

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

**“LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA
FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN”**

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

POR

RUBÍ ESMERALDA CALDERÓN LÓPEZ

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

The background of the document features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" around its perimeter. The central emblem depicts a shield with various heraldic symbols, including a crown at the top, a castle tower on the left, a lion on the right, and a central figure. Below the shield is a figure on horseback. The text of the document is overlaid on this seal.

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

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

M.A Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello
Mario Estuardo Sitaví Semeyá
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
UG
Archivo
Reg.145-2013
CODIPs. 2491-2016

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

10 de octubre de 2016

Estudiante
Rubí Esmeralda Calderón López
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto OCTAVO (8º) del Acta CINCUENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (59-2016), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 07 de octubre de 2016, que copiado literalmente dice:

“OCTAVO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN”**, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

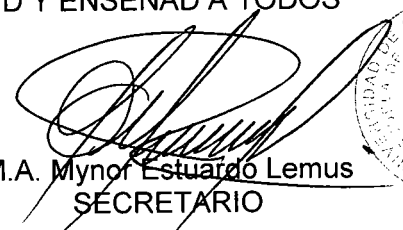
Rubí Esmeralda Calderón López

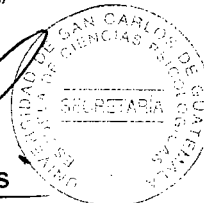
CARNÉ: 2010-16031

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mynor Estuardo Lemus
SECRETARIO

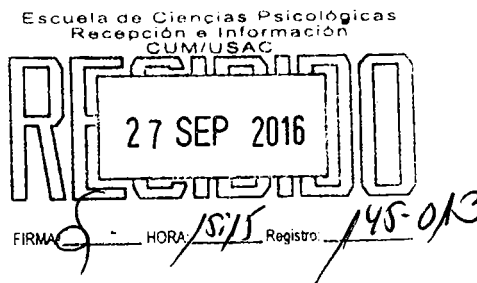


/Gaby

UG 372-2016

Guatemala 6 de septiembre de 2016

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

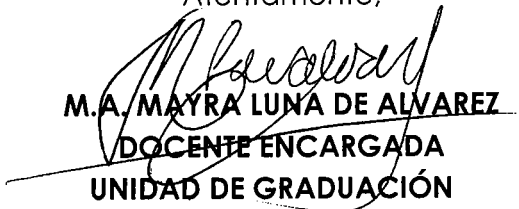
Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante RUBÍ ESMERALDA CALDERÓN LÓPEZ, carné No. 2010-15982 y Registro de Expediente de Graduación No. L-47-2015-I** ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación para la carrera de Licenciatura en Psicología:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico profesional privado.

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 **"LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 6 de septiembre del año en curso.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



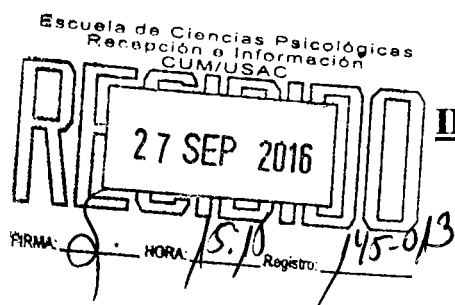
M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
DOCENTE ENCARGADA
UNIDAD DE GRADUACIÓN

CC. Archivo

Adjunto: Dictamen de Control Académico (original), fotocopia de DPI, Cierre de Pensum (Original), Constancia de Expediente Estudiantil (Original), Solvencia General (copia amarilla) y Asignación 2016, Constancia original de Créditos, Informe final de Investigación con cartas originales y acta No. 09-2016 de Examen Privado.

CIEPs. 070--2016

REG: 0145-2013

**INFORME FINAL**

Guatemala, 23 de septiembre de 2016

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

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

“LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN”.

ESTUDIANTE:
Rubí Esmeralda Calderón López

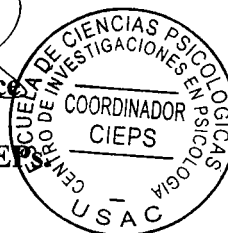
CARNE No.
2010-16031

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 06 de septiembre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 19 de septiembre del 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
“Mayra Gutiérrez”





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 070--2016
REG. 0145-2013

Guatemala, 23 de septiembre de 2016

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
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:

“LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN”.

ESTUDIANTE:
Rubí Esmeralda Calderón López

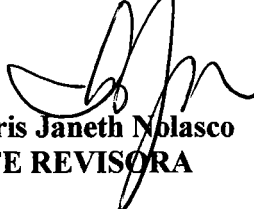
CARNÉ No.
2010-16031

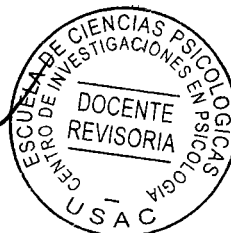
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 06 de septiembre 2016, 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



**Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-
Reingeniería, Auditoría Fiscal.**

Guatemala, 12 de agosto de 2,014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de Unidad de Graduación
Centro de Investigación en Psicología- CIESPs "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado "Las Consecuencias de la Desigualdad Laboral por Apariencia Física en el Proceso de Selección" realizado por la estudiante RUBI ESMERALDA CALDERÓN LÓPEZ

El trabajo fue realizado a partir del 20 de junio al 23 de julio 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270

Atentamente
Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Psicólogo y orientador vocacional y laboral
Colegiado No. 4270

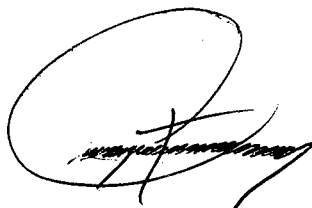
Guatemala, 23 de julio 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación Profesional
Centro de Investigaciones de Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas -CUM-

Licenciada Luna:

Por este medio le informo que la estudiante Rubí Esmeralda Calderón López con número de carné 201016031 realizó trabajo de campo para Informe Final de Investigación de la carrera de Licenciatura en Psicología titulado: "LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN", con personal del área administrativa, en la fecha de 20 de junio al 23 de julio del presente año.

Agradeciendo su atención, me suscribo con un atento saludo



Luis Estuardo García
Recursos Humanos DHL



Global Forwarding (Guatemala), S.A.
RECURSOS HUMANOS
46 Calle 24-30, Zona 12 PBX: 2440-8440

PADRINOS DE GRADUACIÓN

LADY JOHANA CALDERÓN LÓPEZ

ABOGADO Y NOTARIO

COLEGIADO NO. 19,803

JAVIER ALEJANDRO MEJÍA VALENZUELA

ABOGADO Y NOTARIO

COLEGIADO NO. 19,804

ACTO QUE DEDICO

A:

DIOS

Ser omnipotente que me ha dado la vida, sabiduría, salud y entendimiento para poder alcanzar este triunfo.

Mis padres:

Vilma López y Juan Alemán, por ser el regalo más bello que Dios me ha dado, por todo su cariño, amor comprensión, pero sobre todos por sus consejos y el apoyo que me han brindado.

Familiares:

Mi hermana Lady Calderón, cuñado Javier Mejía y demás familia, por ser un pilar fundamental en mi vida y en este logro por su constante apoyo y cariño, pero sobre todo por sus inmensas motivaciones en los momentos más difíciles.

Amigos:

Por las inmensas alegrías compartidas, pero sobre todo por los momentos tristes y difíciles en los cuales me apoyaron y me brindaron su cariño.

Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por permitirme ser parte de su comunidad y de su prestigiosa trayectoria.

A: Todos ustedes que hoy asisten a este acto.

AGRADECIMIENTOS

A:

DIOS

Señor nuestro por permitirme acompañarme en este trayecto y por concederme sabiduría.

Mi novio

Por su amor, comprensión, ánimo y apoyo incondicional durante estos años

Patria

Guatemala linda y glamorosa, país donde nací.

La Universidad de San Carlos de Guatemala

Por permitirme ser parte de su población estudiantil.

La Escuela de Ciencias Psicológicas

Por ser la fuente de formación académica y profesional.

Mis docentes

Por transmitir y compartir sus conocimientos.

Licenciado Víctor Ordoñez

Por su tiempo, comprensión y disponibilidad para la realización de este trabajo.

Licenciada Iris Janeth Nolasco

Por compartir sus conocimientos y excelente calidad humana en la revisión de esta investigación.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2 Objetivos	6
1.3 Marco teórico	7
1.3.1 Antecedentes	7
1.3.2 Discriminación.....	7
1.3.2.1 Discriminación social.....	8
1.3.2.2.Discriminación laboral	9
1.3.2.3 Discriminación racial	9
1.3.2.4 Discriminación religiosa	9
1.3.2.5. Discriminación por discapacidad	10
1.3.2.6. Discriminación por obesidad	10
1.3.3. Aspectos conceptuales de la discriminación.....	10
1.3.4. La discriminación en el ámbito laboral	16
1.3.5 La discriminación laboral por la forma en que se comete	19
1.3.5.1.Formal o informal	19
1.3.6 La discriminación laboral por razón de la apariencia física	19
1.3.7.La discriminación en el ámbito psicológico	21
1.3.8. Historia del estudio de discriminación y el prejuicio	22
1.3.8.1.Fase de la psicología de la "raza"	23
1.3.8.2.Fase de procesos psicodinámicos.....	23
1.3.8.3.Fase de la personalidad autoritaria	23

1.3.8.4 Fase de la cultura y sociedad	23
1.3.8.5 Fase de los procesos psicológicos fundamentales	24
1.3.9. Aspectos psicosociales de prejuicios y estereotipos	26
1.3.9.1. Efectos psicosociales de la discriminación	27
1.4.1. La personalidad del individuo que discrimina	28
1.4.2. Sociedad guatemalteca	30
1.4.2.1. Desvalorización y exclusión	31
1.4.3. El principio de igualdad laboral	32
1.4.3.1. Igualdad	33

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de investigación	36
2.2 Técnicas	36
2.2.1. Técnicas de muestreo	36
2.2.2. Técnicas de recolección de datos	36
2.2.2.1 Protocolo de consentimiento informado	37
2.2.2.2 Lista de cotejo	37
2.2.2.3 Guía de cuestionario	37
2.2.2.4 Taller	37
2.2.3. Técnicas de análisis de datos	38
2.2.3.1 Lista de cotejo	38
2.2.3.2 Guía de cuestionario	38
2.2.3.3 Taller	38
2.3 Instrumentos	39
2.3.1. Lista de cotejo	39
2.3.2. Protocolo de consentimiento informado	39
2.3.3. Guía de cuestionario	39
2.4. Operacionalización de objetivos	40

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1.Características del lugar y de la muestra	41
3.1.1.Características del lugar	41
3.1.2.Características de la muestra.....	41
3.2.Presentación y análisis de resultados	42
3.2.1. Análisis cuantitativo	42
3.3.Análisis general.....	49

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.Conclusiones	52
4.2.Recomendaciones	53

Bibliografía

Anexos

RESUMEN

“Las consecuencias de la desigualdad laboral por apariencia física en el proceso de selección”

AUTORA: Rubí Esmeralda Calderón López

El presente trabajo se llevó a cabo en la empresa DHL Global Forwarding S.A. zona 12. El propósito de este trabajo fue detectar y analizar las causas de desigualdad laboral y las consecuencias que conlleva el acceso de empleo.

Como objetivo general se planteó analizar las consecuencias de la discriminación laboral por razón de la apariencia física en la contratación laboral. Los objetivos específicos fueron: Identificar cual es la apariencia física de las personas al momento de solicitar empleo para las plazas de recepcionistas y servicio al cliente, detectar los estereotipos que se desarrollan a nivel general dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal, aportar sugerencias y posibles soluciones que puedan ponerse en práctica, en beneficio de aquellos candidatos que son discriminados debido a los estereotipos establecidos en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

La población que contribuyó al desarrollo de la investigación fueron trabajadores que formaban parte de dicha empresa en el año 2014. La muestra no aleatoria utilizada fue de 30 personas, de ambos sexos.

En la investigación, se evidenció la forma que llegan vestidas las personas durante el proceso de solicitud de empleo para los puestos de recepcionista y servicio al cliente. Esto permitió conocer todos aquellos aspectos que son desfavorables en el proceso. La guía de cuestionario, tuvo la finalidad de reconocer e identificar los estereotipos más comunes según las personas en el proceso de selección. Por último se llevó a cabo un taller en el que se dieron a conocer temas de importancia para beneficio de aquellos candidatos que han sido discriminados por estereotipos en el proceso.

Se estableció que los estereotipos se desarrollan dentro del proceso de selección desencadenando consecuencias psicológicas creando desigualdad laboral en el país.

PRÓLOGO

Guatemala es un país con muchos prejuicios y construcciones sociales negativas en torno a las personas. Muchas personas jóvenes, con color de tez morena, religiosas, personas sin experiencia, con discapacidades etc. se enfrentan día con día con este tipo de prejuicios y manifestaciones de muchas maneras; una de ellas la constituye la discriminación laboral.

Nuestro país tiene una tasa muy alta de desempleo, lo que afecta no sólo a la persona sino también a sus familias, debido a que la ausencia de empleo genera problemas económicos y pobreza, lo que imposibilita una calidad de vida que incluya el acceso de salud, educación, alimentación, transporte, vivienda, recreación, etc.; sin mencionar las secuelas psicológicas que trae consigo. Por otro lado existe la desigualdad social, ya que crecemos con muchos prejuicios e ideas negativas, sobre todo hacia aquellas que poseen alguna u otra característica que conlleve a un estereotipo, por lo que la marginación a las personas las coloca en desventaja a optar a una vida laboral óptima.

La desigualdad laboral, estereotipos y discriminación en el área laboral representa el porcentaje más alto en la población tanto urbana como rural; por lo que es importante conocer la percepción de las personas sobre la desigualdad laboral ya que este es un problema que afecta tanto a la persona que solicita empleo y a su familia como a la población en general.

DHL Global Forwarding S.A. zona 12, empresa que se dedica a la coordinación y transporte de envíos para todo el mundo. Lugar en donde se aplicó el proyecto dirigido a todos los empleados activos de distintos departamentos. Para recabar la información se contó con la participación voluntaria de los participantes de DHL, con características muy variadas en cuanto a nivel académico, sexo, edad, posición económica y estatus laboral. A las personas participantes se les informó que se les aplicaría un cuestionario,

taller y que los datos obtenidos serían totalmente confidenciales y utilizados únicamente para la realización de la investigación.

Con esta investigación se detectaron cuáles son los estereotipos que se desarrollan a nivel general dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal, se aportaron sugerencias y posibles soluciones a la población con la finalidad de ponerse en práctica, a beneficio de aquellos candidatos que son discriminados debido a los estereotipos establecidos al momento de presentarse a solicitar empleo.

Entre los alcances obtenidos, se llegó al análisis de las consecuencias psicológicas/sociales que se desencadenan por desigualdad en el proceso de selección a causa de la apariencia física, desarrollando estereotipos en el proceso de selección.

Durante la realización del trabajo de campo, se pudo constatar que las personas si tienen conocimiento acerca de este contenido, al momento de llevar a cabo el proyecto se lograron alcanzar los propósitos esperados y objetivos planteados; así también se benefició a la población comunicándoles “LAS CONSECUENCIAS DE LA DESIGUALDAD LABORAL POR APARIENCIA FÍSICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN”, de manera que posteriormente tengan conocimiento que esta situación es un círculo vicioso el cual depende de todos romperlo y no permitir que esta situación afecte su vida cotidiana ya que lo más importante es el desempeño de las personas en el puesto, no la identificación del aspecto físico ante un puesto.

Resultó un desafío personal el impartir un taller a un grupo de personas desconocidas y a la vez fue interesante conocer qué opinan las personas sobre esta problemática. Fue gratificante poder concluir con el trabajo de campo de forma exitosa. Una de las limitantes fue la disponibilidad de tiempo de los participantes para asistir al taller ya que tenían demasiada carga de trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

La discriminación laboral en Europa existe sobre todo contra los inmigrantes y las minorías. Discriminación por género, raza, origen étnico, religión y edad persisten en los países europeos. Así mismo el surgimiento de nuevas formas de discriminación por razón de la orientación sexual, discapacidad, genética y estilo de vida, plantea asimismo a los países europeos el desafío de abordar estos temas tan importantes relativos al lugar de trabajo. Las personas provenientes de África y el Caribe las que siguen experimentando elevados índices de desempleo y ocupando puestos de trabajo de baja responsabilidad y salario.

Según encuesta efectuada en 2005, durante los últimos cinco años esta parte de la población ha tenido mayores probabilidades de ser despedidos o de no ser contratados. Existen múltiples formas de restringir la libre elección del puesto de trabajo y el acceso al mercado laboral. El sistema de permisos de trabajo permite a los gobiernos de limitar el acceso de los trabajadores extranjeros a determinadas categorías de puestos de trabajo. En Latinoamérica muchas empresas continúan pidiendo requisitos relacionados con la apariencia física para poder aplicar por una vacante. Una estatura determinada, tener cierta complexión física y no contar con tatuajes ni perforaciones, son algunas de las características que se encuentran cotidianamente entre los requisitos para conseguir un trabajo.

La discriminación en el acceso al empleo ha sido un tema común dentro de la población guatemalteca. En algunas empresas de nuestro país se puede evidenciar esta problemática respectivamente en la contratación de personal.

Este tópico es un problema ya que surgen consecuencias negativas en el acceso de empleo en los guatemaltecos, este tipo de secuelas suelen presentarse con más intensidad en el proceso de reclutamiento y selección de personal, por ejemplo aceptan a personas con color de piel blanca, de ojos claros, delgadas o jóvenes. Al no tener conciencia de lo que abarca esta problemática, surgen conflictos psicosociales derivados de los estereotipos instalados inconscientemente en las personas, repercutiendo de manera transcendental, incluso patológicamente en los individuos. En la empresa DHL Global Forwarding S.A. zona 12 se detectó en el proceso de reclutamiento y selección que para algunos puestos solicitan que las personas cuenten con excelente presentación física, descartando personas que cuentan con la experiencia más no con el físico estipulado.

Esta problemática desencadena, rechazo social y maltrato ofensivo, proliferación de parámetros sociales altamente exigentes sobre la apariencia física. “La experiencia de las personas al solicitar empleo gira en torno al conflicto, desigualdad, baja autoestima, segregación, estatus de inferioridad, desvalorización, frustración entre otras. En algunos casos más graves, cabe mencionar que se llega al resentimiento, represión, violencia colectiva, depresión, suicidios etc.”¹. Las interrogantes planteadas fueron ¿Qué aspectos físicos toman en cuenta las empresas al momento de una contratación? Esto se reveló por medio de la observación ¿Cuáles son los estereotipos que persisten en el proceso de reclutamiento y selección del personal? Se descubrió por medio del cuestionario ¿Cuáles son las consecuencias que se desarrollan en los candidatos no elegidos, a causa de discriminación laboral por apariencia física? Se impartió un taller donde se manifestó las consecuencias que se desencadenan por el desempleo. Esto se llevó a cabo en la empresa DHL Global Forwarding S.A.

¹ **GARGANTÉ**, Sixte, **PAJARES** Miguel, **CACHÓN**, Lorenzo, **EGENBERGER**, Vera. *Discriminación Racial*, Olivares, Laia (Dis.) Barcelona: Icaria, 2003. Pág.16.

1.2. Objetivos

Como objetivo general se planteó analizar las consecuencias de la discriminación laboral por razón de apariencia física en la contratación laboral.

Como objetivos específicos se identificó: la apariencia física de las personas al momento de solicitar empleo para las plazas de recepcionistas y servicio al cliente, detectar cuáles son los estereotipos que se desarrollan a nivel general dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal, se aportaron sugerencias y posibles soluciones que puedan ponerse en práctica, en beneficio de aquellos candidatos que son discriminados debido a los estereotipos establecidos en el proceso de reclutamiento y selección de personal

1.3. Marco teórico

1.3.1 Antecedentes

Con la revisión de antecedentes se identificaron las siguientes investigaciones tituladas: “La Discriminación de la Mujer en el campo Laboral”. Realizada por; Delia Amanda López Solares de Alegría y Rosa María Gómez Arana en el año 1978. Cuyo objetivo es promover programas educativos en los que se dé énfasis el papel que la mujer debe desempeñar en nuestra sociedad contemporánea para producir un cambio positivo.

“La discriminación laboral por edad, sus consecuencias y su alternativa en la sociedad Guatemalteca”. Realizada por; Noé Jolón Yupe.

“Conflictos psicosociales en mujeres laboralmente discriminadas por su rol materno”. Realizada por; Jheny Elizabeth González Barillas y Carolina Suarez Rimola.

1.3.2. Discriminación:

“La discriminación, según la Real Academia Española, proviene del latín que significa separar, distinguir, diferenciar una cosa de la otra”.² Este último significado también le corresponde al término: Discernir, pero, con la sutileza de hacerlo a partir de comprender la diferencia. El significado de la palabra discriminar, puede ser tomado de dos formas, discriminación positiva, que significa reconocimiento o diferenciación, y la discriminación negativa, que es una situación en la que una persona o grupo es tratada de forma desfavorable a causa de estereotipos.

La discriminación es, a grandes rasgos, una forma de violencia que comienza de un modo pasivo y que puede llegar a límites más extremos, como es la violencia física o psicológica extrema. La gente que discrimina suele tener una visión distorsionada de los valores que componen al hombre y relacionan

² BLECUA, José. Discriminación. En: Diccionario de la lengua española. Barcelona: Espasa Calpe, 2006. Pág. 167

características físicas o culturales que poseen con valores, lo que provoca que se consideren más perfectos que otros individuos.

Este trato diferencial se puede dar disminuyendo las consideraciones sociales o dando un trato inferior, y se puede encontrar en las relaciones entre personas, instituciones e incluso estados. Las características que se pueden dar como justificación para discriminar son el color de piel, etnia, sexo, edad, cultura, religión o ideología, pero pueden abarcar cualquier motivo que haga diferencias entre dos personas.

Este rechazo a otras personas se da tanto en la vida cotidiana como a nivel de sociedad. La discriminación entre pueblos o contra minorías suele aumentar en períodos de descontento general, como son las crisis económicas o momentos de alto desempleo, como una forma de descargar las frustraciones contra grupos que son considerados como causantes o que no apoyan al resto de las personas en estos momentos.

Aunque en general significa acción y efecto de separar o distinguir unas cosas de otras, el término hace referencia al trato de inferioridad dado a una persona o grupo de personas por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de filiación o ideológicos, entre otros.

Existen diversos tipos de discriminación, entre los más comunes en nuestra sociedad están los siguientes:

1.3.2.1 Discriminación social

La discriminación social, es aquella a la que se ven afectados los grupos de más bajo nivel socioeconómico con respecto a los que están en una mejor posición en esta escala. Es común que el factor social sea determinante en el momento de buscar trabajo, y es probable que personas de un estrato más alto ocupen cargos por sobre otros candidatos más capacitados, pero de un nivel socioeconómico más bajo.

1.3.2.2 Discriminación laboral

La discriminación laboral comprende el trato de inferioridad dado a personas por motivos ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo.

Según Jeffrey Reitz en "Immigrant Skill Utilization in the Canadian Labour Market: Implications of Human Capital Research." se define como “aquellas decisiones negativas de empleo basadas en criterios como origen o lugar de nacimiento, en lugar de considerar sólo las acreditaciones y calificaciones directamente relacionadas con la productividad potencial del empleado”.³

1.3.2.3 Discriminación racial

Muchas veces quienes discriminan lo hacen por el color de la piel. Según la ONU, en la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, en su artículo 1º define: “En la presente Convención la expresión "discriminación racial" denotará toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico, que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública,”.

1.3.2.4 Discriminación religiosa

Es aquella que se produce debido a la poca tolerancia de las personas con respecto a las creencias y religiones ajenas, lo que motiva un aislamiento hacia los grupos con creencias distintas a las que ellos poseen.

³ GERRIG, Richard. *Psicología y Vida*. México: Pearson Educación, 2005. Pág. 57

1.3.2.5. Discriminación por discapacidad

Aún en la actualidad existe una enorme discriminación laboral hacia los discapacitados, ya que, muchas veces por ignorancia; diferentes empresas y comercios no contratan a personas discapacitadas por pensar que no son tan eficaces en comparación con una persona que no posee alguna discapacidad en específico; esta discriminación también se mide mediante las malas actitudes que tienen las sociedades.

1.3.2.6 Discriminación por obesidad

Esta discriminación ocurre porque empresarios y los mismos trabajadores ven al obeso como un individuo con falta de motivación, inteligencia inadecuada, poco atractivo físico o incapaz de realizar las tareas que el trabajo requiere. Cuando existe una oportunidad de trabajo, un sujeto delgado tiene prioridad sobre el obeso. Muchas veces los comentarios más comunes de las personas obesas son: “si no estuviera tan obeso, usted tendría un esplendoroso futuro o si perdiera peso, fácilmente ascendería en la compañía”.

1.3.3. Aspectos conceptuales de la discriminación.

Las políticas antidiscriminatorias en las constituciones actuales se han multiplicado en casi todos los países, ya que todos tenemos derecho a luchar por cumplir metas basándonos en nuestras capacidades e idoneidad y no ser diferenciados por nuestra condición social, raza, edad, estado civil, género , etc..

Todos los seres humanos somos distintos y poseemos diferentes capacidades y valores, es por este motivo que la discriminación o diferenciación no es en principio un acto que falte a la ley, pero cuando ésta actitud está fundada en caprichos, motivos personales o prejuicios, se cae en una “discriminación negativa”, que tiene por objeto menoscabar la dignidad de las personas diferenciándolas por motivos que son personales o ajenos a su propia voluntad.

Sergio Gamonal Contreras explica: “El principio de igualdad no implica una prohibición absoluta de las diferencias, si no una aspiración normativa a la igualdad entre todos los seres humanos respecto de los derechos cuya titularidad exige dicha condición, “de ser humano”. En consecuencia no todas las diferencias son relevantes para el juicio de igualdad, sino sólo las esenciales cuando son arbitrarias, ya que carecen de razonabilidad. Por tanto, el principio de no discriminación permite la existencia de diferencias, siempre que éstas sean razonables.”

Los diferentes tratados que se han firmado en materias internacionales ratifican la no discriminación como un derecho universal e inherente al ser humano.

“Para poder determinar claramente qué es discriminación se debe empezar por hacer énfasis en el Artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la cual indica que: Toda persona tiene los derechos y libertades, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.⁴

Los seres humanos tienen dos tipos de características: aquellas que son naturales o inherentes a las personas desde que se nace y, aquellas que son aprendidas o adquiridas cuando ya se tiene uso de razón o se pueden hacer valer por sí mismos.

Derivado de lo anterior, esas características se pueden dividir así:

Naturales o inherentes: Son aquellas características en la persona tal como la edad, origen, raza, color de piel, sexo, capacidad, salud mental y motora,

⁴ CONTRERAS GAMONAL, Sergio. *La libertad del trabajo y el principio de no discriminación en la Constitución*. Chile: Revista Laboral Chilena, 2004. Pág.15

preferencia sexual, identidad de género, y apariencia física. Aprendidas o adquiridas: Entre ellas se encuentran la religión, opinión, cultura, idioma, posición económica (pobreza o riqueza), capacidad o salud mental y motora, preferencia sexual e identidad de género.

“Las características naturales o inherentes son las que se tendrán por el resto de la vida hasta que se deja de existir y que no se puede hacer nada por cambiarlas porque forman parte del ser, como es la edad, el sexo, el origen o lugar donde se nace, etcétera, salvo que por avances extraordinarios de la tecnología, dentro de poco también se pueda modificarlas”.⁵

Ahora bien las características aprendidas o adquiridas, por el contrario, sí se pueden cambiar con relativa facilidad, y no forzosamente serán rígidas o inflexibles. La discriminación que pueda darse contra los distintos seres humanos puede ser formal o informal, es decir, prohibida o permitida.

Para el caso, todos los días, de una u otra forma, los seres humanos se discriminan unos a otros en las actividades diarias.

Por ejemplo, se contrata a una persona con más logros académicos o profesionales que otra, se desaprueban créditos bancarios de aquellas personas que no tienen suficientes bienes con que respaldar el préstamo, se aceptan en las escuelas o universidades privadas a los más sobresalientes, se reprueban a los alumnos que no demuestran conocimiento de la clase, etcétera.

Sin embargo, ninguna de estas actividades es prohibida o incorrecta porque forman parte del desenvolvimiento natural de las relaciones sociales y no constituyen discriminación formal o negativa.

⁵ GERRIG, Richard. Op. Cit Pág. 20

“Lo que sí entra en la esfera de lo prohibido al momento de discriminar es todo aquello que se haga en detrimento de otro, pero en relación a sus características como persona, como ser humano, que conlleve humillación, demérito u ofensa en su perjuicio. Por ejemplo, si se contrata a una persona sólo por su apariencia física y se excluye a los demás por obeso”.⁶

No siempre la discriminación se da contra grupos de personas. También se puede dar contra un sólo individuo, pero considerándolo siempre como parte de un grupo de personas que tienen características humanas que dan lugar al rechazo, como por ejemplo su edad, su color de piel, el lugar donde nacieron. Ahora bien, si se rechaza a un compañero de trabajo porque le dieron un ascenso que uno cree merecer, eso no es discriminación formal porque su ascenso no es una característica inherente a él como ser humano, ni tampoco se debe rechazar por formar parte de un grupo de personas que se menosprecia.

Esto implica que aunque no hayan suficientes leyes de discriminación por razón de la nacionalidad u origen en Guatemala, una empresa privada no puede anunciar ofertas de empleo sólo para los guatemaltecos sin una justificación válida, porque existe el principio constitucional de igualdad ante la ley y no discriminación, así como los tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala, que forman parte del derecho interno. Entonces la ausencia de políticas estatales o de leyes aprobadas, no puede utilizarse como excusa para discriminar a otro tipo de trabajadores.

Claro está que el principio de no discriminación no es absoluto. Habrá casos en que una empresa necesite contratar personas con ciertas características para una actividad en particular.

Por ejemplo, mujeres delgadas para un modelaje en pasarela, situación que no podrá dar lugar a quejas por discriminación de hombres o mujeres obesas.

⁶ CONTRERAS GAMONAL, Sergio. *Op. Cit.* Pág. 31

Únicamente con el objetivo de lograr la igualdad entre grupos sociales, a veces se dan circunstancias en que el Estado sí puede permitir la discriminación.

La discriminación en el empleo es una de las principales materias de las que se ocupan los distintos códigos y tratados sobre el trabajo en la sociedad actual, buscando que no se dé un trato preferencial a un grupo de personas por sobre otra, fundados en criterios que sean distintos a las capacidades que poseen los individuos. Para cumplir con este objetivo es necesario un sistema jurídico y administrativo que haga respetar estas normas y procedimientos, estableciendo reparaciones para las víctimas de discriminación.

“Los principales tipos de discriminación en el trabajo, son los siguientes:

La discriminación por motivos de sexo, es la forma más común de discriminación y las mujeres el grupo más afectado, aun cuando se disminuye la brecha entre hombres y mujeres que trabajan en el mundo, la brecha salarial entre estos dos grupos está lejos de disminuir en forma considerable, además de que entre dos personas de distinto género igualmente capacitadas es probable que la mujer obtenga un trabajo de menor jerarquía o peor remunerado”.⁷

La discriminación de carácter racial, esta forma de discriminación afecta a las minorías étnicas, emigrantes y a la población indígena y otros grupos vulnerables.

Al aumentar el ritmo de migración entre países se ha variado la composición cultural y racial dentro de los mismos, lo que produce nuevas formas de discriminación racial contra trabajadores emigrantes y alcanza hasta la segunda o tercera generación de hijos de estos, que ya siendo ciudadanos del mismo país igualmente se ven afectados.

⁷ BAQUERO, Jairo, GUATAQUI Carlos y SARMIENTO, Lina. *Marco analítico de la discriminación laboral*. México: Universidad del Rosario. 2005. Pág. 20

La discriminación por edad ; ésta discriminación se refiere a la edad de la persona, es decir, a los años de vida y es la que más frecuentemente se da dentro de las ofertas de trabajo, en virtud que los patronos prefieren la mano de obra de una persona joven para explotarlo al máximo.

Razones por las cuales los patronos prefieren que los aspirantes a las plazas vacantes sean mayores de 18 años y menores de 35 años de edad, dependiendo de la clase de trabajo o simplemente el interés patronal.

La discriminación contra personas discapacitadas; ésta forma de discriminación es la más común consiste en la falta de oportunidades para encontrar un empleo, lo que produce que los discapacitados encuentren trabajos de baja remuneración o simplemente vivan extensos periodos de tiempo desempleados.

La discriminación por religión, muchas empresas no pueden favorecer a los empleados o solicitantes de empleo por sus creencias o prácticas religiosas. Por ejemplo, un patrono no puede negarse a contratar a individuos de determinada religión, no puede imponer requisitos de ascensos más estrictos para las personas de una determinada religión, y no puede imponer más requisitos de trabajo o requisitos diferentes debido a las creencias o prácticas religiosas.

Las principales formas de discriminación religiosa tienen que ver con conductas ofensivas al interior de la empresa, faltas de respeto a costumbres religiosas, obligación de trabajar en días considerados feriados religiosos, la falta de neutralidad en prácticas de contratación y promoción profesional, denegación de permisos para actividades empresariales y la falta de respeto por las normas sobre vestimentas.

1.3.4. La discriminación en el ámbito laboral

“La discriminación laboral se entiende como: “Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión pública, nacionalidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidad o de trato en el empleo y la ocupación”⁸.

Una de las exclusiones más comunes en el ámbito laboral se detecta en el proceso de Reclutamiento y Selección de personal. Puede identificarse la discriminación de distintas formas, comenzando desde el anuncio de oferta laboral; donde se puede exigir personas de buena presencia, con automóvil, o con otras características que no estén relacionadas con las necesidades que se necesita para el trabajo y que están fundadas más en prejuicios que en factores netamente laborales.

La relación laboral se puede dividir en 3 partes temporales, el período antes de la contratación, reclutamiento y selección de personal donde el individuo busca trabajo en diversos medios y se presenta a entrevistas para ver si su perfil encaja con el que busca la empresa. Otro periodo temporal es cuando se establece el vínculo legal entre el trabajador y el empleador, y este último le da una remuneración al trabajador por las labores que le han sido especificadas al comienzo del vínculo laboral en el contrato de trabajo. Por último está el periodo donde la relación de trabajo acaba y el vínculo laboral se extingue.

Cuando ya el contrato está hecho y la relación laboral se está desarrollando; los empleados pueden ser víctimas de variadas formas de discriminación por parte del empleador, por motivos de sexo, social, de discapacidad física, religiosa, ideológica, sindical, etc., la mayoría de estas situaciones se provocan por intolerancia a características personales de distintos grupos o personas y el

⁸ GARGANTÉ, Sixte, PAJARES, Miguel. CACHÓN, Lorenzo, EGENBERGER, Vera. Op.Cit. Pág 31

mal manejo de las situaciones o malas reacciones por parte del empleador o incluso de los mismos compañeros de trabajo.

“Es por ello que tomando en cuenta que la discriminación por razón de la apariencia física, como estadio principal en el ámbito laboral, se torna necesario citar los elementos que aclaran cuando se encuentran ante una situación constitutiva de discriminación laboral propiamente dicha, estudiándola básicamente desde los elementos en que normalmente se ocasiona por la posición subjetiva en la que se haya el empleador y la posición menos favorecida en la que se encuentra el trabajador o el aspirante a ocupar un puesto de trabajo”.⁹ Para determinar en qué casos se produce la discriminación laboral y en cuáles no, se encuentran los siguientes:

- a) Cuando es objeto de discriminación, cuando se busca un empleo se denomina discriminación fuera de empresa y;
- b) Cuando es objeto de discriminación, con el empleo obtenido, se denomina discriminación dentro de la empresa.

Los elementos constitutivos de discriminación laboral, fuera de la empresa, se van a dar siempre y cuando se encuadren dentro de las siguientes circunstancias:

- a) Que exista un puesto de trabajo vacante, acorde a las leyes guatemaltecas, es decir que sea lícito. En el caso que se seleccione a una persona sobre otra con iguales condiciones para el trabajo.
- b) Que la persona designada para reclutar y seleccionar candidatos escoja a los más adecuados basándose en estereotipos.
- c) Para poder determinar si existe discriminación en esta etapa del proceso de selección de personal, incluso probarla para un puesto cuando existe un sin número de candidatos o candidatas aspirantes a ocupar un puesto dentro de una empresa. Se podría hablar de buscar discriminación

⁹ BAQUERO, Jairo, GUATAQUI, Carlos y SARMIENTO, Lina. *Op. Cit.*, Pág. 52

laboral si existe un número reducido de candidatos donde se pueda apreciar claramente las distinciones.

- d) Que se observe claramente que dentro de una selección de personal se procedió a realizar diferencias discriminatorias.
- e) En este punto es en el cual reside propiamente la discriminación laboral fuera de la empresa, cuando el empleador o patrono hace distinciones entre los candidatos candidatas diferencias ajenas a las exigencias requeridas para el perfil del puesto de trabajo.
- f) Que el empleador esté consciente de las diferencias que hace ajenas al perfil del puesto de trabajo. Como violación al derecho, la intención es vital.
- g) El empleador debe saber que está exigiendo a uno o varios de los candidatos o candidatas cualidades ajenas al puesto de trabajo, con el fin de excluirlos de la selección de personal para favorecer a otro. Su conciencia del mal que hace en busca de favorecer a alguien en particular debe estar presente, ya que se dan circunstancias de hecho, creadas por la sociedad, que son práctica generalizada entre los empleadores. Un ejemplo de esto, el típico caso del hombre que alega discriminación laboral por motivos de sexo porque el empleador eligió a una mujer en lugar de él, para ejecutar un trabajo secretarial, donde la solicitud de personal no hace referencia al sexo del candidato. En este caso, no se puede deducir discriminación laboral por razón de sexo, toda vez que en nuestra sociedad, se acostumbra que para desempeñar ese tipo de trabajo es exclusivo de mujeres. Sin que constituya una limitación al principio laboral de libertad de contratación.

1.3.5. Discriminación laboral por la forma en que se comete

Existen distintos tipos de discriminación laboral, es decir que se aplican tanto al ámbito laboral como en cualquier otro ámbito, dependiendo de la forma en que la discriminación se produce o se comete, encontrándose las siguientes:

1.3.5.1 Formal o informal:

Como se explicó en un principio, hay casos en los que las actividades cotidianas consisten en discriminación pero del tipo informal, es decir, sin consecuencias legales prohibitivas. “La discriminación inicia al momento de seleccionar un candidato para un puesto en lugar de otro, porque tiene más años de experiencia o más preparación académica, según sus méritos académicos, nivel económico, etcétera”.¹⁰

La discriminación de tipo formal es aquella prohibida por los convenios y organismos defensores de los derechos humanos, porque se utiliza para crear un prejuicio a otra persona, basada únicamente en la intolerancia a la diversidad de las características inherentes o adquiridas de los seres humanos. Para el caso, hay discriminación formal cuando se deja de contratar a un candidato idóneo para un puesto sólo porque tiene una piel oscura.

1.3.6 La discriminación laboral por razón de la apariencia física desfavorable

“Constituye un tema muy especial, en la sociedad, en virtud de que se torna demasiado subjetivo, puesto que se refiere a la presencia que causa una persona aspirante a ocupar un puesto dentro de una empresa, estatuyéndose para el efecto dentro de la discriminación fuera de la empresa, es decir que aún no cuenta con la plaza siendo éste el tema central de la presente investigación por lo que se inicia indicando que la discriminación por razón de la apariencia

¹⁰ RUSSEL, Arnold. *Psicología del Trabajo*. España: Ediciones Morata, 1976. Pág. 45.

física, es la exclusión deliberada del mercado laboral que fomenta el ocio, para aquellas personas que por no ser físicamente bellas son excluidas del ámbito laboral”.¹¹

Siendo objeto de:

- ✓ Rechazo social y maltrato ofensivo
- ✓ Ausencia de políticas públicas que estudien y atiendan el fenómeno de la obesidad
- ✓ Proliferación de parámetros sociales altamente exigentes sobre la apariencia física.

Es el caso, que hay muchas empresas que publican sus ofertas de empleo poniendo como requisito de sexo masculino, de buena apariencia o de tantos metros de estatura; frases que evidentemente discriminan a las mujeres o a las personas que, según la subjetividad del empleador, no tienen una buena apariencia física o una altura aceptable. Aún y cuando las empresas no imaginen las consecuencias discriminatorias que fomentan con esos anuncios, bajo ningún concepto están exentos de respetar los derechos humanos.

En el informe de la OIT titulado “La hora de igualdad en el trabajo” se obtuvo las siguientes conclusiones sobre este tema:

La discriminación sigue siendo un problema común en el lugar de trabajo, los progresos realizados en la lucha contra la discriminación no han sido uniformes, incluso a lo que se refiere a las formas reconocidas desde hace tiempo, como la que se ejerce contra las mujeres. La desigualdad dentro de los grupos discriminados se amplían. La discriminación suele atrapar a las personas en trabajos escasamente remunerados en el ámbito de la economía no estructurada. El fracaso en la erradicación de la discriminación contribuye a

¹¹ CONTRERAS GAMONAL, Sergio . **Op. Cit** Pág. 48

perpetuar la pobreza. Todos se benefician de la erradicación de la discriminación en el trabajo, tanto personas como empresas y la sociedad en su conjunto.

La discriminación en el trabajo consiste según el convenio (núm.111) de la OIT como toda forma de distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social (entre otras características) “que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo y la ocupación”.

1.3.7. La discriminación en el ámbito psicológico

El origen de la discriminación se puede encontrar en los prejuicios, estereotipos e instituciones con valores sesgados.

El prejuicio se define como una actitud negativa hacia un grupo social o hacia una persona percibida como miembro de ese grupo.

Como otras actitudes, el prejuicio está compuesto de tres componentes:

- 1) Cognitivo (creencias)
- 2) Afectivo (emociones)
- 3) Comportamental (conducta)

Los estereotipos y la estereotipación son aspectos centrales del prejuicio y la discriminación y del comportamiento intergrupar en su totalidad.

“Los estereotipos se consideraban imágenes mentales simplificadas que actúan como moldes para ayudar a interpretar la enorme diversidad del mundo social. Los estereotipos han sido a menudo conceptualizados como representantes del componente cognitivo del prejuicio”¹².

Concretamente, un estereotipo es una característica asociada a una categoría cognitiva que es usada por los perceptores para procesar información

¹² GERRIG, Richard. Op.Cit. Pág. 55

sobre el grupo o miembros del grupo (Gaertner 1973) definió un estereotipo como un conjunto comprimido de creencias consensuadas sobre las características de un grupo particular. Según Bringham 1971), refiriéndose a los grupos étnicos, considera que los estereotipos son generalizaciones hechas sobre un grupo étnico, concernientes a la atribución de rasgos, que es considerada como injustificada por un observador.

Las características de los estereotipos son:

- a) Los estereotipos cambian lentamente
- b) El cambio de estereotipo suele responder a cambios sociales, políticos o económicos más amplios
- c) Los estereotipos se adquieren a edad temprana, a menudo antes de que el niño tenga algún conocimiento acerca de los grupos estereotipados
- d) Los estereotipos se vuelven más profundos y hostiles cuando surgen tensiones sociales y conflictos entre grupos y des pues son muy difíciles de modificar.
- e) Los estereotipos no son inexactos ni erróneos, más bien sirven para comprender relaciones intergrupales particulares.
- f) Los estereotipos tienen inercia y no son estáticos. Responden al contexto social y a motivos individuales socialmente estructurados.

Los estereotipos persistirán si para nosotros es fácil acceder a ellos en la memoria y si parecen explicar bien las actitudes y la conducta de la gente es decir, se adaptan bien a la realidad.

1.3.8. Historia del estudio de la discriminación y el prejuicio (enfoque psicológico)

La discriminación y el prejuicio tienen diferentes fases:

1.3.8.1 Fase de la psicología de la “raza”. Comprende los años veinte, cuando surge el interés por el estudio del racismo. Hasta entonces el comportamiento discriminatorio y diferencial entre razas se explicaba basándose en el darwinismo social. Esta corriente justificaba fácilmente la existencia de una jerarquía social en la propia jerarquía que la evolución había generado, según la cual unas razas habían evolucionado más que otras.

1.3.8.2. Fase de procesos psicodinámicos. Abarca el final de la década de los años treinta y los cuarenta. Este periodo se caracteriza por el surgimiento de las primeras teorías explicativas del prejuicio, según las cuales el origen del prejuicio está en los conflictos psicológicos internos de las personas. Para solucionar estos conflictos, los individuos utilizan distintos mecanismos de defensa (por ejemplo la proyección) que provocan directamente los prejuicios.

1.3.8.3. Fase de la personalidad autoritaria. Este período que comprende los años cincuenta. El final de la segunda guerra mundial y el reconocimiento de los horrores que el fascismo y el prejuicio antisemita habían causado, necesitan modelos que expliquen el comportamiento humano. Por esto el centro de atención y de estudio se basará en la estructura de la personalidad, explicándose que esta puede estar alterada patológicamente por determinadas “pautas de crianza” que predisponen al individuo a ser más susceptible de ser convencido por este tipo de propaganda prejuiciosa.

1.3.8.4. Fase de la cultura y la sociedad. Comprende los años sesenta y setenta. En esta etapa surge un cambio importante de la perspectiva de estudio: el análisis del prejuicio deja de tener como elemento básico al individuo y se centra en el grupo y en las normas sociales. Este período se divide en dos etapas:

La primera se centra en el prejuicio como norma social; ya que existen sociedades más prejuiciosas que otras parece que hay diferencias en el proceso de socialización y en las normas prejuiciosas que se transmiten a sus miembros.

La segunda: Seda el conflicto social que considera el prejuicio como la impresión de unos determinados intereses grupales.

1.3.8.5 Fase de los procesos psicológicos fundamentales. Abarca la década de los años ochenta. La influencia de la revolución cognitiva se refleja en la creencia de la universalidad e inevitabilidad del prejuicio, fruto de los mecanismos de categorización que tienen todas las personas. Los estudios fundamentales experimentales, tienen como objetivo intentar detectar cuáles son los mecanismos del pensamiento humano.

“La discriminación, por su parte, es el componente comportamental del prejuicio, y por lo tanto, su manifestación externa. Los científicos sociales han conceptualizado la discriminación tradicionalmente como el tratamiento desigual desfavorecedor a un sujeto o grupo, como consecuencia del prejuicio”¹³.

La aparición de un comportamiento discriminante está relacionado con ciertas condiciones sociales y psicológicas: diferencias sociales, estatus de los individuos, la posición de poder. La discriminación se encuentra de un marco de estructuras sociales de desigualdad.

El prejuicio sólo será relevante cuando desemboque en discriminación. En la expresión de la discriminación influyen gran cantidad de variables, de manera que según éstas el comportamiento discriminatorio se manifestará en mayor o menor grado. Entre las variables que pueden facilitar esta expresión de la discriminación, es necesario destacar la existencia de las situaciones competitivas y de conflicto, y sobre todo de aquellas donde los grupos implicados poseen un status desigual.

¹³ BAQUERO, Jairo, GUATAQUÍ, Carlos y SARMIENTO, Lina. Op.Cit. Pág. 59

En este contexto, la discriminación aparece como la solución de la cuestión de poder.

La relación entre el prejuicio y la discriminación resulta muy compleja de estudiar. Si bien es cierto que el prejuicio (la posesión de estereotipos o de emociones negativas) predispone a comportarse discriminatoriamente, no siempre tiene por qué desembocar en discriminación, dependiendo en gran medida de las condiciones en las que ocurra.

Según los trabajos de Fein y Spencer indican perfectamente este enfoque, demostrando que seguido a un fracaso personal que amenaza la autoestima, los individuos tienen tendencia a estigmatizar al otro. Desde este punto de vista la función de los prejuicios es la de reparar la imagen de sí mismo. Los estereotipos corresponden a una elaboración cognitiva marcada por dos aspectos interdependientes: contenidos de información simplificados y procesos de estereotipación que consisten en desarrollar explicaciones que fundan esas ideas sumarias. Son creencias compartidas concernientes a las características personales, generalmente a los rasgos de personalidad, pero también a los comportamientos de un grupo de personas. El estereotipo fue introducido y utilizado en su sentido psicosocial para designar las imágenes en la cabeza que se forman al tratar las informaciones.

Un prejuicio es una actitud lo que implica una dimensión evaluativa acerca de un grupo social particular. Los estereotipos sirven de base a los prejuicios y estos últimos tienden a exteriorizarse en comportamientos negativos designados bajo el término de Discriminación.

Como efecto de la discriminación, en aquellos que son víctimas, se han encontrado estados emocionales negativos como el estrés, la agresividad, estados depresivos; pero de manera más amplia, la discriminación constituye un ataque u ofensa a la identidad, a la imagen de sí mismo, las víctimas tienden a desvalorizarse.

Así pueden llegar a pensar que lo que les pasa se debe a su falta de inteligencia, a su inexperiencia o simplemente por su condición social. Es decir se sienten culpables de su situación y de esa manera legitiman la discriminación de la cual son objeto.

1.3.9. Aspectos psicosociales de los prejuicios y los estereotipos

Tres tipos de factores principales van a determinar los estereotipos y prejuicios: factores psicosociales, afectivos y cognitivos.

Los factores psicosociales hacen referencia a las diferencias sociales que se expresan sobre la base de desigualdades sociales. Las diferencias sociales dan lugar a los prejuicios en el sentido que los miembros que pertenecen a los grupos de baja escala social tienden a ser evaluados por rasgos de comportamiento que justifican su posición de inferioridad. Factores cognitivos: se han identificado las inferencias erróneas como un factor explicativo y predictivo de los prejuicios. Factores Afectivos: la frustración se ha identificado como un factor que genera discriminación.

“Los estereotipos tienen básicamente un origen sociocultural. Los estereotipos hacen parte de nuestra herencia cultural, son transmitidos al mismo tiempo que las normas, costumbres y maneras de comportarse que son compartidas por los miembros del grupo”.¹⁴

Además de la explicación sociocultural sobre el origen de los estereotipos y prejuicios también se ha determinado un origen cognitivos de los mismos. En este sentido, el estudio del cerebro y su capacidad de tratamiento de información se ha enunciado como una de las explicaciones principales. El principio de ésta explicación es que frente a la gran variedad de información a la cual nos

¹⁴ **BERGES**, Montes Beatriz. *Discriminación, prejuicio, estereotipos: conceptos fundamentales, historia de su estudio y el sexismo como nueva forma de prejuicio*. México: Buelga Sofia. 2008. Pág. 4

enfrentamos, el cerebro utiliza estrategias que le permiten una simplificación de dichas informaciones, lo que trae como efecto en la situación social, la creación de estereotipos. Estos provienen de nuestra capacidad de categorizar y clasificar elementos. Los estereotipos y prejuicios constituyen procesos de racionalización que sirven para justificar la desvalorización social de la cual son objetos ciertos individuos y/o grupos.

1.3.9.1. Efectos psicosociales de la discriminación

- a) Reduce los niveles de autoestima de la persona, afectando su potencial de desarrollo y sus relaciones familiares y sociales.
- b) El autorechazo
- c) Pérdida de identidad
- d) Indiferencia hacia la realidad social
- e) Depresión
- f) Deserción
- g) Inseguridad
- h) Reacciona negativamente contra el grupo étnico a que pertenece, la niega y la desvaloriza
- i) Timidez y Culpa
- j) Estados Psicóticos
- k) Miedo
- l) Frustración
- m) Agresividad
- n) Angustia
- o) Adicciones, refugiarse en el vicio
- p) Conductas autodestructivas
- q) Desórdenes alimenticios
- r) Desilusión o decepción
- s) Suicidio

1.4.1. La personalidad del individuo que discrimina

Personalidad Autoritaria: Dicho tipo de personalidad tiene gran relación con los prejuicios. La personalidad autoritaria suele formarse ante un estilo de crianza en el cual: Los padres ejercen una rígida disciplina, estando el afecto condicionado a la aprobación de su comportamiento; se subrayaron la dominación, la sumisión y el status diferencial.; se le prohibieron las expresiones de hostilidad, el especial hacia sus padres u otros miembros de la familia. Un niño (a) que crece en tal atmósfera desarrolla mecanismo represivos para disfrazar su propia hostilidad y controlar sus impulsos. Estos mecanismos llevan a una cierta falta de intuición sobre su propio funcionamiento y a actitudes rígidas hacia la interacción con otros individuos. Los valores de la persona autoritaria y la forma en que funciona parecen ser especialmente aptas para formar prejuicios hacia los grupos rechazados, el cual frecuentemente es aprobado por sus estereotipos.

“De tal manera el individuo autoritarista se provee de canales para la expresión de estas hostilidades. Esta personalidad se expresa a través de diferentes rasgos: la sumisión autoritaria, que designa la aceptación sin condiciones de una autoridad idealizada, las opiniones rígidas y la manera de pensar en “cliches” y la agresión autoritaria. En conclusión se nota una insensibilidad y una tendencia a condenar el comportamiento de quienes son diferentes por considerarlos desalineados¹⁵”.

La discriminación puede perpetuar la pobreza, impedir el desarrollo, la productividad y la competitividad, y provocar inestabilidad política. Laboralmente los grupos más discriminados son las mujeres, los estratos socioeconómicos más bajos ,la gente de mayor edad, gente con rasgos físicos no aceptados.

Al discriminarse a la gente que proviene de sectores más humildes lo que se consigue es la perpetuidad de la pobreza por que los trabajadores de sectores

¹⁵ PREVER, Aline Oscar. *Psicología*. Colombia: Universidad de Antioquia. 2012, Pág. 15

con menores ingresos no pueden alcanzar mejores cargos ni mejores remuneraciones que les permitan salir del encajamiento socioeconómico, ni siquiera perfeccionando sus habilidades, debido a la discriminación que se ejerce contra ellos. Este descontento se traduce en una población insatisfecha y frustrada, que se siente estancada en su pobreza, lo que finalmente derivara en inestabilidad política, además de la falta de competitividad.

La discriminación en el empleo y la ocupación reviste diversas formas y se produce en todo tipo de entornos laborales. Pero toda discriminación presenta una característica común: supone dispensar un trato distinto a las personas atendiendo a ciertas características, como pueden ser la raza, el color o el sexo, lo cual entraña un menoscabo de la igualdad de oportunidades y las consolida. La libertad del ser humano para desarrollar sus competencias, el derecho de elegir y cumplir sus aspiraciones profesionales y personales se ve restringida de salida, sin tener en cuenta las aptitudes. No pueden desarrollarse las cualificaciones ni las competencias, el trabajo no resulta gratificante y se impone un sentimiento de humillación, frustración e impotencia.

El desperdicio de talento y de recursos humanos repercute negativamente sobre la productividad, competitividad y la economía, se acentúan las desigualdades socioeconómicas, se deterioran la cohesión social y la solidaridad y la estabilidad política se ve amenazada.

“La erradicación de la discriminación laboral es indispensable para lograr la justicia social, la cual constituye un elemento esencial del mandato de la OIT”¹⁶. Se trata de uno de los puntales del concepto de trabajo decente para todos los hombres y mujeres, que a su vez se basa en la igualdad de oportunidades para cuantos trabajan o buscan un empleo y un sustento ya sea como obreros como

¹⁶ Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. *La Discriminación ¿Qué debe de eliminarse y porque?* [Suiza]: Oficina Internacional de Ginebra. 2003, Capítulo I. Pág155

empleadores o como trabajadores por cuenta propia, tanto en la economía formal como en la informal.

La eliminación de la discriminación forma insolublemente parte de cualquier estrategia viable de lucha contra la pobreza y de desarrollo económico sostenible.

1.4.2. Sociedad guatemalteca

“Guatemala, es reconocida por sus diversos grupos étnicos y sus lenguas mayas, Guatemala está inmerso de riqueza cultural, es famoso por poseerlo. Se encontró que las diferencias étnicas, hacen que las personas manifiestan distintos tipos agresiones verbales (físico, cultural, nivel social, entre otros), a este conjunto de violencia se le conoce comúnmente en la actualidad como; discriminación”¹⁷. Actualmente se manifiesta de gran variedad entre las personas, es un fenómeno sociológico que la comunidad guatemalteca vive, y si no se hace énfasis al respecto se propaga ya con diferentes efectos en cada persona.

La sociedad guatemalteca manifiesta a través de la discriminación racial de los indígenas. A partir de preceptos biológicos y culturales, la discriminación ha afectado a los xincas, garífunas y mayas. De este grupo, las mujeres indígenas son quienes padecen con más fuerza y crudeza la discriminación y la opresión en Guatemala.

En este país, el racismo y la discriminación racial son una realidad profundamente arraigada, de acuerdo con el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre las formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia.

Doudou Diéne: El racismo y la discriminación racial son una realidad profundamente arraigada en Guatemala [...] son expresión de una penetración

¹⁷TUBÍN, Jiménez & Verdugo, *Racismo*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. 2010, Pág. 17

secular de los prejuicios y estereotipos que han marcado la historia de ese país, la cultura y las mentalidades, y que se han magnificado con los trágicos sucesos del pasado reciente del país, que culminaron con el genocidio de los pueblos indígenas. La realidad económica y social de Guatemala se caracteriza por un desarrollo desigual entre las llamadas poblaciones "ladinas" y los pueblos indígenas y de origen africano que da fe del carácter estructural y sistémico de la discriminación. (El racismo, la discriminación racial, la xenofobia y todas las formas de discriminación)

1.4.2.1. Desvalorización y exclusión

“La discriminación se manifiesta de diferentes formas y todas sus expresiones sirven para desvalorizar y excluir a los otros, a partir de unas diferencias, ya sean biológicas o culturales, reales o imaginarias”¹⁸. A continuación se presentan las manifestaciones más comunes, entre las que figura la discriminación, la segregación, los prejuicios, los estereotipos y la burla.

Racismo: valorizaciones, actitudes y prácticas que justifican dominación y agresión, tiene como consecuencias: discriminación, segregación, prejuicios, estereotipo, exclusión, omisión, marginación, incivilización.

En otro orden de ideas, si la Constitución Política de la República de Guatemala establece que ante la ley todos somos iguales y nuestras leyes divinas refiriéndose a las Sagradas Escrituras (la Biblia) dice que ante Dios todos son iguales porque entonces no preocuparse por empezar a instruir a los hijos para que crezcan en un mundo distinto en el que se luche por erradicar la discriminación y puedan contar con más oportunidades.

A pesar de su carácter no intencional, este tipo de discriminación también se entiende prohibida según los convenios internacionales de protección de derechos humanos que no hacen diferencia en la voluntad de discriminación del

¹⁸ TUBÍN, Jiménez & Verdugo. Op.Cit. Pág. 19

autor. Por ejemplo, y esta es la mayoría de los casos en Guatemala, cuando se publican ofertas de empleo que imponen requisitos de edad, o de apariencia a los aspirantes.

Muchos de los empleadores que publican esos anuncios piensan en la necesidad de tener a alguien joven en la oficina, fácilmente adaptable a los cambios, pero no se dan cuenta que con eso están violentando los derechos de los adultos mayores en edad económicamente activa, que también pueden competir por el puesto y que tienen derecho a tener un trabajo para aportar a la economía familiar.

1.4.3. El principio de igualdad laboral

“En Guatemala, escasamente existe normativa legal, específica sobre el principio de igualdad, a eso se debe que el impacto que causa la desigualdad es grande porque en la sociedad no se ha inculcado la igualdad desde sus orígenes, motivo por el cual no existe conciencia social entre su población por lo que es más vulnerable a crear ambientes de discriminación en todos sus ámbitos y esferas en las cuales se desenvuelve el ser humano”¹⁹.

El principio de igualdad plasmado en la Constitución Política de la República de Guatemala, juega un papel decisivo en la presente investigación, en virtud que se trata de hacer conciencia en el lector, que para vivir en una sociedad donde exista igualdad de derechos y obligaciones, en la cual no se menosprecie a la persona como ser humano.

Es fundamental que el Estado juegue el papel que por mandato constitucional, le corresponde, de tal manera que implante controles necesarios, para evitar la discriminación por razón de la apariencia física en el ámbito laboral.

¹⁹ *Ibídem*, Pág. 21

La igualdad, se refiere a la igualdad de oportunidades, la cual es aplicable a todo ámbito, no se diga en lo laboral, puesto que la apariencia física no debería ser factor decisivo para contratar a un trabajador, máxime si éste cuenta con todas las aptitudes y experiencia para desempeñar determinado cargo, pues el hecho de no contar con la belleza física del caso, no significa que la persona no tenga aptitudes, factor que coloca al trabajador en desventaja al momento de participar en un proceso de selección de personal, puesto que se ha comprobado que quien no cuenta con el atractivo físico requerido, se esfuerza por ser más competitivo, de tal manera que si todos contribuyeran a una sociedad equitativa e igualitaria, no cabría la discriminación.

1.4.3.1. Igualdad

“Dícese de las relaciones que existen entre las cosas similares, es decir misma condición, mismo nivel, relacionándose con el igualitarismo que es la doctrina que sostiene la igualdad de todas las clases”²⁰.

Por lo que, se hace una breve reseña a las clases de igualdad encontrando que existe la igualdad social, y la igualdad de oportunidades. La igualdad social: es una situación social, según la cual las personas tienen las mismas oportunidades o derechos en algún aspecto.

Existen diferentes formas de igualdad, dependiendo de las personas y de la situación social particular. Por ejemplo: se encuentra a la igualdad entre personas de diferente sexo; igualdad entre personas de distintas razas; igualdad entre los individuos de otras especies; igualdad entre personas discriminadas o de distintos países con respecto a las oportunidades de empleo; igualdad de

²⁰ **Ibídem**, Pág.25

diferentes razas respecto a derechos de tránsito, de uso de transportes públicos o de acceso a la educación.

Ahora bien, la igualdad de oportunidades es una forma de justicia social que propugna que un sistema sea socialmente justo cuando todas las personas potencialmente tienen básicamente las mismas posibilidades de acceder al bienestar social y poseen los mismos derechos.

En Guatemala, escasamente existe la igualdad, esto se debe que el impacto que causa la desigualdad es grande porque en la sociedad no se ha inculcado la igualdad desde sus orígenes, motivo por el cual no existe conciencia social entre la población por lo que es más vulnerable la creación de ambientes de discriminación en todos sus ámbitos y esferas en las cuales se desenvuelve el ser humano.

“En otro orden de ideas, si la Constitución Política de la República de Guatemala establece que ante la ley todos somos iguales y nuestras leyes divinas refiriéndose a las Sagradas Escrituras (la Biblia) dice que ante Dios todos son iguales porque entonces no preocuparse por empezar a instruir a los hijos para que crezcan en un mundo distinto en el que se luche por erradicar la discriminación y puedan contar con más oportunidades”.²¹

En la Corte de Constitucionalidad afirma que el principio de igualdad, plasmado en el Artículo 4º. de la Constitución Política de la República impone que situaciones iguales sean tratadas normativamente de la misma forma; pero para

En otro orden de ideas, si la Constitución Política de la República de Guatemala establece que ante la ley todos somos iguales y nuestras leyes divinas refiriéndose a las Sagradas Escrituras (la Biblia) dice que ante Dios todos

²¹ Guatemala. Constitución de la República de Guatemala. *Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional Constituyente*, 14 de enero de 1986. Pág. 285

son iguales porque entonces no preocuparse por empezar a instruir a los hijos para que crezcan en un mundo distinto en el que se luche por erradicar la discriminación y puedan contar con más oportunidades.

En la Corte de Constitucionalidad afirma que el principio de igualdad, plasmado en el Artículo 4º. de la Constitución Política de la República impone que situaciones iguales sean tratadas normativamente de la misma forma; pero para que el mismo rebase un significado puramente formal y sea realmente efectivo, se impone también que situaciones distintas sean tratadas desigualmente, conforme sus diferencias. Esta Corte ha expresado en anteriores casos que este principio de igualdad hace una referencia a la universalidad de la ley, pero no prohíbe, ni se opone a dicho principio, el hecho que el legislador contemple la necesidad o conveniencia de clasificar y diferenciar situaciones distintas y darles un tratamiento diverso, siempre que tal diferencia tenga una justificación razonable de acuerdo al sistema de valores que la Constitución acoge.

A pesar de su carácter no intencional, este tipo de discriminación también se entiende prohibida según los convenios internacionales de protección de derechos humanos que no hacen diferencia en la voluntad de discriminación del autor. Por ejemplo, en la mayoría de los casos en Guatemala, cuando se publican ofertas de empleo imponen requisitos de edad, o de apariencia de los aspirantes.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. Enfoque y modelo de investigación

A través del análisis cualitativo se estudió la forma en la que las personas se presentan a solicitar trabajo y a la entrevista. La finalidad de este enfoque es lograr una descripción holística, analizando con sumo detalle el proceso de reclutamiento y selección de la empresa DHL Global Forwarding y estereotipos que se desarrollan durante el flujo de selección de personal.

Más que determinar la relación de causa y efecto entre dos o más variables, con este enfoque se determinó el conocer cómo se origina la dinámica e estereotipos o cómo ocurre el problema en el proceso de reclutamiento y selección.

2.2 Técnicas

2.2.1. Técnica de muestreo

En la presente investigación se realizó un trabajo censal en donde se incluyó personal de todas las áreas de la empresa. La muestra de 30 personas de género indistinto se obtuvo de la totalidad de los empleados activos de distintos departamentos de la empresa DHL Global Forwarding S.A. zona 12, ciudad de Guatemala, Guatemala.

El proyecto de investigación se trabajó en dos fases; la primera la recopilación de datos con empleados, la segunda fase abarcó la ejecución del taller. Ambas fases se realizaron a partir de 02 de junio a 02 de julio de 2014.

2.2.2. Técnicas de recolección de datos

El objetivo de la realización de éstas técnicas se llevó a cabo con la finalidad de recopilar información verificable.

2.2.2.1. Protocolo de consentimiento informado

El día lunes dos de junio de 2014 a eso de las 10:30 horas en el salón social de la empresa DHL se entregó a cada uno de los participantes protocolo de consentimiento, con la finalidad de respetar la identidad de las personas; de acuerdo a la ética profesional. Este instrumento garantiza al sujeto que ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación después de haber comprendido la información. (Ver anexo #1)

2.2.2.2. Lista de cotejo

A partir de las 8:00 horas se observó durante 15 días hábiles del 3 de junio al 23 de junio de 2014 en la entrada de la empresa DHL a todas las personas que asistieron a entregar papelería a recepción y también personas que asistieron a entrevista a Recursos Humanos. (Ver anexo # 2)

2.2.2.3 Guía de cuestionario

Cuestionario conformado por 10 preguntas cerradas. Los cuestionarios fueron entregados a 30 empleados de distintas áreas de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en sus lugares de trabajo durante 3 días a partir del 25 de junio al 27 de junio de 2014, la duración fue de 25 minutos por día (Ver anexo # 3)

2.2.2.4 Taller

Impartido luego de la guía de cuestionario, el lugar de la realización fue en el salón social durante 2 días con fecha 2 de julio de 9:00 a 12:00 horas y el 4 de julio de 14:00 a 17:00 horas del año 2014, la duración fue de 4 horas cada día, conformado por grupos de 15 empleados. Los temas tratados fueron: discriminación y tipos, estereotipos, problemática en Guatemala y daño psicológico. (Ver anexo # 4)

2.2.3. Técnica de análisis de datos

2.2.3.1 Lista de cotejo

A partir de las 8:00 horas se observó durante 15 días hábiles del 3 de junio al 23 de junio de 2014 en la entrada de la empresa DHL a todas las personas que asistieron a entregar papelería a recepción y también personas que asistieron a entrevista a Recursos Humanos. La observación se realizó, con el fin de identificar el aspecto físico de las personas que solicitan empleo así como también de los empleados, lo cual permitió conocer todos aquellos aspectos del ambiente que son desfavorables en el proceso de reclutamiento y selección del personal. La categoría que se evaluó fue: Contratación de personal

2.2.3.2 Guía de cuestionario

El cuestionario consta de 10 preguntas cerradas respecto a las opiniones de las personas a cerca del tema de selección de personal. Fueron entregados a 30 empleados de distintas áreas de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en sus lugares de trabajo durante 3 días a partir del 25 de junio al 27 de junio de 2014 con duración de 25 minutos por día. El cuestionario se realizó con el fin de reconocer e identificar cuáles son los estereotipos más comunes y conocidos según las personas en el proceso de selección. La categoría que se evaluó fue: Estereotipos

2.2.3.3 Taller

Por último se llevó a cabo un taller impartido luego de la guía de cuestionario, el lugar de la realización fue en el salón social durante 2 días con fecha 2 de julio de 9:00 a 12:00 horas y el 4 de julio de 14:00 a 17:00 horas del año 2014, la duración fue de 4 horas cada día, conformado por grupos de 15 empleados. A través de este se trataron temas como: discriminación y sus tipos, estereotipos, problemática en Guatemala y daño psicológico. Esto se realizó con el fin de

concientizar a las personas, informarlas a cerca de la problemática actual y sus consecuencias a nivel psicológico y sociedad.

2.3. INSTRUMENTOS

2.3.1. Lista de cotejo

Se observó en las mañanas durante 15 días consecutivos a todas las personas que se presentaron a entregar papelería a recepción y a todas las personas que asistían a una entrevista a Recursos Humanos. Esto con la finalidad de identificar el aspecto físico de las personas alicantes a plazas vacantes. Los puntos principales a observar fueron: vestimenta, peinado, rostro y características físicas de las personas. (Ver anexo # 2)

2.3.2. Protocolo de consentimiento informado

Se le entregó a cada uno de los participantes protocolo de consentimiento informado, con la finalidad de respetar la identidad de las personas; de acuerdo a la ética profesional. Este instrumento garantiza al sujeto que ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación después de haber comprendido la información. Aspecto evaluado: Garantía que la persona ha expresado voluntariamente su intención de participar en el proyecto. (Ver anexo # 1)

2.3.3. Guía de cuestionario

Se entregó a 30 empleados un cuestionario conformado por 10 preguntas de forma cerrada, con el fin de recabar información acerca de los estereotipos que se desencadenan en el proceso de selección. Se llevó a cabo esta técnica para reconocer e identificar cuáles son los estereotipos más comunes y conocidos según las personas en el proceso de selección. Aspectos evaluados: estereotipos con respecto a la edad, vestimenta, físico, tatuajes, género etc. (Ver anexo # 3)

2.4. Operacionalización de objetivos:

Objetivo Específico	Categorías	Técnicas e Instrumentos
Identificar la apariencia física de las personas al momento de solicitar empleo para las plazas de recepcionistas y servicio al cliente.	Contratación de Personal	Lista de Cotejo
Detectar los estereotipos que se desarrollan a nivel general dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal.	Estereotipos	Cuestionario
Aportar sugerencias y posibles soluciones que puedan ponerse en práctica, a beneficio de aquellos candidatos que son discriminados debido a los estereotipos establecidos en el proceso de reclutamiento y selección de personal.	Discriminación	Taller

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar.

La empresa DHL Global Forwarding S.A. es una compañía dedicada a la logística de importaciones y exportaciones a nivel nacional e internacional. Se encuentra ubicada en la ciudad capital de Guatemala, situada en la 46 calle 24-30, zona 12. DHL está conformada aproximadamente por trece departamentos, estos son: departamento de ventas, departamento de transporte aéreo, departamento de transporte terrestre, departamento de transporte marítimo, departamento de operaciones, departamento de servicio al cliente, departamento de manufacturación, departamento de aduanas, departamento de almacenes, departamento de recursos humanos, departamento de soporte, departamento de finanzas, departamento de seguridad industrial. El edificio de la empresa es angosto. Además cuenta con tres salas de proyecciones, cafetería, comedor, tres bodegas de almacenamiento, ocho sanitarios y una sala de capacitación. Muchas de las oficinas de la empresa no cuentan con aire acondicionado, el mobiliario que utilizan, está en muy mal estado, el área de comedor se encuentra algunas veces sucio. El Departamento de Recursos Humanos se encuentra en desorden, no siguen procesos, el reclutamiento que realizan es lento, en algunas de sus funciones carecen de ética.

3.1.2. Características de la muestra

DHL Global Forwarding S.A. está integrado por un total aproximado de 300 empleados. De los cuales se trabajó con una muestra de 30 personas de distintos departamentos de sexo masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 25 a 60 años con quienes se observó un estatus social de clase media, la mayoría trabaja en jornada ordinaria. El personal de la empresa se

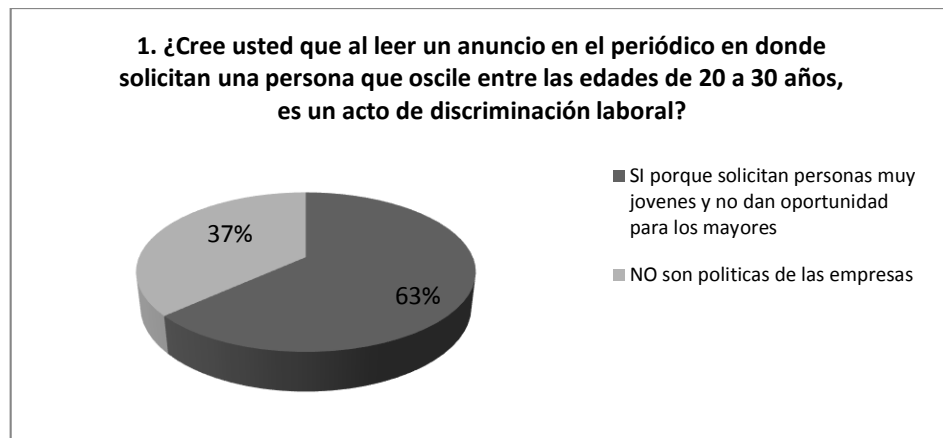
encuentra desmotivado a causa de poco liderazgo, las plazas suelen ser temporales, el pago es por facturación, no cuentan con el apoyo de sus jefes, sufren de estrés, no existe motivación constante; esta es una de las causas por las cuales muchas personas suelen renunciar a sus puestos y buscar otras compañías con mejor clima laboral y con mucho más beneficios

3.2. Presentación y análisis de resultados

3.2.1 Análisis cuantitativo

Este se presenta en las gráficas analizadas a continuación.

Gráfica No. 1



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 63% de los trabajadores refiere que si existe discriminación en las empresas por solicitar personas muy jóvenes. El 37% de los trabajadores indicaron que son políticas de las empresas y se deben acatar.

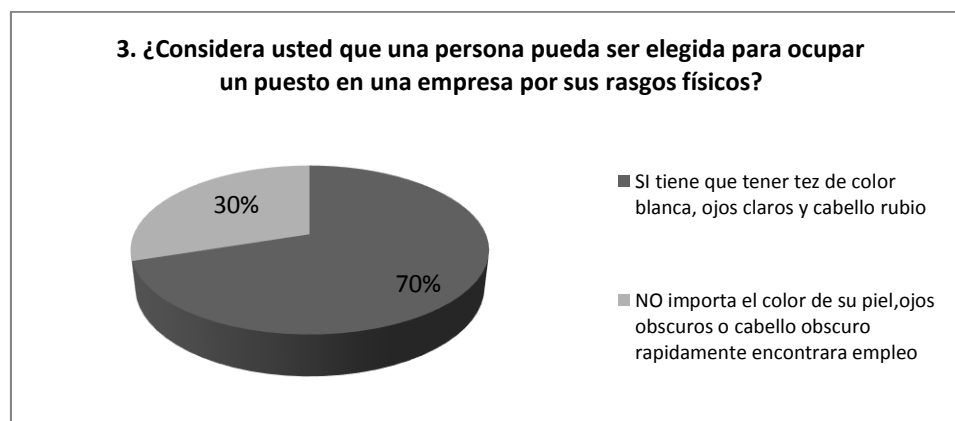
Gráfica No. 2



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 63% de los trabajadores refiere que sí, es para dar una buena impresión y puedan ser elegidos por la vestimenta. El 37% de los trabajadores indicaron que no, es por presentación personal y llevan ropa sencilla pero presentable, aunque estos no sean elegidos.

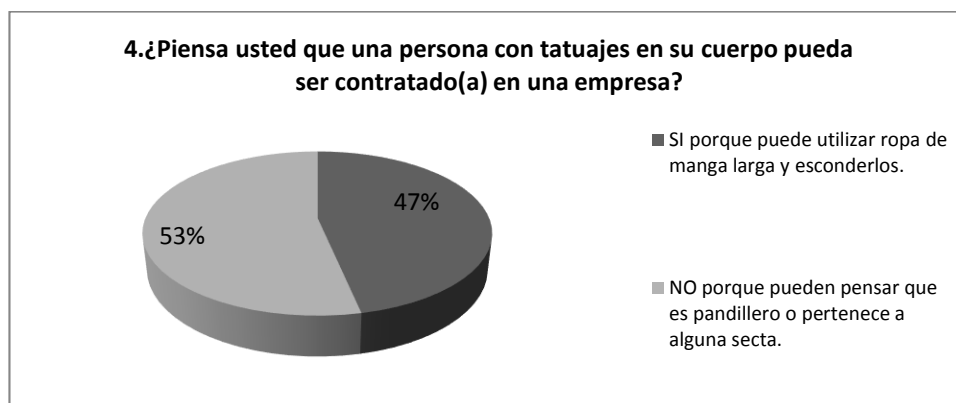
Gráfica No. 3



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 70% de los trabajadores refiere que las personas tienen que tener tez de color blanca, ojos claros y cabello rubio. El 30% de los trabajadores indicaron que no importa el color de su piel, ojos oscuros o cabello oscuro rápidamente encontrará empleo.

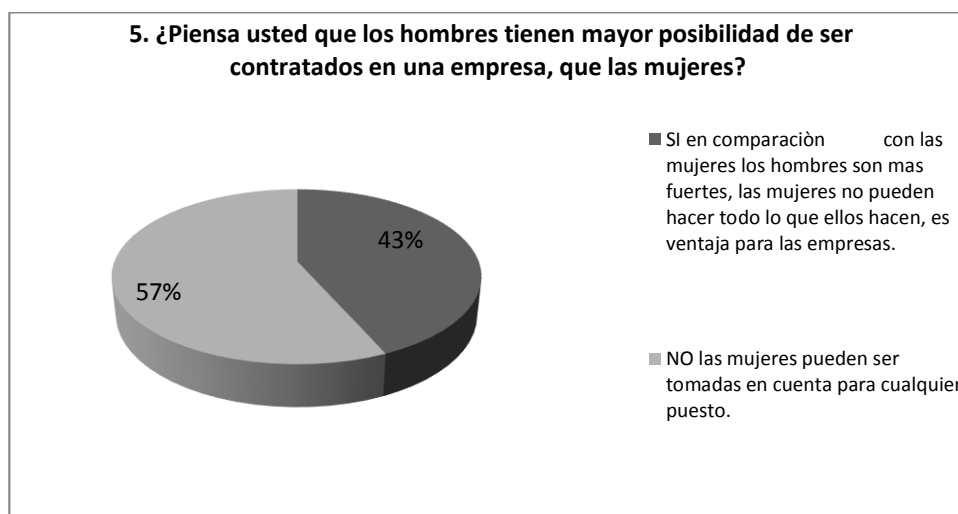
Gráfica No. 4



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 47% de los trabajadores refiere que si porque pueden utilizar ropa de manga larga y esconderlos. El 53% de los trabajadores indicaron que no porque pueden pensar que es pandillero o pertenece a alguna secta.

Gráfica No. 5



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 43% de los trabajadores refiere que en comparación con las mujeres son más fuertes, las mujeres no pueden hacer todo lo que ellos hacen; resulta ventaja para las empresas. El 57% de los trabajadores indicaron que las mujeres pueden ser tomadas en cuenta para cualquier puesto.

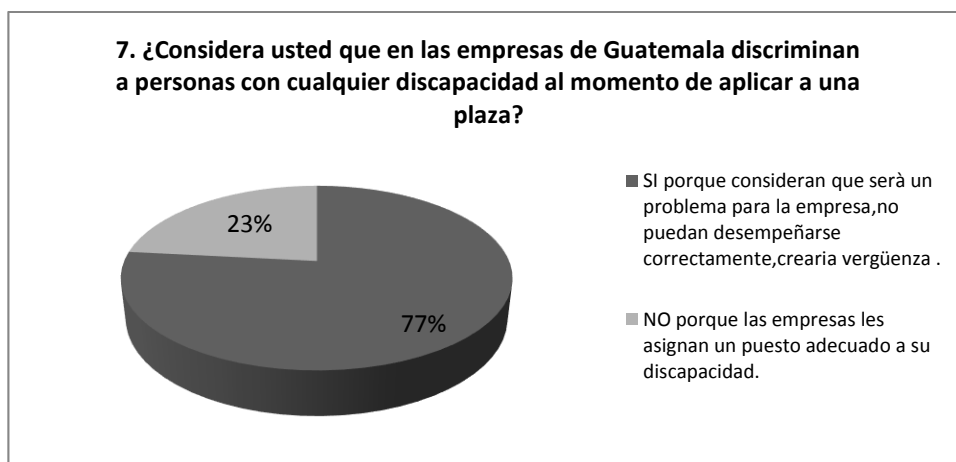
Gráfica No. 6



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 77% de los trabajadores refiere que las empresas prefieren a las personas delgadas por presentación y tener más energía. El 23% de los trabajadores indicaron que los obesos pueden desempeñar cualquier tarea.

Gráfica No. 7



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 77% de los trabajadores refiere que las empresas consideran que será un problema y no puedan desempeñarse correctamente, crearía

vergüenza hacia la imagen de la empresa. El 23% de los trabajadores indicaron que las empresas les pueden asignar un puesto adecuado a sus capacidades.

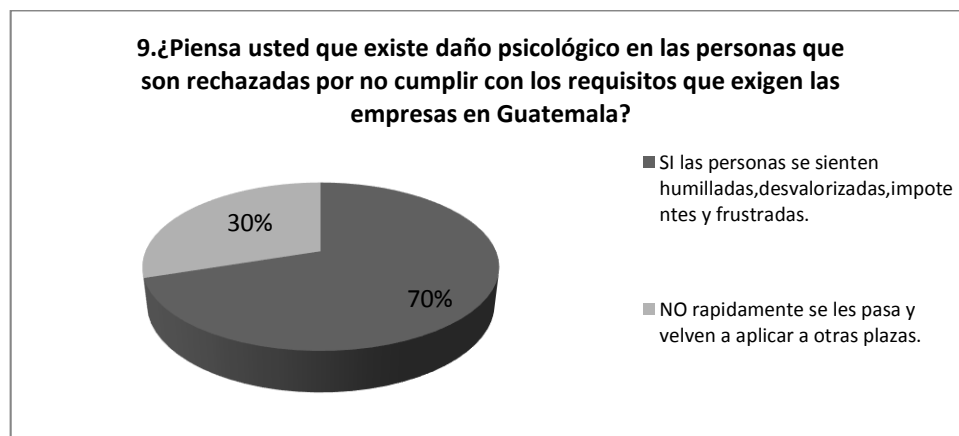
Gráfica No. 8



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 90% de los trabajadores refiere que lo más importantes es como se desempeñe la persona en el puesto, que su apariencia física. El 10% de los trabajadores indicaron que la presentación física que tenga la persona habla mucho de la imagen de la empresa.

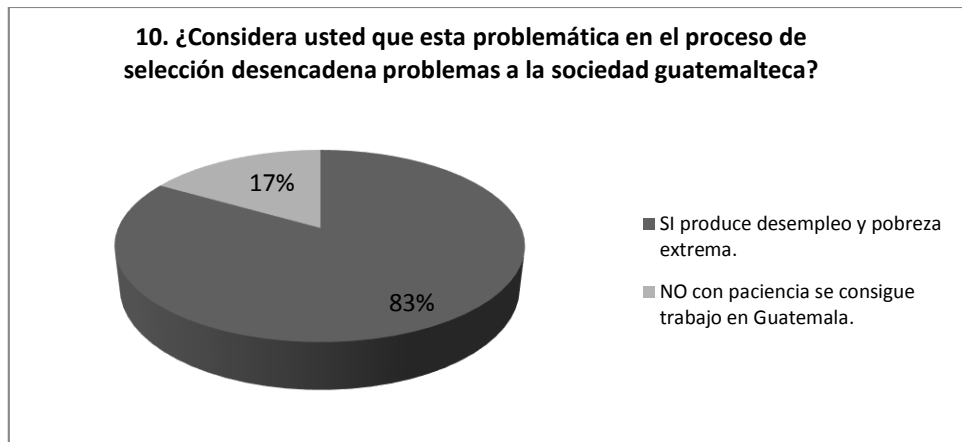
Gráfica No. 9



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 70% de los trabajadores refiere que las personas al ser rechazadas suelen sentirse humilladas, desvalorizadas, impotentes y frustradas. El 30% de los trabajadores indicaron no sufren daño psicológico rápidamente se les pasa.

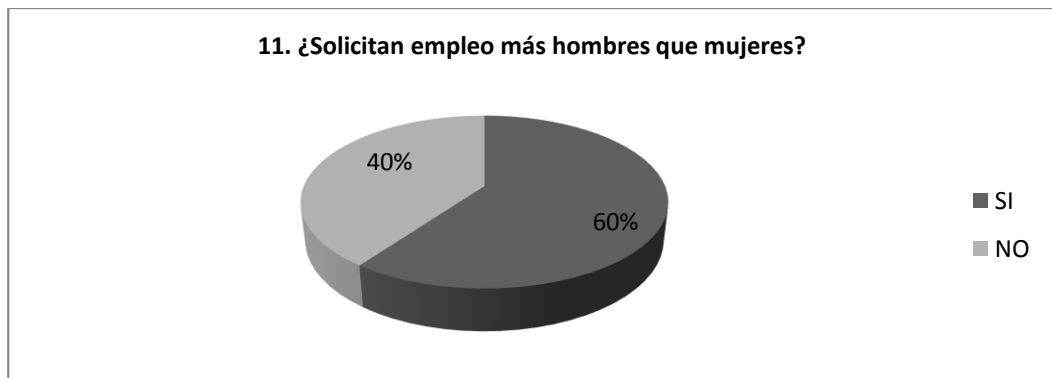
Gráfica No. 10



Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: el 83% de los trabajadores refiere que se desencadena el desempleo y pobreza extrema en la sociedad guatemalteca. El 17% de los trabajadores indicaron que no existe problema en la sociedad porque con paciencia se consigue trabajo en el país.

Gráfica No. 11



Fuente: lista de cotejo aplicada en la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: se observó que el 60% de las personas que solicitan empleo son hombres que mujeres. El 40% de las personas que solicitaron empleo son mujeres.

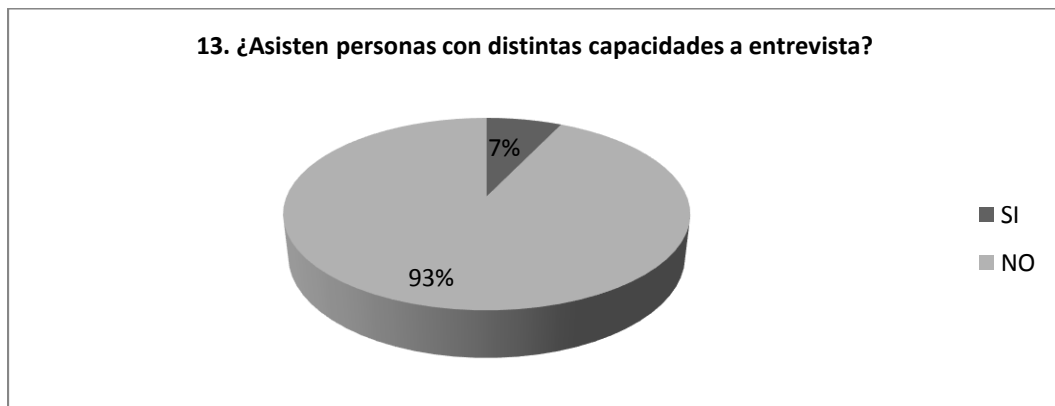
Gráfica No. 12



Fuente: lista de cotejo aplicada en la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: se observó que el 67% de las personas que solicitan empleo no llegan con vestimenta elegante y formal. El 33% de las personas que solicitan empleo llegan vestidas elegantes y formales.

Gráfica No. 13



Fuente: lista de cotejo aplicada en la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: se observó que el 93% de las personas que asisten a entrevista no poseen capacidades distintas. El 7% de las personas que asisten a una entrevista poseen capacidades distintas.

GRÁFICA NO. 14



Fuente: lista de cotejo aplicada en la empresa DHL Global Forwarding S.A. en julio 2014.

Descripción: se observó que el 73% de las personas contratadas son de tez blanca y rubias. El 27% de las personas contratadas no son de tez blanca y rubias.

3.3. Análisis general

Dentro de la sociedad guatemalteca, el promover la igualdad suele ser escasa, desencadenando desigualdad, construcción de estereotipos y paradigmas. Es por ello que en el ámbito laboral se ve reflejado episodios de discriminación perjudicables para toda la población desempleada.

A continuación se describe el análisis de cada una de las técnicas utilizadas durante el proyecto de investigación.

Se utilizó lista de cotejo con el fin de identificar la apariencia física de las personas al momento de solicitar empleo para las plazas de recepcionistas y servicio al cliente. Se observó durante 15 días consecutivos en las mañanas a todas las personas que se presentaron a solicitar empleo y a todas las personas

que asistían a una entrevista. Los focos principales a observar fueron: vestimenta, rostro y características físicas de las personas. Se entregó la guía de cuestionario con el objetivo de detectar cuáles son los estereotipos que se desarrollan a nivel general dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal.

Se procedió a entregar la guía de cuestionario a los 30 participantes, se les brindó una breve explicación de instrucciones luego realizaron el cuestionario, se calificaron y por último se obtienen gráficas de los resultados; obteniendo los siguientes porcentajes: El 70 % de los empleados indican que una persona pueda ser elegida para ocupar un puesto en una empresa por sus rasgos físicos. Mientras el 30% expresan que no importa el color de su piel y sus ojos rápidamente encuentran empleo. El 47% de los empleados refiere que las personas con tatuajes pueden conseguir empleo en una empresa siempre y cuando utilicen ropa de manga larga. La mayoría de los empleados, el 53% empleados refieren que es difícil que las personas con tatuajes consigan un empleo porque rápidamente piensan que son mareros o pandilleros.

Respecto a la contratación de hombres y mujeres, muchas empresas de Guatemala aún prestan atención al género de los participantes, debido a que los hombres pueden llevar mayor ventaja que las mujeres al tener la posibilidad de ejercer tareas con más exigencia física. El 43% de la población indico que si los hombres poseen mayor oportunidad de encontrar un empleo que las mujeres ya que son más fuertes. La mayoría de los empleados, el 57% refieren que las mujeres pueden ser contratadas para cualquier puesto. El 77% de los empleados refieren “que los candidatos de complexión delgada por representar mejor presentación, tener más energía y no agotarse tanto para desempeñar cualquier tarea tienen mayor posibilidad de ser contratados; por tanto las personas obesas suelen ser discriminadas. El 23% manifestaron que las personas obesas pueden desempeñar cualquier tarea que se les asigne.

El 77% de los trabajadores refieren que las empresas consideran que será un problema contratar personas de esa condición y no puedan desempeñarse correctamente, crearía vergüenza hacia la imagen de la empresa. El 23% de los trabajadores indicaron que las empresas les pueden asignar un puesto de acuerdo a sus capacidades. El 90% de los trabajadores refiere que lo más importantes es como se desempeñe la persona en el puesto, que su apariencia física. El 10% de los trabajadores indicaron que la presentación física que tenga la persona habla mucho de la imagen de la empresa. El 70% de los trabajadores refiere que las personas al ser rechazadas suelen sentirse humilladas, desvalorizadas, impotentes y frustradas. Mientras que el 30% de los trabajadores indicaron no sufren daño psicológico rápidamente se les pasa. El 83% de los trabajadores refiere que se desencadena el desempleo y pobreza extrema en la sociedad guatemalteca. El 17% de los trabajadores indicaron que no existe problema en la sociedad porque con paciencia se consigue trabajo en el país.

Por último se llevó a cabo un taller impartido en el salón social de la empresa durante 2 días con fecha 2 de julio de 9:00 a 12:00 horas y el 4 de julio de 14:00 a 17:00 horas del año 2014, la duración fue de 4 horas cada día, conformado por grupos de 15 empleados. Los temas tratados fueron: discriminación y tipos, estereotipos, problemática en Guatemala y daño psicológico. Una de las participantes del taller de la jornada vespertina fue la generalista de recursos humanos, por lo que conoció y reconoció los estereotipos que se manejan dentro del departamento de la empresa. Este taller tuvo como objetivo aportar sugerencias y posibles soluciones que puedan ponerse en práctica, en beneficio de aquellos candidatos que son discriminados debido a los estereotipos en el proceso de reclutamiento y selección. Así mismo que el personal que se encuentra reclutando y entrevistando en el departamento frenen paradigmas y estereotipos al momento de contratar a una persona y tomen en cuenta las habilidades y actitudes de las personas más que el físico.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- En base a la investigación se logró el objetivo general, identificando las consecuencias psicológicas que se desencadenan a causa de la desigualdad laboral como: baja autoestima, afectando su potencial de desarrollo, relaciones familiares y sociales, autorechazo, pérdida de identidad, indiferencia hacia la realidad social, depresión, reacciona negativamente contra el grupo étnico a que pertenece, timidez y culpa etc
- Entre los estereotipos más comunes que se desarrollan dentro del proceso de selección están: seleccionar personas con rasgos físicos prominentes como, poseer tez de color blanca, ojos claros y altos; que éstas no posean ninguna discapacidad, de complexión delgada, preferiblemente que sean personas jóvenes que oscilen entre las edades de 20 a 30 años.
- La discriminación es, a grandes rasgos, una forma de violencia psicológica y social que comienza de modo pasivo y puede llegar a límites más extremos, como es la violencia física o psicológica extrema. La gente que discrimina suele tener una visión distorsionada de los valores que componen al hombre y relacionan características físicas o culturales que poseen con valores, lo que provoca que se consideren más perfectos que otros individuos y, desde este punto de vista, estén en condiciones de juzgar a los demás individuos que no poseen las características que consideran como aceptables.

- La igualdad, se refiere a la igualdad de oportunidades, aplicable a todo ámbito, puesto que la apariencia física no debería ser factor decisivo para contratar a un trabajador, máxime si éste cuenta con todas las aptitudes y experiencia para desempeñar determinado cargo; el hecho de no contar con la belleza física, no significa que la persona no tenga aptitudes, puesto que se ha comprobado que quien no cuenta con el atractivo físico requerido, se esfuerza por ser más competitivo, de tal manera que si todos contribuyeran a una sociedad equitativa e igualitaria, no cabría la discriminación.

4.2. Recomendaciones

- Que el Estado por medio del Ministerio de Trabajo cree políticas de vigilancia y ejecución de la ley, con el objeto de hacer conciencia a los patronos sobre la importancia de reclutar personal, basándose en criterios de aptitud, competencias, experiencia, motivación, creatividad etc. de tal forma que la apariencia física no sea factor determinante para elegir a sus trabajadores, evitando con ello las consecuencias psicológicas que se desencadenan en los participantes y violar el derecho al trabajo de las personas discriminadas.
- Las fuentes de reclutamiento como anuncios de prensa o periódico no incluyan especificación de: edad, religión, estado civil, descripciones físicas etc. Para evitar cualquier daño o prejuicio hacia los participantes. Si estas exclusiones son a causa de políticas de las empresas abstenerse de realizar estas publicaciones, que se mantengan en total confidencialidad.
- Que los patronos basen la elección de un trabajador en la profesionalidad del optante y no sólo en su apariencia física, decisión que debe ser

equitativa, justa y no discriminatoria, evitando con ello la exclusión de las mismas, evitando el aumento de índice de pobreza en el país.

- Concientizar a la sociedad a través de programas que sean impartidos en las empresas del país donde promuevan las contrataciones no discriminatorias y prácticas que fortalezcan el acceso de personas mayores, con discapacidad, mujeres, personas con rasgos físicos no prominentes al mercado laboral; para evitar el aumento de ésta problemática en la sociedad guatemalteca.
- Por medio de la Inspección General de Trabajo se implementen controles y revisiones en las políticas de las empresas, para establecer la forma y factores determinantes para elegir a futuros trabajadores, con el objeto de determinar si se aplica o no el principio de igualdad y no discriminación laboral por razón de la apariencia física la cual se encuentra contenida en la regulación guatemalteca.
- Que la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala por medio del Departamento de Práctica del Área Industrial, envíe grupos de estudiantes a impartir talleres dirigidos a los colaboradores que pertenezcan al departamento de Reclutamiento y Selección de las empresas del país. Esto con la finalidad de detener con estereotipos y paradigmas dentro del proceso de selección.

BIBLIOGRAFÍA

BAQUERO, Jairo, GUATAQUÍ, Carlos y SARMIENTO, Lina. *Marco analítico de la discriminación laboral.* 1ª ed. México: Universidad del Rosario. 2005. 250p

BERGES, Beatriz. *Discriminación, prejuicio, estereotipos: conceptos fundamentales, historia de su estudio y el sexismo como nueva forma de prejuicio.* 3ª ed. México: Buelga Sofia. 395p

CONTRERAS GAMONAL, Sergio. *La libertad del trabajo y el principio de no discriminación en la Constitución.* 1ª ed. Chile: Revista Laboral Chilena, 2004. 207p.

DEL REAL, Alonso. *Escritores contra la Discriminación.* 1ª ed. Madrid, España: Martínez Roca, 2000. 248p

DISCRIMINACIÓN. En: *Diccionario de la Lengua Española.* Barcelona: Espasa Calpe, 2006. 2376p

GARGANTÈ, Sixte. PAJARES Miguel, CACHÒN, Lorenzo y EGENBERGER, Vera. *Discriminación Racial*. 1ª. Edición. Barcelona: Icaria, 2003. 383 p.

Guatemala. Constitución de la República de Guatemala. *Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional Constituyente*, 14 de enero de 1986. 235p

HOGG, Vaughan. *Psicología social*. 10ª ed. México: Editorial Médica Panamericana. 2010 765p.

MARGULIS, Mario y URRESTI, Marcelo. *La segregación negada cultura y discriminación social*. 1ª ed. Buenos Aires: Biblos, 1999. 331p.

MCCAN, Robert. *Discriminación laboral por razones de edad*. 1ª. ed. España: UOC, 2012. 249 p.

ANEXO # 1



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM–
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—Mayra Gutiérrez

Protocolo de consentimiento informado

“Las consecuencias de la desigualdad laboral por apariencia física en el proceso de selección”

Le estamos pidiendo que participe en un estudio. Usted no tiene que participar en el estudio. Si dice que si, puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento. Por favor tome todo el tiempo que necesite para decidir.

- **¿Para qué se firma este documento?** Lo firma para poder participar en el estudio.
- **¿Por qué se está haciendo este estudio de investigación?** Estoy realizando este estudio porque quiero saber cuáles son las consecuencias psicológicas que se desencadenan a causa de la desigualdad laboral por apariencia física en el proceso de selección en las empresas de Guatemala. Este estudio nos ayudará a aprender más sobre la desigualdad laboral. Les estoy pidiendo a personas como usted, quienes en su momento han estado en procesos de selección en distintas empresas del país a que me ayuden.
- **¿Cuánto tiempo tomará el estudio?** El estudio tomará alrededor de 10 minutos de su tiempo.
- **¿Qué pasa si digo “no quiero participar en el estudio?”** No ocurrirá nada, usted están en todo su derecho de decidir no participar.
- **¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?** Usted puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento Le estamos pidiendo que participe en un estudio. Usted no tiene que participar en el estudio. Si dice que sí, puede dejar de participar en el estudio en cualquier momento. Por favor tome todo el tiempo que necesite para decidir.
- **¿Quién verá mis respuestas?** Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en el estudio. En el informe serán colocadas únicamente en forma estadística y/o descriptiva, no se incluirán nombres ni ningún dato personal. Sus respuestas y una copia firmada de este documento se mantendrán bajo resguardo.

- **¿Me costará algo participar en el estudio?** No.
- **Participar en el estudio, ¿me ayudará de alguna manera?** Participar en este estudio no le ayudará, de manera directa, pero podría ayudar a profesionales graduados, profesionales en formación y personas que hacen uso del servicio psicológico en el futuro.
- **Participar en este estudio, ¿podría ser malo para mí, de alguna manera?** No, haremos todo lo posible para mantener su privacidad.
- **¿Qué debo hacer si quiero participar en el estudio?** Tiene que firmar este documento. Le entregaremos una copia.
- Al firmar este documento está diciendo que: Está de acuerdo con participar en el estudio. Le hemos explicado la información que contiene este documento y hemos contestado todas sus preguntas. Usted sabe que: No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar. En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.

Fecha:...../...../.....

Firma:.....

ANEXO # 2



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—“Mayra Gutiérrez”

LISTA DE COTEJO PARA INVESTIGACIÓN

Fecha: _____ ***Evaluación:*** _____

No.	INDICADORES	SI	NO
1	Solicitan empleo más hombres que mujeres		
2	La vestimenta de las personas que solicitan empleo es elegante y formal		
3	Asisten personas con distintas capacidades a entrevista		
4	Las personas contratadas son de tez blanca y rubias		

ANEXO # 3



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM—
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs—Mayra Gutiérrez

CUESTIONARIO

EDAD: _____ SEXO: _____ FECHA: _____

Instrucciones: marca con una X una de las cuatro respuestas con la que más sientas identificado.

1. **¿Cree usted que al leer un anuncio en el periódico en donde solicitan una persona que oscile entre las edades de 20 a 30 años, es un acto de discriminación laboral?**

- ☐ **SI** porque solicitan personas muy jóvenes y no dan oportunidad para los mayores.
☐ **NO** son políticas de las empresas.

2. **¿Por qué cree usted que al momento de presentarse a una empresa para aplicar a una plaza debe de presentarse con la mejor ropa que tenga y lo más arreglado(a) posible?**

- ☐ **SI** para dar una buena impresión, y pueda ser elegido por mi vestimenta.
☐ **NO** por presentación personal, llevo ropa sencilla pero presentable aunque no sea elegido por la vestimenta.

3. **¿Considera usted que una persona pueda ser elegida para ocupar un puesto en una empresa por sus rasgos físicos?**

- ☐ **SI** Este tiene que tener tez de color blanca, ojos claros y cabello rubio.
☐ **NO** Importa el color de su piel, ojos oscuros o cabello oscuro rápidamente encontrará empleo.

4. **¿Piensa usted que una persona con tatuajes en su cuerpo pueda ser contratado en una empresa?**

- ☐ **SI** Porque puede utilizar ropa de manga larga y esconderlos.
☐ **NO** Porque pueden pensar que es pandillero o pertenece a alguna secta.

5. **¿Piensa usted que los hombres tienen mayor posibilidad de ser contratados en una empresa, que las mujeres?**

☐ **SI** Porque en comparación con las mujeres son más fuertes, las mujeres no pueden hacer todo lo que ellos hacen, es ventaja para las empresas.

☐ **NO** Las mujeres pueden ser tomadas en cuenta para cualquier puesto.

6. **¿Algunas empresas en el país se enfocan mucho en el peso de las personas al momento de solicitar empleo, cree usted que una persona obesa, se encuentra en una posición desfavorable frente a una persona delgada?**

☐ **SI** Porque las empresas prefieren a las personas delgadas por ser más presentables ya que tienen más energía y no se agotan tanto para desempeñar cualquier tarea.

☐ **NO** Porque aunque sea obeso tiene la disposición de desempeñar cualquier tarea.

7. **¿Considera usted que en las empresas de Guatemala discriminan a personas con cualquier discapacidad al momento que se presentan para aplicar a una plaza?**

☐ **SI** Porque piensan que será un problema para la empresa, no puedan desempeñarse correctamente, se crearía vergüenza el ver a una persona discapacitada dentro de ella.

☐ **NO** Porque las empresas les asignan puesto adecuado a su discapacidad.

8. **¿Cree usted que es más importante las habilidades y actitudes en la persona que va a solicitar empleo, que su apariencia física?**

☐ **SI** Lo más importante es como se desempeñe en el puesto, que su apariencia física.

☐ **NO** Porque la presentación física que tenga habla mucho de la empresa.

9. **¿Piensa usted que existe daño psicológico en las personas que son rechazadas por no cumplir con los requisitos que exigen las empresas en Guatemala?**

☐ **SI** Las personas se sienten humilladas, desvalorizadas, impotentes y frustradas

☐ **NO** Rápidamente se les pasa y vuelven a aplicar a otras plazas.

10. **¿Considera usted que esta problemática en el proceso de selección desencadena problemas a la sociedad guatemalteca?**

☐ **SI** Produce desempleo y pobreza extrema.

☐ **NO** Porque con paciencia se consigue un trabajo en Guatemala.

ANEXO # 4

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

OBJETIVOS	TÈCNICA O INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	TEMPORALIDAD Y RESPONSABILIDAD
1. Identificar cual es la apariencia física de las personas al momento de solicitar empleo para las plazas de recepcionistas y servicio al cliente.	Lista de cotejo	▪ Se observó todas las mañanas a personas que se presentaran a solicitar empleo. ▪ Puntos de foco: vestimenta, rostro de las personas, características físicas de las personas.	Durante: 15 días Tiempo: 30 minutos por día. Responsable: Rubí Calderón
2. Detectar cuáles son los estereotipos que se desarrollan a nivel general dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal.	Guía de cuestionario	▪ Entrega de cuestionarios a los participantes. ▪ Explicación de instrucciones. ▪ Realización del cuestionario. ▪ Calificación del cuestionario.	Durante: 3 días. Tiempo: 25 Minutos por día. Responsable: Rubí Calderón
3. Aportar sugerencias y posibles soluciones que puedan ponerse en práctica, en beneficio de aquellos candidatos que son discriminados debido a los estereotipos establecidos en el proceso de reclutamiento y selección de personal.	Taller	▪ Presentación de investigadora. ▪ Desarrollo del tema: ○ Discriminación y tipos ○ Estereotipos ○ Problemática en Guatemala ○ Daño psicológico ○ Sugerencias y soluciones ▪ Conclusiones del tema. ▪ Resolución de dudas. ▪ Reproducción de video informativo	Durante: 2 días. Tiempo: 4 horas por día. Responsable: Rubí Calderón

ANEXO # 5

GLOSARIO

1. **Departamento:** Área de una empresa dedicada a una determinada función. Se puede componer de varios servicios y tiene una persona con funciones de dirección al frente del mismo.
2. **Derecho laboral:** Parte del derecho que regula las relaciones surgidas por la prestación de un servicio por parte del personal, ya sea libre, por cuenta ajena, etc.
3. **Desempleo:** Situación en la que una persona en edad laboral y en proceso de búsqueda de empleo, no encuentra trabajo.
4. **Despido:** Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.
5. **Discriminación:** Es todo acto de separar a una persona de una sociedad o bien denigrarla de una forma a partir de criterios determinados.
6. **Empatía:** Cualidad de comprender los problemas de otros y ponerse en su lugar.
7. **Encuesta:** Es un estudio observacional en el que el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación.
8. **Entrevista de selección:** Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto. Generalmente, es la última etapa de un proceso de selección y la llevan a cabo personal especializado y/o el/la futuro/a jefe/a de la persona entrevistada.
9. **Entrevista en profundidad:** Aquélla en la que la persona que realiza la entrevista hace preguntas dirigidas a la persona entrevistada, dejándola hablar con libertad.
10. **Estereotipo:** Es la percepción y con pocos detalles, simplificada, que se tiene sobre una persona o grupo de personas que comparten ciertas características, cualidades y habilidades, y que buscan justificar o

racionalizar una cierta conducta en relación a determinada categoría social.

- 11.Exclusión:** Quitar a alguien o algo de un lugar, descartar, rechazar, negar posibilidades.
- 12.Hipótesis:** Es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia. Su validez depende del sometimiento a varias pruebas, partiendo de las teorías elaboradas.
- 13.Igualdad:** Situación donde las personas tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades en un determinado aspecto o a nivel general.
- 14.Inherente:** Procede del latín *inhaerens*, una conjugación del verbo *inhaerere* “permanecer unido”. El concepto se utiliza para nombrar a aquello que, debido a sus condiciones naturales, resulta imposible separarlo de algo ya que está unido de una manera indivisible a eso.
- 15.Leyes laborales:** Normas jurídicas que regulan el trabajo por cuenta ajena.
- 16.Oportunidad:** Hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo.
- 17.Pobreza:** Forma de vida que aparece cuando las personas carecen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas.
- 18.Preguntas abiertas:** Son aquéllas en las que las posibilidades de respuesta por parte de las personas entrevistadas son ilimitadas.
- 19.Proliferación:** La proliferación puede referirse a un aumento de las cosas más diversas, incluso de cuestiones simbólicas
- 20.Psicosocial:** toma como objeto de estudio al ser humano pero integrado en un contexto social, es decir, como parte de un grupo. El ser humano a nivel individual también se ve influenciado por la vida en sociedad.

- 21. Raza:** Las razas humanas suelen diferenciarse a partir de características biológicas visibles (es decir, su color) y ciertos rasgos faciales.
- 22. Reclutamiento:** Es una actividad de la empresa que se ocupa de buscar a las personas adecuadas para un determinado puesto de trabajo.
- 23. Selección:** Acto de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo.
- 24. Sociedad:** Grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad.
- 25. Vacante:** Puesto de trabajo libre, que no está cubierto.