

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA
SERVICIOS OUTSOURCING”**

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

POR

**MARÍA ALEJANDRA SANDOVAL MEJÍA
CLAUDIA MERCEDES IXCOY AJÚ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICAS UNIVERSITARIAS**

GUATEMALA, MAYO DE 2014

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a crown and robes, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALTENSIS INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the board is overlaid on the seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 354-2010
CODIPs. 1166-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

27 de mayo de 2014

Estudiantes
María Alejandra Sandoval Mejía
Claudia Mercedes Ixcoy Ajú
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO SÉPTIMO (27º.) del Acta VEINTITRES GUIÓN DOS MIL CATORCE (23-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 20 de mayo de 2014, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: “**MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA SERVICIOS OUTSOURCING**”, de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

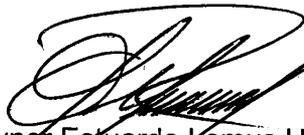
María Alejandra Sandoval Mejía
Claudia Mercedes Ixcoy Ajú

CARNÉ No. 2002-12215
CARNÉ No. 2006-11715

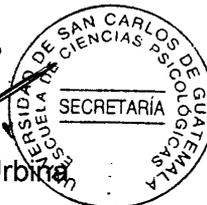
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Ordóñez, y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARÍO



/gaby



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



SECRETARÍA DE ESCUELA
CUM/USAC

RECIBIDO
02 MAYO 2014

CIEPs 087-2014
REG: 354-2010
REG: 158-2011

INFORME FINAL

Firma:  Hora: 14:30 Documento: _____

Guatemala, 30 de abril 2014

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

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

“MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA SERVICIOS OUTSOURCING.”

ESTUDIANTE:
María Alejandra Sandoval Mejía
Claudia Mercedes Ixcoy Ajú

CARNÉ No.
2002-12215
2006-11715

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 03 de abril del año en curso, y se recibieron documentos originales completos el 29 de abril, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis

CIEPs. 088-2014
REG 354-2010
REG 158-2011

Guatemala, 30 de abril 2014

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA SERVICIOS OUTSOURCING.”

ESTUDIANTE:
María Alejandra Sandoval Mejía
Claudia Mercedes Ixcoy Ajú

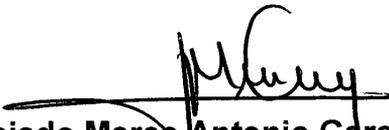
CARNÉ No.
2002-12215
2006-11715

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 1 de julio 2013, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo

Guatemala,
Abril 9 del 2014.

Licenciada Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Departamento de Investigaciones Psicológicas
"Mayra Gutiérrez" –CIEPs.-
CUM

Licenciada de Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la **asesoría del Informe Final de Investigación**, titulado: **"MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA SERVICIOS OUTSOURCING"**, elaborado por las Estudiantes:

María Alejandra Sandoval Mejía
Claudia Mercedes Ixcoy Aju

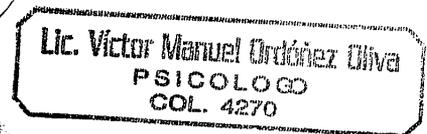
Carné No.: 200212215
Carné No.: 200611715

El trabajo fue realizado a partir del 07 de mayo del año dos mil diez, previo a obtener el Título de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral en el grado académico de Técnico Universitario. Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs., por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Atentamente,



Victor Ordóñez
Licenciado y Orientador Vocacional
ASESOR
Colegiado Activo No.: 4270



VO/susy
c.c.archivo

enfoque

Guatemala, 06 de julio 2012

Licenciada

Mayra Luna de Alvarez

Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutierrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

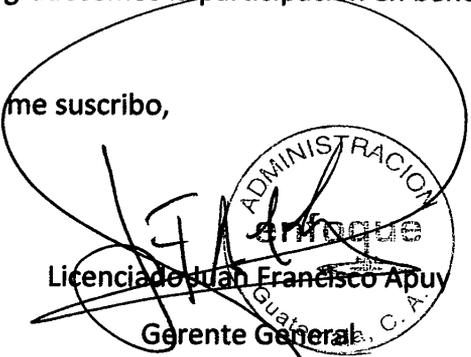
CUM

Licenciada Alvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes María Alejandra Sandoval Mejía, carné 200212215 y Claudia Mercedes Ixcoy Ajú, carné 200611715 realizaron en esta empresa el proceso de observación, charla informativa y de sensibilización y, cuarenta encuestas de diagnóstico a mercaderistas y supervisores como parte del trabajo de Investigación titulado "Manual de Derecho Laboral para una agencia que brinda servicios outsourcing" en el periodo comprendido del siete de mayo al uno de junio del presente año, de lunes a viernes en horario de 09:00 a 12:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra empresa.

Sin otro particular, me suscribo,


Licenciado Juan Francisco Apuy
Gerente General

22 77 60 50

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR MARÍA ALEJANDRA SANDOVAL MEJÍA

GLADYS PAOLA TOLEDO ESTRADA
LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 12990

POR CLAUDIA MERCEDES IXCOY AJÚ

MAYRA MARITZA DELGADO LÓPEZ
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO 2634

EVELYN WALESKA PALMA HERNÁNDEZ

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO 3066

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Por ser mi inspiración, razón de vivir y lugar de refugio en los momentos de prueba.

A MIS PADRES

Jorge e Hilda por brindarme su apoyo y respaldo incondicionalmente, por acompañarme en cada nuevo reto y sueño, y por caminar a mi lado a lo largo de toda vida.

A MI HERMANA

Ivon Andrea, por ser mi mejor amiga, mi oyente y consejera.

A MIS PADRINOS

Rodrigo y Shenny, por ser unos segundos padres para mí, por guiarme con su ejemplo y valentía para enfrentar los retos de la vida.

A MIS AMIGOS (AS)

Lucía, Pablo, Gloria, Boris, Carmen, Shanee y Marina por permanecer a mi lado después de tantos años de aventuras.

A MI COMPAÑERA Y COLEGA

Claudia Ixcoy por aceptar este reto conmigo y por luchar continuamente hasta alcanzar la meta tan anhelada.

Por: María Alejandra Sandoval Mejía

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Gracias Padre, porque cuando me faltó la luz y fuerza tú me la diste. Eres la fortaleza, y confirmamos en que siempre Estás y que has preparado el camino.
- A MIS PADRES:** Juan Ixcoy (Q.E.P.D), Fidelia Ajú y Catarina Francisco. Porque cada pedazo de este sueño, fue construido por su amor. Este presente simboliza la gratitud de la responsabilidad y dedicación.
- A MIS HERMANOS** Arturo, Ramón, Carlos y David, por su apoyo y amor. Su compañía estos años, en los mejores y peores momentos.
- A MIS AMIGOS (AS)** Gladis Merlos, Virginia López, Dámaris González, Alejandra Rodríguez. Por su cariño, los ánimos, compañía, las risas y alegrías compartidas.
- A TI:** Oscar López, por convertirte en una persona especial en tan poco tiempo, por acompañarme y hacerte sentir cerca. Por todo lo que das a mi vida.
- A MI COMPAÑERA Y COLEGA:** Alejandra Sandoval, por unir nuestros sueños y hacerlos realidad.

Por: Claudia Mercedes Ixcoy Ajú

AGRADECIMIENTOS

Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser la casa de estudios que nos formó académicamente bajo bases científicas, sociales y humanistas. Además por cultivar en la mente y corazón la responsabilidad adquirida hacia al país y los guatemaltecos en general.

Escuela de Ciencias Psicológicas, por abrir sus puertas al mundo de la Psicología, cada licenciado que brindó sus conocimientos y compañeros por su compañía y aportes.

Familia, por estar al pendiente de los avances del logro de este éxito.

Licenciados Marco Antonio García y Víctor Manuel Ordoñez Oliva, por la asesoría en la realización de este trabajo de investigación

Enfoque, por abrirnos las puertas de su institución para llevar a cabo el proyecto de investigación, su colaboración tanto en recurso humano como institucional. En especial al Licenciado Juan Francisco Apuy.

Sr. Peter Rommel, por brindarme su amistad y experiencia. Por el tiempo, en que el cariño ha sido más fuerte que las vicisitudes.

ÍNDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema y marco teórico	1
1.1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Marco teórico	3
Psicología industrial	3
Psicólogo industrial	5
Funciones del psicólogo industrial	6
Conflicto en la organización	7
Derecho laboral y psicología industrial	9
Historia del derecho laboral	10
Etapas en el desarrollo del derecho de trabajo	10
Evolución de las normas laborales en Guatemala	11
Derecho laboral en Guatemala	13
Constitución de la república de Guatemala	14
Código de trabajo de Guatemala	14
Conocimientos básicos de derecho laboral en Guatemala	14
Elementos especiales del contrato de trabajo	16

Características del contrato laboral	18
1.2. Delimitación	22
CAPÍTULO II: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
2.1. Técnicas	24
2.2. Instrumentos	26
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27
3.1 Características del lugar y de la población	27
3.1.1 Características del lugar	27
3.1.2 Características de la población	27
3.2 Análisis e interpretación de resultados	28
Encuesta a mercaderistas	28
Encuesta a supervisores	33
Análisis global	38
Manual de derecho laboral para una agencia que brinda servicios outsourcing	39
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
4.1 Conclusiones	58
4.2 Recomendaciones	59
Bibliografía	60
Anexos	62
Glosario	63

RESUMEN

MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA SERVICIOS OUTSOURCING

Autoras:

María Alejandra Sandoval Mejía

Claudia Mercedes Ixcoy Ajú.

Ante la problemática inminente que surge de la relación colaborador – empleador se propone esta guía cuyo objetivo principal es proporcionar un manual de derecho laboral como guía sencilla de comprender y ejecutar dentro de la industria guatemalteca para afianzar la relación laboral empleador-colaborador. Asociado a el se señalan como objetivos específicos el identificar el rol del psicólogo industrial, resaltar la importancia de que éste posea conocimientos básicos sobre derecho laboral al desempeñarse en el departamento de Recursos Humanos, con el fin de intervenir en la disminución de riesgos de demandas hacia la empresa debido al manejo inadecuado de las leyes que amparan al trabajador. Enfoque, S.A. al igual que otras agencias que brindan servicios outsourcing de personal, se enfrenta a dificultades en cuanto al manejo de personal y al control de los procesos de recursos humanos debido a que tiene a su cargo un gran equipo de colaboradores lo cual limita la posibilidad de resolver conflictos de forma adecuada.

Para la obtención de los datos se realizaron entrevistas y cuestionarios al personal de la agencia, además, relatos de vida para corroborar la persistencia de posibles conflictos laborales, o bien verificar cómo éstos afectan el desempeño del colaborador. Para la recopilación de la información necesaria para el levantamiento de la investigación, se estableció un plan de trabajo distribuido durante el periodo comprendido entre el siete y el veintinueve de mayo del año dos mil doce. La muestra del equipo de colaboradores operativos, se seleccionó al azar, mientras que para la información recabada con el personal administrativo, se tomó en cuenta al equipo completo de supervisión, coordinación y recursos humanos.

Se infiere que la aplicación del manual de derecho laboral, coadyuvará en la disminución de riesgos hacia la empresa y la violación de los derechos de los colaboradores, situaciones que en su mayoría son ocasionadas por el inadecuado manejo de las leyes que rigen la relación laboral; es por ello que el trabajo muestra como el psicólogo industrial, al conocer las leyes laborales básicas, procurará mejorar la situación del colaborador dentro de la organización y crear un clima organizacional sano; dando con ello respuesta a las interrogantes planteadas al inicio de la investigación: ¿Cuál es el rol del psicólogo industrial dentro de una organización que brinda servicios de outsourcing de personal?, ¿Cuál es la importancia de que el experto en recursos humanos posea conocimientos básicos sobre derecho laboral y cuáles son los conocimientos mínimos que debe poseer?, ¿Cuáles son los lineamientos sociolaborales por los que se debe regir el profesional en recursos humanos al momento de enfrentarse a la rotación del personal?.

PRÓLOGO

Es común que dentro de las agencias que brindan servicios outsourcing de personal se dificulte el adecuado control de procesos y por ende una adecuada administración del personal, esto provocado por la cantidad de colaboradores a su cargo, la cual, en la mayoría de ocasiones, tiene una relación inversamente proporcional al número de miembros del departamento de recursos humanos; se ha observado que cuando mayor es la cantidad de colaboradores a cargo, menor es la capacidad de resolver conflictos de forma satisfactoria debido a la diversidad y cantidad de casos que se presentan diariamente.

Tal es el caso de la problemática a la que se enfrenta Enfoque, una agencia que se dedica a administrar personal de merchandising, en ella se han detectado situaciones de conflicto que a pesar de que no han generado consecuencias de índole legal, no han sido abordadas idóneamente debido al escaso conocimiento de derecho laboral que posee el equipo que conforma el departamento de recursos humanos.

Debido a lo anteriormente expuesto, se planteó como propósito principal de este trabajo de investigación proporcionar un manual de derecho laboral como guía sencilla de comprender y ejecutar dentro de la industria guatemalteca que brinda servicios outsourcing de personal, para afianzar la relación laboral empleador-colaborador, velando por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de ambas partes, así como mostrando vías factibles en la resolución de conflictos comunes que surgen en un equipo conformado por plazas a nivel operativo. A este objetivo general, se suman los siguientes objetivos específicos, identificar el rol del psicólogo industrial dentro de dicha línea de empresa; descubrir la importancia de que éste posea conocimientos sobre derecho laboral al desempeñarse en el departamento de recursos humanos; brindar al experto en recursos humanos conocimientos básicos sobre derecho laboral e intervenir en la disminución de riesgos de demandas hacia la empresa debido al escaso conocimiento de las leyes que amparan al personal.

El estudio se realizó en el departamento de Guatemala, dentro de las oficinas de Enfoque y en los puntos de venta en los que los integrantes de la población desempeñan sus funciones diarias; se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre el siete de mayo y el uno de junio del año dos mil doce; la población estuvo conformada por supervisores de merchandising y mercaderistas entre veinte y cuarenta años de edad, de ambos géneros, los primeros con título a nivel diversificado y algunos de ellos con estudios universitarios; mientras que los segundos, cuentan, en su mayoría, únicamente con estudios hasta tercero básico.

La necesidad de evaluar la situación actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los derechos mínimos de los colaboradores, afianzar la relación laboral empleado-empendedor y reducir riesgos de conflictos legales, son factores que justificaron la realización de este trabajo de investigación.

Entre los beneficios que se obtuvieron al realizar este trabajo de investigación, se puede mencionar que se logró motivar a los encargados de recursos humanos para que busquen los medios para obtener conocimientos básicos sobre derecho laboral; se descubrió la situación actual de la empresa respecto al cumplimiento de los derechos y obligaciones mínimas del colaborador, esta información se obtuvo de las encuestas, entrevistas y observaciones realizadas. A largo plazo se espera que la utilización del manual de derecho laboral junto a la experiencia del profesional brinde estabilidad en el manejo y resolución de conflictos.

En cuanto a su alcance, se pretende revalorizar el papel que desempeñan los expertos en psicología industrial en la resolución de conflictos dentro de la empresa, interviniendo y velando porque se ejerzan íntegramente los derechos laborales, para lo cual es necesario poseer conocimientos normativos fundamentales sobre el tema, para poder enmarcar legalmente la conducta del empleador dentro de la relación laboral.

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, gran número de empresas han optado por delegar en terceros las responsabilidades de algunos departamentos específicos de la organización, es decir, a través de agencias que figuran como una fuente externa de servicio, a lo que se le conoce como outsourcing. Una de las principales áreas es la administración de personal. Como parte de las principales funciones de las agencias que brindan servicios outsourcing de personal es el control de nóminas de pago, reclutamiento, selección, capacitación de personal, procesos relacionados con sanciones y terminación de contratos laborales, entre otros.

Dado, que este tipo de agencias poseen gran volumen de colaboradores a su cargo, es común que surjan problemáticas que incluyan situaciones de riesgo de orden legal en cuanto a los derechos laborales de los colaboradores y a la adecuada administración del personal. Por tal motivo, se considera importante la existencia de una guía que encuadre jurídicamente la conducta del empleador al ejecutar los procedimientos propios de las relaciones laborales, así como las circunstancias que se suscitan dentro del ejercicio de una relación laboral. El estudio se realizó en la agencia Enfoque, la cual maneja equipos mixtos que se desempeñan a nivel operativo, generalmente estos están formados por personas que no han finalizado sus estudios a nivel diversificado y que, en su mayoría, cuentan únicamente con cierre de pensum a nivel básico, el rango de edad de los colaboradores se encuentra entre los 20 y los 40 años.

La inadecuada administración del personal se vincula directamente con otros problemas tales como la alta rotación de personal y, conflictos legales entre el empleador y el colaborador.

En el ámbito laboral las problemáticas que presentan situaciones de riesgo de orden legal se refieren estrictamente al cumplimiento de los derechos de los colaboradores y de la empresa. Cuando la relación laboral se ve amenazada, una o ambas partes, buscan respaldo en las directrices legales para evitar enfrentamientos posteriores que conlleven inversión innecesaria de tiempo y dinero, así como tensión emocional.

La administración de personal lleva al encargado de recursos humanos a interesarse en adquirir conocimientos relacionados con la legislación laboral, ya que su función principal dentro de la empresa es asesorar al cliente interno y garantizar un adecuado clima organizacional.

Para abordar la problemática anteriormente expuesta, se elaboró un manual de derecho laboral con la finalidad de crear procesos mediante los cuales se asegure una apropiada administración de personal; en este documento se incluye información que propicia el adecuado uso de las leyes laborales, bajo las cuales se debe regir toda relación entre empleador y colaborador. Adicional a esto se dio respuesta a las interrogantes establecidas al inicio de la investigación: ¿Cuál es el rol del psicólogo industrial dentro de una organización que brinda servicios de outsourcing de personal?, ¿Cuál es la importancia de que el experto en recursos humanos posea conocimientos básicos sobre derecho laboral y cuáles son los conocimientos mínimos que debe poseer?, ¿Cuáles son los lineamientos sociolaborales por los que se debe regir el profesional en recursos humanos al momento de enfrentarse a la rotación del personal?.

1.1.2 Marco teórico

Psicología industrial

También es conocida como psicología del trabajo. Arnulf Rüssel considera a la psicología industrial como “una ciencia aplicada, que sirve a la vida en el trabajo para aportar lo necesario para que el hombre trabaje según sus aptitudes, para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano, y para que se conceda un alto grado de satisfacción en las personas que laboran.”¹

Es considerada una ciencia pura, ya que su punto principal de estudio es el trabajo y éste a su vez forma parte de la cultura humana; por tal razón, deben ser investigados psicológicamente sus orígenes, contenidos fundamentales, relaciones con los demás ámbitos culturales y sus repercusiones sobre la humanidad. Resulta importante también el conocimiento del origen y sentido del trabajo del hombre, así como el entendimiento de las causas del trabajo.

“La psicología industrial debe verse desde el punto de vista de la investigación, ya que se trata de determinar el curso de un proceso de trabajo, los procesos anímicos implicados en él, las influencias psíquicas que actúan sobre el ámbito del trabajo, las repercusiones producidas en el estado de ánimo, actitud y, finalmente, en la personalidad del trabajador, una vez conocidas estas premisas se puede analizar si el trabajo se realiza de modo óptimo.”²

De acuerdo con Rüssel (1963) “La meta que se propone esta ciencia aplicada es proporcionar a cada hombre el trabajo apto para él, reducir al máximo sus obstáculos e inconvenientes y conseguir la mayor satisfacción en el mismo.” Por lo tanto, la psicología industrial, parte de los procesos laborales y al estudiar sus reglas, tiene en cuenta las condiciones de trabajo.

¹Rüssel, Arnulf, **Psicología del Trabajo**, Ediciones Cultura Hispánica, Madrid 1978,Pág. 19.

²IDEM, Pág. 20.

Dado que la psicología se ocupa del estudio de la conducta humana, su eje se centra en el hacer del ser humano. En función de lo anterior, se puede definir a la psicología industrial como una ciencia aplicada, de carácter social que, haciendo eje en el hombre en su medio laboral, intenta explicar los complejos procesos psicológicos que se desencadenan en la interdependencia.

Para comprender de mejor manera la forma en la que se desenvuelve el hombre en el trabajo, es necesario conocer cómo se encuentran formadas las organizaciones, ya que los seres humanos tendemos a formar grupos en los que podamos interactuar en dos distintos planos:

- Interpersonal: mecanismos de identificación, necesidades, motivaciones, entre otros.
- Sistema sancionado: roles interrelacionados que conforman una estructura definida en tareas y expectativas predefinidas. El eje central de esta estructura es la autoridad que regula los roles y sus interacciones.

Por lo anterior, se puede decir que la psicología se relaciona con la organización a través de los recursos humanos. Por lo anterior descrito se puede resolver que la psicología industrial surge con el objeto de realizar un análisis de las relaciones interpersonales dentro de la organización para optimizar su rendimiento y permitir, de esta manera, una mayor efectividad global.

La psicología industrial posee un enfoque interdisciplinario en virtud de la problemática que conlleva el manejo de los recursos humanos, inicialmente los profesionales de esta área se encargaban únicamente de la selección y el reclutamiento del personal, luego, recurrieron a los ingenieros para entender el ordenamiento del trabajo y los procesos con la finalidad de optimizar la funciones del departamento de recursos humanos a partir de una definición clara del puesto de trabajo para adecuar las capacidades del individuo con la tarea a realizar.

Dentro de las organizaciones se requiere del trabajo de un profesional que sea capaz de controlar distintas áreas de la administración de personal, razón por la cual en

la actualidad se ha optado por contratar a psicólogos industriales para cumplir con las responsabilidades correspondientes al departamento de recursos humanos ya que se ha corroborado que la formación académica de éstos incluye áreas administrativa, financiera, social, legal, estudio de la conducta humana y evaluación del personal entre otros.

Psicólogo industrial

El psicólogo industrial es el especialista de la psicología que se dedica a ejercer dentro del ámbito laboral.

El trabajo del psicólogo industrial no consiste en la mera aplicación de los conocimientos psicológicos al trabajo, si bien, el experto en esta área debe hallarse familiarizado con los métodos y resultados de la Psicología General y de gran parte de sus disciplinas, en pocas ocasiones es posible aplicar inmediatamente estos métodos y resultados en el trabajo, pues sus condiciones especiales exigen la investigación de métodos y normas psicológicas propias, antes de aplicarlas en la práctica.

La misión del psicólogo dentro de una organización comprende el concebir y ordenar el trabajo psico-culturalmente y entenderlo desde el punto de vista de la condición humana; el paso a la ciencia aplicada, el cual se realiza al estudiar psicológicamente el proceso del trabajo, teniendo en cuenta la posición del hombre en el mundo que le rodea, las leyes psicológicas que actúan sobre éste y su influencia sobre aquel; y, la aplicación de los conocimientos adquiridos, lo que se lleva a cabo frente a una situación de trabajo y se referirá a las relaciones mutuas de los involucrados y a las tareas concretas del trabajo.

La importancia del psicólogo industrial se ha desarrollado y arraigado a la sociedad en base a que ésta última se industrializa constantemente, las organizaciones se hacen más complejas y los individuos dependen cada vez más de las actividades en grupo para

lograr sus objetivos personales y laborales, los cuales serían más difíciles de alcanzar si estuvieran solos.

Como se mencionó anteriormente, es de suma importancia que el psicólogo industrial se multidisciplinario pues bajo su responsabilidad se encuentra una gran variedad de tareas correspondientes a la administración del recurso humano. Para comprender mejor la gama de funciones a su cargo se desarrolla este punto a continuación.

Funciones del psicólogo industrial

“Se considera que su principal función es asesorar al personal operativo y administrativo de la organización para que la presta sus servicios profesionales; además de ello debe dirigirse distintos campos como el ocuparse de los problemas del personal y a su formación en las empresas, a planificar y crear medios de trabajo, velar por la seguridad de los miembros de la organización, así mismo, en ocasiones debe encargarse de salarios, reclamaciones, ascensos y consejos, entre otros.”³

El vértice de su labor dentro de una empresa es la administración del recurso humano, lo que conlleva la preparación, aplicación, sostenimiento y desarrollo de las personas que forman el equipo de trabajo.

Desde la perspectiva que las organizaciones son consideradas fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal, el deseo de desarrollo tanto de los individuos y las organizaciones es el nexo de las vinculaciones, en base a lo anterior, las organizaciones tienen por desafío el reconocer en cada trabajador el deseo y las motivaciones que lo hacen permanecer dentro de la empresa.

³IDEM, Pág. 22.

Los psicólogos industriales también se ocupan de responsabilidades como el reclutamiento, evaluación, selección, entrenamiento, análisis de cargos, incentivos, condiciones de trabajo, del comportamiento de los grupos y subsistemas de trabajo, y de la respuesta de la organización en su conjunto ante estímulos tanto internos como externos.

El psicólogo dentro de las organizaciones debe enfrentarse continuamente a situaciones de conflicto, las cuales siempre se expresan a través de los individuos, cada uno de los cuales tiene una personalidad que reacciona subjetivamente ante diversas situaciones. Puesto que el individuo aspira al éxito psicológico y a la autoestima, Argyris sostiene que “si se desarrollan las actividades esenciales de la organización centradas en el logro de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, el individuo tendrá más oportunidad de expresar sus potencialidades, experimentar la autoestima y alcanzar el éxito psicológico”.

Conflicto en la organización

El ser humano es eminentemente un ente social, en virtud de que necesita relacionarse para subsistir, creando el entorno que resulte funcional en cada etapa de su vida. Es por ello que decide restringir su libertad individual y materializarse como parte de una organización social. Según Idalberto Chiavenato, la cooperación entre las personas que conforman la organización es esencial para su existencia, y ésta solo puede conformarse “cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común”.⁴

El conflicto se percibe como algo inevitable, no indica necesariamente una ruptura en la organización ni una falla de la gerencia. Los conflictos pueden surgir debido a una

⁴Chiavenato, Idalberto, **Administración de Recursos Humanos**, Mc Graw Hill, México 2007, Pág. 6.

falta de consenso en cuanto a las expectativas de varias posiciones de la organización o bien, por la falta de compromiso uniforme en los objetivos de la misma.

Se ha concluido que muy poca manifestación de conflicto es estancamiento, pero el conflicto descontrolado amenaza caos, por lo tanto, se puede decir que no es el conflicto en sí lo que es alarmante, sino su mala administración. Es por ello que ciencias como la psicología, en el entrenamiento de la sensibilidad o la terapia psicoanalítica lo que buscan no es eliminar el conflicto, sino aprender a manejarlo.

El conflicto en la organización se puede ocasionar cuando existe conflicto interpersonal entre los colaboradores o en alguno de ellos, el cual va acompañado de frustración situacional; esta implica que el individuo puede tener algunas percepciones o deseos acerca de su rol, pero la situación (entiéndase interferencia humana o no humana) le impide comportarse de manera de lograr las recompensas deseadas. La interferencia humana puede conducir al conflicto interpersonal o a la agresión; mientras que la no humana generalmente se manifiesta en conflicto de roles y descontento en el trabajo. Mucha frustración surge de un sentimiento de relativa privación: la discrepancia entre aquellas condiciones deseables de la vida que la persona cree que se merece con justicia, y las circunstancias menos favorables que siente que realmente experimentará (Gurr, 1970).

La hipótesis de frustración-agresión en la psicología dice que la aparición del comportamiento agresor presupone la existencia de frustración y la existencia de frustración conduce a cierta forma de agresión (Leavitt, 1972).

Por lo tanto, la barrera puede ser atacada físicamente (aunque poco probable), simbólicamente o de manera organizacional (“olvidando”, difundiendo rumores y, en casos extremos, mediante el sabotaje). Es aquí en donde sale a relucir la importancia de que el administrador del personal posea conocimientos básicos sobre reglas y

lineamientos de los cuales pueda valerse para procurar el orden dentro de la empresa; siendo para ello, la principal herramienta de trabajo el derecho laboral.

Derecho laboral y psicología industrial

A pesar de que la psicología industrial posee su propia metodología y objetivos, ésta no se ve distante al derecho laboral, ya que ambas pretenden mediante los lineamientos establecidos, optimizar el rendimiento y permitir mayor efectividad global en el colaborador, velando por el bienestar biopsicosocial de éste.

Hacer el ensamblaje de las dos ciencias sociales, permite trabajar el sistema formal e informal dentro de la organización, creando en los empleados una motivación intrínseca y extrínseca.

Derecho laboral

El derecho laboral, como creación del hombre, fue formulado con un fin específico, el cual “consiste en mantener la armonía en las relaciones entre colaboradores y empleadores, entre quien da su trabajo y quien se beneficia de él. Para el logro de ese fin, este medio o instrumento, que es el derecho laboral, precisa nutrirse de ciertos principios que deben dar forma a su estructura intrínseca congruente con su razón de ser y con los cuales debe identificarse plenamente en todas sus manifestaciones”.⁵

⁵Molina, Luís Fernández., **Derecho Laboral Guatemalteco**, Guatemala: 2004, Pág. 33.

Historia del derecho laboral

Fenómeno laboral a través de la historia

Los fenómenos laborales se han dado dentro del esquema de cada cultura en forma aislada y ha sido poca su incidencia intercultural, salvo instituciones determinadas como la esclavitud, que coincidentemente se repite en casi todas las civilizaciones antiguas, como ligeras variantes en su regulación. Aisladas referencias tenemos de las regulaciones laborales en la antigua Mesopotamia, Egipto, China, Israel, Grecia y Roma. La esclavitud domina el esquema del trabajo subordinado de la antigüedad.

Durante la etapa colonial prevaleció en Guatemala el sistema gremial, es claro que un sistema de ese tipo haya sentado pauta del trabajo. Si bien pueden invocarse algunas razones favorables, sobre todo si se toma en cuenta el momento histórico en su conjunto, no puede negarse que el sistema gremial no podía continuar por mucho tiempo: esa rígida sujeción del principio de libertad individual en lo que a la actividad laboral se refiere.

Etapas en el desarrollo del derecho de trabajo

En el movimiento colectivo laboral, se reconocen tres etapas que varían según el país. Esas etapas son:

- De represión
- De tolerancia
- De legislación

Etapa de la represión

En esta primera fase, se proscribió todo intento de los trabajadores de presionar en el mercado; se calificó de sedición, conspiración y de otras figuras delictivas, los intentos de huelga y de organización. Se persiguió a los líderes obreros y se trató de sofocar esos movimientos. En plena vigencia de la plena libertad de comercio y trabajo, cualquier presión o interferencia eran mal vistas.

Etapa de la tolerancia

Obedece a un cambio en la orientación del Estado. Ya no se perseguía a los movimientos obreros, pero tampoco se les protegía ni se creaban leyes que los regulasen. Sencillamente se les ignoraba, salvo cuando con sus actuaciones afectaban el orden público. Se empezaba a aceptar que el derecho de Libre Asociación también podría ser invocado por los trabajadores como a otros ciudadanos. Se imponía si, el encuadramiento de sus actividades perjudicaba el orden público establecido.

Etapa de la legislación

A principios del siglo XX, emergió el concepto de derechos sociales y comienzan los gobiernos a reconocer el empuje del movimiento colectivo laboral. Quizá la realidad de no poderse oponer al mismo, o el interés político de aprovechar ese movimiento, o las mismas presiones sociales tan convulsionadas, finales del siglo, el hecho de que aquellos movimientos anteriormente perseguidos, marginados, e ignorados, ahora serían reconocidos por la ley. Ese movimiento legislativo tuvo a su vez dos frases: el de reconocimiento nivel ordinario y una culminación de que fue llamada constitucionalización.

Evolución de las normas laborales en Guatemala

El mismo proceso evolutivo que diseño en otras latitudes el desarrollo del derecho laboral, tuvo aquí, aunque con algún retraso, su propia dinámica.

De la manera precolombina son pocos los puntos que se pueden consignar, ya que se cuenta con fuentes certeras y específicas. Los textos escritos son escasos, escueto sin información general y con mayor razón respecto a esta materia; las inscripciones jeroglíficas, de las que poco se ha podido desentrañar.

“De los albores de la época colonial nos llegan varios reportes de abusos y desmanes cometidos por los conquistadores, sobre una raza doblegada y sometida, de cuyos miembros se llegó a cuestionar si tenían o no alma. Instituciones como encomienda o el repartimiento, son ejemplos de esos tiempos. El influjo de ideas humanitarias y la actividad de personajes de la talla del Obispo Francisco Marroquín Fray Bartolomé de las Casas, fueron ganando terreno para dar lugar a un mejor tratamiento del indígena en el desarrollo de estas Naciones. Fue una época de grandes contrastes, colonizadores prepotentes encontramos personas que dedicaron su vida en pro del beneficio de la población nativa.”⁶

Las famosas leyes de India significaban un hito reconfortante y un ejemplo positivo del influjo de las corrientes humanistas y manifiestan un claro intento de la Colonia Española de limpiar los desmanes que sus súbditos cometían. Entre sus disposiciones sorprende encontrar la regulación de la jornada de ocho horas.

Pero la verdadera evolución de nuestro orden laboral lo podemos encontrar a finales del siglo XIX. El movimiento legislador promovido por la Reforma Laboral.

De lo civilista a lo laboral

Las primeras regulaciones laborales específicas tenían un marcado acento civilista; el propio código civil de 1877 lo comprende dentro de los contratos, como uno más, incluyendo en su artículo, el principio de que “en caso de duda se estará a lo que diga el patrono bajo palabra”⁷. En los considerandos del decreto número 486, de 1894.

⁶ IDEM, Pág. 39.

⁷ IDEM, Pág. 41.

Se consigna que: aunque no se oculta a las autoridades delegadas para hacer leyes y para cumplirlas, que el trabajo en una sociedad libre no debe reglamentarse, sino dejar la espontaneidad individual de oferta y demanda, se hace necesario dictar trámites que allanen el periodo de transición que sufre el trabajo y el paso del estado coactivo al de acción independiente.

Por su parte, el Decreto Numero 1434 de la Asamblea Legislativa de Guatemala, conocido como Ley del Trabajo de 1926, en su Artículo 1º señalaba que: El contrato de trabajo se regirá por las prescripciones del derecho común y por las disposiciones especiales de esta ley.

Derecho laboral en Guatemala

Las relaciones entre trabajadores y empleadores en Guatemala, están reguladas tanto por la constitución política de la república, en cuyo artículo 102, se establecen las prestaciones laborales mínimas. Asimismo en el código de trabajo, que desarrolla en forma más extensa los preceptos constitucionales.

En Guatemala el código de trabajo es una ley tutelar, esto quiere decir que protege al trabajador frente al empleador y establece prestaciones laborales mínimas para el trabajador, que el patrono debe cumplir obligatoriamente.

Según el marco jurídico en Guatemala, la relación laboral se perfecciona desde el momento en que el trabajador está bajo las órdenes directas del empleador o sus representantes, sin que necesariamente exista un contrato escrito, no obstante de ser obligatorio.

Constitución de la república de Guatemala

Es la ley suprema de la república de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes, promulgada 31 de mayo de 1985, cobra vigencia el 14 de enero de 1986. Permite identificar el reconocimiento constitucional de la jurisdicción privativa de trabajo, al tenor de lo establecido en el artículo 64 *“Los conflictos relativos al trabajo están sometidos a jurisdicción privativa”*. Las leyes que regulan las relaciones entre los empleadores y el trabajo son conciliatorias, tutelares para los trabajadores y atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes.

Código de trabajo de Guatemala

El código de trabajo fue promulgado el 1 de mayo de 1947 por el decreto No. 303 del Organismo Legislativo de Guatemala, se encarga de desarrollar en su carácter de norma ordinaria lo relacionado con la jurisdicción.

El derecho laboral compete a todo aquel profesional que ha de interactuar en la solución de conflictos dentro de la organización, por ello es importante regirse por ciertas leyes de las cuales se debe poseer el conocimiento de ellas para llevarlas a la ejecución.

Conocimientos básicos de derecho laboral en Guatemala / legislación laboral

“El contrato de trabajo es un instrumento legal muy importante, en especial para el empleador, en virtud que la ley es tutelar del trabajador, y todo lo que éste manifieste

ante una autoridad de trabajo se tiene como cierto, teniendo que probar en contrario el empleador las afirmaciones del trabajador.”⁸

El contrato no es más que un acuerdo de voluntades; es el producto mismo de la plena libertad contractual, de la autonomía de la voluntad.

Una de las características especiales del vínculo laboral es que el hecho mismo de iniciarse la prestación del servicio (de empezar a trabajar), orientado en un sentido laboral (de subordinación) implica o presume una expresión de voluntad que se complementa con las disposiciones legales. En el momento en que el trabajador levante la piocha para excavar, o el albañil prepare la mezcla, o la secretaria teclee las primeras letras de su teclado, se puede decir que ya existe una relación de trabajo. Se presume su anuencia a establecer una relación laboral. Pero resulta muy difícil pensar en cualquier de esos casos sin que previamente el trabajador no se haya pronunciado respecto a su salario, jornadas, etc.

Por muy reducida que consideremos la expresividad del trabajador, se nos hace difícil pensar en que debió aunque sea verbalmente, haber acordado (aceptado) sus condiciones mínimas de trabajo. Esto es, que haya celebrado su respectivo contrato de trabajo. Lo contrario, salvo rarísimas excepciones, sería considerar de menos al trabajador como alguien que no tiene la capacidad mínima de contratar por sí mismo.

En la legislación laboral se presume que toda relación laboral es indefinida, por lo que no se puede hacer contratos por plazo determinado, salvo que sean para una obra determinada. Esto tiene una gran importancia para efectos del cálculo de las prestaciones laborales a la hora de despedir a un trabajador.

En Guatemala, manda la ley que todos los trabajadores y empleadores suscriban un contrato de individual de trabajo al inicio de la relación laboral, esta es una obligación

⁸ Luis Fernández Molina. **Derecho Laboral Guatemalteco**. Pág.87.

del empleador. Este contrato debe ser presentado y registrado ante la inspección general de trabajo.

En el contrato de trabajo se debe plasmar información importante tanto para el empleador como para el trabajador. Fecha de inicio de la relación laboral, salario, plazo del contrato, horario de trabajo, atribuciones del trabajador en la empresa, datos generales del trabajador, lugar donde se deben efectuar el trabajo.

Elementos especiales del contrato de trabajo

Prestación personal del servicio

Este primer elemento implica que una parte de la ejecución de los trabajos o compromiso laboral, la lleve a cabo una persona individual (o natural), por la otra parte, el beneficiario del servicio puede ser, indistintamente, una persona individual o jurídica. Si se contrata a una empresa para ejecutar una labor, no estaríamos frente a un contrato laboral sino a uno tipo mercantil. Es manifiesta la tendencia de muchas empresas a contratar con empresas en vez de individuos, evitando de esta forma las responsabilidades y problemas del marco laboral.

Subordinación

Es el elemento que más destaca del contrato laboral y que lo distingue de cualquier otro dentro del abanico del acuerdo de voluntades. Consiste en la voluntaria sujeción de una persona a seguir las instrucciones de otra persona dentro del contexto de los servicios pactados. Implica la disposición del trabajador de actuar, respetar y cumplir con las órdenes que se le impartan. Conlleva la facultad de empleador para exigirle al trabajador, ante todo, la prestación personal del servicio y por lo mismo, el cumplimiento en cualquier momento, de la jornada, de órdenes relacionadas con la ejecución del trabajo, así como de imponerle condiciones y reglamentos.

Determinan esa subordinación aspectos tales como la sujeción a un horario, a las condiciones generales del Reglamento Interno de Trabajo, instrucciones concretas para la ejecución de los trabajos.

Es claro que la sujeción se limita a lo pactado en el contrato y teniendo como parámetro las regulaciones legales de la materia. No pueden ordenarse actividades ilícitas de ningún tipo, ni hechos que afecten la dignidad y derechos mínimos que en todo caso asisten a los trabajadores como personas dignas que son.

En doctrina se divide la subordinación en clases:

Subordinación técnica

Que se refiere a la supeditación que el trabajador debe saber acerca de la forma en que se debe ejecutar el trabajo; presupone, aunque no necesariamente aplicable a todos los casos, la superioridad de conocimientos técnicos por parte del empleador.

Subordinación económica

Que hace referencia a un aspecto de contenido sociológico, concepto que cobra relieve en la medida de que la gran mayoría de la población depende del salario para su sobrevivencia.

Subordinación legal

Es una de las importantes en el derecho laboral, ya que conlleva el compromiso que el trabajador y el empleador adquieren, el primero al brindar sus servicios a y en beneficio de un empleador, quien a su vez obtiene el compromiso de pagarle puntualmente el salario.

Características del contrato laboral

Bilateral

De él se derivan obligaciones principales para las dos partes, siendo básicamente la prestación del servicio y el pago de salario. También se llama a este tipo de contrato de obligaciones recíprocas o sinalagmáticas.

Consensual

Para su perfeccionamiento basta con el consentimiento de las partes, a diferencia de los contratos reales, que necesitan del consentimiento y además de la entrega de la cosa.

Oneroso

Implica una prestación mutua de contenido económico: es un caso el pago del salario y el otro la prestación de sus servicios.

Derechos y obligaciones

“Del contrato de trabajo dimanar para las partes una variedad de derechos y obligaciones, que exceden el esquema simple de trabajo-salario; es cierto que en esa fórmula se enmarcan las principales obligaciones, pero el fenómeno laboral es tan extenso y rico en cuanto a la interacción humana, que se asimilan a la relación otros presupuestos y obligaciones. No todos son de contenido económico ni tampoco son fáciles de mensurar y/o fiscalizar; ello no afecta su validez y vigencia”.⁹

Los artículos 61 y 63 del código de trabajo, contienen una exposición de las respectivas obligaciones, pero al ser muy general y detalles, es poco práctico y omite abordar otros aspectos obligacionales.

⁹ Luis Fernández Molina. **Derecho Laboral Guatemalteco**. Pág.113.

Entre el colaborador y el empleador existe un vínculo de carácter psicosocial y jurídico. En virtud de este último, las partes adquieren derechos y se imponen obligaciones. Los derechos derivados del Contrato pueden exigirse, pero también deben observarse las obligaciones que aquel impone. Si bien, el acto de contratación es libre, una vez entablado el vínculo, las partes deben atenerse a sus lineamientos. Se hace necesario recalcar que los encargados del manejo de personal, deben conocer detalladamente estas obligaciones y derechos, de tal forma que reconozcan los derechos de los colaboradores y al mismo tiempo eduquen a estos en cuanto a los derechos.

Obligaciones del empleador

De acuerdo a la clasificación por contenido, algunos tratadistas distinguen entre deberes éticos y deberes económicos o patrimoniales. A los deberes éticos se les llama también deberes personales o no económicos, ya que no son valorados en dinero, aunque si tienen repercusiones económicas. Los deberes económicos se centran en la figura del salario y de las demás prestaciones de tipo económico.

Los deberes no patrimoniales o éticos, si bien no están claramente definidos en la doctrina, pueden comprenderse dentro de ellos:

De respeto a la dignidad

De carácter contractual

De carácter administrativo

De responsabilidad sindical

De higiene y seguridad en el trabajo

De ocupación efectiva

Administrativos

Adicionales

Conciliación

“El derecho como regulador y la psicología como estudio de la conducta humana, dentro de la sociedad a la que el individuo pertenece, han creado una serie de normas de conducta para la convivencia pacífica de los hombres. Sin embargo, por la naturaleza humana de sus componentes, es frecuente que se originen conflictos y de ahí que se implementen normas adjetivas para dirimirlos”.¹⁰

Estos procesos normalmente son largos y costosos, en lo económico como en lo moral, por cuanto una de las dos partes resultará vencida y como consecuencia agravada en la solución del problema.

Conciliadores

Básicamente el conciliador es un tercero, distinto a las partes en litigio o en conflicto, conocedor amplio de las situaciones controvertidas, que está dotado de calidades para proponer fórmulas de acuerdo, que es el fin primordial de sus funciones. Es en sí, un tercero imparcial que tiene parte activa en el proceso, quien dirige y orienta a las partes, previo conocimiento pleno de la situación del conflicto y, a la vez, propone fórmulas de acuerdo en la relación.

Calidad que debe poseer el conciliador:

Debe ser objetivo e imparcial: esto quiere decir, que en todas la etapas de la conciliación debe desplegar un comportamiento de comunicación igual con cada una de las etapas en litigio, debe entonces guardar la neutralidad requerida para infundir confianza.

¹⁰Administración de la Justicia Laboral, Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Guatemala: Guatemala, 2002, Pág. 54

Debe conocer del conflicto: el conciliador debe enterarse, antes del encuentro, de la situación e identificar el centro del conflicto, el querer de cada parte y las posiciones asumidas, así como conocer los fundamentos de hecho de las pretensiones.

Debe ser experto: debe tener suficiente experiencia en el manejo de las relaciones interpersonales, lo cual se adquiere con el estudio en la materia y convivencia o conocimiento de casos reales.

Conciliación obligatoria o potestativa

Dentro de los sistemas de solución de los conflictos laborales se sitúa a la conciliación como uno de carácter voluntario. Pero, al consignarla en la legislación como una fase o etapa procesal que debe observarse, es decir, que se encuentra reglamentada e impuesta por el poder público de una manera determinada, nos encontramos con que podemos afirmar que supone la necesidad de que las partes intenten la conciliación, antes de acudir a otras vías, no implicando, desde luego, que el resultado sea la conciliación.

Alcances de la conciliación

La conciliación se da en el derecho de trabajo si existe un conflicto. Los alcances podrán estar delineados en la ley, pero corresponde a la libertad y autonomía de la voluntad, corresponde a ellas aceptar o no la solución conciliatoria que se les plantea. Al regirse por las normas que han sido establecidas, se logrará crear una cultura de estabilidad laboral dentro de la empresa, la cual conllevará a disminuir no solo riesgos si no también acortar gastos.

Beneficio a ambas partes

Esta seguridad o estabilidad, en términos generales, beneficia tanto al trabajador como al empleador. Al trabajador por cuanto le asegura su fuente de ingreso económico y de desarrollo personal, al empleador por cuanto se evita el problema de una constante

movilización en los puestos de trabajo y tener el beneficio de un trabajador unido a la empresa y especializado en una función específica. Sin embargo, las normas legales relativas a la estabilidad, que tienen dedicatoria al trabajador, consideran primordialmente el beneficio de éste. En un sentido práctico, la estabilidad laboral, consiste en una serie de disposiciones y medidas legales y contractuales, que limitan en algún sentido el derecho del empleador al libre despido.

Estabilidad laboral

“Cada día cobra mayor relevancia el tema de la estabilidad laboral. Por una parte es una aspiración y reclamo de los trabajadores; por la otra, el sector empresarial la impugna, argumentando que se afecta un derecho de propiedad, que se limita severamente la libertad de industria, que afecta la producción promoviendo el uso intensivo de capital, recurso escaso y se deja de lado la seguridad del trabajador, la cual es uno de los principales objetivos del área laboral de la psicología y el derecho con el fin de afianzarlo a la fuente de su ingreso.”¹¹

1.2 Delimitación

El trabajo de campo para la investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Enfoque, S.A. ubicada en la Calzada Atanasio Tzul 22-00 Centro Empresarial El Cortijo II Ofibodega No. 107. La gerencia de Enfoque asignó como espacio de trabajo la sala de capacitación, la cual cuenta con mesas, sillas, pupitres, pizarra y cañonera.

Para la recopilación de la información necesaria para el levantamiento de la investigación, se estableció un plan de trabajo distribuido durante el periodo comprendido entre el siete de mayo y el uno de junio del año dos mil doce; el plan fue

¹¹IDEM, Pág. 25

ejecutado iniciando el siete de mayo con la charla informativa y de sensibilización en la cual se les dio a conocer el propósito del trabajo investigativo y las actividades que se llevarían a cabo con el equipo; durante el ocho y el once de mayo, se realizó la observación institucional y la observación al personal; del catorce al veinticinco de mayo se llevaron a cabo las entrevistas y entrega de cuestionarios al equipo de personal operativo; la última etapa del plan, se realizó durante la semana del veintiocho de mayo al uno de junio, la cual consistía en llevar a cabo las entrevistas y entrega de cuestionarios al personal administrativo de la empresa.

La muestra del equipo de colaboradores operativos, se seleccionó al azar, mientras que para la información recabada con el personal administrativo, se tomó en cuenta al equipo completo de supervisión, coordinación y recursos humanos.

Las entrevistas y cuestionarios realizados fueron dirigidos con la finalidad de obtener información sobre contratos laborales, formas y causas de amonestación, reglamento interno de la agencia, entre otros.

CAPÍTULO II

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

Técnica de muestreo

Para el estudio de la población en esta investigación se utilizó el muestro aleatorio, específicamente el muestreo aleatorio simple, con este se logró que los treinta colaboradores que pertenecen a la muestra fueran elegidos al azar, de forma que cada miembro de la población tuvo igual oportunidad de pertenecer a la muestra.

Se solicitó apoyo al departamento de recursos humanos, para que proveyera un listado enumerado y basado en la planilla del equipo de colaboradores de Enfoque, el cual se utilizó junto a una tómbola que contenía esferas enumeradas de acuerdo a la cantidad de los trabajadores inscritos en la planilla; de la cual se sustrajeron treinta esferas que indicaron el número asignado en planilla al colaborador que conformaría la muestra que fue sometida al proceso de recolección de datos.

La muestra estuvo conformado por un equipo mixto que desempeña sus funciones a nivel operativo, son personas que no han tenido la oportunidad de finalizar sus estudios a nivel diversificado y que, en su mayoría, cuentan únicamente con el cierre de pensum a nivel básico, el rango de edad de los colaboradores se encuentra entre los 20 y los 40 años.

Técnicas de recolección de datos

Observación: se utilizó la observación directa para evaluar a la población como fuente de investigación, esto para determinar el estado de la situación laboral del personal que labora en Enfoque; los indicadores utilizados para ello fueron la asistencia, el cumplimiento de horario, la motivación y el rendimiento.

Durante la charla informativa y de sensibilización se realizó observación participativa, mientras que al evaluar a la muestra en el área de trabajo, se registró información mediante el uso de la observación no participativa.

Observación institucional: se visualizó las condiciones bajo las cuales el colaborador se encuentra laborando, tomando en cuenta espacio, así como iluminación, ventilación, materiales y equipo disponible. Ello facilitó observar los efectos que provoca el no tener las condiciones básicas para que el colaborador se desempeñe óptimamente, como ineficiencia por falta de equipo de trabajo, demora en entrega de trabajo, poca o nula valoración del puesto de trabajo. Los indicadores utilizados fueron, el espacio, el estado de la infraestructura, material y equipo en disposición para el uso de los colaboradores.

Entrevista: se estableció contacto directo con las personas, con lo cual se pudo profundizar en la información de interés. Se entrevistó a los colaboradores, para conocer la opinión y los conocimientos que ellos poseen acerca de sus derechos y obligaciones dentro de la empresa, y descubrir si estos han sido respetados tanto por el empleador como por el colaborador. Se conoció a viva voz las condiciones bajo las que labora el empleado. De parte del jefe se obtuvo información sobre la rotación de personal, indisciplina o desobediencia en el trabajo. Los indicadores utilizados fueron los conocimientos con los que cuenta el personal tanto operativo como administrativo acerca del derecho laboral.

Técnica de sensibilización e Informativa: se realizó una charla con el personal para darles a conocer el propósito del trabajo investigativo que se implementaría en la agencia. Entre los indicadores evaluados con esta técnica fueron la receptividad de los participantes, el involucramiento durante presentación de la información y la aceptación de las actividades propuestas para trabajar con el equipo.

Técnica de análisis estadístico

Después de haber aplicado los cuestionarios, se procedió a tabular la información recopilada mediante una tabla de frecuencia elaborada en una hoja de cálculo electrónico de la herramienta ofimática del programa Excel; este proceso se realizó para agrupar los datos proyectados en los cuestionarios en categorías mutuamente excluyentes. Luego, se realizó una representación visual del contenido de la tabla de frecuencia a través de la técnica de graficas, utilizando para ello las de tipo circular segmentado y barras verticales, ambas permiten mostrar la distribución interna de los datos en forma de porcentajes sobre un total.

Para la realización del estudio se utilizo estadística descriptiva e interpretativa para explicar de forma cualitativa los datos obtenidos.

2.2 Instrumentos

Cuestionario: se aplicó un cuestionario auto-administrado a la muestra seleccionada, la cual estaba constituida por los colaboradores, así como a los jefes y supervisores, con el objetivo de recopilar información que contribuyera al proceso de análisis laboral, tales como demandas de parte del colaborador hacia la empresa debido a un proceso laboral mal llevado, adquisición de contratos, despidos injustificados, los tipos de amonestaciones que se ejecutan al colaborador al no acatar instrucciones o desempeñar sus atribuciones. Al igual que en la entrevista, los indicadores utilizados fueron los conocimientos con los que cuenta el personal tanto operativo como administrativo acerca del derecho laboral, basándonos principalmente en sus derechos y obligaciones.

CAPÍTULO III

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

El trabajo de investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Enfoque, S.A. las cuales se encuentran ubicadas en la Calzada Atanasio Tzul 22-00, Zona 12 El Cortijo 2 Bodega 107. Dicha agencia de servicios cuenta con una sala de capacitación y otra de entrevistas, ambientes que se utilizaron para la elaboración del trabajo de investigación. El lugar cuenta con mesas, sillas, pupitres, pizarra y cañonera, equipo y material que se encuentra a disposición de las administradoras del estudio realizado.

3.1.2 Características de la población

El personal de Enfoque S.A., está conformado por equipos mixtos que desempeñan sus funciones a nivel operativo, generalmente son personas que no han tenido la oportunidad de finalizar sus estudios a nivel diversificado y que, en su mayoría, cuentan únicamente con el cierre de pensum a nivel básico, el rango de edad de los colaboradores se encuentra entre los 20 y los 40 años.

3.2 Análisis e interpretación de resultados

ENCUESTA A MERCADERISTAS

Tabla No. 1

Cuando ingresó a la agencia ¿le dieron a conocer el reglamento interno y las normas de la empresa?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	77%
NO	7	23%
Total	30	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012

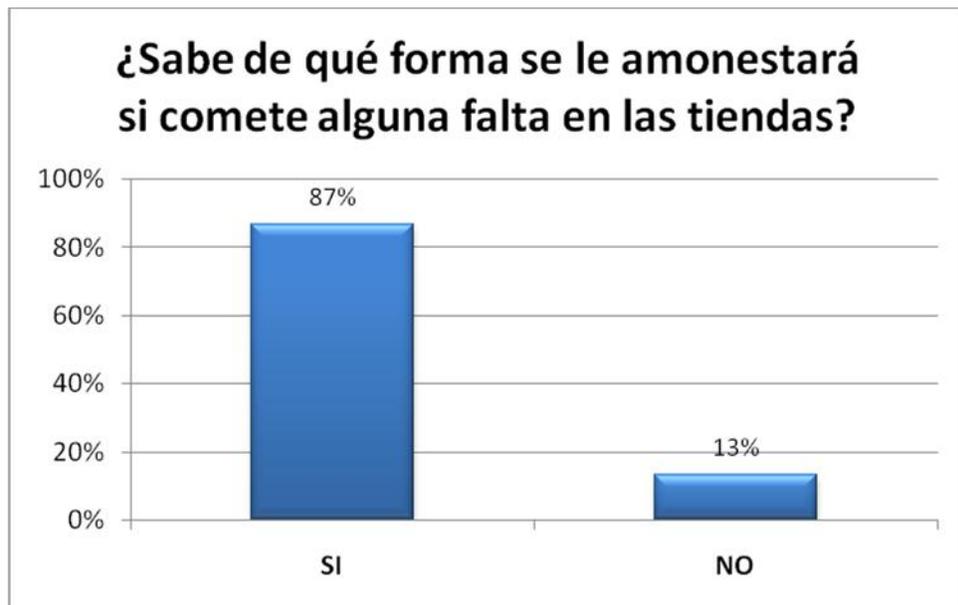
INTERPRETACIÓN: Los resultados arrojan que de la muestra seleccionada, el 77% de las personas encuestadas han indicado que se les dio a conocer el reglamento interno y las normas de la empresa, mientras que el 23% contestó que no le fue dado a conocer dichos aspectos. Con ello se deduce que Enfoque, al contar con nuevos colaboradores, les dan a conocer tanto el reglamento interno como las normas de la empresa. Ello es un indicador, de que la inducción al personal señala las modalidades bajo las cuales se rigen sus funciones.

Tabla No. 2

¿Sabe de qué forma se le amonestará si comete alguna falta en las tiendas?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	87%
NO	4	13%
Total	30	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012

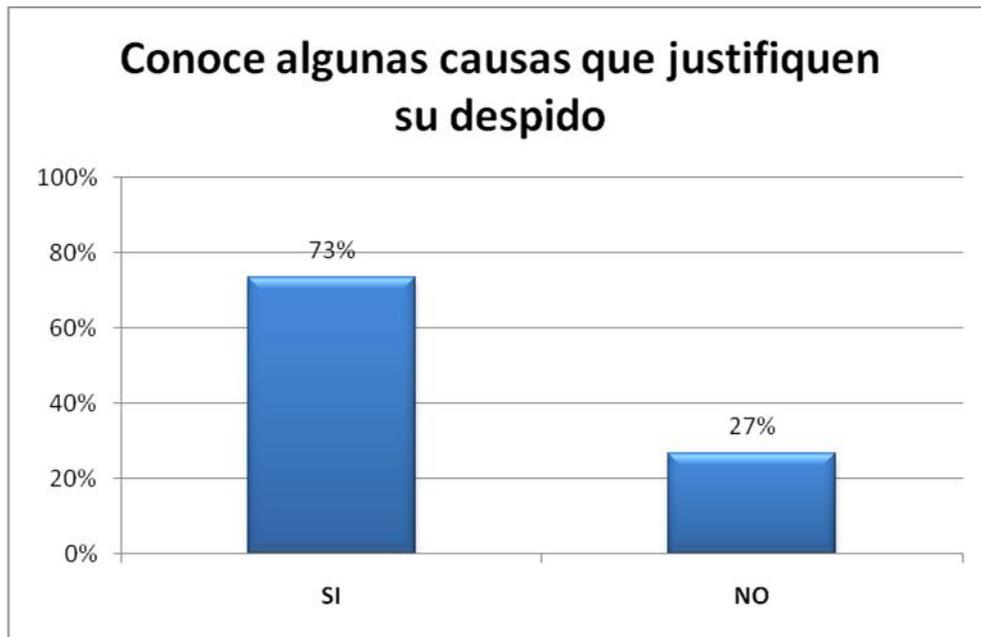
INTERPRETACIÓN: Del grupo de 10 personas seleccionadas que laboran en Enfoque, 87% de ellos dicen conocer la forma en que se le amonestará si comete alguna falta en las tiendas. Y el 13% indica no conocerlas. Dichos resultados revelan que en su mayoría, los colaboradores se encuentran informados sobre las sanciones que se les puede imponer al incumplir con las obligaciones pactadas en el contrato de trabajo o bien el reglamento interno, ello da pauta a considerar que índice de amonestaciones será a bajo nivel, además de utilizar el historial de amonestaciones como mecanismo de evaluación para futuros ascensos, incrementos salariales o reconocimientos.

Tabla No. 3

¿Conoce algunas causas que justifiquen su despido?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	73%
NO	8	27%
Total	30	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012

INTERPRETACIÓN: La grafica anterior indica que de las 10 personas encuestadas el 73% ha informado conocer algunas causas que justifiquen su despido, mientras que el 27% no conoce las causas que puedan provocar su despido, por ende, se deduce que el colaborador tiene presente que alguna falta que comete puede ameritar su despido. Es de suma importancia este aspecto, ya que coadyuva a no incurrir a demandas innecesarias de parte del empleado hacia la empresa Enfoque.

Tabla No. 4

¿Cuánto tiempo después de haber iniciado la relación laboral con la agencia recibió su contrato?

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
1° día	2	7%
2 - 6 Meses	12	40%
6 meses a 1 año	6	20%
más de 1 año	2	7%
Aun no ha recibido	6	20%
No responde	2	7%
Total	30	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012

INTERPRETACIÓN: De la muestra seleccionada para realizar el estudio, el 7% indicó que recibió el primer día de labores el contrato laboral, el 40% recibió el contrato entre el segundo mes y sexto mes de labores, mientras que el 20% lo recibió entre el sexto mes y un año de estar dentro de la empresa. Al 7% de la muestra se le entregó dicho documento después de un año, un 20% mencionó que aun no lo ha recibido, mientras que el 7% se abstuvo a responder. Dichos resultados indican que Enfoque, tiende a presentar y entregar el contrato labor, lo cual coadyuva a tener presente bajo que estatutos cada parte ha pactado iniciar la relación laboral, así como disminuir la posibilidad de generar una demanda de parte del colaborador al empleador.

Tabla No. 5

¿Conoce bajo qué circunstancias se le puede conceder licencia con goce de sueldo?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	33%
NO	20	67%
Total	30	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a mercaderistas que laboran en Enfoque en el año 2012

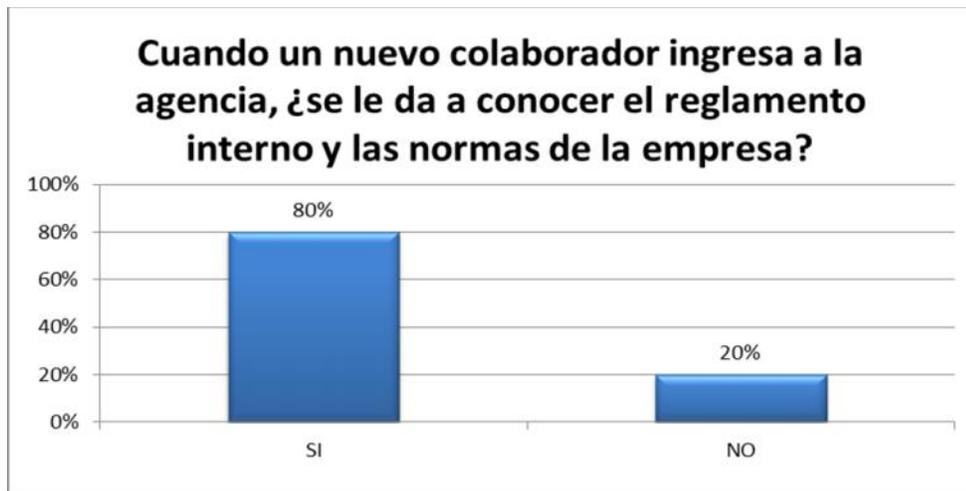
INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra seleccionada, sobre si ellos conocen bajo qué circunstancias se le puede conceder licencia de goce de sueldo, arrojan que el 33% conocen las circunstancias, mientras que un 67% indican desconocer las circunstancias para que le concedan licencia con goce de sueldo. Lo cual, demuestra que es de suma importancia hacer énfasis en este aspecto, ya que, el colaborador debe conocer esta tipo de autorización laboral.

ENCUESTA A SUPERVISORES

Tabla No. 1: ¿Cuando un nuevo colaborador ingresa a la agencia, ¿se le da a conocer el reglamento interno y las normas de la empresa?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.

INTERPRETACIÓN: Que los artículos 58 y 59 de Código de Trabajo de Guatemala no se aplican en su cabalidad, en virtud de que el reglamento interno no se da a conocer en la forma prevista por dicho cuerpo normativo, pues es de entenderse que si se diera la publicación del reglamento en por lo menos dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo, todos los trabajadores tendrían acceso inmediato a las normas de orden técnico y administrativo contenidas en el reglamento, o bien, si se suministrara el reglamento en forma impresa al momento en que un nuevo trabajador ingresa al recinto laboral, el porcentaje de la gráfica cambiaría notoriamente, pues no habría forma posible de que los trabajadores no conocieran las disposiciones que les permitirían realizar sus labores en un ambiente de disciplina y seguridad.

Tabla No. 2

¿Sabe qué tipo de amonestaciones debe dar a los colaboradores si comenten alguna falta en las tiendas?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.

INTERPRETACIÓN: La gráfica muestra el resultado de la encuesta realizada a un grupo de diez supervisores, en la cual se observa que un 90% de ellos tiene conocimiento de las amonestaciones que deben darse a los colaboradores al momento de cometer alguna falta en el ámbito laboral.

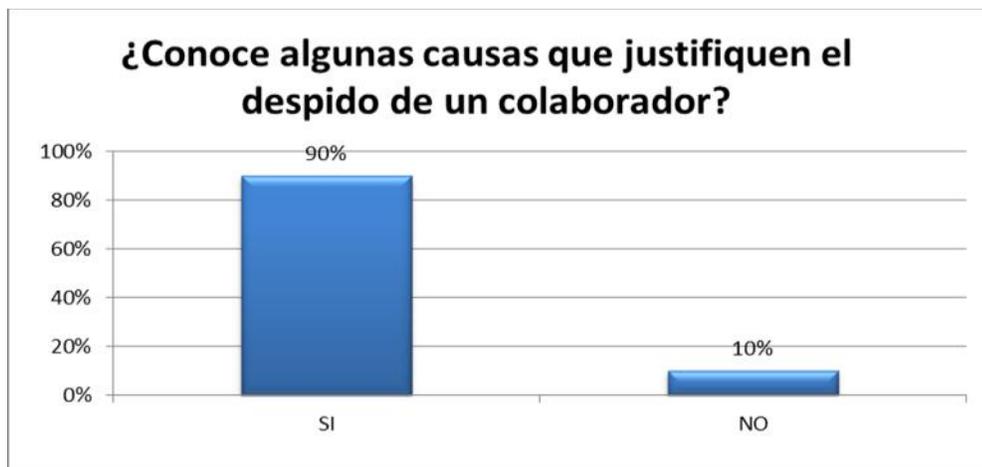
La Empresa brinda más importancia a dar a conocer las consecuencias a las conductas reprochables en el ambiente de trabajo, que a dar a conocer las normas de seguridad y administración dentro de la Empresa, en virtud de que existe una diferencia del 10% en cuanto al conocimiento de las normas del reglamento interior de trabajo que a las normas disciplinarias.

Tabla No. 3

¿Conoce algunas causas que justifiquen el despido de un colaborador?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.

INTERPRETACIÓN: De una muestra de diez supervisores encuestados, se obtuvo que nueve de ellos conocen por lo menos una causa que justifique el despido inmediato de un colaborador, mientras que solamente uno de ellos desconoce por completo los motivos que promueven un despido. Lo anterior descrito nos muestra una relación 90% contra 10%.

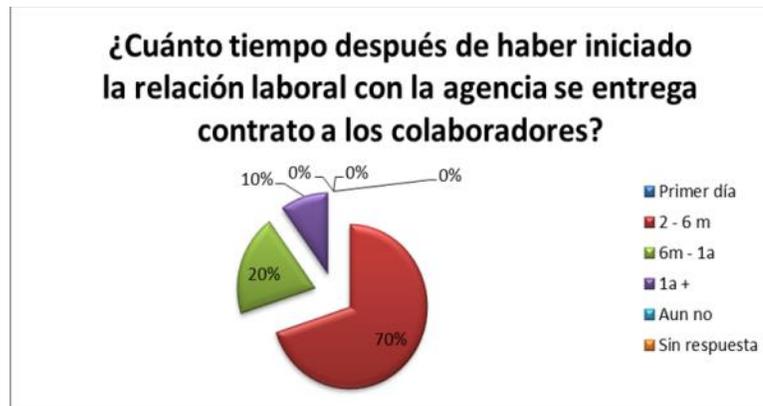
Es de gran importancia que los trabajadores que ocupan puestos de confianza, como es el caso de los supervisores, estén al tanto por lo menos de las normas más influyentes en la relación laboral, como es el caso de las causales de despido justificado contenidas en el artículo 77 del Código de Trabajo de Guatemala, ya que tanto para proteger los intereses de los trabajadores, como los intereses del patrono, el supervisor tiene la facultad de influir en la decisión de despido al ser la persona más próxima de estar al tanto de los pormenores de una situación que pueda dar causa a la terminación de la relación laboral, por lo que un 10% de desconocimiento de las causas de despido justificado es simplemente inaceptable por la posición que ocupan.

Tabla No. 4

¿Cuánto tiempo después de haber iniciado la relación laboral con la agencia se entrega contrato a los colaboradores?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
PRIMER DIA	0	0%
2 – 6 m	7	70%
6m – 1a	2	20%
1a+	1	10%
AUN NO	0	0%
SIN RESPUESTA	0	0%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.

INTERPRETACIÓN: La gráfica anterior indica que del 100% de los supervisores encuestados, el tiempo que éstos consideran que la agencia se demora en entregar contrato a los colaboradores de la empresa se expresa de la siguiente manera: un 70% sostiene que es entre 2 y 6 meses, 20% entre 6 meses a 1 año, 10% más de un año.

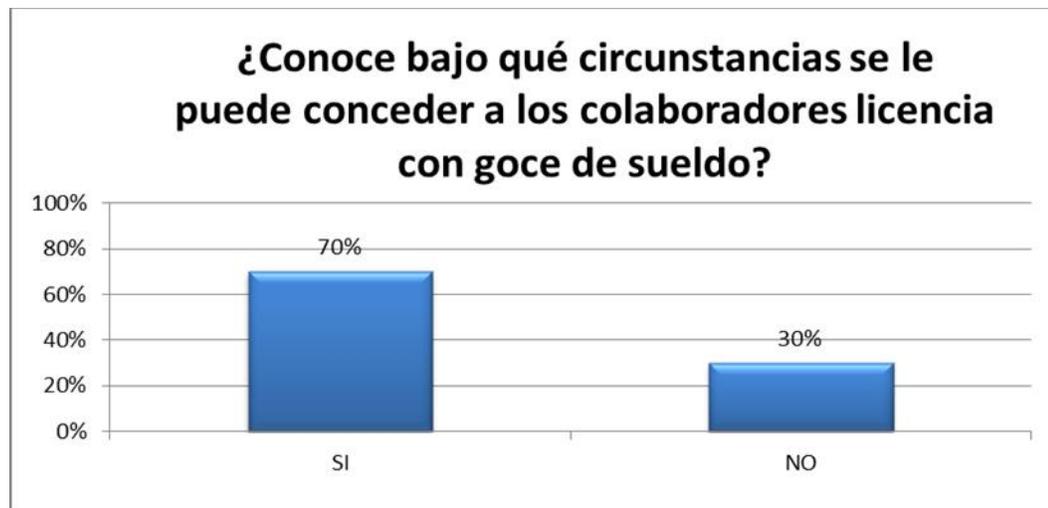
Esta gráfica ilustra una vez más el incumplimiento por la parte patronal de las obligaciones a que los vincula el Código de Trabajo de Guatemala, ya que en su artículo 28 expone que el contrato individual de trabajo debe extenderse por escrito en tres ejemplares, uno para cada parte, que deben recoger en el acto mismo de celebración del contrato, y otro para enviar a la Dirección General de Trabajo dentro de los quince días posteriores de su otorgamiento, por lo que es inadmisibles siquiera la situación del 70% de los trabajadores, que reciben su ejemplar dentro de los dos a seis primeros meses laborados, peor aun considerando que ni un solo trabajador lo recibe en el plazo legalmente establecido.

Tabla No. 5

¿Conoce bajo qué circunstancias se le puede conceder a los colaboradores licencia con goce de sueldo?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012



Fuente: datos obtenidos de encuesta aplicada a supervisores que laboran en Enfoque en el año 2012.

INTERPRETACIÓN: De las encuestas realizadas, se observa que el 70% de los supervisores conoce bajo qué circunstancias se le puede conceder a los colaboradores licencia con goce de sueldo, mientras que un 30% de ellos lo desconoce.

El porcentaje de desconocimiento que de las principales normas laborales tienen las personas que ocupan cargos de supervisión dentro de una Empresa, es demasiado alto, tomando en cuenta que son normas que afectan diariamente la relación laboral, tal como lo hace en este caso el artículo 66 del Código de Trabajo de Guatemala, más aún porque se infiere de este desconocimiento la completa inadvertencia de los alcances que una licencia con goce de sueldo, o mejor dicho, una suspensión individual parcial del contrato de trabajo, puede llegar a tener, tales como el plazo máximo de duración o las consecuencias de su extensión.

Análisis global

Como parte del rol que desempeña el psicólogo industrial dentro de la organización se remarca su participación en el manejo y resolución de conflictos, así como en la promoción de un adecuado clima laboral mediante su análisis y comprensión; valiéndose de habilidades comunicativas y su capacidad para ejercer influencia positiva en las percepciones, emociones, actitudes y conductas de las personas que laboran en la empresa; es en estas situaciones cuando se manifiesta su capacidad de empatía al involucrarse con los colaboradores para conocer las actitudes, formas de comunicación y estados anímicos que estos proyectan en el ambiente laboral.

Es importante que el profesional que se desempeña en área de recursos humanos posea conocimiento sobre derecho laboral, ya que es éste el que le brinda las herramientas necesarias para actuar de forma preventiva al analizar las fuentes de conflicto, así mismo, orientar y asesorar a la gerencia para reducir los factores de riesgo y generar estabilidad entre las partes que conforman la relación laboral, al entender los requerimientos y necesidades de ambas.

El experto en recursos humanos es el responsable de la administración del personal, lo que conlleva dar a conocer las normas que rigen el comportamiento dentro de la empresa y ejecutar las medidas disciplinarias en el momento en que se requiera, todo ello, basado en la disciplina jurídica vigente en el país y respaldada por los principios que la sustenten, esto con el propósito de lograr un equilibrio justo entre el empleador y el colaborador. La negociación de las condiciones laborales y salariales de los trabajadores, así como el velar por las garantías mínimas e irrenunciables del personal, forman parte de los conocimientos legales básicos que debe poseer el encargado de recursos humanos.

MANUAL DE DERECHO LABORAL PARA UNA AGENCIA QUE BRINDA SERVICIOS OUTSOURCING

Importancia del derecho laboral

Es eminente la importancia que tienen las relaciones laborales en las empresas de hoy, para un óptimo funcionamiento, ello hacer, que se empiece a tomar en cuenta los beneficios que trae la implementación del derecho laboral de parte del encargado del Recurso Humano.

Los conflictos dentro de la empresa siempre se suscitan, además de las situaciones de riesgo, es por ello que el cumplimiento de los derechos de los colaboradores y la adecuada administración del personal coadyuvará a obtener dicho funcionamiento.

Uno de los aspectos importantes de la combinación psicología laboral y derecho laboral, es que el profesional del área de recursos humanos podrá por medio de ésta combinación regular la relación empleado-empleador a través normas establecidas

Se considerar que la cantidad de situaciones conflictivas que se manejan de forma inadecuada, repercute en demandas por parte de los ex miembros del equipo de trabajo. Por tal motivo, se considera sumamente necesaria la existencia de una guía que encuadre jurídicamente la conducta del empleador al ejecutar los procedimientos propios de las relaciones laborales, así como las circunstancias que se suscitan dentro del ejercicio de una relación laboral.

Aspectos básicos del derecho laboral

Contrato individual de trabajo

De acuerdo con el artículo 18 del Código de Trabajo de Guatemala, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a presentar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

En base a las estipulaciones establecidas en el Código de Trabajo de Guatemala, este contrato debe regirse a los siguientes lineamientos:

Artículo 29 El contrato escrito de trabajo debe contener:

- a) los nombres, apellidos, edad, sexo, estado civil, nacionalidad y vecindad de los contratantes;
- b) la fecha de la iniciación de la relación de trabajo;
- c) la indicación de los servicios que el trabajador se obliga a prestar, o la naturaleza de la obra a ejecutar, especificando en lo posible las características y las condiciones de trabajo;
- d) el lugar o los lugares donde deben prestar los servicios o ejecutarse la obra;
- e) la designación precisa del lugar donde viva el trabajador cuando se le contrata para prestar sus servicios o ejecutar una obra en lugar distinto de aquel donde viva habitualmente;

f) la duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido o para la ejecución de obra determinada;

g) el tiempo de jornada de trabajo y las horas en que debe prestarse;

h) el salario, beneficio, comisión o participación que debe recibir el trabajador; si se debe calcular por unidad de tiempo, por unidad de obra o de alguna otra manera, y la forma, período y lugar de pago. En los casos en que se estipule que el salario se ha de pagar por unidad de obra, se debe hacer constar la cantidad y calidad del material, de herramientas y útiles que el patrono convenga en proporcionar y el estado de conservación de los mismos, así como el tiempo que el trabajador pueda tenerlos a su disposición. El patrono no puede exigir del trabajador cantidad alguna por concepto de desgaste normal o destrucción accidental de las herramientas, como consecuencia de su uso en el trabajo;

i) las demás estipulaciones legales en que convengan las partes;

j) el lugar y la fecha de celebración del contrato; y

k) las firmas de los contratantes o la impresión digital de los que no sepan o no puedan firmar, el número de sus cédulas de vecindad.

Tipos de amonestaciones

Según lo establecido en el Reglamento Interno de la Agencia, el cual fue revisado y autorizado con el Ministerio de Trabajo, la forma de amonestar al personal debe realizarse en el siguiente orden:

a) Amonestación Verbal (si la persona encargada del departamento de recursos humanos lo considera prudente, puede redactarse un acta en la que se haga constar dicha amonestación).

b) Primera llamada de atención escrita.

c) Segunda llamada de atención escrita, dependiendo de la falta cometida, puede suspenderse al colaborador entre uno y ocho días sin goce de salario.

d) Despido.

Tanto las dos llamadas de atención escritas como el despido, deben notificarse al Ministerio de Trabajo enviando una copia de dichos documentos a esta institución.

Causas que ameritan una amonestación

Puede amonestarse a un colaborador cuando incumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en el artículo 63, o bien, cuando cometa alguna de las faltas mencionadas en el artículo 64. Tomando en cuenta que el despido es considerado la última y definitiva amonestación, debe tomarse en cuenta la información establecida en el artículo 77 del Código de Trabajo.

Capítulo sexto. Obligaciones de los trabajadores

Artículo 63 Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los trabajadores:

a) desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo;

b) ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;

c) restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción;

d) observar buenas costumbres durante el trabajo;

e) prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero de trabajo estén en peligro, sin derecho a remuneración adicional;

f) someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o petición del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con cualquier motivo;

g) guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, con tanta más fidelidad cuanto más alto sea el cargo del trabajador o la responsabilidad que tenga de guardarlos por razón de la ocupación que desempeña; así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa;

h) observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan; e

i) desocupar dentro de un término de treinta días, contados desde la fecha en que se termine el contrato de trabajo, la vivienda que les hayan facilitado los patronos, sin necesidad de los trámites del juicio de desahucio. Pasado dicho término, el juez a requerimiento de estos últimos, ordenará el lanzamiento, debiéndose tramitar el asunto

en forma de incidente. Sin embargo, si el trabajador consigue nuevo trabajo antes del vencimiento del plazo estipulado en este inciso, el juez de trabajo, en la forma indicada, ordenará el lanzamiento.

Artículo 64 Se prohíbe a los trabajadores:

a) abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono o de sus jefes inmediatos;

b) hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la Constitución, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de conciencia que la misma establece;

c) trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga;

d) usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados;

e) portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos cortantes o punzocortantes, que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo; y

f) la ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.

La infracción de estas prohibiciones debe sancionarse, para los efectos del presente Código, únicamente en la forma prevista por el artículo 77, inciso *h)*, o, en su caso, por los artículos 168, párrafo segundo, y 181, inciso *d)*.

Capítulo octavo. Terminación de los contratos de trabajo

Artículo 76 Hay terminación de los contratos de trabajo cuando una o las dos partes que forman la relación laboral le ponen fin a ésta, cesándola efectivamente, ya sea por voluntad de una de ellas, por mutuo consentimiento o por causa imputable a la otra, o en que ocurra lo mismo, por disposición de la ley, en cuyas circunstancias se extinguen los derechos y obligaciones que emanan de dichos contratos.

Artículo 77 Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte:

a) cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral o acuda a la injuria, la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o los representantes de éste en la dirección de las labores;

b) cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero de trabajo, durante el tiempo que se ejecuten las labores, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina o se interrumpan las labores;

c) cuando el trabajador, fuera del lugar donde se ejecutan las labores y en horas que sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o contra los representantes de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que, como consecuencia de ellos, se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo;

d) cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio del patrono, de alguno de sus compañeros de trabajo o en perjuicio de un tercero en el interior del establecimiento; asimismo cuando cause intencionalmente por descuido o

negligencia, daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados, en forma inmediata o indudable con el trabajo;

e) cuando el trabajador revele los secretos a que alude inciso g) del artículo 63;

f) cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos o durante seis medios días laborables en un mismo mes calendario. La justificación de la inasistencia se debe hacer al momento de reanudarse las labores, si no se hubiere hecho antes;

g) cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos, indicados para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar las normas o instrucciones que el patrono o sus representantes en la dirección de los trabajadores le indiquen con claridad para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores;

h) cuando infrinja cualquiera de las prohibiciones del artículo 64, o del reglamento interior de trabajo debidamente aprobado, después de que el patrono lo aperciba una vez por escrito. No será necesario el apercibimiento en el caso de embriaguez cuando, como consecuencia de ella, se ponga en peligro la vida y la seguridad de las personas o de los bienes del patrono;

i) cuando el trabajador, al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para la cuales haya sido contratado;

j) cuando el trabajador sufra pena de arresto mayor o se le imponga prisión correccional, por sentencia ejecutoriada; y

k) cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.

Es entendido que siempre que el despido se funde en un hecho sancionado también por las leyes penales, queda a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades penales comunes.

Prestaciones laborales

Para dar un correcto manejo de las relaciones laborales se debe tomar en cuenta lo establecido por la Constitución Política de Guatemala cuyo artículo 102 se incluyen las prestaciones laborales, además identifica que las leyes que regulan las relaciones entre los empleadores y el trabajo son conciliatorias, tutelares para los trabajadores y atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes.

Asimismo en el Código de Trabajo, se desarrolla en forma más extensa los preceptos constitucionales.

En Guatemala el código de trabajo es una ley tutelar, esto quiere decir que protege al trabajador frente al empleador y establece prestaciones laborales mínimas para el trabajador, que el patrono debe cumplir obligatoriamente.

Las prestaciones laborales se refieren a todo aquel beneficio que complementa el salario otorgado por el empleador por el servicio facilitado de un colaborador.

En la actualidad las empresas guatemaltecas otorgan a sus colaboradores las siguientes prestaciones laborales:

Bonificación incentivo

El congreso de la República ha reformado mediante Decreto Legislativo Número 37-2001 publicado en el Diario Oficial de la República de Guatemala el 6 de agosto de 2001 y mediante Decreto Legislativo Número 7-2000 publicado en el Diario Oficial de la República de Guatemala el 10 de marzo de 2000, la bonificación incentivo.

La bonificación incentivo a que se refiere el decreto 78-89, no sustituye el salario mínimo o a otros incentivos que se estén beneficiando a trabajadores de una empresa, en la cual la parte patronal está obligada a cumplir, las cuales son supervisadas por las autoridades de trabajo y de no cumplirlas aplicaran las sanciones legales contenidas en el Código de Trabajo por su incumplimiento.

El monto de la bonificación incentivo que se creó a favor de todos los trabajadores del sector privado del país fue de Q250.00, que deberán pagar sus empleadores junto al sueldo mensual devengado, esta bonificación no afecta los derechos adquiridos de los trabajadores, los salarios mínimos establecidos o que se establezcan en el futuro, siendo su fundamento legal los artículos 4, 5,6 y 7 de la Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado (Decreto 78-89).

Aguinaldo

Esta es otra bonificación anual, a la que tiene derecho todo trabajador desde el primer día que inicia su relación laboral.

Dicha prestación queda establecida por la Constitución Política de la República de Guatemala, según artículo 102 inciso J.

Aspectos importantes a tomar en cuenta según las leyes ordinarias de la constitución Polícita de la República de Guatemala, en la ley reguladora del aguinaldo según decreto 76-78:

Artículo 1: Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

Artículo 3: La continuidad del trabajo no se interrumpe por licencias con o sin goce de salario, suspensiones individuales o colectivas, parciales o totales de que haya gozado el trabajador durante el transcurso de la relación laboral.

Artículo 5: El aguinaldo no es acumulable de año en año, con el objeto de percibir posteriormente una suma mayor; pero el trabajador, a la terminación de su contrato, tiene derecho a que el patrono le pague inmediatamente la parte proporcional del mismo, de acuerdo con el tiempo trabajado.

Artículo 8: Queda prohibido sustituir esta prestación con el pago de especie de la misma.

Artículo 13: Las violaciones por acción u omisión a los preceptos contenidos en la presente ley, constituyen faltas de trabajo y deben ser sancionadas conforme a lo dispuesto en la legislación laboral.

Calculo del aguinaldo: Esta es el equivalente a un salario mensual por un año de trabajo.

Cuando Pagar el aguinaldo: Se debe pagar en el mes de Diciembre de cada año. Si el trabajador ha laborado menos de un año debe pagarse en forma proporcional.

Bono 14

Es una bonificación anual que todo patrono debe cancelar a su trabajador equivalente al cien por ciento del salario ordinario devengado por éste en un mes. Debe pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año.

El verdadero nombre de dicha bonificación es el de Bonificación Anual para Trabajadores del sector Privado y Público Decreto 42-92, se le denomina Bono 14, ya que se constituye en un 14 salario, tomando en cuenta que el Aguinaldo es el salario No.

13, dicha bonificación fue instituida en el Gobierno de Jorge Serrano Elías el día 02 de julio del año de mil novecientos noventa y dos, en sustitución a la ley de compensación económica y su objetivo se encuentra en el artículo No. 1 de la referida ley la cual indica que es una prestación laboral obligatoria para todo patrono tanto del sector privado como público y se constituye en otorgar un sueldo o salario ordinario a todo trabajador por el monto de un mes de salario siempre que tenga un periodo completo o la parte proporcional cuando es menos.

Calculo del bono 14

Para calcular dicha prestación se toma como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año, el cual termina en el mes de junio de cada año. (Artículo 2 de la ley).

Según el artículo No. 4 de la ley, se debe utilizar para el cálculo de la indemnización, se debe tomar en cuenta el monto de la bonificación anual devengada por el trabajador, en la proporción correspondiente a seis meses de servicios o lo proporcional si fuera menor.

Para la empresa que lo otorga es deducible del Impuesto sobre la renta, para el trabajador que lo recibe es exento del impuesto sobre la renta hasta un monto del 100%, esto quiere decir que para empleados que reciben más de un salario ordinario en concepto de Bono 14 la diferencia ya queda afecta al ISR.

Cuándo pagar el Bono 14: La fecha máxima para hacerse efectivo según la ley es el día quince de julio de cada año y su periodo para calcularlo inicia el 01 de julio de un año y termina el 30 de junio del año siguiente.

Vacaciones

Este tipo de prestación ha sido es un fundamento legal en el inciso I del artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala, en la cual nos indica lo siguiente:

Derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación del trabajo.

Cuándo otorgar las vacaciones: Todo trabajador después de un año de servicios continuos prestados ante el patrono, debe otorgar un periodo de vacaciones pagado de 15 días hábiles.

En ciertas ocasiones, el goce de vacaciones puede ser a criterio o bien de acuerdo a lo que decidan el colaborador y empleador.

Procedimiento para solicitud: El colaborador debe extender una constancia de disfrute de los mismos al jefe inmediato, para que el analice la situación y por ende autorice dicha solicitud. Las vacaciones no son compensables en dinero, solo para efectos del cálculo de la indemnización.

Estipulación del salario laboral y jornada laboral

Salario Laboral: Debe ser determinado por parte de los patronos y trabajadores, pero no puede ser menor al salario mínimo; puesto que existe un principio fundamental en la fijación de los salarios, este principio es el de igualdad: a trabajo desempeñado en puesto similar, y condiciones de eficiencia y antigüedad dentro de la misma empresa, también corresponde iguales salarios; éste principio regulado en el artículo 89, segundo párrafo del código de trabajo; así como también en el artículo 102 inciso c) de la constitución de la república.

En lo que se refiere a otro principio fundamental de los salarios, es que los mismos gozan de inembargabilidad de conformidad con el artículo 102 inciso e) de la constitución política, para la protección de los trabajadores y su familia.

Salario Mínimo

Es el límite retribuido y que no puede disminuirse sobre la cantidad fijada por las autoridades de trabajo para determinadas actividades económicas, agrícolas y de servicios.

Salario mínimo

En el Diario de Centroamérica, el día 28 de diciembre de 2012, fue publicado el Acuerdo Gubernativo 359-2012, en el cual, el Ejecutivo sanciona el incremento del salario mínimo vigente para el año 2013, el cual se aplica a las actividades agrícolas, no agrícolas y actividades de exportación y maquila.

El salario mínimo establecido para el año 2012 se detalla a continuación:

Tipo de actividad	Salario ordinario diario	Salario ordinario mensual	Bonificación mensual	salario ordinario mensual + bonificación
No agrícola	Q71.40	Q2,171.75	Q250.00	Q2,421.75
agrícola	Q71.40	Q2,171.75	Q250.00	Q2,421.75
Exportación y Maquila	Q65.63	Q1,996.25	Q250.00	Q2,246.25

Liquidación de salario

Patronos y trabajadores deben de fijar el plazo para el pago del salario sin que dicho plazo sea mayor de una quincena para trabajadores manuales ni de un mes para los trabajadores intelectuales (Art. 92 Código de Trabajo, en adelante C.T.).

El salario debe pagarse exclusivamente al trabajador o a la persona de su familia que indique por escrito o por acta levantada por autoridad de trabajo (Art. 94 C.T.).

- Debe pagarse exclusivamente en moneda del curso legal.
- Salvo pacto contrario, el salario debe pagarse en el lugar donde se prestan los servicios y durante las horas de trabajo o inmediatamente a que estas concluyan.

Jornada laboral

- La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno: no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. Artículo 116 CT.
- La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno: no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana. Artículo 116 CT.
- Tiempo de trabajo efectivo: es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.
- Trabajo diurno: es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.
- Trabajo nocturno: es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.
- La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo (45), equivalente a cuarenta y ocho horas (48) para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador.
- Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.
- La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto: no puede ser mayor de siete horas diarias (7) ni exceder de un total de cuarenta y dos horas (42) a la semana. Artículo 117 CT.
- Jornada mixta: es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno.

- No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno. Artículo 117 CT.

Aspectos a tomar en cuenta

La jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos artículos anteriores. Artículo 118 CT.

La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador.

Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo. Artículo 119 CT.

No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él, cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea de comunicaciones y a todas aquellas cuyo trabajo tenga características muy especiales o sea de naturaleza continua.

Igualmente, el organismo ejecutivo queda facultado para emitir por el conducto expresado los acuerdos conducentes a rebajar los límites máximos que determina este capítulo, en el caso de trabajos que sean verdaderamente insalubres o peligrosos por su propia naturaleza.

Todos estos acuerdos deben dictarse oyendo de previo a los patronos y a los trabajadores que afecten y tomando en cuenta las exigencias del servicio y el interés de unos y otros. 125 CT.

Instituciones tutelares de los trabajadores

IGSS (Instituto guatemalteco de seguridad social):

Es la entidad que apoya a la sociedad guatemalteca, brindando protección a sus afiliados.

Sus dos principales funciones son:

1. Atención médica: mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restablecer la salud de nuestros afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su reestablecimiento.
2. Previsión social: consiste en proteger a nuestros afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualquiera que sea el origen de tal incapacidad (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros); o, en amparar a determinados familiares, en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia.

Las cuotas se encuentran establecidas de la siguiente manera:

Patronal: 10.67 x ciento del salario

Colaborador: 4.83 x ciento del salario

Estos porcentajes incluyen los programas de accidentes en general, enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y sobrevivencia.

IRTRA (Instituto de recreación de los trabajadores):

Es una institución dedicada a proveer esparcimiento y recreación a los trabajadores de las empresas privadas en Guatemala.

INTECAP (Instituto Técnico de Capacitación y Productividad):

Es un organismo que se dedica a difundir tecnología de punta, proporcionando conocimientos teóricos y prácticos, para que en el país se desempeñen eficientemente las diversas ocupaciones y oficios, desarrollando sistemáticamente un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en todos los trabajadores del país, en los tres sectores de la actividad económica y en los tres niveles ocupacionales. El INTECAP tiene como propósito contribuir a acrecentar la producción de las empresas con un mínimo de tiempo, bajo costo, con los mismos recursos y superando la calidad de los productos que ofrecen.

El principal financiamiento del INTECAP proviene de una tasa patronal del 1% sobre la totalidad de las planillas de sueldos y salarios, proveniente de aquellas entidades lucrativas que estén sujetas a contribución al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

Licencias con goce de salario

De acuerdo al artículo 61 del código de trabajo, se puede conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:

1. Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijos, tres días.
2. Cuando contrajera matrimonio, cinco días.
3. Por nacimiento de hijo, dos días.
4. Cuando el empleador autorice expresamente otros permisos o licencias y haya indicado que éstos serán también retribuidos.

5. Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.
6. Por desempeño de una función sindical, siempre que ésta se limite a los miembros del comité ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo mes calendario, para cada uno de ellos. No obstante lo anterior el patrono deberá conceder licencia sin goce de salarios a los miembros del referido comité ejecutivo que así lo soliciten, por el tiempo necesario para atender las atribuciones de su cargo.
7. En todos los demás casos específicamente previstos en el convenio o pacto colectivo de condiciones de trabajo.

Reglamento interno

El Código de Trabajo en el artículo 57. Menciona que el reglamento interior de trabajo es el conjunto de normas elaborador por el patrono de acuerdo a las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

CAPÍTULO IV

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La importancia del rol del psicólogo industrial en una agencia que brinda servicios outsourcing de personal, reside en su capacidad para velar por el bienestar equitativo del colaborador y de la empresa, partiendo de la premisa de que en tanto el colaborador pueda alcanzar sus objetivos personales dentro de una institución trabajará en pro del cumplimiento de los objetivos de esta.
- El experto en recursos humanos debe poseer conocimientos básicos de derecho laboral, ya que funge como intermediario para el manejo y resolución de los conflictos que surgen entre los elementos que conforman la relación laboral.
- A través de los datos obtenidos en el estudio de campo, se corroboró que Enfoque brinda los beneficios mínimos que le corresponden a sus colaboradores, lo cual es considerado un factor que influye directamente en el adecuado clima laboral.
- Se requiere mayor comunicación de parte del empleador, en cuanto a dar a conocer bajo qué circunstancias se le puede conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores.
- En base al trabajo realizado se infiere que el departamento de recursos humanos de la agencia Enfoque requiere de un manual práctico que sirva como guía sencilla de comprender y ejecutar para afianzar la relación laboral empleador-colaborador.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que el psicólogo industrial, en su rol como encargado del departamento de recursos humanos, interactúe con los colaboradores para poder validarlos como personas miembros de la empresa y no como un recurso más dentro de ella; esto se realizará con el fin de conocer sus expectativas laborales y en base a esto, facilitar los medios para que el colaborador pueda alcanzar sus objetivos personales y con ello lograr su identificación y compromiso con los objetivos de la empresa.
- La empresa debe brindar al experto en recursos humanos los medios necesarios para obtener conocimientos básicos sobre derecho laboral, facilitándole el acceso a la formación mínima requerida sobre este tema.
- Realizar una revisión anual a las leyes laborales vigentes en el país, con el propósito de mantener la calidad mínima en el clima organizacional y promover su mejoramiento mediante la aplicación de las reformas autorizadas.
- El empleador, por medio del departamento de recursos humanos, deberá crear e implementar un programa de inducción, para que al ingresar un nuevo colaborador a la institución, para que por medio de él, pueda orientársele sobre sus derechos y obligaciones laborales; éste deberá incluir las situaciones en las que se le puede conceder licencia con goce de sueldo.
- Utilizar el manual de derecho laboral como herramienta de apoyo para el psicólogo industrial en su formación en cuanto a los conocimientos mínimos que debe poseer sobre derecho laboral, dado que su adecuado manejo y aplicación afianzará la relación empleador-colaborador.

BIBLIOGRAFÍA

Rüssel, Arnulf. **Psicología del Trabajo**. Ediciones Morata. Madrid, 1920

Dr. Alfonso Álvarez Villar / Traductor

Chiavenato, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. Mc Graw Hill. México
2007

García, Manuel Alonzo. **Simposio del Derecho del Trabajo**. Ediciones Cultura Hispánica
del Centro Americano de Cooperación. Madrid, España 1990

Fernández Molina, Luis. **Derecho Laboral Guatemalteco**. Inversiones Educativas.
Guatemala, 2004

Proyecto de Fortalecimiento de Consensos. **Administración de justicia Laboral**.
Guatemala, 2002

Justicia Laboral, Un desafío para Guatemala. Magna Terra Editores, S.A. Guatemala,
2003

Bernal Torres, César Augusto. **Metodología de la Investigación**. Pearson Educación,
México 2006

Tamayo Tamayo, Mario. **Metodología Formal de la Investigación Científica**. Editorial
Limusa, S.A. de C.V. México, 2005

Ordóñez Oliva, Víctor Manuel. **Tesis: “El rol del psicólogo industrial en el sistema bancario en la ciudad capital de Guatemala”**. Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias Psicológicas, 1992

Werther, William B. Jr. y Keith Davis. **Administración de Personal y Recursos Humanos**. Editorial Mc. Graw Hill, Quinta Edición

ANEXOS

GLOSARIO

1. Código Civil: conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho privado, es decir, un cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, privadas o públicas, en este último caso siempre que actúen como particulares.
2. Código de trabajo: se encarga de desarrollar en su carácter de norma ordinaria lo relacionado con la jurisdicción.
3. Conciliación: se entiende, aquella acción mediante la cual dos posturas encontradas se ponen de acuerdo, y llegan a un arreglo beneficioso para todos, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial calificado, denominado: conciliador.
4. Constitución política de la república: ley suprema de la República de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes. La Constitución Política de la República de Guatemala fue creada por una Asamblea Nacional Constituyente, la cual lo hizo en representación del pueblo con el objeto de organizar jurídicamente y políticamente al Estado, así como, también contiene los Derechos Fundamentales de los miembros de su población.
5. Constitucionalización: acción y efecto de constitucionalizar. Dar carácter constitucional a una norma o derecho.
6. Contracultura: valores, tendencias y formas sociales que chocan con los establecidos dentro de una sociedad.

7. Contrato de trabajo: es aquel celebrado individualmente entre un *trabajador* y un empleador.
8. Derecho laboral: rama del derecho, encargada de regular las relaciones que se producen a través del trabajo humano. Se trata del conjunto de normas jurídicas que garantizan el cumplimiento de las obligaciones de las partes involucradas en una relación de trabajo.
9. Dicotómica: perteneciente o relativo a la dicotomía (método de clasificación).
10. Dicotomía: método de clasificación en que las divisiones y subdivisiones sólo tienen dos partes.
11. Dimanar: proceder una cosa de otra.
12. Ensamblaje: unión de dos piezas que forman parte de una estructura y han sido diseñadas para que ajusten entre sí perfectamente.
13. Extrínseca: externo, no esencial.
14. Hito: suceso o acontecimiento que sirve de punto de referencia.
15. Indicador: es una magnitud asociada a una característica (del resultado, del proceso, de las actividades, de la estructura, etc.) que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos (estándares) establecidos.
16. Instrumentos de recolección de datos: forma mediante la cual se hará la investigación, medios a utilizar para obtener la información necesaria para la

realización de la investigación. Entre los principales podemos mencionar: ficha de trabajo, observación, entrevista, cuestionario, etc.

17. Intrínseca: que es propio o característico de una cosa por sí misma y no por causas exteriores, esencial.
18. Jurisdicción: es la potestad, derivada de la soberanía del Estado, de aplicar el derecho en el caso concreto, resolviendo de modo definitivo e irrevocable una controversia, que es ejercida en forma exclusiva por los tribunales de justicia integrados por jueces autónomos e independientes.
19. Legislación: un cuerpo de leyes que regulan una determinada materia o al conjunto de leyes de un país.
20. Merchandising: es la parte de la mercadotecnia que tiene por objeto aumentar la rentabilidad en el punto de venta. Son actividades que estimulan la compra en el punto de venta.
21. Metodología: conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica.
22. Muestra: subconjunto de casos o individuos de una población estadística.
23. Muestra aleatoria simple: es el elemento más común para obtener una muestra representativa es la selección al azar, en la cual cada uno de los individuos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegido.
24. Muestreo: instrumento de gran validez, en el investigador la cual es una selección de las unidades representativas de la cual se obtienen los datos que permiten realizar inferencias.

25. Outsourcing: es la subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios, externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos.
26. Población: es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y constituyen la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.
27. Proscribir: echar a alguien del territorio de su patria, comúnmente por causas políticas. Excluir o prohibir una costumbre o el uso de algo.
28. Reglamento: el reglamento interno estipula las condiciones de trabajo en una empresa u organización en particular. Adicionalmente, constituye una limitante para el arbitrio disciplinario del empleador, pues en él se contienen las condiciones bajo las cuales se aplicarán sanciones disciplinarias. Es de carácter unilateral, donde el empleador fija las condiciones disciplinarias, las relativas a higiene y salud y, en ocasiones, establece principios generales de remuneración.
29. Relación laboral: aquella que se establece entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patrón o empresario.
30. Sedición: término para referirse a conductas que puedan ser estimadas por la autoridad legal como motivo de insurrección en contra del orden constitucional establecido, ya sea la exposición de discursos, el desarrollo de organizaciones, la

escritura y distribución de textos u otras acciones. La sedición con frecuencia incluye la subversión de la Constitución y la incitación de descontento o resistencia a la autoridad legal. la sedición incluye cualquier conmoción y generalmente se presenta asistida por violencia directa en contra de la ley.

31. Sensibilización: concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo.
32. Subordinación: es la sujeción al mando, el dominio o la orden de alguien. La subordinación, por lo tanto, implica una dominación, que puede ser formal o simbólica. Lo habitual es que el subordinado acate el mando por la existencia de una relación jerárquica.
33. Sujeción: acción de coger o agarrar con fuerza a una persona o una cosa, de manera que no se mueva, ni se caiga o se escape
34. Trabajo: ocupación retribuida. obra, resultado de la actividad humana. Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital.
35. Tuitivo: que guarda, ampara y defiende.
36. Tutelar: patrocinar, favorecer o dirigir a una persona, obra, etcétera. Uno de los principales rasgos de la potestad jurisdiccional es su carácter irrevocable y definitivo, capaz de producir en la actuación del derecho lo que técnicamente se denomina cosa juzgada.