

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-

“MAYRA GUTIERREZ”

**“LIMITANTES EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL
ACOSO LABORAL”.**

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

POR

KATHY SIOMARA TARACENA DIAZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

CONSEJO DIRECTIVO

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

M.A Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

SECRETARIA

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujján Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A Olivia Marlene Alvarado Ruiz

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



Cc. Archivo

CIEPS. 031-2019

Reg.030-2018

CODIPs. 1498-2022

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

10 de octubre de 2022

Estudiante

Kathy Siomara Taracena Díaz

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante Taracena Díaz:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO QUINTO (15º)** del **Acta CUARENTA Y SIETE - DOS MIL VEINTIDÓS (47-2022)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 07 de octubre de 2022, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO QUINTO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“LIMITANTES EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA DETENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL, S. A. ZONA 9, CIUDAD CAPITAL”** de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Kathy Siomara Taracena Díaz

Registro Académico 2012-16848

CUI: 1607-84867-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **M.Sc. Erick Fernando Ramírez Reynoso** y revisado por la **M.A. Iris Janeth Nolasco Molina**.

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”

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal de León
SECRETARIA DE ESCUELA



/Bky

Guatemala, 07 de octubre del 2022

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **KATHY SIOMARA TARACENA DÍAZ, CARNÉ NO. 1607-84867-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2012-16848 y Expediente de Graduación No. L-225-2019-I-EPS**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"LIMITANTES EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA DETENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL, S. A. ZONA 9, CIUDAD CAPITAL"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 23 de MAYO del año 2019.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ

COORDINACIÓN

UNIDAD DE GRADUACIÓN

Lucia G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación en digital.

CIEPs. 031-2019
REG. 030-2018

INFORME FINAL

Guatemala, 12 de julio de 2019

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

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

“LIMITANTES EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL S.A. ZONA 9, CIUDAD CAPITAL”.

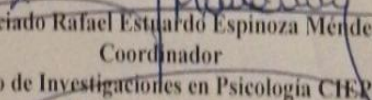
ESTUDIANTE:
Kathy Siomara Taracena Díaz

DPI No.
1607848670101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 23 de mayo del año en curso por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 06 de marzo de 2020, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 031-2019

REG. 030-2018

Guatemala, 12 de julio de 2019

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“LIMITANTES EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA CONTINENTAL S.A. ZONA 9, CIUDAD CAPITAL”.

ESTUDIANTE:
Kathy Siomara Taracena Díaz

DPI. No.
1607848670101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 23 de mayo de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente, •

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



c. archivo

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

Guatemala, 30 de septiembre de 2018

Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-
"Mayra Gutiérrez"

Por este medio permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Limitantes del departamento de Recursos Humanos para la prevención del acoso laboral" realizado por la estudiante KATHY SIOMARA TARACENA DIAZ, CUI 1607 84867 0101.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Si otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Erick Fernando Ramírez Reynoso
Psicólogo General
Colegiado No. 4825 Lic. Erick Fernando Ramírez Reynoso
Asesor de contenido PSICÓLOGO
Colegiado No. 4,825

Guatemala, 30 de julio de 2018

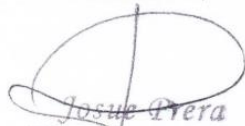
Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante KATHY SIOMARA TARACENA DIAZ, CUI 201216848 realizó en esta empresa 10 entrevistas a colaboradores de esta misma como parte del trabajo de investigación titulado: Limitantes en el departamento de Recursos Humanos para la detección y prevención del acoso laboral. En el periodo comprendido del 08 de mayo al 15 de junio del presente año, en horario de 09:30 a 11:30 en días alternos.

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

Si otro particular, me suscribo,

Atentamente,



JEFÉ DE SEMI NUEVOS
Licenciado Josué Prera
Gerente de Semi-nuevos

MADRINA DE GRADUACIÓN

POR KATHY SIOMARA TARACENA DIAZ

NORMA NINETTE TARACENA DIAZ

LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

COLEGIADO ACTIVO 1554

DEDICATORIAS

A:

- Dios: Por permitirme la fuerza, convicción y perseverancia necesaria para alcanzar mis objetivos; por cuidarme, guiarme y rodearme de personas que han aportado para bien en mi vida.
- A mis Padres: Abel Taracena Villatoro y Manuela Díaz Mendoza, por su apoyo incondicional sus enseñanzas y ejemplos de vida.
- A mi hija Amanda y hermanas: Ninnette y Leslie Taracena Díaz, por su amor incondicional sus cuidados y consejos a lo largo de mi vida son mi inspiración para seguir superándome.

AGRADECIMIENTOS

A:

- **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, Especialmente a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por el aprendizaje adquirido y las herramientas proporcionadas durante mi desarrollo profesional.
- **EMPRESA CONTINENTAL**, por permitirme desarrollar mi proyecto de investigación con su equipo y facilitarme las herramientas necesarias para lograrlo asimismo por confiar en el trabajo desarrollado.
- **POBLACIÓN PARTICIPANTE** por la confianza y apertura que me otorgaron en el desarrollo de la investigación, el interés, voluntad de aportar y buscar cambios positivos en común.

ÍNDICE

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
CAPÍTULO I	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 OBJETIVOS	6
1.3 MARCO TEÓRICO	7
1.3.1 Antecedentes	7
1.3.2 Axiología y ética	8
1.3.3 Derechos humanos	12
1.3.4 Acoso laboral	26
1.3.5 Consecuencias físicas y emocionales del acoso laboral	27
1.3.6 Limitantes en el departamento de recursos humanos para la detección y prevención del acoso laboral en la empresa conti- nental S. A. Zona 9, ciudad capital	35
CAPÍTULO II	
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
2.1 Enfoque y modelo de la investigación	37
2.2 Técnicas	37
2.2.1 Técnica de muestreo	37
2.2.2 Técnicas de recolección de datos	37
2.2.3 Técnica de análisis de datos	38
2.3 Instrumentos	38
2.3.1 Consentimiento informado	38
2.3.2 Encuesta	39
2.3.3 Guía de entrevista	39
2.3.4 Testimonio	39
2.4 Operacionalización de los objetivos	40

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43
3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA MUESTRA	43
3.1.1 Características del lugar	43
3.1.2 Características de la población	44
3.2 PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	45
3.2.1 ANALISIS CUANTITATIVO	46
3.2.1.1 ENCUESTA SOBRE ACOSO LABORAL (Empleados)	46
3.2.1.2 ENCUESTA SOBRE ACOSO LABORAL (Trabajadores del departamento de recursos humanos)	48
3.2.1.3 ENTREVISTA	51
3.2.2.4 TESTIMONIOS	60

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
4.1 CONCLUSIONES	68
4.2 RECOMENDACIONES	69

RESUMEN

“Limitantes en el departamento de recursos humanos para la detección y prevención del acoso laboral en la empresa Continental S. A. zona 9, ciudad capital”

Autor: Kathy Taracena

La investigación se realizó de mayo a julio 2018 en la empresa Continental S. A ubicada en la Zona 9 capitalina, con una muestra no aleatoria de 10 trabajadores de las áreas administrativa y ventas.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad principal, establecer las limitantes del Departamento de Recursos Humanos en el abordaje del acoso laboral de la empresa Continental, S. A. ya que han sucedido eventos, en los cuales sus colaboradores se han sentido acosados en el ámbito laboral, sin embargo no se han tomado las medidas pertinentes por parte del Departamento de Recursos Humanos, situación que hace evidente las limitaciones y poca estrategia en cuanto a detectar y prevenir las conductas de acoso laboral.

Por el tipo de investigación que se realizó, el diseño fue exploratorio con enfoque cuali-cuantitativo ya que se estudiaron y analizaron las limitantes del departamento de recursos humanos, utilizando técnicas de investigación, tales como: la observación de situaciones que deben enmarcarse en la investigación; la realización de una encuesta, con una serie de cuestionamientos, dirigida al departamento de recursos humanos y empleados, entrevista semi- estructurada en donde se pueda conocer las limitantes del Departamento de Recursos Humanos para el abordaje del acoso laboral.

PRÓLOGO

El tema que se aborda en la presente investigación es acerca del acoso u hostigamiento, el cual es una práctica que se realiza de mucho tiempo atrás, recordemos que desafortunadamente se ha visto a lo largo de la historia que se han registrado hechos que atentan contra la dignidad e incluso la vida de las personas, ejemplo de esto es la esclavitud, cruzadas, genocidios por mencionar algunos. Tomando en cuenta esto, se aborda el acoso en el ámbito laboral en una empresa del sector privado en la ciudad capital.

Los objetivos de este estudio permitieron identificar y describir las experiencias de acoso laboral en los colaboradores, conocer las técnicas y determinar las limitantes que el departamento de recursos humanos tiene para detectar y prevenir conductas de acoso laboral.

La dignidad es un atributo inherente y congénito del ser humano, el cual no puede ser despojado, pero sí vulnerado. Una de las formas en que se puede menoscabar la dignidad, es con el acoso laboral, el cual es conocido frecuentemente a través del término inglés mobbing (asediar, acosar, acorralar en grupo) y constituye la acción de producir miedo o terror en el trabajador afectando su vida, salud mental, trabajo e incluso su entorno familiar.

Es necesario que se puedan identificar conductas de acoso y así detenerlas, además de inclinarse a la prevención, por lo que se presentó como instrumento de investigación, la realización de una encuesta a una población de 10 personas a fin de enmarcar fortalezas y deficiencias, además de la toma de testimonios en cuanto a actitudes de acoso laboral dentro de la empresa. Es de suma importancia que los trabajadores se sientan considerados y no abandonados, ya que, aludiendo a la teoría de la disonancia cognitiva, la

tensión que puede surgir en un empleado al tener contrastes de pensamiento e inquietud mental, como consecuencia de conflictos en su entorno laboral; puede ocasionar estragos en su salud psíquica y como secuela, baja en su rendimiento.

Está comprobado que las empresas que se preocupan por las necesidades de sus empleados son más productivas que otras en donde se trata mal al trabajador o no se le toma en cuenta ni es escuchado.

Los alcances logrados en esta investigación fueron: la confianza de los colaboradores y apertura para participar en el desarrollo de la misma, reforzar sus valores, autoestima y derechos laborales, la aprobación y autorización del departamento de recursos humanos para la participación de los colaboradores.

Entre las limitaciones encontradas puedo mencionar la viabilidad de desarrollar un programa o una política interna que tenga lineamientos específicos para abordar estos casos, el tiempo para el desarrollo de talleres y entrevistas se vio limitado a razón del giro del negocio.

Se agradece a: la empresa por su apoyo y confianza al permitirme desarrollar esta investigación, también agradezco a los colaboradores por la apertura y participación en este proyecto.

Autor: Kathy Taracena

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hostigamiento es una práctica que se realiza desde mucho tiempo atrás, hay que recordar que desafortunadamente en tiempos remotos era normal que el acaudalado tratara mal y con despotismo a sus esclavos, trabajadores o subalternos. Con el establecimiento de los derechos humanos y el conocimiento masivo de los mismos, todas esas prácticas empezaron a menguar y las personas empezaron a defenderse y a denunciar.

En Guatemala el artículo 4 de la Constitución Política de la República de Guatemala indica que todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad.

Ahora bien, independientemente de que ha habido avances significativos en materia de derechos humanos, desafortunadamente las muestras de violencia siguen siendo una situación difícil de manejar, ya que no solo ocasiona en las personas, malestar emocional sino incluso puede tener consecuencias lamentables como enfermedades físicas y emocionales. El acoso puede clasificarse de una forma similar a la violencia, en virtud de que puede surgir hostigamiento en el hogar, escuela, calle, y lugares de trabajo.

Aunque parezca un tanto contradictorio, en un ambiente laboral donde la finalidad principal es cumplir con una serie de obligaciones a fin de generar ingresos para satisfacer las necesidades de cada individuo, rodeado de personas adultas e incluso profesionistas; no tendría por qué darse casos de

acoso, de parte de jefes, subjefes o entre compañeros, pero son muchas las denuncias que recibe el Ministerio de Trabajo en donde se hace saber que las personas se sienten incomodas y asediadas por acciones que van desde bromas pesadas, hasta un maltrato físico y emocional por parte de sus superiores, condiciones de trabajo ínfimas, horarios extensos, etc.

Por lo anterior descrito, el trabajo investigativo está enfocado en hacer un análisis sobre la población de la empresa Continental S. A. en donde se han suscitado acciones que dan indicios de hostigamiento por lo que resultan preguntas como:

1. ¿Qué experiencias de acoso laboral han tenido dentro de la empresa los colaboradores?
2. ¿Cuáles son las acciones internas que tiene RRHH contra el acoso laboral?
3. ¿Cuáles son las limitaciones del departamento de recursos humanos para la prevención del acoso laboral?

Al responder las preguntas especificadas se indicó qué seguimiento se da a las quejas y al mismo tiempo dio un panorama de los límites que atañen al departamento de recursos humanos y dar posibles soluciones, como las ventajas que se adquirirían con implementar prerrogativas de detección y prevención del acoso laboral.

1.2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Establecer las limitantes del departamento de recursos humanos en cuanto al abordaje del acoso laboral de la empresa Continental, S.A., en el periodo de septiembre a diciembre 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las experiencias de acoso laboral en los colaboradores.
- Describir las experiencias de acoso laboral.
- Conocer las técnicas que RRHH utiliza para detectar y prevenir las conductas de acoso laboral.

Detectar las limitaciones del departamento de recursos humanos en cuanto a la detección y prevención de acoso laboral.

1.3 MARCO TEÓRICO

El acoso laboral es un flagelo que desafortunadamente atañe fuertemente a nuestra sociedad, sin que se pueda hacer mucho al respecto, es de suma importancia indicar que existen muchos factores involucrados; tal es el caso de la escases de valores, falta de ética, la poca atención de los altos cargos a las necesidades de los trabajadores etc. por lo cual se procede a mencionar una serie de temas que son los adecuados para desembocar en conclusiones y recomendaciones a fin de proponer posibles soluciones.

1.3.1 Antecedentes

Basándose en los autores Jesús Felipe Uribe Prado del libro violencia y acoso en el trabajo: mobbing y Luis de Rivera en el tratado que tiene por nombre, el maltrato psicológico: cómo defenderse del bullying, el mobbing y otras formas de acoso, se sintetizó información y se puede establecer como antecedentes de la problemática que la violencia dentro de los lugares de trabajo tiene que ver con la agresividad natural que posee cada ser humano.

Además, el ambiente las condiciones y las dificultades personales hacen que haya lugares más propensos al conflicto, obviamente no es justificar la violencia o acoso, pero sí es necesario tratar el asunto de una forma objetiva considerando una perspectiva amplia que permita examinar todos los escenarios existentes.

Desafortunadamente las consecuencias que pueden suscitarse por ser víctima de acoso laboral van desde las emocionales hasta físicas, como es el hecho del desaliento matutino, ideas autodestructivas, fatiga crónica,

irritabilidad, pánico, insomnio y apatía, que afectan tanto el entorno laboral familiar, social e incluso la vida sexual de la persona.

1.3.2 axiología y ética

Ábrego Cruz (2002) indica que etimológicamente, viene del griego, axios, que significa merecedor, digno, valioso, y de logos, fundamentación, concepto. La axiología es la ciencia o teoría de los valores.

El tema de la axiología es novedoso en la historia del pensamiento, el término y el concepto fueron desarrollados a finales del siglo XIX y comienzos del s. XX, primeramente en Alemania donde surgen los primeros trabajos sistemáticos, sobre todo por los autores neokantianos de la escuela de Baden, cuyos presupuestos filosóficos estaban en contraposición con la ética formal de Kant, la que hacía referencia a la imposibilidad de decidir entre la bondad o maldad a partir de un rasgo meramente formal.

Entre los más reconocidos encontramos a W. Windelband, cofundador de la Escuela neokantiana de Baden y fundador de la escuela neokantiana axiológica de Heidelberg quien escribe uno de los trabajos más antiguos, publicado en 1884 y que se refiere a valores morales y religiosos. Poco después, aparecieron las investigaciones de Ehrenfels y de Alexius von Meinong sobre la teoría de los objetos, y luego en sobre el lugar de la teoría de los objetos en el sistema de las ciencias.

También surge la obra de H. Rickert que trata más bien del valor de verdad. Edmund Husserl asume la axiología dentro de su fenomenología, y siguen este nuevo enfoque Max Scheler y Nicolai Hartmann, entre otros. Pero la obra fundamental sobre la materia apareció en el siglo XX, ética de Max

Scheler (1874 – 1928) en dos volúmenes, el primero denominado el formalismo en la ética y, el segundo, La ética material de los valores, publicados entre 1913 y 1916, obras en la que aplica la fenomenología a la ética y elabora una teoría de los valores.

Es de suma importancia considerar la axiología, como un conjunto de creencias que hacen que el desenvolvimiento del ser humano sea más inclinado a vivir en paz, y con una convivencia basada en la aplicación de los valores y formas básicas de ética, ya que la diferencia entre una sociedad tolerante evolucionada y moderna con una retrograda, indolente y castrante radica en la forma en que son inculcados los valores y principios en cada individuo.

“Una definición corta y precisa sobre la axiología es la que indica que es la ciencia o teoría de los valores, puede ser: el conocimiento razonado, la teoría o ciencia de cuanto es digno de estima, de cuánto vale, o de todo aquello que puede calificarse de deseable y precioso.” (Martínez Huertas, 2001. P. 70.)

Ahora bien, la ética como parte de la axiología puede ser entendida de la siguiente forma:

Según Escobar Valenzuela (2001) el término ética se deriva de la palabra griega *ethos*, las acepciones históricas más comunes, según varios tratadistas son:

- Homero: la ética es el lugar habitado por hombres y animales.
- Heidegger: lugar o morada. La morada o *ethos* del hombre es el ser.
- Zenón de Citio: fuente de vida de la que manan actos singulares.
- Aristóteles: temperamento, carácter, hábito, modo de ser.

El vocablo ethos tiene un sentido mucho más amplio que el que se da a la palabra ética. Lo ético comprende la disposición del hombre en la vida, su carácter, costumbre y moral, tal y como puede extraerse de las anteriores acepciones. Se puede traducir como el modo o forma de vida en el sentido más profundo de su significado.

La ética hará que el ser humano, entienda el mundo de una forma empática y no apática, ya que cuando se habla de empatía se establece que no solo toleraremos a una persona, sino se intentara comprender el comportamiento de un individuo, profundizando en su realidad a fin de demostrar importancia hacia su sentir y así poder ayudar o brindar una compañía adecuada y objetiva.

“Ethos significa carácter, pero no en el sentido de cualidad sino en el sentido del modo adquirido por hábito. Lo que significa que el carácter se logra mediante el hábito y no por naturaleza, por ello suele llamársele segunda naturaleza. Dichos hábitos nacen por repetición de actos iguales, en otras palabras, los hábitos son el principio intrínseco de los actos.

Debe agregarse aquí el término moral (que se abordará ampliamente en los apartados siguientes), para poder comprender a plenitud la concepción del ethos. La moral procede del latín mos, que también significa costumbre, hábito, en el sentido de conjunto de normas o reglas adquiridas por medio del hábito.” (Aranguren, 1995. P. 133.)

El carácter puede ser entendido como el conjunto de elementos que diferencia a una persona de otra, la forma en que se comporta con sus semejantes, como asimila las problemáticas que se le presentan e incluso lo

empático que puede llegar a ser. Ahora bien, como se indicó en el párrafo anterior afortunada o desafortunadamente todo es aprendido y asimilado desde temprana edad y será correspondiente al entorno social de donde se pertenece.

Tampoco se quiere decir con esto que las personas están destinadas y no hay nada que se pueda hacer, ya que también existe el libre albedrío, ya que existen personas con valores y principios de alto nivel, cuyo estrato social es humilde e individuos de clase alta cuya ética y costumbres son nefastas.

Cortés Morató, (1996) hay que aclarar en primer lugar lo que es ciencia. Una de las concepciones más tradicionales de lo que es ciencia la concibe como el estudio metódico de las cosas por su causa, para el beneficio del hombre en la medida que puede explicarse de manera ordenada y racional el origen de los diferentes fenómenos o hechos que se estudian, evidenciando la razón de las cosas y, cuyos descubrimientos benefician a la humanidad misma, entonces se puede hablar de que un conocimiento en particular es científico.

Pero si se quiere ratificar lo que hoy en día se entiende por ciencia, ha de partirse de su origen etimológico, la ciencia viene del latín scientia, de scire, que significa, saber.

Ya habiendo establecido lo que es la ciencia, se procede a indicar que la ética aquella actividad cultural humana que tiene como objetivo la constitución y fundamentación de un cuerpo. Como ya se ha dicho, proviene del griego éthos que significa carácter o costumbre.

Por moral hay que entender el conjunto de normas o costumbres (mores) que rigen la conducta de una persona para que pueda considerarse buena, la ética

es la reflexión racional sobre qué se entiende por conducta buena y en qué se fundamentan los denominados juicios morales.

La moral, puesto que forma parte de la vida humana concreta y tiene su fundamento en las costumbres, son muchas y variadas, y se aceptan tal como son, mientras que la ética, que se apoya en un análisis racional de la conducta moral, tiende a cierta universalidad de conceptos y principios y, aunque admita diversidad de sistemas éticos, o maneras concretas de reflexionar sobre la moral, exige su fundamentación y admite su crítica, igual como han de fundamentarse y pueden criticarse las opiniones.

En resumen, la ética es a la moral lo que la teoría es a la práctica; la moral es un tipo de conducta, la ética es una reflexión filosófica.

1.3.3 Derechos humanos

En la actualidad hay muy poca credibilidad en los derechos humanos, ya que la mayoría de las personas consideran que su empleo en muchas ocasiones obstaculiza la justicia o que solo se harán valer si se tiene condiciones monetarias altas e influencias. Es necesario reflexionar sobre el papel tan importante que juegan los derechos humanos en nuestra realidad nacional, ya que los mismos son definidos como las atribuciones inherentes a los seres humanos, es decir, que atribuciones que hacen y mueren con la persona, mismas que no pueden ser violadas ni restringidas y son equitativas independientemente de la raza, sexo, edad etc.

“En los diversos documentos emitidos por la Organización de las Naciones Unidas, a través de sus centros de información, se expresa que “los derechos humanos son las condiciones de la existencia humana que permiten al ser

humano desenvolverse y utilizar plenamente sus dotes de inteligencia y de conciencia en orden a la satisfacción de las exigencias fundamentales que le imponen su vida espiritual y natural.” (Del Solar Rojas, 2000. P. 21,22.)

La realización del ser humano dependerá de las oportunidades que el Estado le proporcione, y cómo se hagan efectivos sus derechos humanos, ya que la Constitución Política de la República de Guatemala, protege a la persona desde su nacimiento y el Código Civil desde su concepción, por lo que legalmente una persona está asegurada en cuanto a derechos corresponda, el inconveniente se encuentra en la poca actividad en hacer efectivos sus derechos.

“Este concepto de las Naciones Unidas, reconoce a los derechos humanos como el conjunto de condiciones materiales y espirituales inherentes al ser humano, orientados a su plena realización; esto es, realización en el plano material, racional y espiritual.

Antropológicamente, los derechos humanos responden a la idea de necesidades; necesidades que tienen los seres humanos para vivir dignamente: alimentación, vestido, vivienda, educación, trabajo, salud; y también a la libertad de expresión, de organización, de participación, de trascendencia, etc.” (Mujica, 1999. P.22.)

La ignorancia es un factor que influye en la preservación y eficacia de los derechos humanos, existen personas que se dejan explotar, pisotear y vulnerar, porque desconocen que lo que hacen con ellos no es correcto, afortunadamente los medios de comunicación masiva, personas encargadas de visitas a lugares inhóspitos, publicidad y campañas han hecho en un porcentaje considerable que las personas conozcan más sobre sus atribuciones como ciudadanos y el valor que tiene en nuestra sociedad.

“Por otro lado, los derechos humanos vendrían a ser aquellos principios y normas universalmente aceptados que tienen que regir los actos de las personas, las comunidades y las instituciones si queremos que se preserve la dignidad humana y se fomenten la justicia, el progreso y la paz.

También se sostiene que serían los derechos naturales positivos y éticos destinados a proteger racional, jurídica y solidariamente al ser humano en lo civil, político, económico, social y cultural, con la finalidad de procurar, universalmente su realización y felicidad.” (Del Solar Rojas, 2000. P. 21,22.)

Considerando que el fin supremo del Estado de Guatemala es el bien común, es necesario que la educación sea enfocada en la impartición de principios y valores ya que ellos permitirán que una persona no solo sea útil para la sociedad sino además pueda tener una convivencia emocionalmente estable con los individuos que le rodean.

González Álvarez, (2003) indica que la división de los derechos humanos en tres generaciones fue concebida por primera vez por Karel Vasak en 1979. Cada una se asocia a uno de los grandes valores proclamados en la Revolución francesa: libertad, igualdad, fraternidad.

Los derechos de primera generación son los derechos civiles y políticos, vinculados con el principio de libertad. Generalmente se consideran derechos de defensa o negativos, que exigen de los poderes públicos su inhibición y no injerencia en la esfera privada.

Por su parte, los derechos de segunda generación son los derechos económicos, sociales y culturales, que están vinculados con el principio de

igualdad. Exigen para su realización efectiva de la intervención de los poderes públicos, a través de prestaciones y servicios públicos. Existe cierta contradicción entre los derechos contra el Estado (primera generación) y los derechos sobre el Estado (segunda generación).

Los defensores de los derechos civiles y políticos califican frecuentemente a los derechos económicos, sociales y culturales como falsos derechos, ya que el Estado no puede satisfacerlos más que imponiendo a otros su realización, lo que para éstos supondría una violación de derechos de primera generación.

Por su parte, la tercera generación de derechos, surgida en la doctrina en los años 1980, se vincula con la solidaridad. Los unifica su incidencia en la vida de todos, a escala universal, por lo que precisan para su realización una serie de esfuerzos y cooperaciones en un nivel planetario.

La igualdad es y será un reto para la realización del bien común. Desafortunadamente el género, clase social, creencias, raza etc. son objeto para etiquetar a las personas y las oportunidades son diversas para cada uno, obviamente no es lo lícito, pero en una realidad nacional así es. Es necesario indicar que la desigualdad en diferentes circunstancias afecta a ambos sexos, ya que existen cuerpos legales que solo benefician a mujeres dejando a los hombres desprotegidos e indefensos, no haciendo eficaces los tan ansiados derechos humanos.

- Definición de derechos cívicos y políticos.

Fuster, (1992) los derechos humanos tal como los conocemos hoy en día se basan en los principios de igualdad, libertad y solidaridad surgidos de la

revolución francesa y recogidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Aunque todo derecho humano debe interpretarse considerando estos tres principios rectores, por motivos históricos, cada uno de ellos dio origen a un conjunto distinto de derechos.

Aquellos regidos por el principio de la libertad, llamados también derechos de primera generación, que comenzaron a ser exigidos en el siglo XVI, incluyen el derecho a la vida y la integridad física, a pensar y expresarse libremente, a participar del gobierno del propio país, a no ser detenido sin un motivo legal, a ser juzgado con garantías de imparcialidad y a tener propiedad, entre otros. Este conjunto de derechos se conoce como derechos civiles y políticos.

Los derechos fundamentales son algo más. Su construcción teórica tiene mucho que ver con Jellinek y su famosa teoría de los estados y los derechos públicos subjetivos.

Esta doctrina puede resumirse de este modo: por razón de su pertenencia al Estado el individuo se encuentra inmerso en una pluralidad de estados que pueden ser los siguientes: como consecuencia de su subordinación al Estado, el ciudadano se encuentra en el estado pasivo o status subiectionis, que conlleva para este último una serie de deberes.

El tema de derechos humanos debe ser abordado de una forma objetiva, es decir que no debe inclinarse solo hacia un lado de la balanza, ya que se favorece en la mayoría de los casos a un solo grupo social, como son los casos de mujeres, niños, marginales, etc. Es necesario establecer que la

implementación de derechos humanos siempre será de doble vía ya que deben ser respetados por todos y ninguno es superior ante la ley.

“A todo miembro del Estado pertenece por otra parte un rango en el cual es señor absoluto, una esfera libre del Estado, una esfera que excluye el imperium: el estado negativo también llamado status libertatis.

A mayor abundamiento y en cuanto el Estado, en el cumplimiento de sus deberes, reconoce al ciudadano la posibilidad de aspirar a que el poder estatal sea ejercitado en su favor, en cuanto le concede la facultad de beneficiarse de las instituciones estatales, le está reconociendo el estado positivo o status civitatis, que se presenta como el fundamento del conjunto de las prestaciones estatales hechas en interés del individuo. La actividad del Estado, por tanto, sólo es posible mediante la acción individual.

En cuanto reconoce al individuo la capacidad de obrar por cuenta del Estado, lo promueve a una condición más elevada y cualificada, a la ciudadanía activa. Esta se corresponde con el ‘estado activo’, el status activae civitatis, por el que el individuo está autorizado para ejercer los llamados derechos políticos en su más estricto significado.

Se concreta así la teoría de los estados de Jellinek, de la cual surgen derechos subjetivos que, por corresponder al ciudadano respecto al Estado, se califican de públicos, de fundamentales y se dividen según la tradición del modo siguiente: derechos civiles de ámbito personal, de la esfera privada, derechos políticos y económicos, sociales y culturales.

Sabido lo anterior, decir que las libertades públicas (entendidas como libertades con autonomía) sólo tendrían acomodo dentro de la primera categoría citada ya de derechos fundamentales.

Lo que sucede es que, ampliando el contenido pretendido para las libertades, viene hablándose de libertades que implican participación, que podrían equipararse con los derechos políticos, e incluso llegan a utilizarse de forma indistinta las categorías antedichas, en contra de la tradición histórica ya citada y con la dificultad de encuadrar, dentro de las libertades, los derechos económicos, sociales y culturales.

Los derechos cívicos y políticos surgieron como producto de la lucha de hombres y mujeres contra la autoridad de unos sistemas de Gobierno sumamente poderosos. En esa época, personas con sentido de justicia combatieron contra el Estado absoluto. Los intereses de los ciudadanos habían tenido, frente al Estado o Gobierno, una posición subordinada y secundaria hasta entonces.” (Fuster, 1992. P. 30.)

La esclavitud y servidumbre son situaciones que ya no se hacen con tanto cinismo en la actualidad, pero desafortunadamente que existe el delito de trata de personas y es en la comisión de este delito, en donde aparecen de nuevo estas figuras, contraviniendo el hecho de que todo tipo de subordinación basada en humillaciones y restricciones hostiles están prohibidas.

“Gracias a la mencionada lucha se lograron las conocidas declaraciones que establecían unos derechos del individuo que el Gobierno no podía violar. Eran, por lo tanto, derechos inalienables, como lo son el derecho a la vida y a la libertad.

Los derechos logrados incluían garantías tales como: el derecho de culto, que significa que cada persona escoge libremente la religión que quiere y que el Estado no puede imponerle ninguna ni negarle ninguna; los derechos de expresión, por ejemplo como, la libertad de prensa que significa que cualquier persona puede escribir un libro o publicar un periódico para expresar sus ideas, aunque éstas sean para criticar al Gobierno; y el derecho al sufragio, es decir, el derecho al voto, mediante el cual cada ciudadano puede participar en su propio Gobierno al elegir las personas que habrán de ocupar los puestos oficiales.

Si entendemos la época que ha sido descrita en los párrafos anteriores como la del surgimiento de los derechos políticos y las libertades civiles y como la primera fase de la evolución de las ideas modernas sobre los derechos humanos, entonces podemos considerar la época de los siglos XIX y XX como la segunda fase.

Esta segunda fase sería la del surgimiento de los derechos económicos y sociales. Estos derechos son, por ejemplo, el derecho a la educación, el derecho al trabajo y el derecho a la protección de la salud.

Es fácil entender por qué se originaron varios derechos nuevos en lo que hemos llamado la segunda fase del desarrollo de los derechos humanos.

En cierta forma dichos derechos son la continuación o extensión lógica de los derechos de la primera fase. Son la respuesta a una sencilla pregunta: ¿de qué sirven las libertades políticas si no existen las condiciones de vida necesarias para disfrutarlas? Veamos esto con mayor detalle.

Algunos de los proponentes de los derechos económicos y sociales se hicieron las preguntas siguientes, entre otras: ¿para qué sirve la libertad religiosa si la persona no tiene la salud necesaria para practicar la religión como desea?; ¿para qué sirve la libertad de expresión si la persona no tiene la educación necesaria para poder opinar y participar inteligentemente en los procesos políticos? ¿Para qué sirve el derecho a la vida si la persona no puede obtener trabajos decentes que le permitan obtener los bienes materiales necesarios para poder vivir?” (Fuster, 1992. P. 30.)

La ley indica que el ser humano es libre de hacer todo lo que la ley no prohíba, pero hay diversas actitudes que deben ser restringidas, ya que van en contra de las buenas costumbres, principios y valores, es decir; no hay que confundir la libertad con el libertinaje.

“Después de lo anterior descrito los derechos cívicos y políticos son llamados los derechos de primera generación y su origen se remonta hace aproximadamente doscientos años y entraron en la corriente principal de la discusión filosófica y política durante los siglos XVII Y XVIII bajo los términos de derechos naturales y derechos del hombre.

Debido a los abusos que se cometieron a los derechos de las personas durante la segunda guerra mundial, propiciaron el reconocimiento universal de estos derechos.

Los derechos civiles son los siguientes:

- Derecho a la vida y a la integridad física y mental
- Derecho a la libertad y a la seguridad de la persona, incluido el derecho a un juicio justo.
- Derecho a la inviolabilidad del hogar y de la correspondencia

- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión, así como a la opinión y expresión.

Los derechos políticos son:

- Derecho a la libertad de reunión y asociación
- Derecho a elegir y a ser elegido, y a participar en los asuntos públicos.
- Derecho a poder demandar a la autoridad pública.

La conciencia de que es el mundo mismo el que se va configurando con la acción humana se irá desarrollando a lo largo del siglo XVIII, que podría llamarse el siglo de la historia. Lo que en un principio se presentaba como una simple inversión de acción y contemplación, va calando en todos los niveles de auto comprensión del hombre, que desde diversas perspectivas se ve como resultado de su propia acción.

El siglo XVIII es también el siglo en que se ponen las bases del idealismo transcendental con Kant, Schelling y sobre todo Fichte.

Con estos dos elementos -el economicismo que alcanza su culmen en Adam Smith, por una parte, y el idealismo transcendental por otro- Hegel elabora lo que podríamos llamar la primera gran filosofía del trabajo, en el más amplio sentido.” (Lobato de Paiva, 2000. P. 2,3.)

Lobato de Paiva (2000). El intento de Hegel es reconquistar las dimensiones de la acción humana -facere y agere- que había señalado Aristóteles. Pero, a la vista del carácter no natural y fijo de la estructura del mundo humano, trata de dar cuenta de la importancia que tiene el producto de su acción para el hombre mismo.

Si el trabajo humano produce cosas que quedan fuera, el hombre se aliena en ese trabajo. Por esto la articulación entre *facere* y *agere* no puede ser, ni la meramente instrumental, ni tampoco la articulación moral, pues, para Hegel en ambos casos el hombre quedaría alienado en su trabajo al perder definitivamente la forma que da a su obra.

En esta perspectiva, las realizaciones de la actividad humana ya no son vistas como simples productos del trabajo del hombre, sino como manifestaciones peculiares de un espíritu entendido como totalidad histórica- al que también el mismo hombre debe su propia existencia determinada: cada hombre es hijo de su tiempo, es decir es un producto, no de unas condiciones naturales de esencia ahistórica, sino de una mentalidad, de unas costumbres, de una educación, que lo hacen esencialmente punto de condensación peculiar del espíritu (la palabra espíritu significa totalidad histórica).

Pero la doctrina hegeliana no tiene importancia sólo como momento de la historia de la filosofía, sino también en la determinación concreta de la historia a través de su decisiva influencia en Marx.

La izquierda hegeliana y en concreto Karl Marx llevará a cabo una interpretación del pensamiento hegeliano que supone una transformación de la dialéctica de Hegel al ámbito de la actividad trabajadora, de la intervención del hombre en la naturaleza, que es vista como la realidad configuradora real del mundo.

Cualquier otra dimensión de la existencia humana es reducida literalmente a epifenómenos de las relaciones de producción. Para Marx, la historia, única ciencia reconocida; y el hombre no es más que el parto de la historia, es decir el producto de un proceso en el que lo realmente determinante ha

sido la satisfacción de las necesidades inmediatas a través de la actuación en la naturaleza.

Aunque Hegel como Marx presentan sus reflexiones como explicación total de la realidad, los límites de su planteamiento son muy graves. Tienen el mérito de haber descubierto aspectos ignorados, y de haber afrontado problemas estrictamente nuevos, pero en la medida en que se dejan embriagar por la novedad de lo descubierto, sus doctrinas son necesariamente parciales, y, en tanto que elevan su perspectiva a criterio absoluto y reducen todas las otras dimensiones a epifenómenos o derivaciones de sus postulados, sus doctrinas son distorsionantes y falsas.

En esa perspectiva, la persona humana queda literalmente disuelta en la colectividad; no se puede reconocer ningún aspecto, ni ninguna dimensión, ni ningún espacio de la persona que no sea función de las relaciones sociales.

Se deben hacer efectivos los derechos humanos en el lugar de trabajo, enfocándose, en velar porque los subalternos y jefes, tengan un trato basado en principios, valores, respeto y cordialidad, dejando por un lado los malos tratos, hostilidades, y abusivos. Ya que, al presentarse las bromas pesadas, apodos, despotismo y falta de educación, se presencia un caso típico de acoso laboral.

Lobato de Paiva, (2000), por supuesto, si el hombre es disuelto como simple momento del devenir, la naturaleza humana queda aún más disuelta en una total falta de significación propia. En el mundo no pueden encontrarse, desde esa perspectiva, significaciones propias; es reino de una facticidad muda y neutra, simplemente sometida al dominio económico o productivo del hombre.

Si todo fluye es inútil tratar de encontrar significados supuestamente derivados de una naturaleza permanente, que resulten interpelantes para la acción humana. No puede reconocerse algo así como una norma natural, o ley natural. Tampoco tendría sentido la búsqueda de una organización de la pluralidad humana a partir de lo que el hombre es.

La perspectiva que debemos adoptar para el tratamiento ético del trabajo no puede ser meramente mecánica, o económica, pues no nos interesa primeramente la articulación de las fuerzas fisicoquímicas que indudablemente son siempre involucradas en el trabajo humano, ni tampoco nos interesa directamente la productividad y las interrelaciones debidas o requeridas para una mayor eficacia.

El tratamiento ético reclama una perspectiva desde la humanidad del hombre, es decir, nos interesa, según habíamos visto en el capítulo primero, poner de manifiesto de qué modo la humanidad del hombre está involucrada en las actividades denominadas trabajo, y, por tanto, de qué modo los diversos aspectos de esta actividad son materia de interpelación ética para la libertad humana.

- Principios antropológicos fundamentales para una ética del trabajo

Frente a las abundantes filosofías del trabajo basadas en la productividad del hombre, hemos visto que lo que constituye al hombre en cuanto tal es su apertura a Dios. Sin esa apertura a la trascendencia absoluta, la peculiaridad de la persona humana se volatiliza, ya no hay modo de fundamentar adecuadamente ni la dignidad absoluta del hombre ni, por tanto, su radical trascendencia respecto a la naturaleza de la que también forma parte.

El derecho laboral, posee, al principio como sustento, el amparo a los trabajadores y la consecución de una igualdad sustancial y práctica para los sujetos involucrados. Se trata de una ramificación del derecho esencialmente relacionado a las convenciones colectivas de trabajo marcadamente adherentes a la realidad, de lo que resulta también un especial dinamismo. El derecho del trabajo está intensamente expuesto a la inestabilidad y a las fluctuaciones de la política.

Nacido en una época de prosperidad económica, caracterizada por cierta estabilidad de las relaciones jurídicas, se concibió la intervención del Estado como un medio de elaborar una legislación detallada de las condiciones de trabajo, con vistas a forzar a los actores sociales a buscar la solución de sus conflictos.

El resultado de esa intervención es la característica básica de la reglamentación de las relaciones de trabajo; la hetero-regulación, que provoca la rigidez de la legislación.

El trabajo dignifica al ser humano, es un eslogan que es de uso común, ahora bien, toda persona en edad de laborar no solo necesita emplearse sino además sentirse cómoda y plena para poder evolucionar, buscando un crecimiento dentro de la empresa además de mejores oportunidades para poder tener un mejor poder adquisitivo.

Por último, se estipula que “el derecho laboral, como creación del hombre, de la comunidad, fue formulado con un fin específico, cual es mantener la armonía en las relaciones entre trabajadores y empleadores, entre quien da su trabajo y quien se beneficia del mismo.

Para el logro de este 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”. (Fernández Molina, 1996. P.2.)

1.3.4 Acoso laboral

Fernández Molina (1996) con el término mobbing se define una forma de intimidación y hostigamiento psicológico, en el puesto de trabajo, ejercida a través de comportamientos abusivos, agresivos y/o vejatorios repetidos, por parte de los superiores jerárquicos o los compañeros y/o compañeras.

La víctima de esta verdadera persecución se ve marginada, calumniada y criticada, le son designados los trabajos peores o más degradantes, se le asignan tareas inútiles, absurdas o monótonas, o tareas por debajo de sus cualificaciones, es cambiada de un lugar de trabajo a otro, o es sistemáticamente ridiculizada frente a los superiores, los compañeros y/o compañeras o los clientes.

La finalidad de tales comportamientos puede ser diverso, pero siempre destructivo: eliminar a la víctima, bien marginándola, bien induciéndola a darse de baja en la empresa o provocando su despido procedente. Así mismo el mobbing conlleva una puesta en peligro o daño a la salud personal a nivel físico y/o psicológico, así como efectos y consecuencias negativas a nivel social y familiar del trabajador/a.

1.3.5 Consecuencias físicas y emocionales del acoso laboral

Cuc Arana (2008) la finalidad del acoso laboral es destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

La Comisión de la Unión Europea, que adoptó el dictamen de un grupo de expertos, define el mobbing como un comportamiento negativo, entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso o ataque sistemático y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo o efecto de hacerle el vacío.

La violencia en el entorno de trabajo se deriva de una combinación de causa, relativas a las personas, el entorno y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores y trabajadoras, entre los clientes y los trabajadores y trabajadoras y entre estos y los empresarios. A pesar de que habitualmente las definiciones no tienen en cuenta la intención de la persona agresora, éstas existen.

Además de la gratificación personal que puede experimentar el agresor, otros motivos habituales de acoso son: forzar el despido voluntario de un trabajador o trabajadora incómodo, incluso puede constituir una estrategia de gestión de los recursos humanos, basada en el miedo, destrucción de la identidad colectiva de los trabajadores que atacará a cualquier trabajador o trabajadora que de alguna manera critique las condiciones de trabajo.

Cuc Arana (2008) hay dos tipos de mobbing importantes: uno es el llamado Bossing llevado a cabo por el empleador o sus representantes (bossing, de boss, patrono), cuando el empresario quiere hacerle la vida imposible a un trabajador para conseguir el abaratamiento del despido (es más rentable en términos económicos, destrozarse moralmente a un empleado antiguo, que pagarle una indemnización por despido), y otro que es el mobbing en su sentido estricto, el que se lleva a cabo cuando la agresión se practica por personas distintas del empleador, cuando los compañeros hacen una acción de hostigamiento e intimidación, sean o no pertenecientes a la misma empresa.

Estos compañeros suelen estar en una posición jerárquica superior de hecho al agredido o víctima, al que consideran rival potencial. La táctica utilizada en el mobbing consiste en desgastar psicológicamente al trabajador o trabajadora hasta conseguir que se sienta excluido. La víctima va deteriorándose profesional y psicológicamente hasta perder su capacidad de autoestima, luego cae en la depresión, desarrolla enfermedades psicosomáticas, insomnio, así como tabaquismo, alcoholismo e, incluso puede llegar al suicidio.

El mercado laboral actual basado en una menor estabilidad en el empleo, un mayor grado de competitividad y una situación laboral precaria, y otras relativas a las personas dan lugar a la manipulación de comunicación y reputación.

Manipulación de la comunicación: no informando a la persona sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenazándola, criticándola tanto con relación a temas laborales como de su vida privada.

Manipulación de la reputación: comentarios injuriosos, ridiculizándole o burlándose de él/ella, propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra. Manipulación del trabajo: proporcionándole trabajos en exceso, monótonos, repetitivos, o bien sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación. El mobbing presenta, a su vez, las siguientes fases de desarrollo:

- Fase de aparición del conflicto: el acosado o acosada percibe que su relación habitual empieza a cambiar, le lanzan ataques directos (se le ponen pegatas a su trabajo de forma injustificada) y sobre todo, indirectos (oye que hablan mal de él/ella en relación a aspectos personales o profesionales). ¿Cómo detectarlo? Lo más difícil del acoso moral o mobbing en el trabajo es detectar cuándo comienza y por qué. Para que un comportamiento se considere acoso moral o mobbing, tiene que reunir determinadas características.

Cuc Arana (2008) acoso no es que tu jefe te eche la bronca en un momento determinado, que quiera que todo salga perfecto o que esté para ayer..., ni roces o discusiones puntuales entre compañeros y/o superiores e inferiores jerárquicos. El mobbing es plenamente intencional. Hablamos de una pauta que sigue una persona concreta, normalmente el jefe o un compañero con poder dentro de la empresa. Notas que tu relación habitual empieza a cambiar. Te lanzan ataques directos (ponen pegatas a tu trabajo de forma injustificada) y, sobre todo, indirectos (oyes que hablan mal de ti personal o profesionalmente).

De estos ataques resulta más difícil defenderse, y con ellos el acosador va tejiendo una maraña hostil en tu entorno. Esta fase no constituye

propriadamente acoso psicológico y puede durar poco tiempo. Es donde se sitúa el incidente crítico que marca un antes y un después, y que se recuerda como el acontecimiento que supuso un cambio en las relaciones habituales entre el acosador y la víctima.

Cuc Arana, (2008) Fase de instauración de mobbing: comienzan las conductas violentas o de hostigamiento anteriormente señaladas. En general, la víctima empieza a percibir agresiones solapadas o abiertas, pero no se da cuenta de la situación global que vive y muchas veces se siente culpable.

Esto dificulta la capacidad de reaccionar de la persona, por lo que la percepción del problema coincide ya con un grave deterioro de su salud. Todo puede comenzar con algún pequeño acto aparentemente banal (un comentario malintencionado, un encogimiento de hombros o una mirada hostil), que se convierte en el primer eslabón de una perversa cadena de humillaciones, maltratos y vejaciones, cuyo fin es desestabilizar psicológicamente a la víctima y lograr, finalmente, que renuncie a su puesto de trabajo. A pesar de que estas conductas tienen formas de expresión muy variadas, presentamos a continuación algunas de las más habituales:

a) Ataque a la víctima a través de medidas organizacionales.

- Designar los trabajos peores o más degradantes.
- Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos.
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones o habilidades.
- No asignar ningún tipo de trabajo.
- Exceso de trabajo

b) Presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir.

- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

- Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros. • Traslado a un puesto de trabajo aislado.

- Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.

c) Ataques a la vida privada de la persona:

- Críticas constantes a la vida privada.

- Terror a través de llamadas telefónicas.

- Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.

- Burlarse de algún defecto personal.

- Imitar los gestos o la voz de la víctima.

- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.

d) Violencia física:

- Acoso o violencia sexual.

- Amenazas de violencia física.

- Maltrato físico.

e) Agresiones Verbales

- Gritar o insultar.

- Críticas permanentes al trabajo de las personas.

- Amenazas verbales.

f) Difusión de rumores falsos o difamación de la persona.

Cuc Arana (2008) En esta fase comienza la persecución sistemática de superiores y/o compañeros dirigida a deteriorar y denigrar la imagen del trabajador o trabajadora mediante calumnias, rumores, mentiras interesadas, motes y burlas. La persona es aislada, se le niega la comunicación con el acosador y se le prohíbe explícita o tácitamente que el resto de los compañeros y compañeras tenga relación o comunicación con él o ella.

Este comportamiento origina el deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus competencias profesionales, que inicia un proceso de culpabilización y desvalorización personal consistente en la disminución o pérdida de su autoestima. Esta fase ya puede considerarse como mobbing.

- Fase de intervención de la empresa: después de un período de tiempo, la empresa puede intervenir tomando una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto, normalmente demasiado tarde, o bien a través de medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo a la mayor culpabilización de la víctima.

- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: la víctima sufre diversas manifestaciones de patología psicosomática, así como llegar a un diagnóstico de carácter psicopatológico que debe ser tratado. La víctima abandona la vida laboral después de sucesivas bajas, gran número de veces bajo el diagnóstico de depresión.

“En esta situación la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior experiencia de mobbing. No obstante es posible hablar en el mobbing de la existencia de una fase previa, ya que la aparición del mobbing viene favorecida: por una combinación de causas, por una social y las condiciones de trabajo; así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y la dirección de la empresa (a causa de una organización deficiente y una escasa comunicación, por desinterés de los mandos intermedios y superiores para adoptar decisiones, por falta de preparación de los superiores para gestionar conflictos).

Y por otra parte por ciertas creencias de la dirección de la empresa de que un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados consigue una rentabilidad máxima. Igualmente, el mobbing viene propiciado por formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano, generando tensión y creando así las condiciones favorables para el mobbing. En muchos otros casos se trata de una técnica de intimidación propio de empresas que no quieren, o no pueden, proceder al despido del trabajador/a.” (Cuc Arana, 2008. P.4-8.)

Cuc Arana (2008) el acoso psicológico puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene que ver, tal y como señala Heinz Leymann, con un temor psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida sistemáticamente por una o varias personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva.

El mobbing repercute en la víctima, en problemas de salud relacionados con la somatización de la tensión nerviosa.

La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitations, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y /o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

A nivel psicológico, el trabajador o trabajadora víctima del mobbing puede presentar una sintomatología muy diversa. Las principales alteraciones psicológicas que presenta la víctima del mobbing son:

Dificultades de concentración y memoria, irritabilidad, ansiedad, miedo al fracaso, miedo acentuado y continuo, sentimiento de amenaza, disminución de la autoestima, alteraciones del sueño, somatizaciones múltiples, reacciones paranoicas, depresión, asimismo, la persona afectada por el mobbing con el objeto de disminuir la ansiedad puede desarrollar diferentes conductas adictivas (tabaquismo, alcoholismo, toxicomanías).

1.3.6 Limitantes en el departamento de recursos humanos para la detección y prevención del acoso laboral en la empresa continental s. A. Zona 9, ciudad capital

La excesiva duración o intensidad de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, pudiéndose desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas.

A nivel social, las personas víctimas del mobbing o acoso psicológico llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social.

La salud del trabajador o trabajadora se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda) tanto en el ámbito laboral como en el ámbito familiar.

El mobbing puede tener, asimismo, importantes repercusiones negativas tanto en la vida familiar, con un aumento de la tensión entre los cónyuges y una mayor morbilidad general tanto en ellos como en sus hijos, como en la vida laboral, donde se puede acompañar de un mayor absentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder el empleo y quedar en situación de paro laboral.

Las consecuencias de esta práctica afectan no solo de manera negativa a la persona que la sufre, y a su entorno laboral y social sino también a la empresa en la que trabaja. La persona afectada padece daños en su salud física y psicológica con la consiguiente repercusión sobre el rendimiento laboral e incidencia en la siniestralidad laboral. En este sentido, las consecuencias para la empresa son importantes y es necesario crear un programa de detección y prevención a fin de evitar por todos los medios posibles:

- Una disminución del rendimiento y de la productividad general.
- El enrarecimiento del clima laboral
- Mayor absentismo y bajas laborales
- Mayor siniestralidad laboral
- Deterioro de la imagen corporativa

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de la investigación

La investigación se realizó con un enfoque cuali-cuantitativo, que permite estudiar de manera científica una muestra reducida de objetos de investigación.

Mientras que con la investigación cualitativa se desarrolla una descripción doctrinaria e incluso multidisciplinaria, abordando temas no solo de psicología y ética sino además jurídicos, como los derechos humanos y su aplicación en el campo laboral, se hizo uso de entrevista, testimonio y observación en cuanto a la cuantitativa se recurrió a dos encuestas, una dirigida para el Departamento de Recursos Humanos y otra para los colaboradores participantes.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnica de muestreo

La técnica de muestreo utilizada fue informante clave o bola de nieve con quienes se inició el proceso de referenciación el cual se trabajó con una muestra de diez personas, en esta técnica de muestreo no es necesario que los participantes cumplan ciertos criterios ya que está basada en referenciación lo cual permitió trabajar con colaboradores sin diferenciar género, edad, puesto, creencias religiosas o políticas.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

Los datos se obtuvieron con las siguientes técnicas de recolección.

Testimonio: Relato de las experiencias de acoso laboral obtenidas de informantes clave con quienes se inicia el proceso de referenciación en la muestra “bola de nieve” con esto tenemos alcance a empleados sin limitar el puesto que ocupen o área a la que pertenecen.

Entrevista: Diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador dirige las preguntas enfocadas a lo que desea conocer y el entrevistado proporciona la información que se busca.

Observación: Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

Taller de capacitación sobre el programa: su objeto fue ilustrar y hacer del conocimiento de los trabajadores temas relacionados con el acoso laboral a fin de que posean una plataforma que les permita comprender a cabalidad el beneficio de un programa de detección y prevención de acoso laboral, dicho taller será desarrollado como aporte de la investigación.

2.2.3 Técnica de análisis de datos

Los datos presentados en la investigación son el resultado de entrevistas, encuestas, y testimonios. Las técnicas utilizadas fueron en cuanto a los testimonios y entrevistas, la paráfrasis y síntesis a fin de establecer solo la información concreta y adecuada relacionada con la problemática que se abordó como referencia. En las encuestas se recurrió al análisis, interpretación y frecuencia, cuya información desembocó en conclusiones y recomendaciones.

2.3 Instrumentos

2.3.1 Consentimiento informado: consiste en un documento por medio del cual el colaborador aceptó su participación en el proceso de investigación estando informado de los fines que tendría la misma, es necesario indicar que dicho instrumento tuvo como principal fin; el conocer la postura y aprobación del colaborador, con respecto al tema y problemática a investigar, obviamente es de suma importancia que el documento sea veraz así el colaborador pueda sentirse confiado.

2.3.2 Encuesta: documento en el que se realizaron 5 preguntas de opción múltiple enfocadas en la búsqueda de información relevante para la investigación, dicha encuesta estuvo dirigida una para el departamento de Recursos Humanos y otra para los colaboradores participantes, misma que buscaba por resultado primordial la toma de decisiones, con base a información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.

2.3.3 Guía de entrevista: documento formado por 12 preguntas abiertas para ampliar la información obtenida en las encuestas, para enriquecer la investigación que se realizó, la cual tuvo por objetivo; desarrollar una charla con una persona a fin de hablar sobre el termino acoso laboral y sus repercusiones, así también todas aquellas medidas que se abordan dentro del plantel en cuanto a percatarse, detectar y prevenir conductas encaminadas al trato hostil en el ambiente laboral, entablado preguntas cuyas respuestas ayudaron a sacar conclusiones y premisas estableciendo las limitantes del departamento de recursos humanos.

2.3.4 Testimonio: Documento en el cual se plasman los acontecimientos recordados y relatados por el paciente o colaborador de una investigación,

trata principalmente en la capacidad de su memoria, se obtuvo contenido voluntariamente con el objetivo de contribuir a poseer un panorama más amplio, descubriendo nuevas posturas en casos concretos y perspectivas no contempladas, como es el hecho del rencor que se produce en un trabajador maltratado, además el desgano y repudio por el ambiente de trabajo. Según (De Rimola, 1999) la forma en que será sintetizado el testimonio será considerando:

- El mundo objetivo: en donde se registran los hechos es decir lo que hace todos los días en diario vivir.
- Acontecimientos: Lo relevante lo que lo ha impactado, las relaciones que tienen significado en su vida, tanto familiares como laborales.
- Mundo objetivo: Se registran las emociones, sentimientos, ideas valoraciones, concepciones, del mundo y lo significativo de sus relaciones intersubjetivas con otro o los otros.
- Mundo histórico/ real o social: En este apartado se registran lo que otros piensan, sienten y actúan en relación a la persona, además de la temporalidad en que sucedieron dichos fenómenos, del presente o del pasado en relación al futuro, situaciones y hechos que van construyendo su imaginario social.
- Nudo traumático: Lo constituye el evento desencadenante cuyas secuelas son vividas en el presente. Proporciona una explicación de cómo los hechos, circunstancias, sucesos o eventos del pasado; impactaron o incluyeron en la subjetividad del sujeto.

2.4 Operacionalización de los objetivos

Objetivos específicos	Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Identificar las experiencias de acoso laboral en los colaboradores.	Acoso laboral: acción de un hostigador o varios hostigadores conducentes a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.	Consecuencias físicas y emocionales del acoso laboral.	Observación directa Testimonios de acoso laboral en los trabajadores.	Encuesta
		Violencia organizacional .		Entrevista
		Presión laboral tendenciosa.		Testimonio
		Inestabilidad e inseguridad en el trabajo.		
		Ausencia de comunicación interna.		
		El derecho a la intimidad en la relación laboral.		
		Violencia física o verbal en el centro de trabajo.		
		Rumores y difamación en el lugar de trabajo.		
	Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan	Implementación de medidas		Encuesta

<p>Conocer las técnicas que RRHH utiliza para detectar y prevenir las conductas de acoso laboral.</p>	<p>en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad. Detectar: Percepción o notar la presencia u ocurrencia de un fenómeno.</p> <p>Prevenir: Tomar precauciones o medidas por adelantado para evitar un daño, un riesgo o un peligro.</p> <p>Limitaciones : Condiciones o recursos que dificultan el avance o desarrollo de algún proceso.</p>	<p>disciplinarias en reportes de acoso laboral.</p> <p>Conductas, denuncias y/o reportes.</p> <p>Talleres informativos, normas de conducta y sanciones correspondientes.</p> <p>Recursos, elementos o condiciones del sistema,</p>	<p>Observación directa</p>	<p>Entrevista</p> <p>Testimonio</p> <p>Entrevista</p>
---	---	--	----------------------------	---

Detectar las limitaciones de RRHH en cuanto a detección y prevención del acoso laboral.		políticas de la empresa.		Encuesta
---	--	--------------------------	--	----------

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA MUESTRA

Las características del sitio en donde se realizó la investigación son de suma importancia en virtud de comprender mejor el significado de la problemática que es motivo del trabajo científico que se llevó a cabo.

3.1.1 Características del lugar

El acoso laboral, desafortunadamente sigue siendo un flagelo que atañe a nuestra sociedad. Es normal escuchar comentarios de personas en medios de comunicación masiva en donde exponen sus experiencias nefastas en referencia a este tema. El trabajo investigativo se elaboró en la empresa continental S. A. ubicada en la zona 9 capitalina, la cual se diversifica hacia la línea de vehículos comerciales, dado el potencial crecimiento del mercado.

La empresa continental S.A se funda en 1959 con el fin de importar vehículos nuevos. Es así como logran hacer contactos con la fábrica de Volkswagen en Alemania convirtiéndose entonces en distribuidor exclusivo para Guatemala. En la actualidad, es una de las importadoras de vehículos más importantes, cuenta con un taller de mecánica especializado para dar a sus clientes el servicio más profesional del mercado, con capacidad hasta 130 vehículos diarios, además, cuentan con dos talleres express totalmente capacitados para prestar servicios de mantenimiento, repuestos y venta de vehículos.

3.1.2 Características de la población

Población es definida como un conjunto total de individuos, que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

En el presente trabajo investigativo se trabajó con una muestra de diez colaboradores sin diferenciar género, edad, puesto, creencias religiosas o políticas, todos laborantes de la empresa Continental S.A, con niveles educativos variados, lo cual es positivo, puesto que lo que se pretende es tener una perspectiva concisa pero argumentativa sobre la situación en cuanto al manejo y abordaje de casos de acoso laboral dentro de la empresa.

Las características que se evaluaron en la población previamente establecida son:

- Rasgos que conducen al éxito.
- Cumplimiento de metas personales y en equipo de trabajo.
- Relaciones humanas
- Vinculo con recursos humanos
- Relación con jefes inmediatos

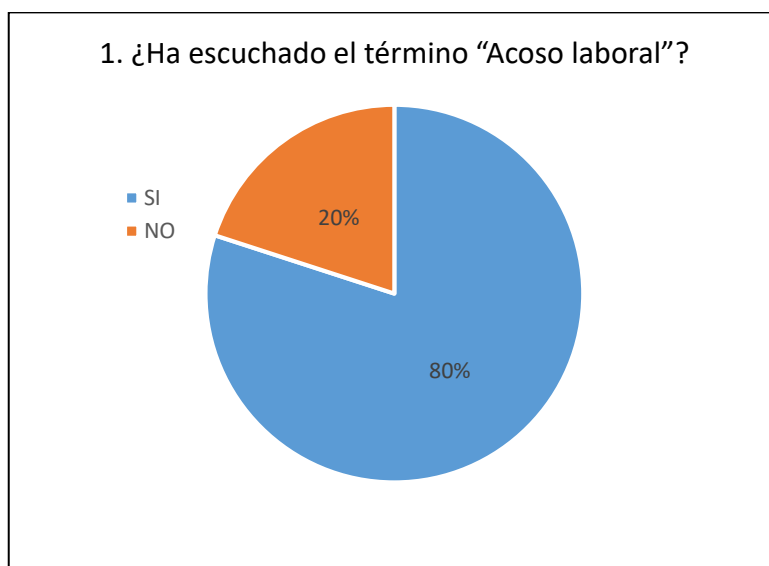
Es necesario para el crecimiento y desarrollo empresarial disponer de buenos trabajadores puesto que suele afectar la armonía y entorno laboral, el comportamiento de los empleados, ya sea este bueno o malo, además es necesario considerar que la buena actitud y ética laboral de un trabajador puede resultar contagiosa para el resto, es decir el optimismo, motivación o apatía de una sola persona puede afectar un área completa.

3.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.2.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO

3.2.1.1 ENCUESTA SOBRE ACOSO LABORAL (Empleados)

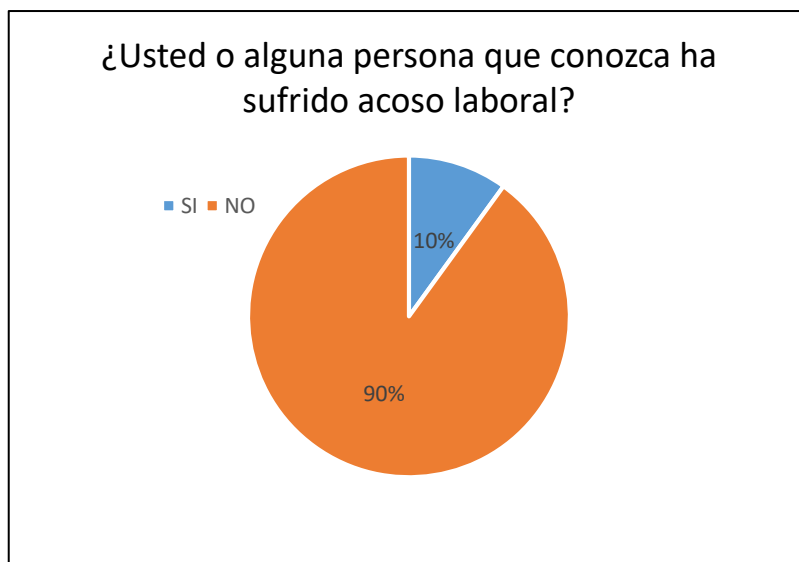
GRÁFICA 1



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados de continental S. A

La mayoría de los encuestados contestaron afirmativamente, sobre el conocimiento del término “Acoso laboral” puesto que el otro porcentaje lo confundía con acoso de tipo sexual.

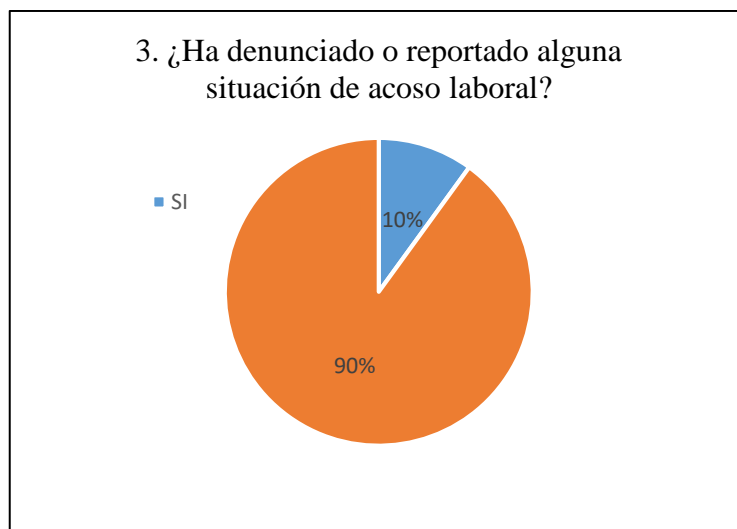
GRAFICA 2



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados de continental S. A

El 10% de las personas encuestadas, indico haber escuchado a algún compañero de trabajo sobre la carga de labores y el poco tiempo que dan para cumplir con ella.

GRÁFICA 3

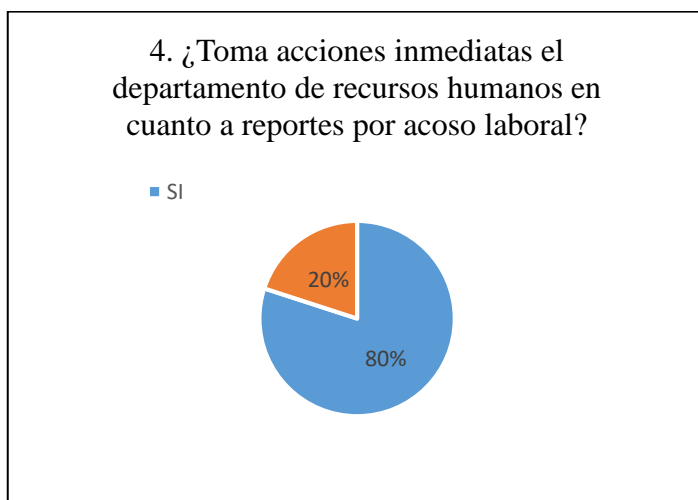


Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados de continental S. A

El 90% de los empleados encuestados no ha considerado que las discrepancias y molestias de las que hayan sido sujetos sean demasiado

contendientes como para plantear una denuncia, el 10 % si se quejó en alguna ocasión.

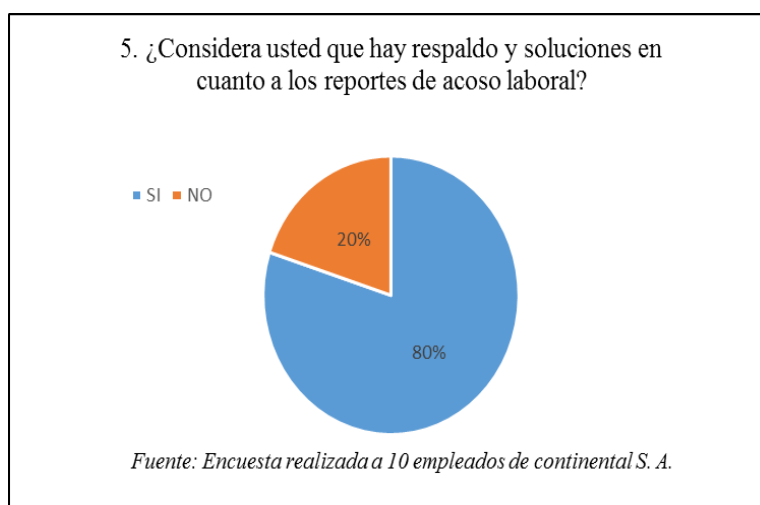
GRÁFICA 4



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados de continental S. A

El 20% de los empleados encuestados no considera que el departamento de recursos humanos de solución inmediata a las quejas, puesto que en alguna ocasión han presentado un reporte y no ha habido respuesta pronta.

GRÁFICA 5



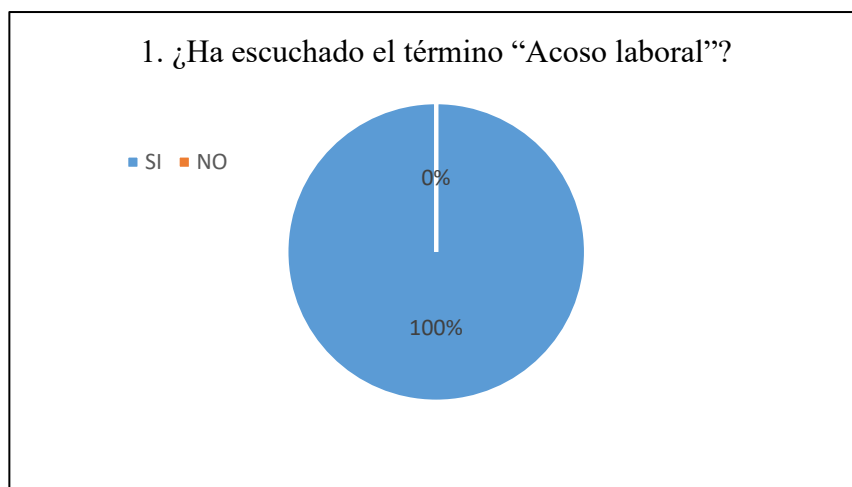
Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados de continental S. A.

Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados de continental S. A

El 80% de los empleados encuestados coinciden, en que se sienten respaldados por el departamento de recursos humanos; considerando que sienten accesible poder entablar alguna queja. Es necesario establecer que la gran mayoría no ha tenido que llegar a ese extremo, como se indicó en la gráfica 3.

3.2.1.2 ENCUESTA SOBRE ACOSO LABORAL (Trabajadores del departamento de recursos humanos)

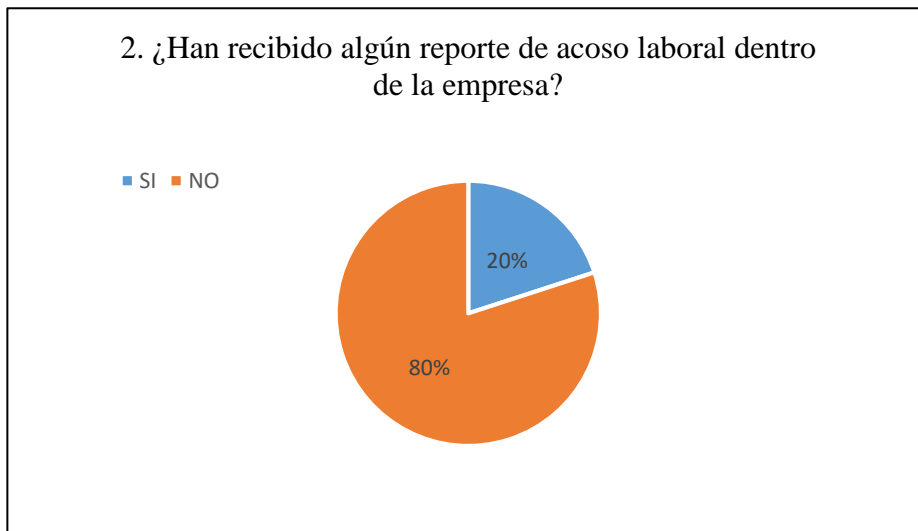
GRÁFICA 1



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados del departamento de recursos humanos

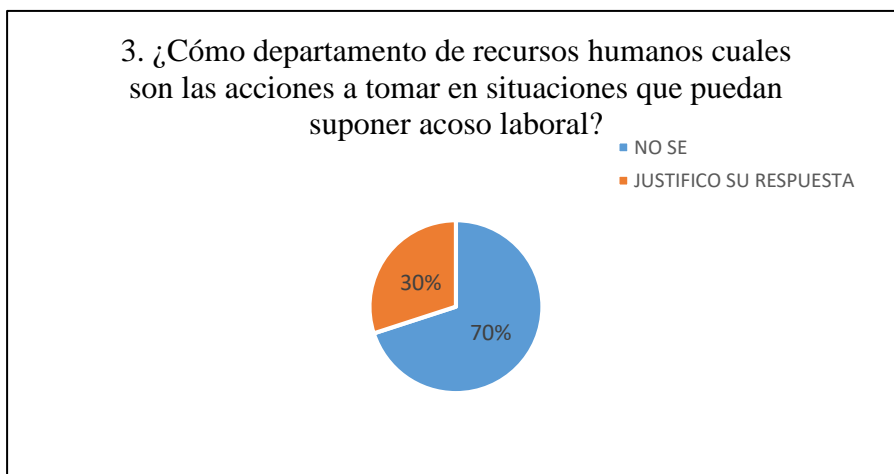
El 100% de los encuestados conocen el término acoso laboral, e indicaron que en capacitaciones, universidad e información general les facilitaron conocimiento sobre el tema.

GRÁFICA 2



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados del departamento de recursos humanos Solo dos de los empleados han recibido quejas de empleados que indican que fueron objeto de malos tratos.

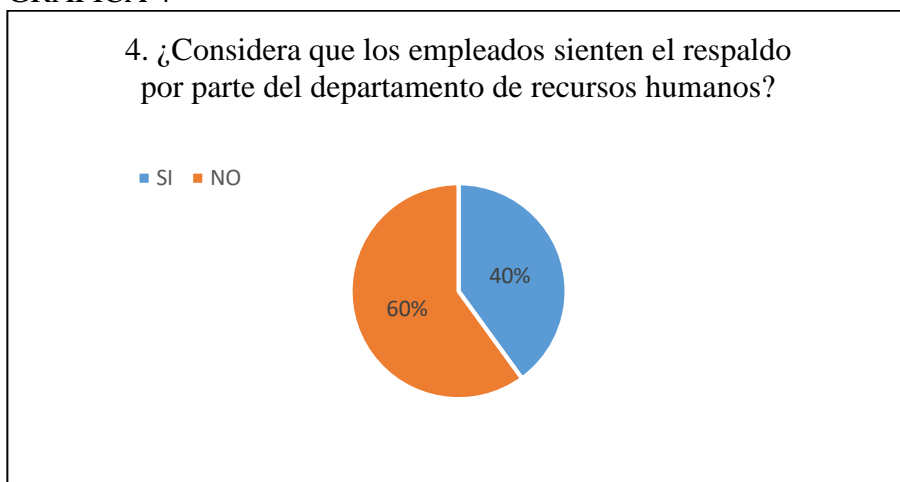
GRÁFICA 3



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados del departamento de recursos humanos

De las personas encuestadas solamente tres indicaron que se recibe la queja y se habla con el ofensor y ofendido a efecto de llegar a un acuerdo y velar con el mantenimiento de un ambiente armonioso.

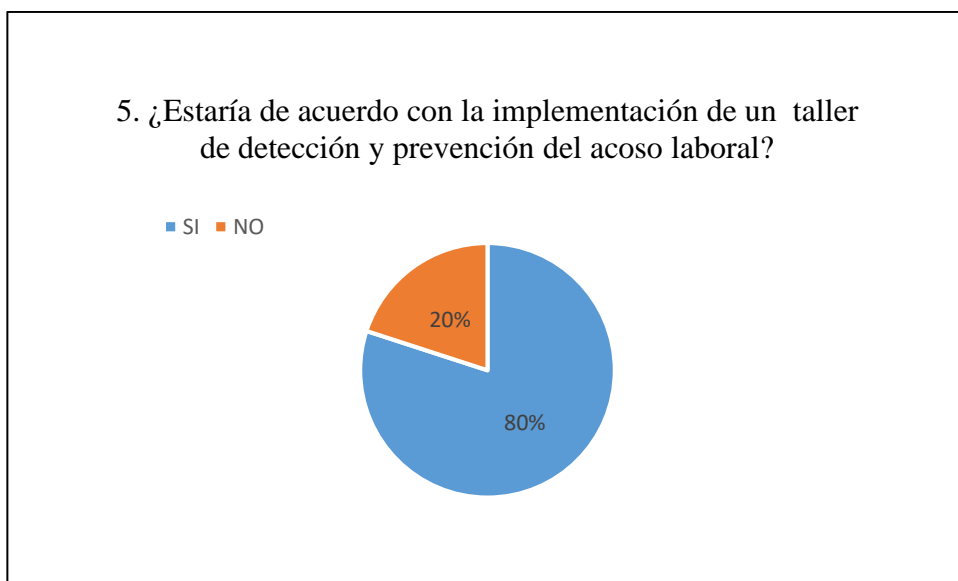
GRÁFICA 4



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados del departamento de recursos humanos

La mayoría de las personas encuestadas indicaron que consideran que hay accesibilidad en cuanto a plantear quejas en el departamento de recursos humanos, pero no se han presentado muchos casos. Ahora bien, el otro porcentaje estableció que han recibido quejas, pero no consideran que se les haya dado el seguimiento correcto, puesto que se llamó a las partes, se llegaron a acuerdos, pero ya no se corroboró si hubo buenos resultados.

GRAFICA 5



Fuente: Encuesta realizada a 10 empleados del departamento de recursos humanos

De las personas encuestadas, dos indicaron que no estarían de acuerdo en que se diera un taller ya que no creen que sirva de mucho, que ya han dado capacitaciones similares. Ahora el otro porcentaje si les agrada la idea del taller, el cual está debidamente planificado y se presenta en los anexos.

- ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

En las encuestas realizadas a empleados de diferentes áreas y trabajadores específicamente del departamento de recursos humanos de la empresa continental S.A se pudo establecer que manejan cierta presión independientemente de su área, algunos consideran a sus superiores amables, y accesibles pero la opinión no es general. Hay trabajadores que indicaron malos tratos y poco desarrollo en la empresa. Y otros que no se sienten cómodos o el empleo no es lo que esperaban. Las diferentes circunstancias que hacen que una persona no se sienta cómodo en su lugar de trabajo también pueden contribuir con la irritabilidad y ansiedad que pueden desembocar en dificultades en las relaciones humanas.

Existe un aspecto importante que debe abordarse y es el hecho de que incluso en el departamento de recursos humanos son un tanto escépticos en cuanto a la planificación y facilitación de un taller sobre prevención de acoso laboral, por no considerar que esa sea la solución oportuna. En la investigación se considera que además de la implementación de un taller es necesario trabajar la empatía, motivación y las relaciones humanas en los trabajadores, no importando puesto, o departamento.

3.2.1.3 ENTREVISTA

La entrevista un instrumento cuya función primordial es recopilar información directa y fiable sobre un tema específico. Lo que se evaluó en

las entrevistas realizadas fue: asimilación de entorno laboral, situaciones negativas, positivas y misceláneas de las que han sido objeto, uso y conocimiento del término acoso laboral, vínculo con recursos humanos y malos tratos por parte de los superiores. Las entrevistas fueron a diferentes empleados incluyendo colaboradores en el área de recursos humanos y mantenimiento, con esto se indica que la información recopilada es fehaciente puesto que los empleados tienen diferentes funciones y escolaridad, consta de 10 preguntas directas las cuales se tabulan de la siguiente forma:

Limitantes en el departamento de recursos humanos para la detección y prevención del acoso laboral en la empresa Continental S. A. zona 9, ciudad capital

TABLA 1

Pregunta 1 ¿Puesto que desempeña?	Pregunta 2 ¿Antigüedad laboral en la empresa?	Pregunta 3 ¿Cuáles son las funciones que desempeña?	Pregunta 4 ¿Se siente cómodo (a) en su ambiente de trabajo?	Pregunta 5 ¿Considera que la institución contribuye con su crecimiento profesional?
Secretaría	5 años	Recepción, archivo y envío de papelería importante para el departamento de contabilidad.	Si afortunadamente, conseguí estabilidad laboral.	Yo creo que sí.
Ejecutivo de ventas	2 años	Específicamente asesoría en ventas de vehículos, mostrando productos requeridos, cotización, forma de pago etc.	Si, ya llevo 2 años, me he sentido bien, aunque me fastidió la actitud de un jefe.	Considero que no.

Empleado de departamento jurídico	3 años	Recepción, envió y archivo de escrituras de compraventa, auténticas para tramites de traspaso etc.	Me siento cómodo, me gusta lo que hago.	No, la única forma de obtener un ascenso es con la vacante de un puesto.
Empleada de departamento jurídico	1 año	Archivo y recepción de documentos.	No es lo que esperaba, pensé que aprendería más.	No, yo llevo haciendo lo mismo y es toda una rutina.
Atención al cliente	6 años	Proporciona al cliente o visitante información sobre una situación específica.	Sí, me gusta el trabajo he conocido personas, aunque sigo haciendo lo mismo desde hace 6 años.	Sí, me han mandado a capacitaciones.
Atención al cliente	5 años	Da bienvenida al cliente o visitante.	Me gusta mucho trabajar aquí, me tratan bien.	Si, el ambiente es agradable, y eso ayuda que quiera mejorar.

Reclutador	8 años	Se dedica a encontrar al candidato ideal para ocupar un trabajo vacante en una organización.	Sí, me encanta la idea de estar trabajando acorde a lo que estoy estudiando.	No hay mucha posibilidad de ascenso.
Secretaria de recursos humanos	6 años	Apoya en las transacciones en cuanto al capital humano de la empresa y convocatorias de empleo.	Estoy tranquila ya que tengo empleo, pero estoy viendo si me cambio de empresa.	No, puesto que no hay forma de ascenso o de cambiar de área.
Empleado de mantenimiento	8 años	Revisión, acondicionamiento y reparación de las instalaciones	Sí, me gusta trabajar aquí ya tengo 8 años y nunca me han quedado mal con mi sueldo.	Yo tengo poco estudio, no tengo lo que se necesita, para ascender.

Empleada de mantenimiento	2 años	Aseo de muebles, piso, escritorios, etc.	Sí, me costó mucho conseguir trabajo.	Pues tal vez sí, pero yo solo sé hacer limpieza.
---------------------------	--------	--	---------------------------------------	--

TABLA 2

Pregunta 6 ¿Describe su relación con sus superiores?	Pregunta 7 ¿Describe el término acoso laboral?	Pregunta 8 ¿Se ha sentido acosado o intimidado?	Pregunta 9 ¿Cómo es la comunicación entre el departamento de recursos humanos con los empleados?	Pregunta 10 ¿Considera usted que recursos humanos brinda solución en los reportes de acoso?
Buena, no me puedo quejar.	Es el hecho de que me molesten en mi trabajo.	No	Buena	Si
Han sido pocos los roces con mis superiores.	Es que haya algo o alguien que haga que me sienta incomodo en el trabajo.	Quizá no intimidado, pero si molesto	Regular, escuchan, pero no dan soluciones	Quizá, sí

Buena, no he tenido problemas.	Es una forma de fastidiar al empleado.	No	Buena	La verdad no sé
Mi jefe es amable y educado, pero no es accesible.	Es que lo molesten o traten mal en el trabajo.	No, para nada	Buena	Considero que sí
Me llevo bien con todos, son amables y colaboradores.	Yo pensé que era similar al acoso sexual.	No me he sentido intimidada	Buena	Si
Han sido considerados conmigo.	Son los malos tratos hacia uno de empleado, y sobre carga de trabajo.	No	Buena	Yo creo que sí
Hacemos un buen equipo.	Es hostigar al trabajador.	No, el ambiente no es malo	Considero que somos accesibles aquí en el departamento	Si

Yo diría que tenemos una buena relación de trabajo.	Es que un trabajador o jefe moleste a una.	No	Buena	Si
En general tengo una buena relación con los jefes.	Es cuando se quiere obligar a alguien a tener relaciones sexuales y son compañeros de trabajo.	No	Buena	Si
No he tenido problemas con ellos.	E oído hablar sobre eso, pero no sé.	No	Buena	La verdad no sé

TABLA 3

Pregunta 11 ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un código de conducta interna?	Pregunta 12 ¿Si usted se sintiera víctima de acoso laboral, si la respuesta es sí, describa ¿cuáles serían sus opciones para denunciarlo y por qué?
Sé que hay un reglamento.	Ir a recursos humanos y decirlo.

Si hay un reglamento, cuesta que se cumpla, pero eso es aparte.	Decirlo a recursos humanos y esperar que me den una solución.
Sí, hay reglas que se deben cumplir dentro de la empresa	Informarlo a recursos humanos y si no me prestan atención, denunciarlo al Ministerio de trabajo.
Sí, hay un reglamento, no un código.	Denunciarlo, no se puede permitir situaciones así.
Si.	Quejarme en recursos humanos.
Si debemos cumplir con algunas reglas.	Hablar con mi jefe, y él me dirá que procede.
Existe un reglamento que debemos cumplir los empleados, cuando estemos dentro de la empresa.	No permitirlo, y si la situación continua, denunciarlo a mi superior.
Sí, hay reglas de conducta que se deben considerar.	Informarle a mi jefe y esperar una solución.
Cuando me contrataron me dijeron que debía cumplir con algunas reglas imagino que ese es el código.	Hacer lo que hice, cuando tuve el problema que le comenté, decirlo en recursos humanos.
Tengo que entrar puntual, usar uniforme, me imagino que esas son unas de las reglas de conducta que debo de seguir.	Decírselo a mi jefe y el dirá que debo hacer.

3.2.1.4 TESTIMONIOS

La base de este instrumento es la conceptualización de que la reparación del daño provocado al desarrollo personal y creativo del sujeto, causado por cuestiones de diversa índole pueda ventilarse y ser constitutiva en un medio de transformación de la persona de su contexto a través del testimonio personal, restableciendo el vínculo de sus relaciones psicológicas, sociales y políticas profundamente alteradas.

Fueron tres los empleados que accedieron a dar su testimonio, los cuales se presentan a continuación:

TESTIMONIO 1

DATOS GENERALES

Nombre: L.H.A.B

Edad: 38 años

Sexo: masculino

Escolaridad: Bachiller en computación, con estudios de administración de empresas.

Estado civil: Casado

Religión: católico

Puesto: Ejecutivo de ventas.

El empleado indica: en una ocasión estaba atendiendo a un cliente importante, era una venta que me dejaría una numerosa comisión por lo cual estaba concentrado en la actividad para que todo saliera correctamente y tanto el cliente como yo estuviéramos satisfechos de lo convenido; cuando de repente mi jefe inmediato necesitaba los datos de una factura y me llamo de inmediato y solo le dije que no mas terminara de hacer ese asunto iría, a lo que mi jefe me contesto a gritos “No le estoy preguntando si puede, le estoy ordenando que venga ya ” situación que hizo que me sintiera no solo avergonzado sino muy incómodo porque empecé a sentir rabia ira contra él, e incluso hubiera querido golpearlo, pero me logre controlar. El de por si es una persona muy poco accesible, pero ese día si se portó como un déspota sin educación.

ANÁLISIS DE TESTIMONIO 1

MUNDO OBJETIVO		MUNDO SUBJETIVO	MUNDO HISTÓRICO	NUDO TRAUMÁTICO
<p>HECHOS</p> <p>Como parte de su rutina el día que sucedió el evento incómodo estaba atendiendo a un cliente importante, era una venta que me dejaría una numerosa comisión.</p>	<p>ACONTECIMIENTOS</p> <p>El jefe inmediato necesitaba los datos de una factura, lo llamó y le dijo que iría pronto a lo que el jefe le contesto a gritos “No le estoy preguntando si puede, le estoy ordenando que venga ya”</p>	<p>Situación que hizo que me sintiera no solo avergonzado sino muy incómodo.</p>	<p>Su jefe es una persona poco accesible, (según él no es solo opinión propia, muchos lo consideran igual) pero ese día si se portó como un déspota sin educación.</p>	<p>Sintió rabia ira e incluso hubiera querido golpearlo, pero logró controlarse.</p>

TESTIMONIO 2

DATOS GENERALES

Nombre: D.M.S.C.

Edad: 24 años.

Sexo: Femenino

Escolaridad: secretaria bilingüe, con estudios de Auditoria en la Universidad Mariano Gálvez

Estado civil: Soltera

Religión: católica

Puesto: secretaria de recursos humanos.

Yo soy estudiante de Auditoria en la Universidad de San Carlos de Guatemala, me va muy bien gracias a Dios. Conseguí trabajo aquí y me consto mucho, intente en muchos lugares, pero desafortunadamente no me llamaron, y aquí me dieron la oportunidad. La empresa es cumplida y los jefes son buenas personas, el ambiente es agradable y armonioso, pero no me siento bien, puesto que estoy trabajando en el área jurídica y no es mi campo, por otro lado hago siempre lo mismo y no hay forma en que pueda optar para el departamento contable a menos que alguien renuncie y quieran hacer una convocatoria interna para el puesto, situación que me tiene molesta, debido a que cuando empecé a trabajar m dijeron habría posibilidad de crecimiento en mi carrera, pero es mentira hace 2 meses hubo una vacante de asistente contable, pero luego llego una persona recomendada, lo cual hizo que me sintiera decepcionada, triste y desesperada, baje en mi rendimiento y de hecho no me daban ganas de venir a trabajar, sentía desgano y hasta apatía que se reflejaba en mal humor y malas contestaciones.

ANÁLISIS DE TESTIMONIO 2

MUNDO OBJETIVO		MUNDO SUBJETIVO	MUNDO HISTÓRICO	NUDO TRAUMÁTICO
<p>HECHOS</p> <p>Estudiante de Auditoría en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Actualmente es secretaria del departamento jurídico, y está relativamente conforme puesto que la empresa es cumplida y el ambiente armonioso. Indica enfáticamente, que está trabajando en el área que no es su campo.</p>	<p>ACONTECIMIENTOS</p> <p>Le consto mucho, conseguir empleo, intento en muchos lugares, pero desafortunadamente no le llamaron.</p>	<p>Hace 2 meses hubo una vacante de asistente contable, pero luego llegó una persona recomendada a tomar posesión del puesto.</p>	<p>La trabajadora indica: siempre hago lo mismo y no hay forma en que pueda optar para el departamento contable a menos que alguien renuncie y quieran hacer una convocatoria interna para el puesto, situación que me tiene molesta, debido a que cuando empecé a trabajar me dijeron habría posibilidad de crecimiento en mi carrera, pero es mentira.</p>	<p>El hecho de que por influencias hayan llenado la vacante, hizo que se sintiera decepcionada, triste y desesperada, sin ganas de trabajar, sentía desgano y hasta apatía.</p>

TESTIMONIO 3

DATOS GENERALES

Nombre: J.L.D.S

Edad: 53 años.

Sexo: Masculino

Escolaridad: Mecánico (Intecap)

Estado civil: Casado

Religión: Evangélico

Puesto: Empleado de mantenimiento

Yo soy una persona tranquila, no me gusta tener problemas con ninguno, me gusta mi trabajo y trato e realizarlo lo mejor posible. Soy cumplido en cuanto a tiempo y respeto a mis superiores y esperaría que ellos también me respetaran, pero en una ocasión no fue así. Un día estaba componiendo el aire acondicionado del área de contabilidad y el jefe inmediato se enojó porque había desorden y había pasado toda la mañana allí y según él no había progreso ni solución. Yo le conteste que no era sencillo lo que el aparato tenía y solo me hizo un gesto desagradable y me dijo que al otro día no quería que estuviera así su departamento, que me apurara y prácticamente me dejo hablando solo. La verdad me enoje mucho porque no era que yo estuviera perdiendo el tiempo, sino que había mandado a comprar un repuesto, por otro lado, sentí como que me despreciaba y no quería que estuviera allí, y cuando le contestaba parecía que no me ponía atención. Él nunca me había hablado, hasta ese día, de vez en cuando lo saluda a uno, pero otras lo pasan ignorando y yo creo que el hecho de que uno sea de mantenimiento no significa que lo hagan de menos a uno, ese día me sentí muy triste y puse la queja en recursos humanos.

ANÁLISIS DE TESTIMONIO 3

MUNDO OBJETIVO		MUNDO SUBJETIVO	MUNDO HISTÓRICO	NUDO TRAUMÁTICO
<p>HECHOS</p> <p>El empleado se considera una persona tranquila, no le gusta tener problemas con ninguno, le gusta su trabajo y trata de realizarlo lo mejor que puede.</p>	<p>ACONTECIMIENTOS</p> <p>Estaba componiendo un aire acondicionado, pero no tenía algo sencillo, era de cambiar una pieza, por lo que se estaba tardando más de lo normal en solucionar el problema.</p>	<p>El empleado comenta que el día que estaba componiendo el aire acondicionado del área de contabilidad y el jefe inmediato se enojó porque había desorden y había pasado toda la mañana allí y según él no había progreso, todo esto dicho en tono grosero y déspota.</p>	<p>Él nunca le había dirigido la palabra, hasta ese día, de vez en cuando lo saludaba, pero otras lo pasan ignorando.</p>	<p>El empleado según lo ocurrido se enojó mucho porque no era que estuviera perdiendo el tiempo, sino que había mandado a comprar un repuesto, por otro lado, sintió como que lo despreciaban, y sintió tristeza.</p>

ANÁLISIS FINAL DE INSTRUMENTOS

En toda investigación es necesaria la recopilación de datos a efecto de sustentar o negar una hipótesis. La recolección de datos es considerada como una precondition para obtener el conocimiento científico.

Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta. Todo lo empírico es medible.

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo investigativo fueron, encuestas, entrevistas y testimonios, los cuales contribuyeron plenamente en la comprobación de la hipótesis en donde se establecía que la impartición de un taller sobre prevención de acoso laboral a efecto de facilitar información sobre el tema y de alguna forma los empleados pudieran purgar situaciones que de alguna forma los atormentaban, como sucedió en el caso de los testimonios.

Las encuestas fueron realizadas con prontitud, de alguna forma las personas ya están familiarizadas con ellas; las entrevistas fueron más vinculadas y las personas pudieron expresar sus ideas positivas y negativas sobre su entorno laboral. Ahora bien, en cuanto a los testimonios solo tres personas quisieron participar, debido a que es un instrumento que coteja una experiencia que de alguna forma afecta la psique del individuo con una realidad, estableciendo sentimientos y emociones que nacieron como consecuencia de esta. Como resumen general de lo recopilado y asimilado por medio de los instrumentos se puede indicar que el nivel de armonía en el centro laboral es bueno, puesto que las personas que se vieron afectadas o molestas por algún tipo de desavenencia son pocas, y con esto no se quiere menospreciar o minimizar

la causa, pero si es necesario establecer el dato concebido. Es necesaria la impartición del taller y fortalecer el vínculo entre recursos humanos y los trabajadores además de intensificar el crecimiento y desarrollo profesional dentro de la empresa, verificando y estando pendiente de que cada persona esté en el área que le compete según sus conocimientos.

ANÁLISIS GENERAL DE DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

Habiendo utilizado como instrumentos la entrevista, encuesta, y testimonio se puede establecer que son pocos pero variados los casos que se encontraron de acoso laboral, teniendo como indicador constante el hecho de que la persona que sufre acoso se siente despreciada y vulnerable con desgano y apatía por su entorno laboral, además el hecho de que no haya forma de superación o asenso también repercute en la eficacia de un trabajador. En cuanto al término acoso laboral a pesar de toda la publicidad en medios de comunicación, todavía se confunde con acoso sexual.

Todavía existe cierta desconfianza en la utilización de la psicología, talleres y avocarse al departamento de recursos humanos para solución de problemas, puesto algunas personas encuestada o entrevistadas y especialmente unas de las dieron su testimonio no se sintió respaldada en el momento de denunciar su caso al departamento de recursos humanos, por lo que se hace necesaria fortalecer el vínculo entre el departamento y restablecer la confianza.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Se han presentado denuncias al departamento de recursos humanos sobre malos tratos, y exceso de trabajo, las cuales han sido recibidas, pero el seguimiento no ha sido exhaustivo, puesto que los denunciantes no tienen conformidad con lo actuado, por lo que se considera que existen limitantes en el departamento de recursos humanos.
- La relación entre superiores y subalternos debe ser estrecha, no importando el puesto que ocupan; esto en referencia a que se pudo percibir por medio de la experiencia expuesta de los empleados del departamento de limpieza, que no sienten la suficiente confianza y tienen poco trato con sus jefes, la relación se limita a seguir órdenes y trabajar.
- Existe conocimiento sobre el término acoso laboral, aunque se detectó confusión con la expresión acoso sexual, lo que ameritaría disipar dudas por medio del departamento de recursos humanos, puesto que no existen técnicas ni procedimientos específicos ni para absorber casos de acoso y no infunden confianza en el empleado.
- La implementación del taller la de detección y prevención del acoso laboral ilustraría sobre el tema y esclarecería oscilaciones además de ayudar a su prevención.

4.2 RECOMENDACIONES

- Es de suma importancia capacitar al personal completo de la empresa en el tema de acoso laboral a fin de facilitar información a efecto de que estén enterados sobre las acciones que pueden abordar en caso de ser víctimas.
- El taller que lleva por título la detección y prevención del acoso laboral no solo ayudará a facilitar comprensión y disipar dudas; sino proveerá información de todas las acciones administrativas y legales que pueden llevarse a cabo, al momento de ser objeto de este flagelo, además de establecer y conocer indicios para poder prevenirlo.
- Además de reglamentos y prerrogativas de conducta dentro de la empresa, es necesario establecer las acciones de seguimiento en casos o denuncias de acoso laboral de tal forma en que la persona que presento la queja tenga la certeza de que se tomará en cuenta la misma y se hará lo correspondiente y pueda visualizar resultados.
- Las buenas relaciones humanas entre los trabajadores, jefes, encargados de departamento y especialmente el de recursos humanos etc. marcará la diferencia en cuanto al respaldo que puedan percibir los empleados en sus necesidades e insatisfacciones, lo que hará que no duden en acercarse e informar sobre lo que les incomoda.

BIBLIOGRAFIA

- Ábrego Cruz, E. E. (2002). Compendio de lecciones basicas de etica para futuros profesionales . Mexico : Porrúa . P. 48.
- Aranguren, J. L. (1995). Etica . España: Alianza . P.133.
- Cortés Morató, J. y. (1996). Diccionario de filosofia . Barcelona, España : Herder. P.46.
- Cuc Arana, B. O. (2008). La defensa jurídica ante el acoso moral en el trabajo.(Tesis de licenciatura en ciencias juridicas y sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala) Guatemala. P.48.
- Del Solar Rojas, F. J. (2000). Los derechos humanos y su proteccion . Lima : De la universidad Inca Garcilaso de la Vega. P.21-22.
- Escobar Velenzuela, G. (2001). Etica . Mexico : McGraw Hill. P.22.
- Fernandez Molina, L. (1996). Derecho laboral guatemalteco . Guatemala : Oscar de Leon Palacios. P.2.
- Fuster, J. B. (1992). Derechos fundamentales y derechos . Puerto Rico: Comisión de derechos civiles. P.30
- Gonzalez Alvarez, R. (2012). Aproximaciones a los derechos de cuarta generación . Centro Cultural Poveda Inc. P.2-3.
- Lobato de Paiva, M. A. (2000). Derecho del trabajo minimo . Brasil: Forense. P.2-3.
- Martínez Huertas, M. (2001). Etica en los clasicos . Mexico : Plaza y Valdes S.A . P.70.
- Mujica, R. M. (1999). Educación en derechos humanos y la paz . Lima, Peru: Instituto Peruano de *educación en derechos humanos* y la *Paz* (IPEDEHP). P.22.

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____
colaborador de la empresa _____

Del departamento de _____

Por medio del presente concedo consentimiento a Kathy Siomara Taracena Díaz con carnet universitario número 201216848 para que pueda hacer uso de la información que sea proporcionada durante el proceso de investigación e implementación del taller “LIMITANTES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA DETECCIÓN Y PREVENSIÓN DEL ACOSO LABORAL”.

- Presentarme responsablemente las veces que me citen a participar, tomando en cuenta la puntualidad y la importancia de la veracidad de la información compartida.

- La información proporcionada es voluntaria y se trabajará de manera profesional y confidencial.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE

FIRMA DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Anexo 2

ESTRUCTURA DEL TALLER SOBRE LA DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

OBJETO: Ilustrar y hacer del conocimiento de los trabajadores temas relacionados con el acoso laboral a fin de que posean una plataforma que les permita comprender el beneficio de un taller de detección y prevención de acoso laboral.

UNIDAD I

Que es el acoso

Clases de acoso

UNIDAD II

Que es el acoso laboral

Concepto y definición

UNIDAD III

Perfil del acosador

Perfil psicológico de la víctima

Factores que lo incrementan

Consecuencias del acoso

UNIDAD IV

Detección

El rol del Departamento de recursos humanos

Taller de detección y prevención de acoso laboral

Anexo 3

Universidad de san Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano
Escuela de Ciencias Psicológicas
Estudiante: Kathy Siomara Taracena Díaz

ENCUESTA SOBRE ACOSO LABORAL

(Empleados)

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere se acerque a lo que usted crea.

Sexo _____ Puesto _____
Departamento _____

1. ¿Ha escuchado el término “Acoso laboral”?

Si NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

2. ¿Usted o alguna persona que conozca ha sufrido acoso laboral?

SI NO

3. ¿Ha denunciado o reportado alguna situación de acoso laboral?

SI NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

4. ¿Toma acciones inmediatas el departamento de recursos humanos en cuanto a reportes por acoso laboral?

SI NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

5. ¿Considera usted que hay respaldo y soluciones en cuanto a los reportes de acoso laboral?

SI NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

Anexo 4

Universidad de san Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano
Escuela de Ciencias Psicológicas
Estudiante: Kathy Siomara Taracena Díaz

ENCUESTA SOBRE ACOSO LABORAL

(Recursos humanos)

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere se acerque a lo que usted crea.

Sexo _____ Puesto _____

1. ¿Ha escuchado el término “Acoso laboral”?

Si NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

2. ¿Han recibido algún reporte de acoso laboral dentro de la empresa?

SI NO

3. ¿Cómo departamento de recursos humanos cuales son las acciones a tomar en situaciones que puedan suponer acoso laboral?

NO SE

Las acciones que se abordan son:

4. ¿Considera que los empleados sienten el respaldo por parte del departamento de recursos humanos?

SI NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

5. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un taller de detección y prevención del acoso laboral?

SI NO

Si su respuesta es sí justifique:

Si su respuesta es no justifique:

ENTREVISTA

1. ¿Puesto que desempeña?
2. ¿Antigüedad laboral en la empresa?
3. ¿Cuáles son las funciones que desempeña?
4. ¿Se siente cómodo (a) en su ambiente de trabajo?
5. ¿Considera que la institución contribuye con su crecimiento profesional?
6. ¿Describa su relación con sus superiores?
7. ¿Describa el término acoso laboral?
8. ¿Se ha sentido acosado o intimidado?
9. ¿Cómo es la comunicación entre el departamento de recursos humanos con los empleados?
10. ¿Considera usted que recursos humanos brinda solución en los reportes de acoso?
11. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un código de conducta interna?
12. ¿Si usted se sintiera víctima de acoso laboral, si la respuesta es sí, describa ¿cuáles serían sus opciones para denunciarlo y por qué?