digna, entre otras) esto no es necesariamente una realidad para la mayor parte de la población costarricense, incluyendo a los inmigrantes.

Obtener un empleo formal es una meta que en su mayoría todas las personas quieren lograr, de modo que les permita su estabilidad laboral y económica, lo cual contribuye a mantener un estado emocional equilibrado -sea profesional titulado o no- al formar parte de la población económicamente activa.

Actualmente hay familias cuyos jefes o jefas de hogar no son parte de la economía formal, sino informal. El perfil del trabajador(a) informal se ocupa especialmente en el área de servicios: estas personas no gozan de un salario fijo; como sucede en los casos que el salario está establecido y fijado por patronos, gobiernos y sindicatos, como se realiza en las mesas de negociaciones salariales; ellos ofrecen cualquier producto, desde ventas, reparaciones, lustrar zapatos, ventas ambulantes con precios por debajo del valor real.

En algunas ocasiones no tienen el respaldo de ningún sindicato. Al tener competencia de otros individuos que ofrecen el mismo producto y ante la poca demanda de algún producto, en ocasiones deben encarecerlo porque requieren venderlo, ya que posiblemente durante el día no se logró el suficiente ingreso con las ventas o en los servicios. Un ejemplo de ello ocurre a menudo en el trabajador que lustra los zapatos; en este tipo de oficio se dificulta el ingreso de dinero en época de lluvia, ya que es posible que no tenga mucha clientela. Ante situaciones como estas un trabajador informal presenta estados de ánimo variables como la tristeza, el enojo, entre otros, lo cual activan el ánimo, inducidos quizá porque sus expectativas de venta no se logran y hay desánimo o frustración. Estas personas deben hacer mucho esfuerzo para comerciar un producto. No es igual un vendedor en una tienda que uno en un puesto en plena vía pública sujeto a redadas policiales; porque el de la tienda, venda o no venda algún producto siempre mantiene su salario, en los informales, el salario se lo ganan con la venta del producto o del servicio que ofrecen.

Según Fromm, en el análisis que señala de la cultura y la sociedad en el rol que desempeñan en el moldeamiento de la personalidad *“creamos una sociedad a fin de satisfacer nuestras necesidades, pero éstas a su vez estructura y limita la forma en que nuestras necesidades pueden ser satisfechas”* (p.146).

Además de la satisfacción integral de ser parte del crecimiento de la economía, el trabajo también conlleva el derecho a obtener un salario y seguridad social, lo cual es un derecho humano de los trabajadores autónomos en la economía informal, quienes se sienten invisibilizados y excluidos de algunas legislaciones nacionales. Esto hace del sector laboral informal un grupo vulnerable.

Solo la capacidad de solvencia de necesidades básicas incluyendo las de recreación conduce a un estado emocional equilibrado. Las relaciones familiares y sociales tienen un alto ingrediente de bienestar, fácilmente detectable y visible en el entorno del sujeto. Sin embargo, en las personas trabajadoras de la economía informal esto no sucede así. La competencia diaria con el comercio formal les resta la posibilidad de que el producto o el servicio que ofrecen -sea éste de calidad o no- en algunas ocasiones deba devaluarse para poder obtener un mínimo ingreso a fin de llevar sustento a la economía familiar.

La mayoría de personas que trabajan en la economía informal se dedica a la venta de hortalizas y verduras, productos de uso personal y todo aquello que

tenga un precio bajo y sea fácil de trasladar. Muchos de estos vendedores(as) se ubican en cualquier acera o calle con una manta y ahí ofrecen sus productos a los transeúntes. Cuando no cuentan con el permiso municipal correspondiente deben huir de las redadas policiales. Esto no sucede con los vendedores que tienen patentes municipales o que al menos están autorizados.

La vulnerabilidad laboral y económica de los trabajadores del sector informal provoca estados de estrés y alteraciones en sus personalidades, con una alta incidencia en su núcleo familiar; en parte por sus precarias condiciones laborales que están siendo objeto de desencadenamientos sociales poco convenientes (problemas con el usuario, con la policía municipal, con los acreedores de los productos que venden). En algunos casos, las familias han ido heredando a sus generaciones este tipo de trabajo acompañado por la pobreza, la cual se llega a reproducir.

Son varios los factores que incide en la subestimación del trabajo que realizan. Estas personas entran en crisis de tipo circunstancial, lo cual la rutina los hace replantearse acciones inmediatas y encontrar nuevas formas de enfrentamiento, en especial cuando son perseguidas. Todos estos factores van determinando, en el momento, ambientes desfavorables entre ellos.

Bajo este modelo de trabajo, muchas veces en condiciones precarias, también se produce una división sexual del trabajo, la cual se evidencia fácilmente por el tipo de producto que ofrecen y con distintas edades, muchas de las mujeres mantienen a sus hijos junto a ellas cuando están vendiendo sus productos, corriendo el riesgo de que se enfermen o que el ambiente los conduzca a formas de relacionamiento poco adecuadas, debido al grado de exposición.

a.- Antecedentes del problema

En Costa Rica existe una organización sindical llamada Sindicato de Trabajadores Comerciantes Patentados, Estacionarios y Afines (en adelante Sintracopea), representan una afiliación de más de 1600 hombres y mujeres, quienes de forma organizada buscan solidarizarse y cooperar entre ellos a través de programas de formación y de una cooperativa que les permite y facilita la obtención de recursos financieros para que puedan capitalizar sus productos.

La misión de esta organización es unir a los trabajadores del sector informal de la economía y a los inmigrantes para dignificarlos, contribuir al mejoramiento de su calidad de vida y ser reconocidos por el Estado y la sociedad costarricense. Esta organización está comprometida con los trabajadores independientes del sector informal y procura brindar herramientas mediante capacitaciones para que puedan buscar soluciones de vivienda.

En esta organización de corte humanista el lema de ser fuerte, libre y feliz ha permitido acompañar a sus afiliados en muchos aspectos que van más allá de lo que cualquier otro sindicato ofrece; por ejemplo, acompañamiento a las familias cuando requieren gestionar algún trámite ante las municipalidades, Ministerios u otra institución.

Los directivos de Sintracopea realizan acciones para mantener un cierto grado de satisfacción entre los afiliados; sin embargo, las relaciones interpersonales han estado evidenciando diferencias y asperezas. En algunos momentos los administrativos han tenido que mediar en situaciones de enfrentamiento entre los afiliados. Al respecto es importante señalar que no hay antecedentes de investigaciones en psicología laboral aplicadas a este tipo de población en estudio.

b.- Descripción del problema

Este sector laboral ha experimentado y continúa sufriendo discriminación social, en especial étnica, ya que por la naturaleza del empleo muchas de estas personas son nicaragüenses, colombianas, peruanas, haitianas y el desprecio con que se les observa les provoca baja autoestima, agresividad, poco control de su ira; esa sensación de estorbo que los costarricenses les hacen sentir es la respuesta que ellos dan socialmente, lo cual incide en su entorno ambiental (compañeros del sector, familiares y consumidores de sus productos). Con este

desencadenamiento se corre el riesgo de que se produzcan ciertas patologías que alteran radicalmente la personalidad. Ello afecta el clima organizacional. Aunque no existe un diagnóstico para cada una de las personas trabajadoras del sector informal costarricense, la probabilidad de que se produzca un trastorno de ansiedad está latente por todo lo anteriormente expuesto.

La afectación de un clima organizacional pasa por diferentes variables donde confluyen las personalidades, su adaptación al ambiente y otros elementos de carácter normativo.

La Conferencia Internacional 2014 realizada por la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) aborda el tema del empleo informal. De esta reunión se derivan resoluciones que obligan al Estado costarricense a brindar más atención a este sector laboral; se insta a los gobiernos a proponer alternativas que aseguren mejores condiciones sociolaborales y que, en su crecimiento, los trabajadores puedan obtener protección y garantías. La deuda con este sector laboral está latente, puesto que si las políticas públicas promovieran el mejoramiento de la imagen pública de esta clase trabajadora habría un mejor clima laboral y la receptividad del costarricense sería diferente.

c.- Delimitación del problema

La esencia de las políticas públicas en materia de bienestar social está en la búsqueda del disfrute y la realización de las personas en forma integral, lo cual implica buena salud física, mental, emocional, así como en materia de vivienda y recreación. Los trabajadores(as) informales al carecer de bienestar básico desarrollan problemas emocionales y de conducta. Sintracopea procura encontrar espacios de diálogo y acciones afirmativas que promuevan además del crecimiento de esta afiliación el intercambio de experiencias que contribuya a los afiliados a sentirse parte de la sociedad.

Las acciones afirmativas son necesarias y requieren que la dirigencia del sindicato las asuma con mucha claridad, a fin de que la afiliación crezca y la organización se fortalezca. Al respecto De La Hera *et al* (2004) plantea:

Tras el análisis de los efectos del entorno físico sobre los individuos, el segundo nivel de análisis es el implicado en las relaciones interpersonales, es decir, en los procesos psicosociales y sus consecuencias. En concreto se tratarán las propiedades simbólicas de los espacios de trabajo y los efectos del entorno físico sobre la comunicación, la privacidad y las dinámicas grupales (p.85).

Más allá del aspecto simbólico de los espacios de trabajo es un requerimiento para la venta de los productos; las relaciones interpersonales están caracterizadas por la necesidad de encontrar una solución pronta y oportuna en la venta y resguardar su propia identidad como sector laboral. El clima

organizacional y la dimensión de la vida laboral de los trabajadores(as) informales está altamente influenciado por el comercio formal, la productividad y los límites de tiempo de trabajo más allá de lo establecido por el Código de Trabajo. Su desarrollo personal y de sus familiares depende estrictamente de la cantidad de artículos vendidos, pues no están en planilla como en cualquier otro trabajo formal.

Al hablar de la propia identidad de la organización necesariamente hay que referirse a la afiliación. Hombres y mujeres se diferencian entre sí, pero expresan las mismas necesidades como sector laboral (condiciones de trabajo que no solo incluye situaciones meteorológicas, sino la seguridad personal, su entorno físico como una acera, una calle, el espacio de un bulevar, que conlleva aspectos de salud, se exponen a contaminantes químicos, al smog, al hampa).

En el marco de las relaciones interpersonales, la cooperación, uno de los mayores valores juega un papel fundamental para que un clima organizacional sea óptimo. Asimismo la confianza es primordial en este ámbito y el compañerismo que va a incidir directamente en su bienestar.

d.- Justificación del problema

Las condiciones actuales inciden en un crecimiento acelerado del sector de la economía informal, lo cual implica más personas en la calle y en los bulevares, que comercian sus productos y podría desmejorar su calidad de vida. También el

poder adquisitivo y las relaciones laborales se verían afectadas en forma negativa porque tienen que competir entre sí de manera desleal, lo cual les lleva a enfrentamientos y disputas.

La globalización genera que en el mercado de consumo las personas tengan la oportunidad de ofrecer una gran variedad de productos al menudeo a los transeúntes de las principales ciudades, lo cual también ha conducido a un desmejoramiento del espacio urbano y de las vías públicas. Para muchos la idiosincrasia del costarricense ha cambiado en forma negativa, pues ha modificado sus conductas y hasta la manera de relacionarse en la calle con otras personas, porque la inseguridad también es parte de las transformaciones económicas, en algunas ocasiones las ventas ambulantes se prestan para enmascarar asaltantes y ladrones de carteras, por ejemplo.

Las personas trabajadoras además de dar aportes sustantivos a la empresa, institución u organización donde laboran (en lo formal o informal, público o privado) se fortalecen y autoafirman dependiendo de los ambientes donde mantienen relación con otros sujetos. Las alteraciones emocionales muchas veces derivan de situaciones socioeconómicas deficientes, problemas intrafamiliares, de salud, situaciones emocionales internas al individuo que pueden llegar a provocar algunas manifestaciones intolerables en el entorno de trabajo y en algunos casos terminan en situaciones de acoso. Muchas circunstancias pueden volver a una persona vulnerable en los contextos de socialización.

La naturaleza del trabajo informal propicia el contacto permanente del vendedor(a) con las personas a quienes se ofrecen los productos, lo cual en el caso de inmigrantes provoca efectos negativos como la xenofobia; razón fundamental que motivó a la dirigencia de Sintracopea a establecer alianzas de cooperación solidaria.

Otro de los elementos que inciden en el ambiente laboral y que puede ser determinante en la conducta de los vendedores(as) informales está relacionado con el espacio físico, el uso de estrategias en el ejercicio de la ocupación, los códigos de comunicación, la forma de establecer diálogos entre afiliados son aspectos que podrían medir la satisfacción hacia la organización.

La razón fundamental de evaluar esta organización es buscar todas las formas de corregir y prevenir las consecuencias que se producen cuando existen riesgos psicosociales, ya que en esta población vulnerable el riesgo está latente. Por lo tanto este trabajo se justifica en la necesidad de brindar una atención especial a la seguridad y la salud emocional de este sector laboral y que del proceso de investigación vayan surgiendo técnicas que contribuyan a mejorar en alguna medida las relaciones interpersonales, de modo que su actividad económica no se convierta en semillero de trastornos emocionales y mentales.

Es fundamental identificar cómo son las relaciones laborales cuando por diferentes orientaciones (religiosas, sexuales, étnicas u otras) se producen

alteraciones que no siempre son consideradas en las evaluaciones de clima laboral (en el servicio, el producto, la motivación, la comunicación, valores, creencias) lo cual ocasiona disminución en el sentimiento de apropiación que se espera hacia la organización.

El clima laboral es uno de los factores que más afecta a la persona y está caracterizado dentro de las cinco grandes áreas de riesgo psicosocial.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las causas que alteran el clima organizacional de los trabajadores informales afiliados a Sintracopea, en el primer semestre de 2016?

1.3 Objetivo general de la investigación

Investigar los aspectos psicosociales del clima organizacional que estuvieran afectando la relación laboral entre afiliados al sindicato de trabajadores de la economía informal.

1.3.1 Objetivos específicos

1.3.2.1 Identificar los aspectos de convivencia que influyen en el clima laboral.

1.3.2.2 Analizar los aspectos emocionales que afectan el trabajo que realizan estas personas e influyen en su clima laboral.

1.3.2.3 Determinar los aspectos socioeconómicos que impactan e imposibilitan afrontar las necesidades de expansión que experimentan las personas afiliadas a Sintracopea.

1.3.2.4 Diseñar una propuesta para intervenir el clima organizacional del sindicato.

1.4 Alcances y limitaciones de la investigación

1.4.1 Alcances

Según las observaciones realizadas la personalidad de la población en estudio presenta características resilientes. Estas personas enfrentan adversidades en sus distintos contextos; la situación adversa puede ser tomada como experiencia o reto y no con actitud derrotista. Brindar un espacio para que los afiliados(as) puedan expresar sus incomodidades sobre la labor que desempeñan se constituye en un espacio terapéutico logrado con este proyecto.

Se contribuye a generar estrategias para mejorar el clima organizacional del sindicato con el objetivo de que también mejore la condición de vida de los afiliados y sus familias. La investigación puede servir para concientizar y

sensibilizar a otros profesionales en Psicología Laboral para posteriores trabajos de intervención psicosocial.

1.4.2 Limitaciones

A pesar de que existen investigaciones en el área de la economía informal estas no se enfocan en el ámbito laboral y hay carencia de información respecto al clima laboral que se desarrolla en los sindicatos y los insumos requeridos no fueron de fácil acceso. La información sobre el trabajo informal en el país es limitada para hacer las respectivas referencias al ámbito de las relaciones laborales.

CAPÍTULO II

Antecedentes

En el desarrollo conceptual de este trabajo es necesario identificar algunos referentes históricos, términos y factores relacionados con el clima laboral, las relaciones laborales, los aspectos emocionales, los conflictos y sus resoluciones, la organización laboral en la economía informal y la relación de esta población trabajadora con las distintas formas de manifestaciones del empleo.

Costa Rica está adherida a la OIT, una agencia de las Naciones Unidas estructurada en forma tripartita, donde los empleadores están representados mediante las cámaras empresariales y los trabajadores a través de los sindicatos; la participación es por las centrales sindicales o conocidas como confederaciones sindicales y los gobiernos con su representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, espacio de diálogo y de toma de decisiones en materia de derechos laborales que a su vez están catalogados como Derechos Humanos.

En este órgano se resuelven todos los aspectos en materia de Derechos Humanos, del trabajo y todo lo que implica las relaciones en el trabajo, razón por la cual se emiten y deciden convenios internacionales vinculantes nacionalmente una vez que el país los ratifica. Las resoluciones de la OIT son de carácter obligatorio. Por cuanto es un órgano de incidencia mundial, cuenta con estructuras de recomendaciones, investigaciones, entre otras; pero quizá la más relevante a esta investigación es el Consejo Administrativo de Trabajadores, que realiza las correspondientes recomendaciones aprobadas cada año con la

participación de las representaciones tripartitas. En esta conferencia surgen los convenios, resoluciones y normativas; para que se apliquen en cada país, deben ser aprobados y ratificados por el Estado.

En caso de que alguna de la partes demuestre incumplimiento de alguno de los acuerdos se puede acudir a los órganos internacionales, denunciar y a partir de ese momento se envían órganos de investigación. La norma violentada tiene sus propias formas de corrección desde llamados a conciliar y a corregir hasta de expulsión. Por este motivo los representantes cuidan el rendimiento de cuentas, salvaguardar la imagen pública, no poner en duda la democracia costarricense.

La OIT desde los años 70 ya viene describiendo la fuerza laboral en la economía informal y cómo la lucha laboral es una defensa a los derechos humanos, lo cual implica actuar mediante convenios internacionales que deben regularse en materia legislativa nacional y donde se determinen integralmente los ejes fundamentales de todo ser humano, desde la salud ocupacional (implícita la salud mental) hasta la estabilidad laboral (implícita la seguridad social).

Los convenios internacionales son producto de las causalidades sufridas por la clase trabajadora. En épocas anteriores las personas eran tratadas como mercancías de producción, la esclavitud laboral no era sancionada, la ley era patrimonio del patrono, las prácticas inhumanas eran la forma de explotación laboral utilizada cotidianamente y los trabajadores al verse oprimidos, donde se produjeron algunas muertes, se organizaron sindicalmente. La opresión sentida en

esos años se daba por algunos empresarios que tenían en su DNI psicológico de una persona psicópata, déspota, intolerante a la felicidad y ajena al dolor de otros seres humanos, donde lo único que movía sus intereses era la obtención de capital a expensas de vidas humanas. Gracias a estas revoluciones solidarias organizadas se han ido ratificando convenios internacionales que surgen para mejorar la calidad de vida de las familias, a través de las ganancias del trabajo honesto y regulado y no dominado por principios de la esclavitud.

En el año 2015, en la centésimo cuarta Conferencia General de la OIT ¹ se acoge la Recomendación 204 sobre la Transición de la Economía Informal a la Economía Formal, en el marco de la declaración universal de los Derechos Humanos y del Trabajo Decente, se hace un reconocimiento mundial, de crecimiento de este sector laboral y de las consecuencias que afectan negativamente las condiciones de trabajo decente, la protección social y la competencia leal, entre otros aspectos. En esa línea uno de los objetivos fundamentales para los gobiernos es la promoción de empleos formales bajo las condiciones señaladas.

Aún falta mucho por investigar dentro del mercado laboral de la economía informal, para valorar si en estudios de psicología organizacional se encuentra

¹ Con fecha doce de junio de dos mil quince, la presente Recomendación, que podrá ser citada como la Recomendación sobre la Transición de la Economía Informal a la Economía Formal, 2015.

información relacionada con este tipo de población laboral. En Costa Rica existe una organización sindical llamada Sintracopea, que agrupa a trabajadores y trabajadoras de la economía informal. A la fecha suma alrededor de 1600 afiliados, catalogados en patentados estacionarios y ambulantes. Los estacionarios son los puestos que se encuentran en esquinas y sus dueños pagan el derecho de patente ante la municipalidad. En el caso de vendedores ambulantes, estos no cuentan con permiso y deben movilizarse constantemente por las aceras, calles, avenidas, en especial los bulevares, con sus mantas, bolsas o mesas para evitar a la policía municipal. Esto es importante subrayarlo para que se entienda con claridad que dentro de la población trabajadora de la economía informal también tienen sus diferencias ocupacionales; además es un sector que va en aumento.

Existen varias modalidades de organizarse en sindicatos: los que se organizan en empresas formales de distintas áreas profesionales y no profesionales, los gremiales que están conformados por personas de un mismo tipo de profesión; un ejemplo de esto son los maestros, los industriales. En este tipo de organización confluyen varios oficios y especialidades y también están los mixtos o de oficios varios, aquí se concentran los trabajadores y trabajadoras que se ocupan laboralmente en diferentes actividades.

2.2 Contexto teórico

Se abordan conceptos sobre el trabajo y sus distintas manifestaciones, en tanto que fuente de bienestar personal y familiar. Se pone en evidencia una gama de factores que inciden en el clima laboral y los vínculos emocionales, y se discute cómo las características personales determinan e inciden en los individuos, para que mantengan un estado de equilibrio emocional.

Las dimensiones del clima organizacional y el estrés afectan el desarrollo de las personas en forma integral. Para Guillén (2000) el trabajo es *“actividad de carácter productivo que realizan las personas aportando recursos propios (energía, habilidades y conocimientos) para la obtención de algún tipo de compensación material o psicosocial”* (p.150). Sin embargo es necesario aclarar que dentro de una misma cultura o país coexisten diversas concepciones respecto al trabajo que tienen las distintas personas o grupos sociales y es de suma importancia para el desarrollo y bienestar biopsicosocial de una persona. Al respecto el mismo autor plantea que el trabajo:

Facilita el desarrollo personal y profesional del individuo, genera incremento en sus niveles de autoestima o mejoras en su marco social de desarrollo (aumento o prestigio social, del status y mejoras e incrementos en sus redes sociales). Por el contrario, si la adaptación de la persona al trabajo es disfuncional o lo que es lo peor, si el individuo se ve privado o imposibilitado de desarrollar esta actividad aún deseándolo ocurren una serie de efectos perniciosos tan impactantes a nivel psicosocial como los positivos antes enumerados (ídem, 2000, p.148).

De lo anterior se deduce que el trabajo ocupa un lugar muy importante y vital en el desarrollo normal las personas, la obtención de recursos contribuye al bienestar personal y social. En sociología y antropología el trabajo es una de las principales actividades humanas y sociales. En economía es uno de los factores de la producción.

La determinación de las diversas definiciones que existen de trabajo también es entendida de acuerdo con las disciplinas y el enfoque. Una definición de trabajo es la siguiente *“conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que a través de la utilización de técnicas, instrumentos, materias, datos o informaciones disponibles, permite obtener, producir prestar ciertos bienes, productos o servicios”* (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004, p.12). Esta posibilidad que ofrece la definición sitúa en perspectiva tres elementos importantes de resaltar: las retribuciones, los resultados y los medios.

Para las personas que trabajan en la economía informal, factores como la utilización de técnicas, habilidades comerciales y de socialización son dinámicas intrínsecas, de lo contrario, sus esfuerzos no tendrían recompensa material; es decir, no lograría reunir dinero efectivo para su sustento básico.

En el siguiente cuadro se presenta el enfoque más específico que Alcover *et al.* (2004) toman para simplificar el análisis psicológico del trabajo. A saber.

Cuadro 1
Análisis de enfoques sobre trabajo

El trabajo es toda aplicación humana			
De	conocimientos	habilidades	y energías
por parte de	individuos	grupos	y organizaciones
de modo	consciente e intencional	sistemático y sostenido	y autónomo y heterónomo
Con	esfuerzo	Tiempo	y compromiso
en un marco	tecno-económico	Jurídico-político	y sociocultural
mediante	materiales	técnicas e instrumentos	e informaciones
sobre	objetos	personas u organizaciones	y conocimientos
Para	obtener bienes	elaborar productos	o prestar servicios
que son	escasos	deseables	valiosos
y generar	riqueza	utilidad	y sentido
y así	satisfacer necesidades	recibir compensaciones	y alcanzar objetivos
de carácter	biológicos	económico	y psicosocial

Fuente: Tomado de Blanch (2003).

Hay muchos elementos enfocados en el trabajo, caracterizados por valores y habilidades, implementación de técnicas, sentimientos, metas, capacitación, comunicación, individualidad, grupos y otros factores más que dinamizan la ocupación de las personas.

El derecho a un clima laboral óptimo lleva consigo el derecho a un clima con inteligencia emocional y social equilibrada que permita a todas las personas que trabajan el bienestar personal, familiar y de la sociedad en su conjunto.

No se puede dejar de mencionar la relación del clima social con el laboral, pues en ello converge la población a la que va dirigida la presente investigación, ya que su dinámica laboral no está situada en un mismo edificio, aunque los estacionarios están en una zona específica, su socialización es variada y depende de las personas que transitan por la zona; en los ambulantes, ellos son los que se mueven por donde transitan los potenciales compradores de sus productos.

En relación con lo anterior, una de las definiciones de clima social, de acuerdo con el Diccionario de Psicología citado por Friedrich Dorsch en Moos (1974) dice que

...entendiendo eco psicología como una característica global de una institución, de un entorno social (denominado también *social atmosphere, organizational o environmental clima*. Instituciones como clínicas, escuelas, universidades, pueden favorecer o contradecir más o menos las necesidades de las personas que viven en ellos (estilo de → dirección). Tal «adaptación» (*environmental fut*) puede medirse desde diversas perspectivas y con ayuda de escalas estimativas. En el caso de la definición de Inteligencia social es la aptitud interpersonal (p.233).

Respecto de las teorías de la psicología social sobre el estudio de las relaciones intergrupales, González (2012) la define como “*el análisis de aquellas conductas y actitudes que surgen de la pertenencia concreta o deseada a un grupo humano*” (p.23). Es decir, la complejidad de la conducta va ir definiendo esas relaciones y las actitudes de las personas colaboran o no con el desarrollo de los grupos. En este caso concreto es más compleja por la integración de los asociados

al sindicato, ya que proceden de diferentes países (Nicaragua, Ecuador, República Dominicana, Haití, entre otros).

En consecuencia con las anteriores definiciones, los conceptos de clase trabajadora de la economía informal y de inteligencia social requieren estar vinculados con la inteligencia emocional. Goleman (2013) afirma:

La nueva ciencia de las relaciones humanas el que nos haga ser personas sociables y capaces de interconectarnos con las demás personas, se debe a la forma que está diseñado el cerebro mediante el sistema cerebral, lo relaciona a los efectos que son provocados en forma viceversa cuando se reacciona, los cuales se trasladan mediante puentes interneuronales. Los vínculos que se establecen con las otras personas, pasan por procesos de “encanto”, que son regulados por lo positivo o negativo que se va percibiendo y progresando en respuestas, cualquier resultado por la incidencia del vínculo se va determinando en la medida de la frecuencia y estímulos que van apareciendo con el día a día (p.345).

Para los trabajadores(as) de la economía informal, este componente emocional que puede ser la ira, la alegría, la tristeza, entre otros puede resultar más amplio en comparación con otra ocupación en donde no se observa en forma seguida diversas personalidades que transitan en las aceras de los lugares donde se ofrece el servicio. Es decir, la informalidad del trabajo en la calle permite interactuar con más tipos de emociones.

Por su parte al heredar este trabajo de padres a hijos se incrementan los vínculos emocionales entre familias; hay un patrón de conducta familiar, se repiten

las formas laborales porque la situación está dada. Se puede inferir que se está en una zona confortable. El comportamiento de la individualidad y el no tener que rendir cuentas ejerce más fuerza sobre el tener que cumplir con horarios, normativas, lo cual implica adaptación al ambiente y al sistema que requiere seriedad, tolerancia, respeto y otra serie de valores que normalmente se encuentran en el empleo formal, lo cual conlleva a que necesariamente para permanecer en la formalidad hay que tener inteligencia emocional en las relaciones.

El nivel del vínculo entre ambos climas, el laboral y el social, en el caso de los trabajadores(as) de la economía informal se hace visible; por ejemplo, cuando la mirada de las personas que transitan por las calles es indiferente ante esta población trabajadora. Los trabajadores informales, con el paso del tiempo perciben cada vez más la desensibilizada y en algunos momentos deshumanizada actitud de la gente que les rodea.

En este sentido:

La vida del peatón brinda, al menos, la oportunidad de saludar a la persona con la que acabamos de cruzarnos, o de pasar unos minutos charlando con un amigo, pero el que está conectado a un iPod puede ignorar fácilmente a los demás y pasar junto a ellos sin tan solo mirarlos (Goleman, 2013, p.18-19).

Es claro que si se considera esta afirmación se puede concluir que la tecnología es un elemento distanciador en las relaciones sociales. Además promueve la individualidad de la persona, ya que el uso de estos artefactos electrónicos no solo da a entender a las demás personas y en especial a los vendedores ambulantes que no quieren escucharles cuando están ofreciendo sus productos y por más habilidad de venta que se tenga, no se da una conectividad social en el servicio o producto ofertado.

Uno de los aspectos por considerar en los estudios de clima organización y que se analiza en el desarrollo de la presente investigación, es el nivel de estrés que experimentan los vendedores callejeros en su ambiente ocupacional (la calle), su estado emocional, incluyendo el mal llamado estrés bueno o de huida cuando se aproxima la policía municipal, cuando se requiere de alguna acción inmediata para intervenir en cualquier crisis o para reafirmar auto-concepto en las relaciones de poder o las que se manejan con las demás personas. Al respecto Goleman (2013) señala que:

...de esa manera se pronostican estados de salud, la influencia o no de la calidad de las relaciones que se tienen con respecto a la cantidad de las mismas relaciones, lo cual no se trata de sentir que se tiene menos estrés cuando se tiene más relaciones, sin ver la calidad de la misma (p.304).

Sin embargo, para este sector laboral el estrés positivo sucede cuando la glándula adrenal libera el cortisol, entonces la persona se activa y se moviliza con

rapidez. Esta es una práctica muy utilizada cuando requieren correr a refugiarse y esconderse de la policía, tomando sus mantas con los productos, con la mayor ligereza posible. De este modo ponen en marcha el Sistema Nervioso Simpático, lo cual es reconocido en las literaturas de salud como SNS y el HPA que es el Hipotálamo, Pituitaria y Glándula Adrenal, que funcionan como el equipo de relevo, actuando como en equipo y no en relevo, pero sí solidarias entre sí y necesarias en el ser humano, siempre alerta y trabajando en conjunto.

Goleman (2013) afirma:

...los sistemas biológicos clave que vinculan el estrés a la salud son el sistema nervioso simpático (SNS) y el eje “hipotalámico-pituitaria-adrenal” (HPA). Cuando nos hallamos en una situación estresante, el SNS y el eje HPA asumen el reto, segregamos hormonas que nos preparan a fin de afrontar la emergencia y la amenaza (p.306).

Una de las consecuencias de ese estrés incide en la excesiva demanda física aunada a extensas horas laborales que exige la modalidad ocupacional. Estas personas corren muchos riesgos, manejan un nivel alto de miedos que les produce permanecer en la calle, de ahí las habilidades comunicacionales que este sector ha tenido que desarrollar como modo de sobrevivencia en los momentos requeridos, además para ser reconocidos. Esta agilidad comunicativa debe ser con asertividad e inmediatez de manera que cuando el mensaje sea enviado a otro del grupo esta otra persona se ponga en marcha, se esconda y resguarde la mercadería para que no sea incautada, porque hay un riesgo y el mensaje debe

decodificarse con prontitud. Las consecuencias no son exclusivas del trabajador informal, sino que también afectan a sus familias porque reciben a uno de sus miembros cansado, quizás con cuadros de ansiedad, depresión, al perder la mercadería en manos de las autoridades pierden dinero. Además son trabajadores que no cuentan con una seguridad social básica, ya que no todos tienen la posibilidad de pagar un seguro médico y menos una póliza de seguros. Aunque ya el sindicato está realizando gestiones para resolver esta situación de inseguridad social mediante un proyecto de ley de manera que se garantice a esta población laboral una cobertura básica. Estos aspectos también contribuyen a ciertos fenómenos sociales relacionados con los estereotipos y los prejuicios que un sector de la población nacional tienen y manifiestan de alguna manera, con algunos tintes discriminativos, lo cual incide en las características ocupacionales y las formas de relacionarse y que a su vez van determinando los tipos de clima laboral en Sintracopea y en esto lo cultural tiene un peso en las formas como la dirigencia orienta las directrices y acciones de la organización. Cabe señalar por ejemplo cuando se requieren movilizaciones en protesta por alguna situación que acontece, ellos perciben la molestia de la gente en el hecho de compartir las aceras o la incomodidad que genera la colocación de las sillas de alguna vendedora sobre la acera pública, también el exceso de mercadería colocada en los laterales de los chinamos, les impide el libre tránsito y les roza, lo cual causa molestia recíproca vendedores-transeúntes y genera un ambiente de tensión emocional y laboral para este tipo de trabajadores(as) de la calle.

Otro de los aspectos a considerar en el clima organizacional y que determina el incremento o no de las habilidades comunicativas depende también de las épocas de mayor consumo. En períodos de alta esta población logra articular con astucia sus destrezas de mercadeo. La comunicación diaria les brinda posibilidades de ir construyendo autoafirmación y de mantener ambientes laborales con diversidad, tienen más oportunidad de concentrarse en el mercadeo y menos de relacionarse entre ellos. Al estar más dedicados al tiempo de la venta les aventaja más la puesta en marcha de socializar con los transeúntes.

El clima organizacional en sus tipos, características, modelos y dimensiones

No son muchos los constructos para conceptualizar el clima laboral; por ejemplo Halpin y Croft (1963), citados por Peiró (1991) mencionan que el clima laboral refiere a *“atributos o conjunto de atributos que conforman el ambiente de trabajo”* (p.503).

La individualidad que propone James y Jones (1974) citado por Zarzo, Rodríguez, Martín-Quiros y Díaz (2008) es otro de los componentes que se relacionan en el sentido de que las *“percepciones que el individuo tiene de la organización acentuando la dimensión psicológica o subjetiva del clima”* (p.72).

La vinculación entre los atributos y las percepciones con la población trabajadora de la economía informal es importante caracterizarla, en el sentido de lo

que perciben los trabajadores(as) en el ambiente donde laboran, pues ello determina en alguna medida su seguridad, la satisfacción del trabajo realizado y la ruta en la construcción del proyecto de vida propio y la de su entorno familiar. Ambas características son necesarias en el tipo de empleo en que se desenvuelven. La medición de estas es algo que ellos deben hacer a diario, porque los orienta. Por ejemplo, este tipo de reflexiones es un indicativo de dónde pueden instalarse en las zonas seguras para vender y protegerse de los delincuentes y de la policía.

La importancia de un buen clima laboral depende de varios factores, pero en especial de la actitud con la que la persona afronte diariamente en el ambiente las situaciones que se le presenten. En este caso, en la calle, en su puesto de trabajo, lo cual hace la diferencia entre ellos y ellos con otros tipos de población trabajadora. Los empleados del sector formal no corren la misma suerte que un trabajador callejero, las metodologías en sus distintas fases también varían, la cultura influencia a las personas no solo en su comportamiento, sino en los modos de resolución de conflictos.

Existen varios modelos de clima, entre los que destacan los propuestos por Payne y Pugh (1976); Kopelman, Brief y Guzzo (1990); y Quinn y Rohrbaug (1981), los cuales se definen de la siguiente forma.

El modelo propuesto por Payne y Pugh (1976) citado por Zarzo et al (2008) que *“relaciona el contexto organizacional, la estructura organizacional, las variables individuales y el ambiente inmediato de los individuos”* (p.73).

Este modelo hace la referencia a la vinculación entre algunas características de las estructuras y el contexto; en ese sentido no es estable como la contextualización del entorno donde labora esta población de la economía informal, donde se puede llegar a alterar o disminuir algunas de las labores que realizan y tienen un alto grado de influencia en la personalidad, las necesidades, las habilidades y la cultura de la persona. Para la población trabajadora informal la normativa municipal dicta su estructura organizativa; por ejemplo, los vendedores estacionarios patentados mantienen su jerarquía con la dirigencia sindical, que son quienes negocian ante las autoridades la permanencia de ellos en el lugar donde trabajan. En el caso de los denominados vendedores callejeros aplican sus propios códigos de conducta aunque aquí también la jerarquía es el sindicato; que sí obedece a las exigencias estructurales que establece el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, donde las normativas deben cumplirse para poder estar registrado como una organización social y en consecuencia, la afiliación a Sintracopea también debe regirse de alguna manera por estas normativas. Caso contrario a una estructura organizacional formal donde las normativas están adaptadas a la misión y la visión de la respectiva organización (empresa, institución).

Como en todos los tipos de trabajo las personas traen consigo sus valores, formas de crianza, conocimientos; la diferencia con una persona trabajadora formal es que los procesos organizacionales propician con más facilidad observar la adaptación al sistema establecida. La fusión entre las variables individuales y organizacionales hace que la dinámica laboral sea muy diferente a la de una persona de la informalidad, porque interactúa en forma distinta con los demás sujetos o sea, los otros no permanecen como se ocurre en la estructura organizacional formal, ya que las metas y los objetivos son diferentes.

El otro modelo propuesto por Kopelman *et al.* (1990) citado por Zarco *et al.* (2008) el que influye *“la cultura con las practicas que gestionan los recursos humanos en las organizaciones, que a su vez influyen en el clima y al mismo tiempo inciden en la conducta de la persona”* (p.74).

Por lo anterior es fácil deducir la modificación que ha infundido la población nicaragüense a la idiosincrasia costarricense. La diversidad cultural de otras nacionalidades le ha dado a esta población afiliada y al sindicato contribuciones en positivo o en negativo en las relaciones laborales, la existencia. Estas poblaciones inmigrantes son parte de la convivencia diario visible en las calles.

El último enfoque de modelo de Quinn y Roshbaugh (1981), citado por Zarco (2008) se refiere a:

...dos ejes que caracterizan una organización que son: la flexibilidad-control en el eje vertical y orientación interna-orientación externa en el

eje horizontal; lo cual es fundamental en la relación con el ambiente externo por un lado y el valor y la atención a sus miembros y a los procesos internos (p.74).

Con este tercer y último paradigma la relación entre la afiliación le da un valor agregado a la organización sindical, en el tanto que la dirigencia atienda sus demandas, las cuales en su mayoría y por las características de desempeño laboral van dirigidas a protección social.

Los tipos de clima que se han estudiado en las investigaciones de este tema son: el clima psicológico, el agregado y el colectivo. Los elementos más destacables en estos tipos de clima se destacan en lo siguiente:

En cuanto al clima psicológico, de lo más destacable es sobre las percepciones que se tienen del entorno. En el clima agregado es lo referido al conjunto de percepciones de las personas que pertenecen a una misma organización. Por último el tipo de clima colectivo, se refiere al grupo de individuos con percepciones similares. En este triángulo de percepciones, la teoría enfoca dos de los elementos a investigar la individual y en lo colectivo dentro del entorno, lo cual es válido en el sentido de que efectivamente el trabajo dinamiza la socialización de las personas (Kopelman *et al.* (1990) citado por Zarco, 2008, p.74).

Como consecuencia de lo anterior es evidente de que si bien es cierto se actúa individualmente, esta población se moviliza en el entorno de una calle, avenida o bulevar con las personas que ahí se encuentran, los comercios alrededor;

la colectividad que es la que toma ese conjunto de percepciones que vienen de lo individual, lo intercambia en el mismo entorno, como bien se señala, se convergen las percepciones en todo su conjunto.

Con respecto a las dimensiones del clima, distintos autores exponen sus teorías; a saber:

Cuadro 2
Dimensiones del clima organizacional propuesto por Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970)

Dimensión	Características
A) Autonomía individual.	Los aspectos más importantes por destacar en esta dimensión están relacionados a la responsabilidad individual, la independencia de la gente y la orientación a las reglas. Libertad del individuo para ser su propio jefe y no tener que rendir cuentas constantemente a los superiores.
B) Grado de estructuración impuesta sobre la posición ocupada.	Se refiere al grado en que los superiores establecen y comunican los objetivos de cada puesto y los métodos adecuados para su consecución.
C) Orientación hacia la	El grado de recompensa.

recompensa.	
D) Consideración, afecto y apoyo.	Vinculación afectiva.

Fuente: Tomado de Zarco *et al.*, 2008, p.75.

Según se detalla en el cuadro anterior, los autores señalan dos variables relacionadas con la responsabilidad del individuo y su objetivo laboral. Se sobredimensiona a la independencia, porque uno de los requerimientos indispensables es el ingreso de dinero y esas reglas, que la propia libertad le permite a esta población trabajadora, debe estar muy interiorizada, una alta responsabilidad es difícil cuando están incapacitados por enfermedad, porque del trabajo diario dependen su manutención.

La autonomía en sí tiene muchas ventajas como se señala; el ser su propio jefe libera de la rendición de cuentas, pero los obliga a incrementar sus niveles de responsabilidad, de no tener que ser parte en entornos laborales en donde las directrices pueden ser des motivantes, el cumplimiento de horarios impuestos, no guardan flexibilidad por las normativas internas; aunque en el caso de los estacionarios también tienen normativas porque no les permiten mantener el puesto de venta cerrado por más de 15 min., otros elementos como las diferencias de la labor, el trabajador(a) por cuenta propia deber armarse de sus propias estrategias de motivación, sabiendo que dependerá de sus propios esfuerzos y el grado de la exigencia que se proponga todos los días.

En cuanto a la vinculación afectiva entre los afiliados y afiliadas es destacable el espíritu de solidaridad y sororidad (alianza entre las mujeres) que brotan cuando son asechados por la policía municipal. En este mismo sentido hay una eficiencia y rapidez a brindar ayuda y para articular con sus propios mecanismos de autodefensa, protegiéndose de no perder la mercadería y no tener que pagar multas altas y en los casos de inmigrantes que se encuentran sin papeles, pueden ser deportados.

Cuadro 3

Otras dimensiones de clima organizacional expuestas por Payne y Pugh (1976), Koys y Decottis (1991), Insel y Moos (1974)

Dimensión propuesta	Característica
Payne y Pugh (1974)	Orientación hacia el desarrollo y el progreso en la ocupación
Koys y Decottis (1976)	Categorizada en ocho: 1) Autonomía 2) Cohesión 3) Confianza 4) Presión 5) Apoyo 6) Reconocimiento 7) Imparcialidad 8) Innovación Desarrollaron además el instrumento de medida de clima organizacional

	denominado Organizational Climate Scale.
Insel y Moos (1974)	1) Aplicación 2) Cohesión 3) Apoyo 4) Autonomía 5) Organización 6) Presión 7) Claridad 8) Control 9) Innovación 10) Comodidad

Fuente: Tomado de Zarco *et al.*, 2008, p.76.

Cuando las metas laborales de cualquier persona están estrictamente orientadas al desarrollo y al progreso ocupacional es determinante acceder a puestos de trabajo en donde la satisfacción salarial es el vehículo que empuje la ruta a las metas. Sin embargo, en el caso de las personas que trabajan en el mercado informal es diferente en los sujetos de investigación. Este factor no siempre es válido en positivo para cualquier mercado laboral, porque las oportunidades de crecimiento en la libertad y la autonomía con que se trabaja, llega a ser un elemento muy desafiante que reduce esas posibilidades. Por un lado los factores de tiempo y dinero determinan en alguna medida el crecimiento de la persona; por otro, sus recursos económicos son insuficientes frente a la necesidad de capacitaciones y estudios formales que les permitan tomar otros rumbos laborales más estables.

Uno de los temas por identificar con respecto al clima laboral es el manejo que se da en las relaciones laborales y su incidencia cuando existe conflicto, lo cual viene siendo el eje desarticulador entre ellos y es ahí donde el desempeño de las personas cambia.

El conflicto no deja avanzar el trabajo que cada quien desempeña, las personas se vuelven más individualistas, no socializan las cosas normales que se espera se conversan entre compañeros y aliados, el ambiente se llega a tornar insoportable cuando una vez que este evidenciado el conflicto no se hacen esfuerzos para buscar soluciones y no hay quién medie para resolverlo, aunque no necesariamente deba irse al origen del problema, porque no le corresponde al conflicto orientar la ocupación laboral. Además del desgaste emocional de las personas involucradas, afecta el entorno y el contexto social, se hace necesario armonizar las relaciones para que el trabajo obtenga el resultado más favorable posible. De no existir conflicto, el clima laboral favorecerá además de las buenas y sanas relaciones laborales, maximizar el tiempo que dedica al trabajo y mantener una buena salud mental.

Que el clima organizacional se vea afectado en las relaciones laborales de cualquier organización, sea formal o informal es necesario antes puntualizar algunas definiciones. A saber:

- 1) En consonancia con Smith y Macklie (1995), el conflicto es una percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad

de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes es considerado por la otra como perjudicial.

- 2) Según Touzard (1981) es una situación en la que unos actores bien persiguen metas diferentes o defienden valores contradictorios o tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen de forma simultánea y competitiva una misma meta; siendo común en estas situaciones la pretensión de controlar la conducta del oponente, ya sea como medio para conseguir los objetivos, ya sea como objetivo per se.

Dentro de la variedad de conceptos sobre el conflicto destaca la definición de Rahim (1990), citado por Zarco *et al.* (2008) como *“interacción que se manifiesta en incompatibilidad, desacuerdo o diferencia dentro o entre unidades sociales”* (p.226). Las unidades sociales son comprendidas desde la persona, los grupos y las organizaciones sean cuales fueren sus fines.

Como se describe, las características señaladas logran desencadenar realidades que probablemente no están siendo analizadas por la dirigencia del sindicato; aunque no siempre el conflicto surge negativamente, puede que sirva para resolver asuntos que no son fácilmente reconocibles en los grupos y que por la misma dinámica en la que se desenvuelven o por representaciones de poder a lo interno de la organización pueden brotar temas desconocidos en la colectividad lo cual puede que favorezca o no la solidaridad, a las discrepancias que afectan la

acción sindical y sus relaciones sean estas entre afiliados o entre Sintracopea y sus afiliados.

De acuerdo con lo positivo del conflicto según su intensidad Van de Vliert (1985) citado por Mundeate y Martínez (2012) destaca que *“el conflicto es un medio que posibilita el cambio organizacional. El conflicto favorece la cohesión del grupo. El conflicto produce un incremento en el nivel de tensión del grupo y lo toma más constructivo y creativo”* (p.43).

Efectivamente los cambios de la organización se producen en la medida que exista el reconocimiento del conflicto, lo cual desde la percepción positiva con la que se aborde o se medie en el conflicto contribuiría a establecer con mayor compromiso la identidad de las personas como grupo y la pertenencia al mismo. La organización tiene esta oportunidad para medir el nivel de compromiso de quienes la componen, de manera que la convivencia sea sana y de ella surja naturalmente todos aquellos obstáculos que se les presentan; también permite evaluar si la totalidad del grupo está cohesionado para afrontar satisfactoriamente las desavenencias y que no se desajusten los objetivos que tiene la organización, porque no se puede considerar en forma manifiesta que el resultado de cualquier conflicto sea práctico o no para las personas que componen la organización; incluyendo sus líderes y lideresas.

Ahora bien, si el conflicto es generado por hechos, acciones, provocaciones y otras características entre la que pueden estar el tipo de personalidad (lo que se conoce como problemático) la intensidad con la que se produce, lo cual conlleva a climas laborales inadecuados y en algunos de estos prevalece la identidad del grupo y el compromiso con lo que realizan ocupacionalmente. Esto está ligado a temas que incluyen valores que traen las personas a la organización como la lealtad, la solidaridad y el compromiso, en algunos casos mal utilizados por quienes quieren ejercer un liderazgo sobre los trabajadores(as) de ese sector, para sacar provecho de ello.

Otro de los elementos que convergen con el conflicto es el tema del poder y la correlación de las fuerzas que se producen entre las personas que integran grupos (sociales, religiosos, laborales o de cualquier índole) y la determinación en la personalidad de quienes integran el grupo y establecen sus relaciones.

Cuando se requiere caracterizar el poder es necesario ejemplificarlo desde las relaciones y el género. Algunos autores lo describen en el marco del conflicto de la siguiente forma:

Cuadro 4
Algunas características del poder

Característica según autor	Convergencia en las relaciones
Dahl (1957), capacidad de influir	Se mide por la capacidad que tiene A de influir en la conducta de B, de modo que B haga o deje de hacer lo que no lo haría de otro modo.
Pruitt (1981), capacidad de influir	El poder se puede medir sobre la capacidad de influir sobre otra parte. Es decir, el poder surge de la relación entre A y B, de modo que no tiene mucho o poco poder, si no es en relación a otra persona, grupo o institución que denominamos B.

Fuente: Tomado de Munduate y Medina, 2011, p. 25.

La característica que se destaca logra identificar que para que exista la correlación de la fuerza del poder habrá alguien que sobresalte, exprese, violento, domine, ejerza la fuerza sobre otra u otras personas.

En primer lugar es necesario relacionar que en la organización sindical que agrupa a esta población laboral, se actúa bajo parámetros de poder donde existen reglas de actuación como afiliados y afiliadas, donde estatutariamente ellos mismos han definido sus propias reglas y han designado a las personas que dirigen y direccionan los acuerdos que se determinan en la organización mediante las reuniones, asambleas y todo esto en relación con la cohesión, la libertad, la dependencia y las decisiones, pese a que persistan diferencias en la toma de decisiones, las reglas están definidas.

Tomando en cuenta las relaciones de A y B y el modo de influir en forma bilateral, grupal, no necesariamente A siempre tendrá el poder sobre B, porque en este caso el poder está en las relaciones laborales y puede que B confluya en lo que A no tiene porqué influir en determinadas decisiones, ya sean estas individuales o grupales. Por las características que dinamizan el trabajo que desempeñan los trabajadores de la economía informal, el poder que más les podría atormentar es el que los mueve a correr cuando es generado por miedo a perder la mercadería porque va ser incautada por las autoridades municipales, si no se cuenta con los permisos respectivos.

Las organizaciones deben servir como centro de mediación, instrumentalizando el diálogo y el acercamiento de las personas que en sus momentos se sienten afectadas directa e indirectamente en determinado conflicto, o porque hay objetivos individuales contrapuestos entre la afiliación y para que esto se dé; ya existen los espacios legales. Sin embargo, para obtener resultados inmediatos y prevenir otros asuntos que están caracterizados en comportamientos violentos se pueden prever mediante estudios de clima organizacional.

Conceptualización de conflicto y la presencia de las emociones

Según Rahim (1990) citado por Zarco *et al.* (2008) *“una interacción que se manifiesta en incompatibilidad, desacuerdo o diferencia dentro o entre unidades*

sociales. Agrega además que esas unidades sociales” (p.226). Es importante aclarar que unidades sociales pueden ser: individuos, grupos u organizaciones.

De acuerdo con esta teoría, el desencadenamiento del conflicto ocurre por las siguientes razones:

- Cuando se fuerza a una actividad que no es compatible con la necesidad o el interés de la otra persona.
- Contradice las conductas referidas de las demás personas.
- No hay satisfacción de algo que es escaso para los involucrados.
- Las partes de los grupos se sienten que las habilidades, actitudes y otros valores son exclusivos de una de la partes, lo cual provoca enfrentamientos.

En el proceso o en la resolución de alguna situación conflictiva los aspectos emocionales de las partes (individuales o grupales) van a brotar en el contexto de la situación. La percepción, el componente cognitivo de quienes estén actuando en el conflicto va diferir y las personalidades actúan al calor de la situación. Es decir, el estado mental de las personas expresa la ira, la rabia, el enojo o el miedo, entre otras emociones normales de los episodios conflictivos. Se puede deducir que existe una gran contribución de la emoción al conflicto.

De acuerdo con la definición de concepto de emoción con que se contextualiza, así depende el contexto donde se esté generando el conflicto.

En este sentido Oatley y Jenkins (1992) citado por Munduate y Medina (2011) fundamentan su teoría sobre una base multifactorial de estados mentales o procesos elicidores por un evento de determinada intensidad, que puede ser medida a través de las respuestas comportamentales, fisiológica y autoinformadas, aunque no siempre es clara la correlación entre estas diferentes medidas; y con una duración menor a los estados de humor. Estos estados o procesos son elicidores por eventos que son de importancia para las necesidades y metas del individuo, siendo estos elementos elicidores distintos para otra emoción, y que son etiquetados socialmente siendo posible su interpretación, supresión o moldeamiento (*cfr.* p.93).

Sttongman (1990) citado por Munduate y Medina (2011) lo considera sobre la base de aspectos biológicos y sociales, según plantea:

Dentro del primer grupo se incluyen todas aquellas teorías que afirman que las emociones básicas están mediadas por estructuras determinadas genéticamente y que son resultado de una larga historia evolutiva. Por otra parte, y mostrando un especial interés por el aspecto subjetivo de la emoción, se ha desarrollado una aproximación que considera la emoción como un fenómeno social, es decir, como un fenómeno aprendido a través de la experiencia social, es decir, en la interacción con otros sujetos (p. 96).

Las definiciones son claras en aspectos personales y sociales frente a la reacción corporal que permite expresar la emoción que está condicionada al

estimulo provocado en el momento del conflicto, el cual no se podrá predecir con exactitud si en los sujetos el componente biológico no puede descartarse. Es decir, como puede generar un comportamiento de tipo límbico, lo cual, de acuerdo a lo señalado por el neuroanatomista Papez (1937) el sistema límbico *“es un conjunto de estructuras cerebrales interconectadas formadas por un circuito cuya función primaria es controlar la motivación y la emoción”* (p.83), en donde el cuerpo de una de las partes reaccione elevando el torso ante alguna negativa a encontrar salida al conflicto; por ejemplo, la persona puede volverse agresiva y reaccionar con ira como suele sucederle a este tipo de trabajadores cuando sienten que están invadiendo sus espacios y creen que sus territorios, donde presentan su mercadería, van a ser usurpados por otros vendedores callejeros. Al respecto Goleman (2013) afirma que *“El estado emocional activa o desactiva los circuitos del SNS y los del eje HPA generando estrés, en el peor de los casos, y felicidad en el mejor de ellos”* (p.307).

Cuando algún trabajador informal percibe que su territorio (la esquina donde extendió la manta con el producto, la calle donde mantiene la mesa con la lotería, la avenida donde se encuentra ubicado el chinamo con la fruta) está siendo invadido por otras personas del sector informal las reacciones emergen como indicativo de que se deben guardar las distancias.

No es necesario que se lleguen a términos que alteren el orden socio-laboral. Máxime cuando las personas afectadas manifiestan que existen situaciones que alteran el buen funcionamiento de su ocupación y que esto desencadenaría posibles conductas hostiles en unos y otros. Según la Constitución Política del país, en el artículo 56 establece que:

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.

La asociación pacífica y el conflicto son elementos que convergen en forma antagónica en el clima laboral; el concepto de Peiró (1991) descrito desde la academia con respecto al clima organizacional es de *“atributos o conjunto de atributos que conforman el ambiente de trabajo”* (p.503).

Algunas definiciones propuestas por Perrow (1963), Halpin y Croft (1961) citados por Zarco *et al* (2008) varían entre sí. A pesar de ello, se relacionan con diversos factores estructurados en la organización y en la persona individualmente; por ejemplo se ha encontrado como referencia la imagen social de la organización y también se considera que dentro de las organizaciones se descubren personalidades diversas y estas son las que caracterizan la organización. Estos enunciados se vinculan directamente con las percepciones

que el individuo tiene de la organización, recalcando la dimensión psicológica o subjetiva del clima.

Un elemento necesario y determinante para que el ambiente laboral sea idóneo es la comunicación; elemento fundamental en cualquiera de las formas de relacionamiento laboral. Con ella se entregan y reciben mensajes en un proceso de transmisión de información, lo que se comunica desde donde se emite la información debe ser clara para que el receptor(a) la reciba de forma entendible. Es así como en la comprensión de lo que se comunica las relaciones laborales se armonizan o se distorsionan según los modos de comunicación.

Además de la utilización del lenguaje como el instrumento de comunicación, también se comunica en forma no verbal. Esto quiere decir que no necesariamente con la palabra se accede a codificar y decodificar un mensaje, porque también está lo que se observa en la persona y lo que se requiere saber. Esta población trabajadora debe multiplicar sus formas de comunicarse porque además deben culturizar las expresiones que entre ellos desean manifestar. Muy probablemente algunos conflictos se pueden evitar cuando los mensajes no han tenido la claridad y por el contrario, la complejidad del mismo por la influencia cultural ha incidido significativamente en el desarrollo del conflicto.

Siguiendo en este contexto el mayor de los desafíos de una correcta comunicación es el diálogo; aunque se sobrentienda que no suprime el conflicto como un todo en las relaciones, pese a establecer marcos de respeto y tolerancia a la diferencia del otro, como se espera el respeto a la diferencia de sí mismo y, para eso es necesario acudir a los recursos de los valores que cada una de las personas afiliadas a la organización traiga consigo y coseche como grupo hacia dentro de la organización.

Tomando en consideración lo anterior y para mantener el clima laboral favorable, las relaciones laborales deben estar acorde a los valores del trabajo y la disciplina en el buen manejo de la comunicación, donde al menos se tengan habilidades básicas de contenido de manera que permita controlar las emociones.

En la comunicación que tiene como esencia el diálogo entre dos o más personas es algo que por la naturaleza del trabajo esta población realiza; también es necesaria porque es su herramienta de venta: el uso de la palabra para convencer al comprador de adquirir un determinado producto.

Cuando se está en diálogo se está también frente al conflicto, porque es ahí donde flotan las realidades, pero también ahí es donde la habilidad de alguna de las partes debe surgir; si no se cuenta con mediador se acude a la estrategia de la escucha de forma pausada para distinguir el momento oportuno de manera que se

pueda apaciguar el mensaje o para aprovechar el mensaje e identificar lo que distorsiona las relaciones y afecta el clima organizacional.

El conflicto es considerado como un proceso y los contenidos desencadenados Walton (1987), citado por Zarco *et al* (2008) sugiere que la tipología del conflicto es *“conflictos de intereses en cuanto a recursos humanos...desacuerdos sobre las política, los procedimientos o las conductas del rol individuales... conflictos de la identidad de los participantes en la situación”* (p.226).

De conformidad con el análisis de los niveles del conflicto en la población trabajadora de la economía informal, Walton (1978) plantea que:

Los niveles de análisis del conflicto no pueden considerarse como «compartimentos estancos». En la realidad de la organización, una determinada cantidad de conflicto en un nivel puede producir impacto sobre la cantidad de conflicto que esté operando en otro nivel. Son, por tanto, realidades integradas o, más aun, la misma realidad (p.227).

Cuando es difícil mantener las relaciones interpersonales alejadas de la organización aunque se resuelva sin la mediación de la dirigencia, el conflicto se mantiene latente y la solución puede darse de manera superficial. Al haber conflicto, las formas de expresarlo en algunas personas es mediante emociones como la ira, la rabia, el enfado, el griterío. Esto es esperable de alguna o ambas partes, por eso es inevitable excluir la emoción. La conceptualización de la

emoción depende del contexto en el que se evidencie. Según Strongman (1990) *“dependerá de la visión desde la que se enfoque este fenómeno”* (p.90).

Identificar los factores de riesgo psicosocial al que esta población se encuentra expuesta, sus probabilidades de prevención y todos aquellos factores que ponen en riesgo su salud y en especial la debida atención a la Seguridad y a la Salud laboral es uno de los temas de los cuales se debe priorizar en atender por el incumplimiento del país para con este tema. A pesar de que los Convenios Internacionales de la Organización Internacional el Trabajo los tiene normados, por eso llama la atención la poca atención cuando debe dársele un tratamiento especial según lo indica el convenio 155, en el que se hace referencia a la adaptación del tiempo de trabajo, la organización y las operaciones del trabajo, las capacidades físicas y mentales de los trabajadores(as) callejeros(as).

Son numerosas las investigaciones que en esta materia se han realizado, para la OIT los factores que inciden en los riesgos psicosociales son los siguientes:

Factores del entorno y puestos de trabajo

- Carga de trabajo excesiva (exigencias psicosociales).
- Jornadas largas y horarios de trabajo irregular o extensos.
- Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica.
- Falta de autonomía y control en la realización de tareas.

- Ritmo de trabajo elevado.
- Falta de claridad en las funciones.

Factores organizativos

- Supervisión y estilos de dirección inadecuadas.
- Estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo.
- Falta de apoyo social.
- Clima y cultura organizacional.
- Ausencia de cultura de prevención de riesgos.
- Salario insuficiente y valoración inadecuada de puesto de trabajo.
- Discriminación.

Relaciones en el Trabajo

- Acoso sexual.
- Acoso laboral o mobbing.
- Violencia en el trabajo.

Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional

- Inseguridad sobre el futuro en la empresa.
- Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera.

Carga total de trabajo

- Doble jornada o doble presencia.

Algunos de estos factores son esenciales para identificar las alteraciones en las relaciones laborales de los afiliados a Sintracopea. El considerar los aspectos de riesgos psicosociales que desde la OIT favorece un mejor clima entre los trabajadores y aunque en esta población resulte difícil su ejecución como se haría en un contexto de trabajo formal, no está demás promoverlo como cultura de comportamiento.

Generar cultura de trabajo compartido y de resolución de conflictos entre las jornadas laborales, modificarlas y hacerlas más flexible es un objetivo que en ellos les afecta el ingreso. Cuando se logra es por el apoyo del entorno familiar o de la solidaridad de alguna persona. Ello les ayuda a amortiguar las dificultades provocadas por las jornadas laborales extensas, como lo es la convivencia con la familia, cansancio, porque los desequilibrios emocionales tienden a elevarse ante situaciones de estrés sostenido en el tiempo.

Otro factor es el del ritmo elevado, que contraviene la modalidad de empleo en lo informal. En el caso de los ambulantes no se permiten modificar en forma estructurada el ritmo de trabajo, ellos deben movilizarse por las avenidas. Enfrentar las dificultades para esta población no les limita valorar el tiempo de

dedicación al trabajo, como se menciono anteriormente; la autonomía laboral les obliga a tener mayor concentración en las ventas.

Ahora bien, en cuanto a lo señalado en los factores de la seguridad en el empleo y el desarrollo de la carrera profesional, esto depende de ellos mismos, no podría valorarse en las mismas condiciones que se realiza cuando se tiene un empleo formal. Para evaluar todos estos factores que afectan el clima organizacional en las estructuras compuestas por diversidad de grupos es necesario recurrir a enfoques diferentes a los que se realizan en las estructuras de empleo formal (como tiendas, oficinas de servicios, bancos, hospitales). También se describen aspectos de la cultura que se refleja en las personas que influyen en los grupos, el manejo de las emociones, las formas de comunicarse incluyendo las técnicas corporales. Otro componente que influye son los diversos tipos de acoso que pudieran experimentar, especialmente las mujeres.

La legislación nacional tiene deuda con este sector con respecto a este tema. Informalmente se está gestionando un proyecto de ley que tiene como objetivo eliminar el acoso callejero; se espera que con esto las mujeres vendedoras callejeras puedan tener alguna tranquilidad en el ejercicio de su trabajo y en la convivencia. Cuando los factores que indican la ausencia de los riesgos en el trabajo, especialmente los relacionados a la ergonomía, a contaminación sónica, al riesgo que producen ciertos productos, en esta población

no es tan conciliatoria porque su misma condición de labor callejera les expone a ese entorno.

Los espacios donde los trabajadores están ofreciendo sus productos también tienen una asociación directa con las percepciones, ya se ha mencionado que les afecta el ruido de los autobuses, los cambios climáticos, el smog, que pueden ser inadecuados para el producto que se ofrece, el carácter se altera incluso por este influjo ambiental. A pesar de los conflictos que se puedan presentar, las formas de resolverlas y el contexto en que se presenta y todos los demás factores señalados, el sindicato es la estructura legalmente representante en aquellas situaciones que llegan a los tribunales de justicia; de ahí la determinación de ellos de formar parte de Sintracopea.

CAPÍTULO III

3.1 Tipo de investigación y paradigma

3.1.1 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo pretende obtener información para comprender mejor la realidad en la que se da el comportamiento humano, sus razones y todo aquello que pueda describirlo.

Está dirigido a investigar temas particulares; es un método que plantea premisas y permite presentar teorías personales a partir de los resultados, lo cual se hace en forma rigurosa y dinámica. Asimismo permite utilizar los métodos acordes según lo que se quiere indagar, siempre y cuando conduzca por la ruta que logre llegar a presentar una nueva propuesta del tema, de manera tal que se ofrezca una forma diferente de identificar los resultados. En este proceso de decodificar e interpretar la realidad puede surgir el rompimiento de paradigmas y ello no le resta carácter científico, sino que enriquece el proceso. La utilización del enfoque cualitativo permite al investigador obtener a experiencia a partir de la vivencia, la riqueza natural, porque fortalece las diversas teorías y posibilita el conocer las necesidades de la población estudiada.

3. 2 Paradigma naturalista

3.2.1 Encuadre paradigmático

El contexto operativo del funcionamiento de la organización exige un diseño de estrategia metodológica que permita comprender los aspectos que se quieren

identificar para buscar resultados lo más objetivo posible. De ahí la importancia de analizar los elementos más centrales de la composición, tanto de la estructura de la organización como de la afiliación en su contexto laboral, social y personal.

Para comprender los elementos discordantes en las relaciones laborales y profundizar en las diferentes manifestaciones que están distorsionando la organización como un todo, las partes en sí deben analizarse desde la individualidad hasta la colectividad.

La investigación aborda el fenómeno surgido desde el propio ambiente laboral, el deterioro del clima organizacional y para identificarlo se recurre a las bibliografías que se refieren a las teorías de conductas y de clima organizacional.

El gerenciamiento de las organizaciones debe adecuarse a la modernidad de las operaciones, que en sus empresas son necesarias. Para el caso de esta investigación. Aunque no existe una estructura formal de este sector laboral, el gerenciamiento de sus líderes también debe pasar por una modernidad estructural en todo su sentido, desde cómo se ve ante su afiliación y cuáles son los aspectos que se deben mejorar. Eso implica romper algunos paradigmas de socialización de las personas trabajadoras de la economía informal, ver con la mirada humanista y de justicia social que merecen.

3.3 Tipo de investigación

Este trabajo es de tipo Etnográfico porque *“la etnografía es prevalentemente descriptiva de la sociedad”* (Dorsch, 1985, p.297) donde a partir del conocimiento de la realidad de los afiliados(as) a Sintracopea se puede determinar los fenómenos disociadores en sus relaciones laborales, sus raíces culturales y conductuales. En ese sentido es necesario conocer y relacionar las teorías de la conducta en correspondencia con las que se ejecutan en esta organización, que va desde comprender los valores, creencias y otros aspectos, entre los cuales también está el sentido de pertenencia a la organización que los agrupa, sus proyecciones y al crecimiento como persona que esperan obtener.

3.3.1 Diseño de la investigación

El diseño es descriptivo. Según el Diccionario de Psicología (Dorsch, 1985) se caracteriza por ser *“ordenada relación de las características de un objeto o proceso para una idea clara o coherente de lo estudiado. Se fundamenta en la → observación y se distingue de la → explicación”* (p.197). Con esta definición reafirma que se trabaja sobre el comportamiento de un grupo humano, sus características. Razón por la cual el grupo fue evaluado mediante la recolección de la información a través de las entrevistas producto de lo que se manifiesta en el

proceso. Además es transversal porque pretende obtener la información en un mismo momento.

3.3.2 Unidades de análisis

3.3.3 Sujetos de la investigación

Vendedores y vendedoras del sector económico informal, que provienen de familias trabajadoras e ingresan a este modelo de trabajo obligados por las carencias del empleo formal decente y por la necesidad de solventar sus necesidades y las de sus familias. Los hombres y mujeres que pertenecen al sindicato Sintracopea, el cual tiene una amplia experiencia con este tipo de población.

3.3.4. La muestra no probabilística

Las personas participantes de esta investigación son aquellas que cumplen con los requisitos de inclusión y además forman parte de Sintracopea; en especial las que están geográficamente ubicadas en el área metropolitana. Y como la investigación busca encontrar los elementos que distorsionan las relaciones interpersonales y que inciden en el clima organizacional, esta población es muy específica.

3.3.5. Criterios de inclusión

1. Personas con edades entre los 35 y 60 años.
2. Nivel incompleto de escolaridad.
3. Puestos de trabajo ubicados en el Área Metropolitana.
4. Diversidad de género (hombres y mujeres).
5. Los sujetos deben incluir personas de diferentes nacionalidades.
6. Tener la disponibilidad para realizar la entrevista.
7. Contar con al menos dos años de afiliación a Sintracopea.

3.3.6. Criterios de exclusión

1. Puestos de trabajo en zona de riesgo.
2. Personas menores de 35 años y mayores de 60 años de edad.
3. Escolaridad completa.
4. Puestos de trabajo ubicados en otras provincias.
5. No pertenecer al sindicato.

3.3.7. La población

Los participantes de este estudio deben estar inscritos(as) en Sintracopea, pues la investigación se concentra en quienes laboran prestando sus servicios en ventas callejeras, algunas en locales estacionarios que se ubican generalmente en las esquinas y cuentan con permiso municipal; y los vendedores ambulantes.

Para este tipo de población el acceso de ciertos bienes se les ha dificultado; en su mayoría son personas provenientes de otras nacionalidades, quienes han sufrido los cambios culturales por la necesidad de generar ingresos para el sustento familiar.

3.4. Fuentes de información

3.4.1. Fuentes primarias

Revisión de documentos de investigación en diferentes universidades públicas del país, así como revisión de proyectos de psicología laboral referentes al trabajo informal en el nivel nacional e internacional.

3.4.2 Fuentes secundarias

Una exhaustiva revisión bibliográfica de importantes fuentes de información como revistas, libros y legislaciones competentes al tema y artículos actualizados.

3.5 Instrumentos para recolectar la información

3.5.1 Instrumento para la recolección de datos

El tipo de instrumento está en función de los objetivos de la investigación. En ese sentido las herramientas empleadas han permitido comprender los eventos en torno al fenómeno de estudio, los cuales suscitan la realidad encontrada en cuanto a las causas y efectos en las relaciones que afectan el clima organizacional

de la población estudiada. La información se ha obtenido en los espacios donde se encuentren laborando; esto permite mantener mejor vínculo y empatía y establecer mayor involucramiento y apoyo de quienes responden.

La recolecta de datos se ha logrado mediante la entrevista semiestructurada, diseñada con preguntas de ejemplificación porque está de por medio el comportamiento que ha provocado roces entre un mismo grupo laboral. También se incluyen preguntas muy generales porque hay información básica necesaria para conocer a las personas participantes de esta investigación y de observación, ya que cada una no tiene un sitio único donde ofrece sus mercaderías, sino que deambulan entre distintos sectores.

3.5.2 Entrevista semiestructurada

El trabajo de campo se realiza mediante la utilización de las entrevistas semiestructuradas. La información que resulte de estas entrevistas y los demás elementos indispensables en esta investigación han permitido diagnosticar el clima organizacional y el contexto laboral; se presentaran algunos elementos, los cuales podrían integrarse al plan de trabajo de la organización, lo cual es la ocasión a fin de tratar de revertir los problemas. Es decir, convertir las debilidades en y amenazas en oportunidades y fortalezas para las personas que se dedican a las ventas callejeras.

El mejoramiento de las relaciones laborales pasa por un proceso de interiorización de quienes son parte de la organización. Tomar las características coincidentes y potenciarlas y las no coincidentes reorganizarlas de manera que busquen propiciar impactos positivos en todas las áreas de atención que merece una persona trabajadora, esencialmente en materia de comunicación, con mecanismos horizontales que promuevan una sana relación entre personas con la dirigencia, con proyección a la clientela.

3.5.3 Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento fue validado por los jueces evaluadores, de conformidad con los criterios de aceptación de dicho tribunal y con base en el instrumento Kapla, que es el índice que valora la concordancia de las categorías presentadas de previo a las comparaciones que se realizaron en las tres categorías. Como se nota en el puntaje, se alcanzó lo correspondiente del método.

Comparación propuesta original y juez 1

Medidas simétricas.

<i>Categoría</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Valor</i>	<i>Err. Est. Asint.</i>	<i>T Aproxim.</i>	<i>Sign. Aproxim.</i>
Medida de Acuerdo	Kappa	,92	,08	5,53	
N de casos válidos		18			

Comparación propuesta original y juez 2

Medidas simétricas.

<i>Categoría</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Valor</i>	<i>Err. Est. Asint.</i>	<i>T Aproxim.</i>	<i>Sign. Aproxim.</i>
Medida de Acuerdo N de casos válidos	Kappa	,92 18	,08	5,53	

Comparación propuesta juez 1 y juez 2

Medidas simétricas.

<i>Categoría</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Valor</i>	<i>Err. Est. Asint.</i>	<i>T Aproxim.</i>	<i>Sign. Aproxim.</i>
Medida de Acuerdo N de casos válidos	Kappa	,83 18	,11	5,00	

Definición de las categorías de análisis

Categoría	Definición conceptual	Proceso de análisis de las categorías
Aspectos de convivencia.	Proviene de convivir, vivir en compañía de otro o de otros. Las preguntas respecto a esta categoría están en correspondencia con el primer objetivo específico, a saber: 1. Durante el tiempo que tiene de estar	Este proceso se realizó por medio de la entrevista semiestructurada, el resultado de las preguntas se analizan según las categorías correspondientes y se hace la interpretación de la información obtenida por medio del instrumento.

	afiliado/a podría comentarme ¿cómo ha sido su experiencia en el sindicato? 2. ¿De qué forma usted siente el respaldo del sindicato? 3. ¿Podría comentarme sobre las capacitaciones que ha recibido por parte del sindicato? 4. Me podría decir ¿cuáles son las razones por las que se dan problemas entre sus compañeros? 5. ¿Me puede indicar la forma en que se resuelven las diferencias entre las relaciones que se generan entre los afiliados? 6. ¿Cómo es el tipo de comunicación que existe entre ustedes los afiliados(as)? 7. ¿Cómo describiría la relación que tiene Ud. con los demás afiliados(as) del sindicato?	
Aspectos emocionales.	Alteración del ánimo intenso y pasajero, agradable o penoso, que va acompañado de cierta	El poder llegar a integrar la dimensión de la conducta de esta población trabajadora,

	conmoción somática. Interés generalmente expectante, como que se participa en algo que está ocurriendo. Las preguntas que a continuación se realizaron para esta categoría están en concordancia con el segundo objetivo específico: 8 ¿Cómo se siente Ud. con este trabajo que desempeña? 9 ¿Cuáles son los motivos que le llevan a desempeñar este trabajo? 10 ¿Qué necesidades (fisiológicas, alimentación, etc.) presenta el trabajo que usted realiza? 8. ¿Qué tipo de medidas de seguridad ha tomado para desempeñar su trabajo de forma tranquila y segura? 11 ¿Siente Ud. que el lugar de trabajo es seguro para su integridad?	cuando en la manifestación de los diferentes estados emocionales intervienen en la relación laboral.
Aspectos socioeconómicos.	Perteneciente o relativo a los factores sociales y	La responsabilidad de obtener los ingresos

	económicos. 13. Podría comentarme si el producto/servicio que ofrece le genera los recursos económicos para satisfacer sus necesidades básicas. 14 ¿Qué tipo de mercancía es la que usted ofrece y por qué? 15 ¿Considera que su producto tiene buena aceptación desde el lugar donde usted trabaja? 16 ¿Desde su ubicación geográfica para desarrollar su trabajo ha considerado que sea un factor de ayuda o no para ofrecer su producto/servicio? 17 ¿Ha sentido alguna afectación con la venta de su producto/servicio por la ubicación en la que se encuentra? 18 ¿Qué beneficios ha obtenido con	generada por una dependencia de la cotidianidad, de lo que se ofrece en la calle, en medio de adversidades materiales, naturales y de riesgos.
--	---	---

	las ganancias que se generan en este trabajo?	
--	---	--

El área de estudio de esta afiliación comprende a los trabajadores(as) que se encuentran en la meseta central, específicamente en San José y que venden productos en los Kioskos, puestos estacionarios y en los bulevares principales de la avenida central y calles aledañas.

3.5.4. Recolección de datos

La recolección de los datos se ha realizado mediante entrevistas semiestructuras que constan de 18 preguntas, distribuidas en 3 categorías, para una totalidad de catorce participantes (siete hombres y siete mujeres), trabajadores de la economía informal.

El objetivo de la entrevista es conocer de primera mano el comportamiento de este tipo de población y cómo son sus relaciones interpersonales. La información está tabulada con respecto a cada una de las tres categorías. En el caso de la categoría de aspectos de convivencia se realizaron 7 preguntas; respecto de los aspectos emocionales, 5 preguntas; y en el caso de la categoría de aspectos socioeconómicos, 6 preguntas.

3.5.5 Proceso de recolección de datos

El proceso de recolección de datos se ha realizado *in situ*, en el lugar de trabajo. Las personas que tienen puestos fijos en las esquinas (los denominados patentados) se entrevistaron en dichos puestos; los ambulantes se entrevistaron *in medias res*, en medio de su ajetreo y movilización constante, salvo tres casos que se encuentran en una capacitación del sindicato, la que se aprovecha.

En el momento de la entrevista existe mucha disponibilidad para dar las respuestas; se les entrega y se procede a dar lectura del consentimiento informado, en el cual se especifica la confidencialidad de la información, el compromiso ético, así como el propósito, además de que el instrumento consta de dieciocho preguntas, distribuidas en tres categorías con aspectos de convivencia, aspectos emocionales y aspectos socioeconómicos. Se les consultó previamente si estaban de acuerdo en realizar grabaciones de voz, a lo cual ninguna de las personas quiso ser grabada.

Se observa en algunos casos algún tipo de reserva en sus respuestas, porque no quieren ahondar, mantienen coherencia en las respuestas. Dos entrevistadas reaccionaron con llanto porque trajeron a la memoria recuerdos de sus inicios en la calle, situaciones llenas de dolor.

CAPÍTULO IV

4.1 Diagnóstico de la situación

Se entrevistó a catorce personas afiliadas a Sintracopea, siete mujeres y siete hombres; de nacionalidades costarricense y nicaragüense, trabajadores que en su ocupación laboral ofrecen diversidad de productos y servicios.

En el enfoque de las entrevistas realizadas, el análisis se basa sobre los aspectos de convivencia, emocionales y socioeconómicos que afectan directamente a las personas entrevistadas, las cuales fueron conducidas mediante preguntas vinculadas al clima laboral. Según el Diccionario de la Real Academia Española, el término convivencia proviene de convivir, vivir en compañía de otro o de otros. En este caso el vínculo laboral de la población afiliada del sindicato ha generado en la convivencia como grupo, sus propias normas de relación con cierto matiz disfuncional por la dinámica ocupacional.

En algunos momentos a pesar del alto nivel de solidaridad del grupo se han generado situaciones que los han situado en manifestaciones verbales que ha indispuerto la relación entre ellos y al no contar con herramientas indispensables para esos momentos, sus denuncias ante el sindicato no han tenido respuesta. En lo que respecta a los aspectos emocionales, el mismo diccionario sugiere como alteración del ánimo intenso y pasajero, agradable o penoso, que va acompañado de cierta conmoción somática. Interés generalmente expectante, como que se

participa en algo que está ocurriendo. La manifestación de los diferentes estados de ánimo incide en la integración de las relaciones interpersonales, lo cual provoca que la dimensión en la relación laboral, la conducta de esta población trabajadora se vea afectada.

4.1.1 Categoría: Aspectos de convivencia

Entre las principales insuficiencias detectadas con los elementos vinculados a la convivencia en la experiencia, respaldo y las capacitaciones recibidas por los sujetos de estudio a través del sindicato, según los consultados no siempre son satisfactorias para una parte del grupo; se destacan carencias de liderazgo, aunque sí resaltan el respaldo en mesas de negociación. Manifiestan sentir cierto nivel de apoyo; aunque no el deseado ni esperado, sobre todo cuando ven amenazada su seguridad y otros factores que limitan el sentido de pertenencia al grupo y al sindicato, a pesar de los esfuerzos por auto motivarse.

De forma general opinan que el sindicato tiene la fortaleza de respaldar a los sujetos estudio de investigación en todo lo que respecta en materia legal, ese es un factor de mucha incidencia en ellos y de lo que valoran, porque la experiencia que ellos manifiestan tener como trabajadores informales es de desolación, por eso consideran importante y positivo este esfuerzo.

La convivencia también conlleva elementos que se manifiestan en las relaciones, diferencias y los problemas que se generan como resultado de la comunicación. El reclamo gira por las pocas posibilidades de ampliar el dialogo a lo interno del sindicato en la toma de decisiones, que está centralizada en tres personas, estas decisiones son las que provocan roces que se convierten en problemas e insatisfacciones; todas relacionadas con los estilos de gerencia y no hay una retroalimentación.

De los resultados se desprende además que, si bien señalan que la organización les ha facilitado oportunidades de crecimiento internacional porque han viajado a varios países donde han compartido de las experiencias y las vivencias con sus homólogos de otros países hay desaliento con el estilo de administración del sindicato. De alguna forma existe cierta conveniencia de estar organizados por los beneficios que les genera la colectividad y el sentimiento de bienestar que les da cierta esperanza y unión de grupo.

Los trabajadores expresan que el mayor respaldo sentido por el sindicato se reflejan en las oportunidades de los espacios de diálogo a lo externo, que han logrado ante las problemáticas que se les presentan, por lo que creen que la dirigencia de Sintracopea se ha caracterizado frente a las autoridades municipales dándoles a ellos el lugar y el respeto que se merecen. A pesar de ello tienen claro la existencia de intereses hacia una de las partes más sensible de la informalidad,

porque las reuniones que se realizan son sus espacios de socialización y en donde la búsqueda de sentirse apoyados les ha permitido empoderarse, autoafirmarse y mediante la retroalimentación del conocimiento y de las vivencias de los demás, ello les está motivando para ser miembros de la Junta Directiva de Sintracopea.

El manejo adecuado de la Recomendación 204 de la OIT y el uso de ciertas terminologías propias de una persona asociada y comprometida organizacionalmente les da fortaleza y además la variedad de temas en lo que se han capacitado les permite ir apropiándose en ciertas áreas de la organización y sentirse involucrados en las demandas sindicales.

La relación del sindicato con los organismos internacionales les posiciona internacionalmente y les abre lugar en los espacios de negociación. Reconocen que la capacitación es una forma adecuada de aprender a defenderse y a conocer sus derechos ciudadanos, aunque sean extranjeros.

El liderazgo mal encausado es uno de los factores que más incide de forma negativa en los problemas que se dan entre los compañeros, la poca participación de los afiliados en la toma de decisiones, la cual se concentra en pocas personas y generan disgustos por no ser tomados en cuenta en los temas de los cuales ellos sienten deben actuar con inmediatez. Tienen consciencia de que los

conocimientos que han recibido producto de las capacitaciones constituyen algunos logros y que mediante luchas han resultado en garantías específicas para ellos, pero no dejan de criticarlas y manifestarlas.

En cuanto a las formas de resolución de los conflictos que se generan en las relaciones interpersonales que afectan la relación laboral la mayoría apela al diálogo y a la visita a la oficina, donde gracias a las conversaciones pacíficas se buscan alternativas de resolución. A este respecto se apoyan con la dirigencia, que son los que atienden las quejas. No obstante, las visitas de cobro de la cuota de afiliación es la oportunidad que aprovechan para expresar las discrepancias no solo de las relaciones entre ellos, sino de las relaciones entre ellos con la dirigencia.

Los contenidos de las capacitaciones de más relevancia vienen siendo los aspectos legales jurídicos y de habilidades sociales. Ellos han aprendido a observar, como forma de seguridad y de protección. Saber convivir en democracia, a pesar de las diferencias culturales son temas que están fortaleciendo la convivencia sin discriminación. Esto puede fortalecer las diferencias expresadas por algunos entrevistados cuando se refieren a los afiliados de nacionalidad nicaragüense. Por otro lado se percibe un reclamo para que exista un compromiso de parte de la dirigencia a presentar reformas para que

las personas extranjeras afiliadas puedan ejercer el derecho en la toma de decisión en sus sindicatos.

Aunque la mayoría de las personas entrevistadas indica tener desde buenas hasta excelentes relaciones entre sí hay un sentimiento de cierta pertenencia a la organización que los describe como tolerantes ante los aspectos conflictivos que se puedan generar en las relaciones inter-grupales y que no ha traspasado al plano personal.

Las decisiones grupales son determinantes en la resolución de los conflictos. Es claro que las visitas que realiza el cobrador del sindicato se convierten en otro espacio de presentar sus quejas. La falta de acercamiento con los afiliados es un factor que no está dejando una buena impresión en las relaciones de la convivencia de este sector laboral, por ejemplo, los cambios de criterios que se suponen proceden de la colectividad alteran las formas de comunicación.

4.1.2 Categoría: Aspectos emocionales

En esta categoría resaltan aspectos menos críticos ya que esta población se ha organizado y han ido logrando la obtención de un crecimiento a través de la capacitación lo cual les permite empoderarse para enfrentar las diversas

manifestaciones de opresión, humillaciones de la que son víctimas cuando ejercen el derecho al trabajo, aunque no deja de afectarles.

Hay una valoración positiva hacia Sintracopea, que los representa, por las oportunidades de crecimiento laboral y personal. Los informantes consideran a la organización sindical como institución que nace para la defensa de los derechos laborales, los motivan a mantener el respeto a la integridad de la persona, como derecho universal de los Derechos Humanos. Estiman que la organización lucha contra la injusticia y el pertenecer a esta organización les da una ventaja y un rumbo.

Tienen claridad de que la individualidad les hace ser más vulnerables y que con el sindicato es más fácil enfrentar las luchas del gremio. A pesar de que señalan como un factor negativo, la inestabilidad del ingreso que les provoca inseguridad emocional y cierta aceptación de no haber logrado en sus vidas personales el logro de algunas metas laborales.

Empero de ese reconocimiento y en alguna medida la aceptación, también está implícito el reclamo de algunos de los fundadores del sindicato hacia la dirigencia, se manifiestan algunas decepciones, en el manejo del liderazgo y el tipo de gerenciamiento de la organización; aunque son superadas por los logros que a través de su dirigencia les ha favorecido.

Los aspectos que hay que subrayar en la dinámica de los sujetos de investigación como grupo es que la existencia de las diferencias culturales ha desarrollado cierta discriminación que se provoca por la normativa legal, que indica que las personas extranjeras no pueden ser miembros de una Junta Directiva y esto les molesta a los de nacionalidad nicaragüense que se deben abstraer de posiciones, por no tener el derecho de dirigir una organización. No así el ser afiliado y pagar la membresía como lo hacen las demás personas de nacionalidad costarricense no los excluye, lo cual provoca equívocos entre ellos y les limita las expectativas de ser dirigentes en Sintracopea.

Contrario a lo anterior, uno de los factores importante a destacar es el carácter solidario que desde la organización se les enseña: el tener el poder de respuesta ante las adversidades, de alguna manera el sentimiento de discriminación se amortigua con el aprendizaje de temas de derechos laborales en la informalidad, por la preocupación que se expresa de parte de la Junta Directiva cuando se les violenta físicamente, por ejemplo.

El que Sintracopea posea una cooperativa que les colabora económicamente es determinante para mantener la unión de grupo. Ellos tienen dónde acudir a sus préstamos para comprar mercaderías para la venta, aunque no siempre la capacidad de pago les colabora y es ahí donde acuden a otros tipos de acreedores.

Este sindicato para ellos está caracterizado por la organización. La combinación de experiencia y capacitación que les brinda lo cual son el mayor respaldo, porque se ha reflejado en el crecimiento laboral y personal, aunque no como lo desean, pero mejor que otros trabajadores de la economía informal que no están asociados a esta organización. Resulta importante tomar en cuenta que a pesar de gustarles su trabajo no necesariamente les genera una gratificación personal.

El ingreso al empleo de la informalidad se debe a múltiples causas (culturales, familiares y personales, desde la necesidad de subsistencia, corolario de divorcios, irresponsabilidades en la manutención, así como la independencia de movilidad). Uno de los más destacables es la que refieren como herencia familiar; para algunas de las personas entrevistadas el trabajo en la economía informal fue con lo que las educaron desde tempranas edades.

En otros casos, para poder subsistir junto a sus familias el ingreso a integrar la ocupación laboral informal, fue una forma de reinventarse en la vida, que al mismo tiempo les obligo, según lo indican, a dejar de lado los prejuicios y las percepciones que tenían sobre los trabajadores de la economía informal.

La tradición familiar como la herencia laboral es otro factor que ha llevado a familias enteras a este mercado de servicios. La mayor necesidad expresada está

en el salario decente, que les facilite la alimentación y a una seguridad integral, donde no se corra grande riesgo; se catalogan como personas decentes, luchadoras que la necesidad los obligó a trabajar en esta forma.

La educación recibida en sus hogares, las diferencias culturales hacen que se produzcan alteraciones en las relaciones, por la falta del conocimiento, aunado a esto además de las diferencias de personalidades, las pobreza que deben pasar en algunas épocas del año; en relación con lo cultural generan disgustos por territorios. A algunos vendedores nacionales les afecta o sienten que su progreso personal en materia de ventas se ve afectado por el alto porcentaje de vendedores extranjeros y hasta cierto punto la invasión territorial.

Sin embargo, de lo anterior se desprende que a pesar de estos factores, la inseguridad que indican, se les produce por la inestabilidad del ingreso; en el caso de las mujeres fue marcado lo relación a los abusos que ellas están expuestas en ciertas zonas donde comercializan.

Carencias de agua para la limpieza de las frutas, legumbres y otros alimentos que ofrecen para la venta son señaladas como inseguridad. Además de que la nutrición se altera, porque en la ingesta de sus alimentos la realizan en condiciones insalubres o no la logran hacer porque no tuvieron los suficientes ingresos.

Como medidas de seguridad a pesar de que las relaciones de poder les debilita la comunicación con respecto a las alertas mediante códigos implementados por ellos con la colaboración del sindicato, es una forma de solidarizarse cuando están en peligro. Sin embargo, individualmente sus precauciones les han dado buenos resultados, entre las cuales están pequeñas cámaras en los puestos estacionarios, las mantas accesibles, zapatos cómodos, alianzas con vendedoras de tiendas, solo por mencionar algunas estrategias.

Solo uno de los entrevistados cuenta con cámaras en su puesto, porque debe colgar mucha mercadería y con el trajín de los transeúntes que diariamente transitan por esas zonas se les desaparece mercadería. Ellos se protegen con las cámaras para el caso de las noches, también coordinan entre algunos y contratan seguridad privada, pero no todos tienen esa posibilidad. También es un factor que ha determinado las malas relaciones entre ellos, por las diferencias existenciales, cuando pagan la misma cuota que les da el derecho de estar afiliado y es poco entendible por parte de los ambulantes.

La alianza con otros es también un elemento de seguridad, para protegerse, inclusive con algunos delincuentes a los que les proporcionan alimento, con tal de que nos les robe. Sí señalan que falta más participación del sindicato, a pesar de que cuentan con algún conocimiento de salud ocupacional también les brinda seguridad laboral; mantener la alerta mediante los códigos que ellos tienen

establecidos también les refuerza la tranquilidad. Nuevamente la alianza tiene un rol fundamental aun y con los que contraviene con la paz de las personas.

El estrés es un factor muy reiterado en esta población, porque tienen que mantenerse alertas de asaltos, robos de mercaderías, las riñas en las zonas conflictivas, en donde existe o un puesto o se ubicó una manta en especial si está cerca de bares o de paradas de autobuses de barrios en riesgo social.

La exposición al timo con billetes falsos es una de las principales deficiencias que ellos tienen, se les dificulta detectarlo; han elaborado sus propias estrategias para defenderse por las pérdidas que les ha provocado, pero es un riesgo diario.

4.1.3 Categoría: Aspectos socioeconómicos

En lo que respecta a los aspectos socioeconómicos, se refiere a los factores sociales y económicos que inciden en una persona o grupo. La responsabilidad de obtener los ingresos generada por la dependencia de la cotidianidad, de lo que se ofrece en la calle, en medio de adversidad material, natural y de riesgos, también es una manifestación que altera la integralidad del ser humano en la organización sindical.

Sostienen que los productos que venden son de mucha competencia con otros vendedores y esto les ha generado bajos ingresos, porque además hay competencia desleal entre vendedores; al abaratar los precios de algunas mercaderías se afecta a otros en sus mismas zonas de venta. En algunos otros casos, la exclusividad del producto y la zona donde se demanda lo que se ofrece favorece especialmente en algunas fechas festivas o en fechas de pago.

Los productos de venta y el servicio de reparaciones no son productos que ofrezcan elevadas ganancias, en la mayoría han iniciado en este tipo de empleo por el apadrinamiento de alguien, ya sea mediante préstamos o solidaridad, especialmente a las mujeres y éstas a su vez, además de ofrecer productos de embellecimiento para la mujer, ofrecen insumos para la alimentación, como lo son las frutas y legumbres, jugos, entre otros, necesarios para el diario vivir; sin embargo no son lo suficiente para generar capital y ahorro.

La protección que utilizan en muchas de las ocasiones también es un riesgo para sus vidas, en especial los que mencionan acudir a estrategias no convencionales, lo que también afecta la economía. Sin embargo, riesgos corporales que ellos puedan estar expuestos, el sentido de la solidaridad es mas latente que cualquier otra fuerza externa que quiera tomar ventaja de las vulnerabilidades de ellos, en especial con las personas nicaragüense se hacen más evidente la solidaridad y sobre todo la responsabilidad de tener que ahorrar a

costa de otros aspectos elementales de la existencia que se necesita, porque sus ahorros por más pequeños que sean están a la espera en Nicaragua.

Como se antecede en este análisis, el estrés que les genera a los ambulantes por tener que estar pendientes de la policía municipal, los asaltos, los robos y los problemas que se ocasionan en sitios donde mantienen sus puestos, también tiene consecuencias en los ingresos. Tampoco hay una satisfacción completa para la cobertura de las necesidades básicas; contrario a esto, el desarrollo integral de las familias se ven afectadas.

Como beneficios obtenidos por parte del trabajo informal, la mayoría expresan que la prioridad ha sido lo logrado con los estudios de sus hijos, vivienda en pocos casos, en razón de las diferencias sobre las responsabilidades familiares con respecto al resto de los sujetos de estudio de esta investigación.

Ligado a lo anterior el ahorro no ha estado en la agenda de ellos, lo indican como imposible de lograrlo; a pesar de que resaltan el aspecto de crecimiento personal. Las personas consultadas reconocen que las necesidades básicas de alimentación para sus familias es otro de los factores que ellas priorizan.

El mayor beneficio es la subsistencia, así como haberles dado la oportunidad a los hijos de estudiar en la escuela, colegio o algún instituto técnico,

oportunidades que ellos no tuvieron, pero con la ayuda de terceros han ido solucionando. En cuanto a la generación de capital ninguna expresión favorable, no así en el caso las personas de nacionalidad nicaragüense, lo cual molesta al resto y es un factor disociador en las relaciones laborales.

4.2 Interpretación y análisis

De los resultados se desprende que se vienen motivando mediante acciones concretas, en especial por ser un sector laboral con alto grado de vulnerabilidad. Entre ellos ha crecido la solidaridad lo que a partir de los conocimientos que han ido adquiriendo a través del sindicato en la figura de su dirigencia y en la constancia de ellos mismos, se sienten de alguna manera protegidos. Pese a sus realidades tan cambiantes, el solo hecho de tener que estar movilizándose con sus mercaderías los hace continuar luchando en sus objetivos: obtener el sustento diario.

La experiencia de estar en una organización de defensa de los derechos de los trabajadores, para esta población en sus diversas formas de la informalidad, les ha producido seguridad, protección, la libertad de organización sindical está considerada como un derecho humano que tienen los trabajadores a formarse colectivamente, según el artículo 2 del convenio internacional 87 de la OIT.

De las respuestas relacionadas al crecimiento personal y en habilidades de negociación al mencionar que ha logrado empoderarse, se puede inferir que hay una buena percepción por parte de los sujetos en investigación, de sentirse dentro del grupo sindical como forma de vincularse con pares, lo que les permite socializar sus vivencias, pero además la ~~purga~~ que realizan cuando las cosas no marchan como lo esperado.

El pertenecer al sindicato les da no solo las posibilidades de crecimiento y del manejo de las habilidades de negociación, entre otras, sino que además les hace sentir aprecio de las relaciones entre ellos. Hay buena disposición de parte del grupo para tomar en cuenta los valores que el sindicato está orientando a través de la capacitación y las posibilidades de compartir en espacios internacionales.

El desarrollo de sus capacidades de vendedor tiene un valor agregado al sindicato, porque los ha motivado a la sobrevivencia y a la socialización, que les ha permitido sentirse útil en la sociedad.

El conocimiento de sus derechos otorgados por convenios internacionales colectivos, saber negociar, emprendedurismo y las diferencias laborales de lo privado a lo informal son aspectos que menos críticas recibieron. Cuando se

refieren a la ayuda que ha dado el sindicato hay una idea consolidación de la lucha, del crecimiento y amparo.

Lo sufrido en el pasado, les ha dado la oportunidad de revertir sus vidas laborales para potenciar sus carencias del trabajo formal a lo informal y, al mismo tiempo, ejercer un rol de liderazgo basado en la justicia socio-laboral, con características centralizadas en el buen ejercicio del poder, equilibrando tanto la gerencia sindical como su trabajo informal.

Las oportunidades de viajar han sido promovidas por el sindicato que le ha otorgado a ciertos afiliados y dirigentes la facilidad de relacionarse con otros homólogos de otros países, lo cual también hay una mezcla de agradecimiento, que a su vez incide en la dirección de la organización.

Uno de los elementos es la insatisfacción de una parte de los sujetos de investigación, porque difieren en las formas de utilización de su dirigencia en aspectos de toma de decisiones de algunos de sus dirigentes y cómo a la hora de determinar alguna acción se generan alianzas de conveniencia y no la mejora de la convivencia por parte de la dirigencia sindical.

La protección ante las autoridades municipales ha fortalecido la alianza entre los directivos y los informales afiliados, que además por la capacitación que

han recibido y en donde han se han informado bien de sus derechos y de las instituciones a las que pueden acudir cuando se les violenta; ello les ha dado la oportunidad de mejorar en ciertas áreas de sus vidas.

Las herramientas recibidas mediante la capacitación y la organización del sindicato, les da un valor agregado en su crecimiento personal, en forma integral los hace ser mejores personas y fortalecer relaciones positivas en su convivencia laboral.

El acompañamiento y las vivencias de otros dirigentes es en alguna medida, la esencia del convencimiento de que se puede recobrar las relaciones hermanables, sustentadas en la búsqueda de las soluciones a los problemas que diariamente sufren estos trabajadores y trabajadoras el sector informal. La marginación de la que han aprendido a sobrellevar con ciertos niveles de tolerancia por las necesidades de ingreso es el resultado de las formas que ellos buscan para oprimir los aspectos que los desalienta, en especial cuando se es extranjero.

Con excepción de una de las personas entrevistadas que no ha recibido nunca capacitaciones por los horarios y sus compromisos personales, las oportunidades de capacitarse han sido valiosas y han trascendido las fronteras, en la mayoría los temas van desde lo básico del sindicalismo con respecto a derechos y deberes, temas innovadores como género.

El emprendedurismo es un tema que los sujetos de investigación valoran y tratan de reforzarlo en el ejercicio de sus labores, como por ejemplo en el manejo con sus finanzas desde lo elemental hasta lo complejo. Según se observa no hay un mismo perfil dentro de la informalidad. Las diferencias entre ellos los polarizan y hasta los enfrenta. Unos son patentados, ubicados en puestos esquineros; y los ambulantes que se mueven en calles, esquinas y las que podrían llamarles las ambulantes institucionalizadas, que son la que tienen sus clientelas en algunas instituciones y empresas, tiendas, hospitales. No sucede así con los primeros por gozar de una patente; de ello se puede inferir que las necesidades y condiciones de unos y otros varían.

Es claro que los temas que más están incidiendo positivamente en materia de capacitación en su desarrollo personal es el tema del liderazgo y de formador de formadores en las diferentes ramas de la informalidad, aunque a pesar de las oportunidades de viajar que en su mayoría han expresado sentir bienestar de intercambiar con otras personas y de representar a la organización les llena de orgullo y los hace estar más convencidos de estar afiliado y de fortalecer la organización, aunque entre ellos se perciben ciertas rivalidades que les desmejore las relaciones porque empiezan a competir en forma poco ética, cuando por ejemplo, se sitúan en las mismas zonas de venta con los mismos productos que

otro afiliado ya está ofreciendo, lo cual es una manifestación provocativa que lleva un tinte xenofóbico en ciertos casos.

El rol de rendición de cuentas no está surtiendo efecto, entre los sujetos de investigación y su dirigencia, se puede deducir por la desconfianza en el manejo de las cuotas que semanalmente deben pagar para pertenecer al sindicato así como de los dineros que por la solidaridad extranjera ha ingresado a la organización. Esto es un factor que está latente y que no logran evidenciar en forma transparente, lo cual da como resultados comentarios entre ellos, distorsionando las relaciones interpersonales.

La inadecuada gestión con respecto a ciertos temas ha provocado los problemas de comunicación y la falta del compañerismo que no necesariamente está ligado propiamente al ejercicio de sus trabajos, sino más a las relaciones con el sindicato y en esto subrayan la necesidad de hacer cambios.

El estrés de mantenerse siempre atentos de la policía municipal hace de sus relaciones momentos de crisis que les generan la posesión de los espacios en formas inadecuadas y sienten que se desestiman a los nacionales, lo cual provoca las confrontaciones entre ellos y aumentan, producto de que estas situaciones les limita la obtención de los recursos.

Hay ciertas manifestaciones de egoísmo por parte de quienes ostentan el poder en el sindicato; poder del cual se manifiesta; por ejemplo, en las zonas donde normalmente se mantienen ofreciendo sus productos y ofreciendo los servicios. El poco acceso a los servicios, entre los cuales está el de salud, vivienda, está más presente en los extranjeros que en los nacionales.

Perciben que los proyectos que les financian los organismos internacionales son mediados por gente que no son del sector de la economía informal y hay ciertas dirigencias que se benefician personalmente y desatienden lo grupal y lo que afecta a la colectividad, por eso manifiestan la falta de más incidencia de parte de la dirigencia y de las formas de comunicarse entre ellos, que está teniendo ausencia de liderazgo sano.

El diálogo es el método por lo que más se apuesta en la forma de resolver las diferencias que se dan entre los afiliados, por la misma conveniencia de que les pueda perder la patente, para el caso de los patentados. Pese a existir fuertes cuestionamientos hacia algunos dirigentes, ellos buscan esta alternativa como mediación para conversar y que la misma sea conducida por la junta directiva, como parte de la agenda sindical.

El uso de las redes sociales es un medio de comunicación entre ellos que les ha favorecido y ha sido de mucha utilidad para mantenerse comunicados, en

especial para los ambulantes porque les da las alertas ante las amenazas de la policía municipal o de algún delincuente.

El uso del WhatsApp, los comunicados, los correos electrónicos, las llamadas telefónicas, son muchas de las formas en las que ellos mantienen alguna comunicación con el sindicato. Ahora bien hay dos aspectos que deben llamar la atención cuando se refieren a la comunicación como la forma de relación, estas se ven alteradas porque por un lado indican que se da cuando se recauda las cuotas, lo cual puede estar dando como resultado una mala comunicación, aunque en algunos casos apuntan más a esa comunicación de la que pone énfasis en el interés de las particularidades de ellos como grupo, donde las alegrías y las vicisitudes son compartidas.

A pesar de que se tiene la percepción de que existe cierta discriminación o cierta xenofobia que no está tan estereotipada, por cuanto a pesar de las diferencias raciales, étnicas y de nacionalidad, entre otros, todos pertenecen a una misma categoría de grupo laboral.

La lealtad y el compromiso de buscar mejorar la agrupación han ido generando que la confianza se consolide entre algunos y quizás la solidaridad demostrada cuando se corre el peligro es el valor que más hace el énfasis.

En la generalidad el sentimiento del trabajo que realizan les hace sentirse bien, se han adaptado; hay culpabilidad en algunas mujeres por que sienten haber

descuidado a sus hijos por tener que salir a trabajar bajo esta modalidad de empleo.

La fortaleza de los sujetos de investigación es la capacidad que tienen de agenciarse para contrarrestar las necesidades que las adversidades en la cotidianidad que experimentan durante las largas jornadas que le dedican al trabajo, con todas las limitaciones expresadas por ellos; aun así les ha brindado también cierta satisfacción personal más vinculada a terceras personas de las que tienen bajo la responsabilidad y les mantiene esperanzados en mejorar su calidad de vida.

La necesidad de subsistencia, la irresponsabilidad paternal, la ausencia de políticas de crecimiento de la población que mejorara la oportunidad de empleos formales son las mayores motivaciones que hicieron de estas personas trabajadores ser parte de la población laboral de la economía informal.

La seguridad ambiental también pasa por tener donde protegerse de los cambios en las estaciones climatológicas que además de provocarles problemas de salud, cuando llueve, también les provoca pérdidas en sus ingresos.

La impotencia de no resolver una necesidad fisiológica no está únicamente determinada por las normativas municipales cuando el trabajador estacionario lo

requiera, también al ambulante, además de un continuo movimiento tienen fuertes dificultades cuando una de las necesidades fisiológicas no se resuelven de la forma correcta. El estrés de tener que cuidarse de no ser víctima de algún tipo de abuso y además el trato de las personas que transitan por las calles y de las que este sector laboral depende para ofrecer su producto o servicio.

Lo más cruel de este tipo de trabajo también se manifiesta en la limitada posibilidad de atender sus necesidades fisiológicas (ir al baño); algunas de estas necesidades obligatoriamente las hacen en zonas públicas exponiéndose a un arresto policial. Por otro lado también el consumo de los alimentos, cuando se dispone de estos deben hacerlo en medio de la gente que transita por las calles. Además que se les limita la ingesta de todos los tiempos, pues no siempre cuentan con los recursos para mantener una adecuada alimentación.

No arriesgarse a ubicarse en zonas peligrosas ha sido una de las estrategias que ellos han definido como alternativa a tener tranquilidad en el trabajo que desempeñan; la prevención a un tipo de riesgo psicosocial que también es parte de sus mecanismos de defensa.

No todos tienen la posibilidad de obtener un seguro que protege sus mercaderías ni tampoco de tener cámaras en sus estaciones de trabajo, como lo manifestó un dirigente vendedor estacionario. Está claro que dentro del sector también se producen diferencias que son identificadas en este tipo de medidas de

seguridad; no así sucede con los ambulantes que se encuentran más desprotegidos, lo cual les ha permitido, de alguna manera, el desarrollo de la percepción para identificar peligro. Cuando se encuentran cerca de una zona de riesgo y en donde la comunicación solidaria de otros hace de ellos un grupo cohesionado por las circunstancias.

Emocionalmente hay mucha afectación por la discriminación y las manifestaciones xenofóbicas con las que esta población debe confrontar diariamente y a la que deben contrarrestar poniendo en práctica la tolerancia ante los niveles de incitación a los que los exponen.

El miedo está latente en su diario vivir laboral; empero la mayoría tienen suficientes años de andar en la calle como vendedores y de estar estacionados en las zonas donde lograron la patente. El estrés que les provoca mantenerse en zonas peligro les ha causado algunas enfermedades y malestares físicos.

Los peligros a los que se exponen con los autobuses porque deben permanecer con sus ventas en las aceras muy cerca de los alcantarillados, ya que las vías públicas no pueden estar inhabilitadas de movilización peatonal, que es otro de los aspectos por los que los discriminan, cuando la gente se queja de lo difícil que es transitar por la obstrucción peatonal.

La inseguridad es parte de sus vidas, razones que les otorgan las desconfianzas y deben de moverse de sitios o mantenerse comunicados entre ellos, con los dispositivos que les facilite la inmediatez en casos de emergencias.

En el contexto de la informalidad, la invisibilización del trabajo que realizan, no les abre mucha posibilidad de crecimiento, porque en el mercado, además de la acelerada competencia, no admite un valor real, integral y de tiempo dedicado, de lo que se ofrece. Los ingresos que perciben producto del esfuerzo de su trabajo no son suficientes para resolver todas las necesidades básicas. La mayoría de las mujeres entrevistadas dicen contar con el apoyo de sus familiares para resolver en forma mancomunada las necesidades de vivienda, alimentación, cuidado de hijos y en algunos casos han tenido que trasladarse a vivir con hijos o algún familiar porque los ingresos no son suficientes para una autonomía total. En otros casos de los gastos que mencionan se les dificulta resolver el pago de los recibos de agua y luz, básicamente.

Una de las dificultades externadas son las deudas que se han adquirido con prestamistas de nacionalidad colombiana, lo cual con los ingresos que se van generando con las ventas sirven únicamente para ir cancelando lo adeudado y en muchos casos únicamente para el pago de los intereses de estos préstamos. Proceso que se les ha hecho cultura de endeudamiento por las repetidas ocasiones que han tenido que acudir, lo que les complica el no alcanzar oportunidades para resolver.

Tienen muy bien identificado los gustos de las personas que les compran y saben cómo ofrecer el producto, aunque no dejan de cuestionarse la competencia. Las zonas geográficas donde ofrecen el producto las tienen marcadas; deben estar movilizándose y esto no es un factor que les afecte con su clientela, ni con el producto que venden. Esta población trabajadora se mantiene en la zona financiera de más movimiento de cierto perfil de trabajador; quienes a través del tiempo han logrado establecer una fidelidad con el vendedor hasta llegar a convertirse en sus clientelas fijas, inclusive, extenderla a sus familiares y a otras personas.

Las mayores afectaciones que sufren están relacionadas a la salud, producto del cansancio que les genera mantenerse entre 10 a 13 horas diarias, expuestas a todo tipo de contaminación (sónica, gases de efecto invernadero, rayos UV, mala alimentación, imposibilidad de realizar necesidades fisiológicas) también la rapidez de los transeúntes en los momentos que ellos deben ofrecer su producto, estos se tropiezan y los llegan a lastimar.

Para los trabajadores de la economía informal, la mayor afectación se produce en tiempos de crisis económica por varios aspectos, no necesariamente por la demanda de sus productos y servicios, también por la pérdida de puestos laborales en lo formal, lo cual aumenta el trabajo informal.

La toma de decisiones de algunos de los temas que les afecta directamente y el que únicamente recaiga sobre solo tres personas molesta a algunos sujetos de la investigación porque no se les consulta y considera el tema de mucha trascendencia; a saber, el asunto de los apoyos internacionales o el crecimiento del capital de la cooperativa, lo cual les genera desgastes, además las diferencias culturales son factores que alteran las relaciones interpersonales.

Otro aspectos que los divide como afiliados a la organización es que son visibles las diferencias que ocasionan los privilegios que existen entre los patentados y los ambulantes; estos últimos están con desventajas de todo índole. La mayoría están en el mercado laboral de la informalidad desde tempranas edades, en donde sus etapas de desarrollo, como la niñez, adolescencia y juventud ha sido en la calle y esto les facilitado conocer el movimiento laboral, conocerse entre ellos, lo cual favorece a quienes desean heredar ya sea el patentado o todo lo que incide en la venta ambulante.

El mayor de los logros entre ellos se da cuando pasan de ser ambulantes a estacionarios, por eso sienten carencias de parte de la dirigencia para potenciar el trabajo del ambulante en lo económico y que esto no afecte sus relaciones. De ahí las razones por las cuales mantienen reservas, no se mezclan entre sí y no hay

mucha preocupación de querer pasar de lo formal a lo informal; hay cierta determinación a mantenerse en la informalidad.

Sus grandes preocupaciones por la inestabilidad de las ventas y la necesidad de subsistencia, por el abandono de parejas y de padres, que los obligaron a ingresar a este tipo de mercado laboral por la ausencia de oportunidades de empleo formal. Asociado a esto la discriminación hacia las mujeres en edades avanzadas restringe aún más las oportunidades de crecimiento laboral y económico.

Cuando expresan la oportunidad de crecimiento personal promovido por la defensa de los derechos de los trabajadores, quizás es una característica generalizada en los sujetos de investigación, ya que identifican como positivo ser sus propios jefes. Aunque este elemento es más complicado para las personas que no cuentan con documentos legales, porque al no tener expectativas a futuro para ingresar a un trabajo formal tampoco pueden optar por un patentado, por eso se mantienen como vendedores ambulantes.

Las necesidades principales son las de seguridad en el ingreso. No contar con un salario estable y fijo que asegure sus alimentos les hace muchas veces pasar necesidades alimenticias porque el poco ingreso que obtuvieron está comprometido para los gastos de la casa, de cuidadores, de cancelación de sus

recibos o cancelación de las deudas con sus acreedores. Existe exposición a agresiones físicas hasta de intentos de abusos sexuales, en el caso de las mujeres, como se dio en algunos casos; esta población tiene necesidad de afectividad y buen trato de las personas.

Se procuran sus necesidades fisiológicas en sitios públicos o en restaurantes, donde son expulsados y tienen que solicitarle a alguna persona benevolente que les obsequie el tiquete de las compra para ir a los servicios sanitarios. Esto les es más fácil hacerlo en restaurantes de comidas rápidas, porque ahí son menos visibles ante la seguridad del local.

Los problemas de asistencia médica provocados por el aguante de ir a realizar las necesidades fisiológicas han provocado enfermedades especialmente en las mujeres y no han sido atendidas por parte del sindicato. Es decir, no hay propuesta de alternativas antes estas necesidades.

Otro de los elementos que el grupo entrevistado ha señalado es en el caso de los patentados, cuando requieren salir a realizar sus necesidades fisiológicas las normativas de la municipalidad ante el cierre del chinamo son reglas muy rígidas porque no les permiten ausentarse más de 15 min., los cuales deben ser distribuidos en sus tiempos de ingesta de los alimentos y necesidades, sin derecho a cerrar por alguna incapacidad por enfermedad. Las mujeres en período

de embarazo o lactancia deben acudir con sus hijos, sin importar los cambios climáticos, arriesgando con esto poner en peligro su salud. Esto provoca un riesgo psicosocial en estas personas e hijos. Estas necesidades se incrementan cuando la persona que está siendo afectada es de otra nacionalidad, en algunos centros comerciales donde hay servicios sanitarios, los humillan y ofenden con palabras y gestos xenófobos.

Como medidas de seguridad de todo tipo tienen sus propios códigos, muy específicos para cada caso, con respecto a la policía municipal. Además de contar con amigos activan sus WhatsApp, vociferan alertando a los demás de la presencia de la policía municipal o de algún delincuente. También algunas amistades que han ido haciendo en sodas o tiendas les cubren para guardar la mercadería; esto es muy significativo para ellos, ya que en ocasiones cabe la posibilidad de que los mismos acreedores de las mercaderías son los delatores, lo cual los mantienen endeudados y se ven en la necesidad de acudir a solicitar más mercadería. Es claro que la supervivencia de ellos es una vida de constante carrera y de muchas miradas, de observación.

Muchos corren riesgos que atentan contra sus vidas, por ejemplo en los casos donde los estacionarios están ubicados cerca de bares o de paradas ubicadas en zonas marginales, en donde los asaltos con armas es conducta cotidiana, algunos optan por no asistir en horarios especiales y días especiales

como los de pago o salidas del trabajo y en su lugar, para no correr el riesgo de que le sancionen la patente, subcontratan a personas para que los asistan.

La integridad es algo que pasa muchos riesgos desde la humillación y el odio manifestado no solo por la policía municipal ni por los dueños de algunas tiendas que se enojan cuando las mantas de los vendedores están a las afueras de sus puertas, también entre ellos mismos cuando se riñen por una esquina, o un espacio de la venta.

Los principales temores es no cumplir con los acreedores, el temor de que la venganza se presente ante los cumplimientos de las cuotas por préstamos anteceditos para comprar mercadería, que en algunos de los casos han tenido que vender para pagar; uno de los consultados manifestó su dolor por la desaparición de su hermana y sobrino quienes también eran vendedores y de los que nunca aparecieron.

La inseguridad es parte de la vida laboral de los sujetos en estudio, sobre todo cuando han perdido ingresos por los billetes falsos que les entregan, este sector maneja únicamente efectivo y mantienen sus reglas de regateos, ante a clientela difícil de convencer, la habilidad de ellos sobre pasa no se compara con las personas estacionarias, donde ya la clientela es la regular.

Indudablemente los productos y los servicios que prestan no son lo suficiente para vivir holgadamente. Es decir, para tener el acceso básico a vivienda, alimentación, recreación, vestimenta, estudios, salvo excepciones por no tener tanta responsabilidad, la mayoría se sostienen con apoyos de terceras personas, desde padres, esposas, hijos porque la venta por ejemplo de frutas, legumbres, no se pueden comparar con los ingresos que genera la venta de un par de zapatos o de algunos bolsos, entre otros productos o servicios que se prestan.

Es interesante que en el caso de las mujeres, las mercaderías que ofrecen están relacionadas a sus gustos personales, como lo es la venta de cosméticos y prendas de uso personal y de cuidado personal, además de alimentos que dentro de la dieta sana está más que probado por las nutricionistas, como son las frutas y legumbres. Eso es significativo en la persona que lo desea mostrar a otras para expandir sus preferencias, también porque la sugerencia de terceros para que las vendan ha tenido efectos positivos y que a su vez lo que se da es una reventa de productos.

La habilidad desarrollada por ellos es alta y muy estratégica tienen visualizado las necesidades de las temporadas, así como los horarios, lo que se puede y no se debe vender en los estadios, cuando hay un evento extraordinario tales como conciertos, o partidos de futbol importantes. Esas oportunidades no

solo la aprovechan, sino que logran coordinar y llegar a acuerdos con terceros para apoyarse desde el traslado de las mercaderías hasta las zonas donde deben abordar al potencial comprador. En esos momentos logran pausar sus afectaciones en las relaciones laborales; se puede inferir que por la magnitud del evento no les permite abarcar todo el escenario de venta; también mantienen una habilidad permanente en las entradas en los hospitales donde saben que las personas acompañantes no pueden alejarse mucho de la persona que hospitalizaron. Ellos observan el comportamiento y la necesidad de los otros hasta llegar a conocerlos para ofrecer su producto, en estos casos si se han provocado problemas porque determinan que es ocasionado por invasión del otro.

La astucia aprendida les ha brindado conocer el tipo de clientela y por consecuencia ha ido generándoles aceptación. Esto es un elemento a favor que en medio de la vulnerabilidad que el mercado pueda presentarles, la fidelidad de la clientela les sostienen de alguna forma cierto ingreso.

Es interesante que el nicho donde sientan sus ganancias, también se dé entre ellos mismos, se ayudan, se compran los productos y no así con otros que no están asociados en el sindicato ni pertenecen a la cooperativa.

La confianza que han ido adquiriendo, familiaridad en ciertas zonas y en la clientela les asegura la venta del producto, a pesar que los cambios producidos

por tanta apertura comercial, que les ha incidido en situaciones problemáticas; sienten que sus ingresos han bajado, pero reconocen que dedicarle 13 horas diarias al trabajo es un sacrificio necesario para subsistir, a pesar de la competencia desleal que les provoca problemas con la venta es parte de lo que ellos denominan como conflictivo cuando se da entre los mismos afiliados.

Las inclemencias naturales del tiempo quizás es uno de los factores que más les afecta con lo que ofrecen, además del cansancio de dedicarle el tiempo; aunque como se menciona anteriormente, la fidelidad de la gente los sostiene.

En términos generales, los valores relacionados a los conceptos en materia de relaciones laborales para que el clima o ambiente laboral de los sujetos de estudio en investigación, dan resultados con cierta alarma que debe ponerse atención por parte de la dirigencia del sindicato; en especial lo que implica les genera mucho estrés, que va desde la seguridad de su integridad personal afectada por lo ocupacional y afecta por terceras personas irresponsables así como cuando la naturaleza es inclemente a los seres humanos. Se resalta en esta conclusión que el rol gerencial que ejerce la dirigencia determina la satisfacción o no satisfacción al trabajo que ellos realizan y que tiene una alta incidencia en la convivencia de ellos, lo que podría convertirse en una oportunidad de la dirigencia para modificar sus formas de actuar y mejorar la comunicación desde lo ascendente hasta lo descendente.

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

La oportunidad de haber indagado los aspectos de convivencia, emocionales y socioeconómicos que afectan en la cotidianidad de los sujetos de investigación, afiliados a Sintracopea permiten conocer los elementos distorsionadores que en las relaciones laborales les incide en forma negativa en lo personal e interpersonal; lo cual representa un desgaste en el vínculo que tienen con las demás personas, en especial los que consumen sus productos.

El esfuerzo de esta población trabajadora es extraordinario en relación con otro tipo de ocupación laboral y lo más valioso de destacar de ellos es su fuerza, su energía, su empuje por el deseo y la obligatoriedad de llevar los requerimientos básicos a sus hogares; el día a día de ellos la llevan con actitud vencedora y con confianza en mejorar el ingreso de capital.

Para ir eliminando los aspectos negativos incidentes en los sujetos de investigación deben existir nuevas formas de relacionamiento que no ponga en riesgo las relaciones interpersonales, las fricciones se han provocado por la inadecuada comunicación entre los sujetos de investigación y en cierta medida por la poca habilidad gerencial de la directiva del sindicato, que no ha dado la lectura correcta de todos los aspectos que les afecta.

Desarrollar algunas acciones tendientes a mejorar habilidades para el manejo de los aspectos emocionales, es necesario y de prioridad: de ahí la queja que está siempre latente por parte de los sujetos de investigación hay un reclamo permanente de sentir más presencia de la dirigencia para cumplir los propósitos del grupo afiliado; la molestia es generalizada.

No contar con herramientas indispensables para los momentos críticos donde se espera que sus denuncias sean atendidas por la directiva en forma inmediata, es un aspecto que altera la relación porque sienten que esa estructura organizativa debe ser más dinámica; a pesar de que se les reconoce los logros, no hay una satisfacción completa por no recibir las respuestas como ellos la requieren; no así con otras que sí son atendidas.

Los resultados demuestran una significativa problemática en lo relacionado al estrés que les produce la inseguridad en varias áreas de su vida laboral, que por consecuencia afecta lo personal, como parte de la salud ocupacional, eso debe mejorar con iniciativas de la dirigencia en coordinación con ellos.

A pesar de que para ellos el permanecer afiliados a la organización Sintracopea, que les brinda la oportunidad de capacitación que les permite desarrollar ciertas habilidades, quizás no todos en las mismas condiciones, el reconocimiento se puede hacer más extensivo si se potencia más sus

capacidades, de manera que encuentren respuestas concretas e inmediatas en los casos de denuncias de situaciones controversiales porque el acceso brindado a espacios de dialogo les da posibilidades de empoderarse, como resultado de lo aprendido en las capacitaciones.

También es evidente que no hay compromiso real por parte de un grupo de los vendedores ambulantes, la aceptación es más por la oportunidad, que por la misma conciencia laboral, se reconoce desde la fraternidad que distingue la organización no así en una parte de su dirigencia, lo cual es parte de la misión de Sintracopea, pero las dificultades de comunicación limitan el ejercicio real de liderazgo.

Mejorar la imagen del vendedor y la vendedora ambulante de manera que la percepción social hacia ellos y al trabajo que realizan, tenga una mejor opinión y aceptación de parte de las personas que diariamente transitan por las calles y las avenidas, porque para ellos, cuando se tropiezan con los sujetos de estudio que deambulan con sus sacos, mantas, bolsas ubicadas, además de que no desean que los continúen observándolos con menosprecio, es uno de los ideales de esta población laboral.

No ser consideradas como personas negativas, ni escuchar frases ofensivas con tintes xenofóbicas, es un aspecto que debe ser de iniciativa desde

la dirigencia, lo cual les obliga a trabajar en una propuesta sostenida para que en la convivencia, la lealtad entre la ocupación laboral prive de manera sana y sea un valor más del grupo.

Si la actitud de la dirigencia, al no tomar en cuenta las ideas, opiniones, sugerencias y las preocupaciones de los sujetos en investigación, los problemas se les ira agravando por la inoperancia de no implementar un adecuado sistema con el manejo de los conflictos y como consecuencia las relaciones interpersonales no les mejora.

Cuando el poder de decisión en los aspectos importantes para la población de la economía informal, están monopolizados en tres personas, y estas decisiones que son de alta incidencia, la disposición disminuye y el compromiso con la organización puede ir desapareciendo y la razón de ser la institucionalidad sindical, desaparece con ellos, o sea, no tienen razón de existir.

La motivación está ayuna en esta población hay un descuido por parte de la dirigencia y por el contrario, la presencia se ha sentido más cuando se les realiza el cobro de la cuota de afiliación, que en ciertas situaciones donde corren peligro; aunque también falta más reclamo de parte de ellos hacia la dirigencia.

No se visualiza que en las capacitaciones los temas sean innovadores, esta situación debe cambiar deben organizar mejor sus capacitaciones y aprovechar las pocas reuniones a las que son invitados y unir más esfuerzos y reconciliarse si es el caso, que sientan que son tomados en consideración, que les brinden temas de mejoramiento en sus habilidades sociales que los haga crecer más como personas y que ellos no se sientan que son utilizados.

Factores como la explotación laboral, el hostigamiento y la marginación fueron causas que en algunos de los sujetos de estudio propició el ingreso a las filas de la informalidad laboral, lo cual las caracteriza como personas luchadoras y sin temor a enfrentar las situaciones que se les presentan diariamente, ese un valor agregado en el ADN de ellos y que le da importancia al trabajo que realizan.

En cuanto a las actitudes xenofóbicas, el sindicato debe atender con más atención y elaborar propuestas que desaparezcan estas conductas, buscarles áreas que nos les genere competencias desleales entre ellos, que corte las raíces de los problemas y por el contrario fomente la esencia de los sindicatos que se basa en la justicia social, lo cual implica valorar el ser humano en toda en su integridad.

Fomentar la comunicación asertiva entre los afiliados es un aspecto de mejora que debe estar en el plan de trabajo de la organización. Disminuir el riesgo

de las personas, pasa por la constante información y formación permanente, sostenida y evaluada además implementar mecanismos de monitoreo que salvaguarde la integridad y uno de importancia es la capacitación dirigida a las mujeres para que obtengan herramientas y no sean una más de las víctimas de acoso callejero, por ejemplo.

5.2 Recomendaciones

Es imposible dar una respuesta para cada ocasión; sin embargo es posible articular acciones de índole general que puedan ir normándose en espacios de diálogo con las autoridades municipales para que no sean tan perseguidos los vendedores ambulantes en la forma como lo han venido haciendo, para lo cual se recomienda:

- ✓ Que la dirigencia solicite una comisión permanente que tenga representación de los ambulantes, estacionarios y de las autoridades municipales donde la Defensoría de los Habitantes, sea la institución que garantice el respeto a esta población trabajadora de la informalidad.

La seguridad y las facilidades de acceder a baños públicos donde puedan ejercer su derecho a las necesidades fisiológicas son temas de negociación ante

quien corresponda dependiendo del área donde se encuentren, en ese sentido se recomienda

- ✓ Que se establezca una alianza con las iglesias, o instituciones públicas, así como con restaurantes de comidas rápidas para que les permitan usar los servicios públicos, para eso además que se elabore un mapa que le facilite a estos trabajadores la localización de los mismos.
- ✓ Realizar alianzas o convenios con instituciones del gobierno, organismos no gubernamentales y todos los que se puedan monitorear para que brinden capacitación en emprendedurismo, lo cual es una de las recomendaciones más factibles que les puede facilitar posibilidades de mercadear y crecer económicamente.
- ✓ Realizar talleres de comunicación asertiva que transforme el clima laboral y que este sea ajustado a la dinámica informal para que el mejoramiento de las relaciones interpersonales no les afecte sus ventas y servicios.
- ✓ Buscar colaboración, mediante convenios específicos con ONGS, para que a los y las afiliadas a Sintracopea, se les asista psicológicamente; estos convenios podrían realizarse ya sea individualmente o en terapias grupales.

- ✓ Enseñarles técnicas específicas para controlar la ira, el enojo cuando son afectados por relaciones interpersonales en el trabajo entre los afiliados y los posibles compradores.
- ✓ Los y las afiliadas deben buscar alternativas que establezcan mecanismos de exigencias en las rendiciones de cuenta en todo lo relacionado al manejo de la Cooperativa.

5.3 PROPUESTA

El último objetivo específico de este estudio es diseñar una propuesta para intervenir el clima organizacional en esta población, la cual debe contener desde el habilidades para el manejo de las emociones mediante estrategias inteligentes que incluya material que sea didáctico, de fácil uso y con lenguaje sencillo que integre elementos para cada situación que les surja cuando están en sus labores y podrían ser los siguientes.

Estos materiales den ir clasificados en orden de valores y en concordancia con la cotidianidad, además que se pueda ubicar en los bolsillos de los pantalones o en las carteras y que para cada situación presentada, se acuda a una posibilidad de respuesta que no les altere el estado anímico; por ejemplo:

- ✓ Si los van a humillar, ellos tengan estrategias de evitar la distracción.
- ✓ Si los van a insultar, desplazarse a otra zona o llamar la atención a los demás compañeros, activando sus códigos de comunicación.
- ✓ Si se encuentran en zonas de peligro, retirarse inmediatamente y alertar al resto de los asociados.
- ✓ Mantener buena actitud frente a la clientela sin que esto implique entregar el poder de decisión sobre la situación, siempre buscar los puntos de dialogo.
- ✓ Confeccionar tarjetas con mensajes con lenguaje inclusivo y de fácil entendimiento.

BIBLIOGRAFÍA:

Consejo Sindical Unitario de América Central y El Caribe (2011). Cartilla Pedagógica para la organización y formación de los trabajadores en la Economía Informal.

Munduate Jaca, L. y Medina Díaz, F. (2011). *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid: Anaya.

Alcover De La Hera, C.; Martínez Iñigo, D.; Rodríguez Mazo, F. Bilbao Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw Hill.

Dorsch, F. (2008). *Diccionario de Psicología*. 8º ed. Barcelona: Herder.

González, M. Compiladora (2012). *Teorías Psicosociales*. San José: UCR.

Goleman D. (2013) *Inteligencia Social*, Barcelona: Kairos.

Zarco Marin, V. Rodríguez. Fernández A, Martin-Quiroz, MA. Díaz Bretones F. (2008). *Psicología de los Grupos y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Actrav, CIF, OIT, (2014) *Guía Básica de Salud y Seguridad en el Trabajo*.

Manual de Riesgos Psicosociales de ACTRAV-OIT.

Alan y Babara Pease, (2006). *El lenguaje del cuerpo, Cómo interpretar a los demás a través de sus gestos*, Barcelona: Amat

Fried Schnitman D. Compiladora, (2008). *Mediación/ Resolución de Conflictos, Nuevos Paradigmas en la Resolución de Conflictos, Perspectiva y Prácticas*, Argentina: Granica.

Real Academia edición 23 <http://dle.raer.es/?id=Así/bu>. Edición Tricentenaria. <http://www.seh-lelha.org/concor2.htm>

ANEXOS

DECLARACIÓN JURADA

Yo Maritza Arias Chaves, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 700650641 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Propuesta de Intervención para el Mejoramiento de las Relaciones Laborales de los y las afiliadas en una organización del sector informal de la economía**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veinticuatro días del mes de noviembre del año dos mil dieciséis.



Firma del estudiante

Cédula 7-0065-0641

CARTA TUTOR

San José, 24 de Noviembre del 2016

*Departamento de Registro
Escuela de Psicología
Universidad Hispanoamericana*

Estimados señores:

La estudiante Maritza Arias Chaves, cédula de identidad número 700650641, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Propuesta de intervención para el mejoramiento del Clima Organizacional y las relaciones laborales de los y la afiliadas del sindicato del sector informal de la economía"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	16%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	25%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	16%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18%
	TOTAL		85%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Licda. Melania Meneses Alvarado
Cédula identidad N 303530918
Carné Colegio Profesional N 2363

Carta Lector.

San José, Costa Rica

30 de enero de 2017

Universidad Hispanoamericana,

Departamento De Registro.

Escuela de psicología.

Respetable señores:

Después de saludarles de la forma más cortes, el móvil de la presente misiva lleva el propósito de presentar las correcciones ya leídas, aceptadas y corregidas debidamente.

La estudiante Maritza Arias Chaves, cedula de identidad 700650641, me ha presentado las debidas correcciones del trabajo de investigación denominado **“propuesta de intervención para el mejoramiento del clima organizacional y las relaciones laborales de los y la afiliadas del sindicato del sector informal de la economía”**, las que se consideran aceptadas.

En mi calidad de lectora, he revisado y leído cada una de las debidas correcciones como parte del proceso como lectora doy fe de la conclusión y aprobación de este proyecto.

Atentamente



Licda. Laura Castillo Méndez.

Cedula identidad 109630749.

Carnet colegio profesional, código. 8400

CARTA DEL FILÓLOGO

San José, 16 de febrero de 2017

Señores:
Universidad Hispanoamericana
San Jose

Estimados señores:

La estudiante Maritza Arias Chaves, cédula de identidad número 7-0065-0641 me ha presentado, para efectos de corrección de estilo, en mi calidad de profesional graduada en Filología, el trabajo de investigación denominado **PROPUESTA DE INTERVENCION PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES LABORALES DE LOS Y LAS AFILIADAS EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR INFOMAL DE LA ECONOMIA**, el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Psicología.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito, y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,



Clara Zárate Sánchez,
Cédula 401310174
Carné de colegio profesional 23144

