

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

“La comunicación de los inspectores de trabajo durante la atención a los usuarios en los conflictos laborales que requieren los servicios de la Inspección General de Trabajo.”

Trabajo de Tesis presentado por:

KARLA RAQUEL GARRIDO ARRIAGA

Previo a optar al título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor

M.A. Jairo Alarcón Rodas

Guatemala, abril 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CONSEJO DIRECTIVO

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Molina

Tribunal Examinador

M.A. Jairo Alarcón, Presidente

Lic. Julio Sebastian, revisor

Lic. Nery Bach, revisor

Ing. Sergio Gatica, Examinador

M.A. Donaldo Vásquez, examinador

M.A. Juan Alberto González, Suplente



Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 30 de septiembre de 2014
Dictamen aprobación 101-14
Comisión de Tesis

Estudiante

Karla Raquel Garrido Arriaga

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Garrido**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.1 del punto 1 del acta 14-2014 de sesión celebrada el 30 de septiembre de 2014 que literalmente dice:

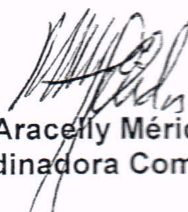
1.1 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Karla Raquel Garrido Arriaga, **carné 9710209**, el proyecto de tesis: LA COMUNICACIÓN DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DURANTE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LOS CONFLICTOS LABORALES QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO. B) Nombrar como asesor(a) a: M.A. Jairo Alarcón.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 23 de enero de 2015.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 02-2015

Estudiante
Karla Raquel Garrido Arriaga
Carné **9710209**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Garrido**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: LA COMUNICACIÓN DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DURANTE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LOS CONFLICTOS LABORALES QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

M.A. Jairo Alarcón, presidente(a).
Lic. Nery Bach, revisor(a).
Lic. Julio Sebastián, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

101-15

Guatemala, 10 de marzo de 2015.
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No 23-2015

Estudiante
Karla Raquel Garrido Arriaga
Carné 9710209
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Garrido:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: LA COMUNICACIÓN DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DURANTE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LOS CONFLICTOS LABORALES QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO, siendo ellos:

M.A. Jairo Alarcón, presidente(a)
Lic. Julio Sebastián, revisor(a).
Lic. Nery Bach, revisor(a)
Ing. Sergio Gatica, examinador(a).
M.A. Donald Vázquez, examinador(a).
M.A. Juan Alberto González, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



M.A. Aracelly Mérida
M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Lic. Julio E. Sebastián
Lic. Julio E. Sebastián
Director ECC



Copia: Larissa.
Archivo.
AM/IESCH/IFunice S.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Guatemala, 08 de abril de 2015.
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 05-2015

Estudiante
Karla Raquel Garrido Arriaga
Carné **9710209**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Garrido**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título **LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO A LOS USUARIOS EN CONFLICTOS LABORALES QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaria General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAN A TODOS


Lic. **Julio E. Sebastián Ch.**
Director ECC




M.A. **Aracelly Mérida**
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

AGRADECIMIENTOS

Un breve espacio en este inmenso mar del tiempo para traer a mi memoria a todas aquellas personas que directamente han contribuido a alcanzar esta meta tan esperada.

A mis hijas, **Michelle Alejandra y Andrea Sofía**; poemas y sonrisas que connotan el impulso a vivir, mis más leales receptoras y retroalimentadoras; gracias por ser mi fuente de inspiración, y por darme la esperanza de que este logro alcanzado sea para ustedes solo un punto de partida.

A mis padres, **Raquel Arriaga y Rolando Garrido**; quienes me llevaron por primera vez a la entrada de aquella escuelita del barrio y desde entonces no han dejado de soñar, trabajar y escribir en mi ser, toda clase de mensajes positivos para que este día llegara.

A mis hermanas, **Mayra, Carol y Karen**; compañeras de este contexto gracias por ayudarme a vencer todas las barreras.

A mis tías, tío y familiares, especialmente a **Margarita, Bertha, Aminta y Cristobal**; fuentes llenas de cariño y apoyo. Mis sobrinos **Gabriel y Sebastián**; porque a pesar de la distancia su inocencia y sus sonrisas me acompañan siempre.

A mis **amigos y amigas**, sus palabras de aliento han hecho ameno este coloquio de la vida.

A **Jairo Alarcón**; por enseñarme el verdadero valor de las palabras “verdad, honestidad y dignidad” con ellas he redimensionado mi vida.

“saber que existe una estructura común entre la especie humana, que permite no sólo el diálogo entre culturas sino también, el conocimiento de la realidad, constituye el preámbulo para un encuentro franco y verdadero, que posibilitará consensos y con ello, el desarrollo social de la humanidad.”

Jairo Alarcón

Para efectos legales, únicamente el autor es el responsable del contenido de este trabajo

ÍNDICE

Resumen.....	I
Introducción.....	III
Capítulo 1	
MARCO CONCEPTUAL	
1.1.Título del tema.....	5
1.2 Antecedentes.....	5
1.3 Justificación.....	9
1.4 Planteamiento del Problema.....	11
1.5 Alcances y límites.....	12
Capítulo 2	
MARCO TEÓRICO	
2.1 LA COMUNICACIÓN Y EL SISTEMA SOCIAL.....	14
2.1.1. ¿Qué es comunicología?.....	16
2.1.2. Definición de comunicación.....	17
2.1.3. Proceso de comunicación y sus elementos	18
2.1.4. Tipos de comunicación.....	21
2.1.4.1 Comunicación verbal.....	21
2.1.4.2 Comunicación no verbal	22
2.1.5 Niveles de comunicación.....	23
2.1.5.1 Comunicación externa.....	23
2.1.5.2 Comunicación interna.....	24
2.1.5.3 Comunicación organizacional.....	24
2.1.5.4 Comunicación intrapersonal.....	25
2.1.5.5 Comunicación interpersonal.....	25
2.1.6 Factores que intervienen en la comunicación.....	26
2.1.6.1 Ruido externo.....	27
2.1.6.2 Ruido interno.....	27
2.1.6.3 Cultura.....	29
2.1.6.4 Estereotipos.....	29
2.1.6.5 Rumor.....	30
2.1.6.6 Grupos de Referencia.....	30

2.1.6.7 El engaño inconsciente y consiente.....	31
2.2 EL CONFLICTO COMO CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN	32
2.2.1 Definición del conflicto.....	33
2.2.2 Clases de conflictos.....	34
2.2.3 Conflictos laborales.....	36
2.2.3.1 Manifestaciones de un conflicto laboral.....	37
2.2.3.2 Las consecuencias de un conflicto laboral en la persona	39
2.2.4 Modelos para la resolución de conflictos.....	40
2.2.4.1 El conciliador y sus características.....	42
2.2.4.2 Comunicación asertiva en la resolución de conflictos	43
2.3 ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	48
2.3.1 El servicio público.....	48
2.3.2 Definición de usuario.....	49
2.3.3 Actitudes del servidor público	49
2.3.4 Factores que intervienen en los procesos comunicativos de	50
las instituciones públicas.....	
2.3.4.1 Burocracia.....	50
2.3.4.2 La tensión y el estrés.....	51
2.3.4.2.1 Síndrome de desgaste ocupacional.....	52
2.3.4.3 Problemas de administración del recurso humano.....	52
2.3.4.4 Gestión de calidad en el servicio.....	53
2.4. INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO.....	55
2.4.1 Antecedentes internacionales.....	55
2.4.2 Inspección General de Trabajo –Guatemala-.....	56
2.4.3 Organización y funcionamiento de la IGT.....	58
2.4.3.1. Sección de visitaduría.....	61
2.4.3.2 Sección de Conciliaciones.....	62
2.4.3 Conflictos laborales más frecuentes.....	64
2.4.4 Funciones del Inspector de Trabajo.....	64
2.4.5 Definición de los actores de la relación laboral.....	66
2.4.5.1. Patrono.....	66
2.4.5.2. Trabajador.....	66

Capítulo 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de investigación.....	68
3.1.1 Tipo de investigación.....	68
3.2 Objetivos	69
3.2.1 Objetivo General.....	69
3.2.2 Objetivos específicos.....	69
3.3 Técnica.....	69
3.4 Población universo.....	70
3.5 Muestra.....	70
3.6 Procedimiento	71

Capítulo 4

Presentación y análisis de los resultados

4.1 Factores que influyen en el proceso de comunicación.....	72
4.2. Aspectos de la comunicación del inspector de trabajo desde la perspectiva del usuario en conflicto laboral.....	96

Capítulo 5

Propuesta de “Guía práctica de comunicación efectiva para el

inspector de trabajo”.....	113
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	125
ANEXOS.....	131

INDICE DE TABLAS, GRÁFICAS Y ESQUEMAS

1. Índice de Tablas.

Tabla 1	Distribución por sexo de los inspectores de trabajo.....	72
Tabla 2	Distribución de edad de los Inspectores de Trabajo.....	73
Tabla 3	Distribución por sección de los Inspectores de Trabajo.....	74
Tabla 4	Conocimiento de la visión de la Inspección General de Trabajo	74
Tabla 5	Instrucciones de las autoridades.....	76
Tabla 6	Información para realizar el trabajo	77
Tabla 7	Conocimiento de las funciones y Código de Ética de la IGT.....	78
Tabla 8	Unificación de criterios en la atención de la denuncia.....	79
Tabla 9	Aspectos del usuario que influyen en la comunicación.....	80
Tabla 10	Amenazas, agresiones e intimidaciones a los Inspectores de Trabajo.....	81
Tabla 11	Quien ejerce amenazas, agresiones e intimidaciones a los Inspectores de Trabajo	82
Tabla 12	Muestras de agradecimiento, felicitación y reconocimiento a los Inspectores de Trabajo.....	83
Tabla 13	El rumor sobre corrupción en la inspección de trabajo afecta la comunicación con el usuario.....	84
Tabla 14	Otros factores en la resolución del conflictos laboral además del aspecto legal.....	85
Tabla 15	Apoyo de las autoridades en cuanto a la actuación de los Inspectores de Trabajo.....	86
Tabla 16	Considera que el ambiente laboral en la institución influye en la comunicación con el usuario.....	87
Tabla 17	Acceso fácil e inmediato a la información sobre el trámite de la denuncia.....	88
Tabla 18	Estrés laboral (burnout) en los Inspectores de Trabajo.....	89
Tabla 19	Actividades para disminuir el estrés laboral (bournout)	90
Tabla 20	Manera en que afecta la conflictividad de los casos atendidos a los Inspectores de Trabajo.....	91
Tabla 21	Espacio físico en donde se atiende a la denuncia	92
Tabla 22	Calificación del espacio físico en donde se atiende la denuncia	92
Tabla 23	Emociones que experimenta el Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia.....	93

Tabla 24	Satisfacción de la labor realizada.....	94
Tabla 25	Conocimiento sobre comunicación interpersonal	95
Tabla 26	Capacitación sobre comunicación ayudaría a resolver de mejor manera los conflictos a Delegaciones Departamentales de Guatemala.....	95
Tabla 27	Distribución por sexo de los usuarios de la IGT.....	96
Tabla 28	Distribución por edad de los usuarios de la IGT.....	96
Tabla 29	Grado académico del usuario de la IGT.....	97
Tabla 30	Según el resultado de la audiencia.....	98
Tabla 31	Tuvo problemas para el contacto con personal que resolviera sus dudas.....	99
Tabla 32	Tuvo acceso fácil a la información antes de acudir a los servicios de inspección.....	99
Tabla 33	Actitud del Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia.....	100
Tabla 34	Tono de voz del Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia.....	101
Tabla 35	El lenguaje utilizado por el Inspector de Trabajo.....	102
Tabla 36	Manera en la que actuó el Inspector de Trabajo.....	103
Tabla 37	Confianza en el Inspector de Trabajo	103
Tabla 38	Presentación personal del Inspector de Trabajo	104
Tabla 39	Emociones de los usuarios durante la atención de la denuncia	105
Tabla 40	El Inspector de trabajo informó los derechos	106
Tabla 41	Luego de concluída la denuncia le quedó alguna duda	106
Tabla 42	Considera que el Inspector de Trabajo debe capacitarse en Técnicas del comunicación.....	107

2. Índice de gráficos y esquemas.

Esquema 1	Modelo de Comunicación de Jacobson.....	20
Esquema 2	Modelo de énfasis en los procesos.....	21
Gráfica 1	Distribución por sexo de los Inspectores de Trabajo.....	72
Gráfica 2	Distribución por edad de los Inspectores de Trabajo.....	73
Gráfica 3	Distribución por sección de los Inspectores de Trabajo.....	74
Gráfica 4	Conocimiento de la visión de la Inspección General de Trabajo.....	74

Gráfica 5	Instrucciones de las autoridades.....	76
Gráfica 6	Información para realizar el trabajo	77
Gráfica 7	Conocimiento de las funciones y Código de Ética de la IGT	78
Gráfica 8	Unificación de criterios en la atención de la denuncia	79
Gráfica 9	Aspectos del usuario que influyen en la comunicación.....	80
Gráfica 10	Amenazas, agresiones e intimidaciones a los Inspectores de Trabajo.....	81
Gráfica 11	Quien ejerce amenazas, agresiones e intimidaciones a los Inspectores de Trabajo.....	82
Gráfica 12	Muestras de agradecimiento, felicitación y reconocimiento a los Inspectores de Trabajo.....	83
Gráfica 13	El rumor sobre corrupción en la inspección de trabajo afecta la comunicación con el usuario.....	84
Gráfica 14	Otros factores en la resolución del conflictos laboral además del aspecto legal.....	85
Gráfica 15	Apoyo de las autoridades en cuanto a la actuación de los Inspectores de Trabajo.....	86
Gráfica 16	Considera que el ambiente laboral en la institución influye en la comunicación con el usuario.....	87
Gráfica 17	Acceso fácil e inmediato a la información sobre el trámite de la denuncia.....	88
Gráfica 18	Estrés laboral (burnout) en los Inspectores de Trabajo.....	89
Gráfica 19	Actividades para disminuir el estrés laboral (bournout)	90
Gráfica 20	Manera en que afecta la conflictividad de los casos atendidos a los Inspectores de Trabajo.....	91
Gráfica 21	Espacio físico en donde se atiende a la denuncia	92
Gráfica 22	Calificación del espacio físico en donde se atiende la denuncia.....	92
Gráfica 23	Emociones que experimenta el Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia.....	93
Gráfica 24	Satisfacción de la labor realizada.....	94
Gráfica 25	Conocimiento sobre comunicación interpersonal	95
Gráfica 26	Capacitación sobre comunicación ayudaría a resolver de mejor manera los conflictos a Delegaciones Departamentales de Guatemala.....	95

Gráfica 27	Distribución por sexo de los usuarios de la IGT.....	96
Gráfica 28	Distribución por edad de los usuarios de la IGT.....	96
Gráfica 29	Grado académico del usuario de la IGT.....	97
Gráfica 30	Según el resultado de la audiencia.....	98
Gráfica 31	Problemas para el contacto con personal que resolviera sus dudas.....	99
Gráfica 32	Acceso a la información antes de acudir a los servicios de inspección.....	99
Gráfica 33	Actitud del Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia.....	100
Gráfica 34	Tono de voz del Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia.....	101
Gráfica 35	El lenguaje utilizado por el Inspector de Trabajo.....	102
Gráfica 36	Manera en la que actúo el Inspector de Trabajo.....	103
Gráfica 37	Confianza en el Inspector de Trabajo	103
Gráfica 38	Presentación personal del Inspector de Trabajo	104
Gráfica 39	Emociones de los usuarios durante la atención de la denuncia.....	105
Gráfica 40	El Inspector de trabajo informó sobre los derechos	106
Gráfica 41	Retroalimentación del usuario.....	106
Gráfica 42	Capacitación del Inspector de Trabajo en Técnicas del comunicación.....	107

Resumen

TÍTULO: “La comunicación de los inspectores de trabajo durante la atención a los usuarios en los conflictos laborales que requieren los servicios de la Inspección General de Trabajo.”

AUTORA: Karla Raquel Garrido Arriaga

UNIVERSIDAD: San Carlos de Guatemala

UNIDAD ACADÉMICA: Escuela de Ciencias de la Comunicación

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: La inspección de trabajo es la institución encargada de verificar el cumplimiento de la legislación laboral, y armonizar la relación trabajador-empleador; para ello el cuerpo de inspectores de trabajo debe ser un ente eminentemente conciliador. Durante la atención de la denuncia laboral se establece un proceso de comunicación enmarcado por un contexto conflictivo este a su vez influye en dicho proceso.

Es competencia del inspector de trabajo comunicar, asesorar, orientar informar e instruir a ambas partes, por lo que la complejidad es evidente sobre todo cuando la sobrecarga de denuncias por atender es elevada.

En el presente trabajo de investigación sobre la comunicación del inspector de trabajo durante la atención de la denuncia laboral, se identifican los factores que intervienen en dicho proceso estableciendo si son adecuados o no. Asimismo se evaluó desde la percepción del usuario la efectividad de la misma y se presenta una propuesta de Guía Práctica para la comunicación efectiva del Inspector de Trabajo para la atención del usuario.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LOS DATOS: Se realizó la revisión bibliográfica o documental, libros e información en la web.

Se elaboraron dos cuestionarios, el primero dirigido a los inspectores de trabajo para determinar los factores que influyen en el proceso de comunicación con el usuario y si estos son adecuados o no. El segundo cuestionario fue

dirigido a los usuarios con el objetivo de evaluar la comunicación por parte de los inspectores durante la atención de la denuncia laboral.

Se entrevistó al azar a inspectores de trabajo y usuarios

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Según la investigación realizada, la inexistencia de criterios unificados en la atención de la denuncia; el estado emocional y el grado académico del usuario; el rumor de corrupción en la institución, así como las amenazas, agresiones e intimidaciones hacia los inspectores de trabajo son factores que influyen negativamente en la comunicación.

En cuanto a las características de la comunicación de los inspectores de trabajo, los usuarios indican que no tienen acceso a la información ni se les brindó la asesoría adecuada, que los inspectores se comportaron serios y desatentos, su tono de voz fue audible pero su mensaje confuso al utilizar tecnicismos poco entendibles.

Además indicaron que son servidores públicos poco confiables y que actuaron de manera parcial, sin embargo ninguno expresó haber sido víctima de corrupción

INTRODUCCIÓN

Los conflictos laborales en Guatemala, denotan las diferencias entre las clases económicas en el país. La relación laboral establecida entre el trabajador y el patrono se ve influenciada por el sistema económico actual que evidentemente favorece, a la luz de la productividad y la globalización, el fortalecimiento de uno de los actores. Prueba de ello son las múltiples denuncias ante organismos internacionales que señalan al país como infractor de la legislación laboral.

Sin embargo, ese desafío debe enfrentarse y solventarse ya que continuar con las violaciones a los derechos laborales y la explotación al trabajador, afectará sin lugar a dudas el desarrollo integral de toda la sociedad guatemalteca; pues sigue siendo hoy día el trabajo, una de las actividades de interrelación más importantes para el ser humano.

La propuesta de trabajo decente que promueve la Organización Internacional del Trabajo, reconoce el derecho fundamental del ser humano a contar con un trabajo de calidad, estableciendo criterios de justicia en las relaciones económicas, sociales y laborales que se dan entre los actores sociales; según esta propuesta, se trata no solo de acceder a un puesto de trabajo sino a que dicho puesto sea justamente remunerado y se desarrolle bajo condiciones de libertad, equidad, y dignidad.

Es por ello que la comunicación efectiva durante la atención de la denuncia laboral representa un eslabón que permite equilibrar con mayor facilidad las diferencias entre los actores de la relación laboral, marcando la importancia del papel que como comunicadores eficaces deberán tener los inspectores de trabajo, orientando, informando y asesorando al respecto a todos los usuarios, adaptando asertivamente el mensaje a las particularidades y características de los mismos.

Esta investigación aborda el tema de la comunicación por parte de los inspectores de trabajo durante la atención de la denuncia laboral; describiendo dos aspectos fundamentales, el primero específicamente se refiere a los factores que afectan el proceso comunicativo durante la atención al usuario, que por tratarse de una institución de Gobierno deben señalarse puntualmente debido a que gran parte de la población guatemalteca la relaciona con altos índices de corrupción aunque pocos casos han sido probados ante el órgano competente.

Otro de los factores investigados se refiere a las características de la comunicación del inspector de trabajo, evaluada desde la percepción del usuario, la cual permitió evidenciar algunas carencias relevantes que crean barreras comunicativas. La definición, medición y evaluación de ambos aspectos investigados se realizó por medio de la observación, la revisión documental y bibliográfica, la entrevista y el cuestionario.

Se obtuvieron conclusiones que permitieron emitir recomendaciones al respecto y la propuesta de una “*Guía práctica de comunicación efectiva para los inspectores de trabajo*”, con el objetivo de brindar herramientas que permitan mejorar dicha comunicación.

CAPÍTULO 1

MARCO CONCEPTUAL

1.1 Título del Tema:

“La comunicación de los inspectores de trabajo durante la atención a los usuarios en los conflictos laborales que requieren los servicios de la Inspección General de Trabajo.”

1.2 Antecedentes

No se encontraron estudios que se hayan realizado con anterioridad que aborden específicamente el tema de la comunicación por parte de los inspectores de trabajo durante la atención a los usuarios, tampoco un estudio que tenga como objetivo determinar cómo interfiere la comunicación del inspector de trabajo y el usuario en la resolución de un conflicto laboral.

Sin embargo, en la tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación elaborada por Luisa Fernanda Nicolau en el año 2011, se aborda el tema de El diálogo y su uso en la solución de conflicto, estudio de caso: conflicto de tierras (base militar # 20, El Quiché), haciendo la recomendación a la Universidad de San Carlos que tiene el compromiso con la población guatemalteca para que investigue, analice y proponga a las autoridades estatales y no estatales, la búsqueda de soluciones pacíficas en procesos de resolución, negociación, conciliación y transformación de la conflictividad social.

Dicha tesis recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, como responsable de la formación de comunicadores sociales, realizar espacios de diálogo para la propuesta de metodologías, investigación y diagnósticos que permitan la búsqueda de soluciones.

En tal sentido, la historia ha demostrado que la comunicación ha facilitado la organización de los seres humanos y ha propiciado también la aparición de la división social del trabajo y su desarrollo. Esta interacción humana no fue un

proceso fácil, los grupos sociales de los diferentes períodos históricos debieron alcanzar grandes acuerdos en la división de las tareas y en la asignación de roles que permitiría perpetuar y mejorar la producción, creando para ello procesos comunicativos cada vez más complejos.

Desde entonces, el trabajo se considera como la actividad a través de la cual el hombre obtiene sus propios medios de subsistencia, el trabajo hizo al hombre señala Federico Engels y a pesar de que se ha valido de la comunicación para hacer posible ese esfuerzo, este proceso social ha enfrentado diferentes conflictos sociales que van desde la esclavitud hasta el reemplazo de la misma por el trabajo asalariado en el capitalismo.

Las contradicciones antagónicas que se evidencian durante los distintos modos de producción a lo largo de la historia, se acentúan en el capitalismo. En consecuencia, a partir de la relación empleado-empleador se reafirman los conflictos entre las partes. Tales contradicciones incrementan las inconformidades, siendo el sector más afectado el de los trabajadores, y es que al no ser resueltos los conflictos, estos crean barreras comunicativas cada vez más complejas, perpetuando un círculo que no permite a la humanidad alcanzar los parámetros de justicia y equidad para el desarrollo integral de la misma.

Los primeros intentos de regular la relación laboral a nivel mundial, surgen con el Socialismo Utópico. Uno de sus mayores representantes, Robert Owen, aseguró que la calidad del trabajo de un obrero mantiene relación directamente proporcional con la calidad de vida del mismo. Demostró que es posible brindar mejores condiciones a los trabajadores y al mismo tiempo obtener utilidades. Impulsó la idea del movimiento cooperativo y del sindicalismo, rompiendo los esquemas de la época y evidenciando su rechazo a la explotación laboral, sus aportaciones sentaron las bases para la creación de la legislación social del trabajo.

En Guatemala, el más importante mecanismo para equilibrar esta relación conflictiva, tuvo lugar en 1947 cuando se emitió el primer Código de Trabajo y se fundó el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; lo que a su vez llevó a la creación del Ministerio de Trabajo, formación de sindicatos y la aparición de leyes laborales más justas para el sector laboral.

A partir de esta fecha se le encomienda a la dependencia denominada Inspección General de Trabajo –IGT-; velar porque patronos, trabajadores y organizaciones sindicales, cumplan y respeten las leyes, convenios colectivos y reglamentos que normen las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en futuro, así mismo le concede el carácter de asesoría técnica.

Sin embargo, la sentencia de la Corte de Constitucionalidad del 3 de agosto de 2004, expedientes acumulados Nos. 898-2001 y 1014-2001; (CENADOJ, 2004) resolvió como inconstitucional que la Inspección General de Trabajo sancionara económicamente a las empresas infractoras de la legislación laboral; favoreciendo a un grupo de abogados representantes de algunas empresas del país y restando poder coercitivo a un órgano del Estado.

La Inspección General de Trabajo ha experimentado diferentes procesos de transformación desde su creación, siendo beneficiaria de diferentes proyectos con el objetivo de fortalecer su función social; en abril del 2010 por ejemplo, el “Proyecto cumple y gana para la Inspección”, financiado por la Fundación para la Paz y la Democracia de los Estados Unidos, propuso el *Plan de Mejora de la Comunicación y Recomendaciones: Inspección General de Guatemala*, el cual fue realizado por la empresa Pizzolante Comunicación Estratégica.

El plan detalla la importancia de mejorar las comunicaciones entre la Inspección de Trabajo y todas sus audiencias a través de una estrategia de comunicación externa la que incluyó la creación de una página web, Circuito Cerrado de Televisión y Cartelera Informativa entre otros, los cuales se encontraban bajo la coordinación de la Unidad de Comunicación Estratégica

de la IGT. Cabe señalar que dichos productos comunicacionales ya no son utilizados, por disposiciones superiores.

Aunque el plan de mejora de las comunicaciones para la IGT no profundiza en el proceso de la comunicación interpersonal entre inspector de trabajo y el usuario, hace especial referencia a la importancia de fortalecerla, pues la comunicación interpersonal es la base de la atención de la denuncia laboral.

Este tema también se abordó por la Asociación de Investigación y Estudios Sociales -ASIES-, durante el Diálogo estratégico sobre trabajo decente y economía informal en su *II Taller sobre la Inspección General de Trabajo e Impunidad Laboral en Guatemala*, realizado el 10 de noviembre de 2011. Una de las principales contribuciones de este diálogo, fue determinar que se debe fortalecer la Inspección de Trabajo porque muchos usuarios están desorientados con respecto a los procedimientos para resolver los conflictos de trabajo y la función inspectiva; sobre todo, que los inspectores no cumplen las funciones de orientación, información y asesoría que les corresponden.

En este sentido y luego de la indagación sobre el perfil de las personas para optar al puesto de inspector de trabajo se encontró que, según el último proceso de contratación en la institución, el requisito único de selección es tener aprobado el 5to. Semestre de la Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario. Para el examen de evaluación y otros criterios de contratación se abordaron temas específicos del derecho laboral.

Al analizar el pensum de estudios vigente desde el año 2002 para dicha carrera, en el caso de la Universidad de San Carlos de Guatemala se puede identificar que en el primer semestre se imparte el curso de **comunicación**, abordando diferentes aspectos generales entre ellos: Los elementos, fenómenos, funciones y clases de comunicación; para lo cual se han asignado seis períodos de clase con una duración de una hora y treinta minutos cada uno. Según algunos estudiantes de esa carrera, ese curso no llena las

expectativas planteadas en el contenido del programa y no profundiza en aspectos importantes de la comunicación.

Para el caso de la Universidad Rafael Landívar en la carrera de Derecho se imparte el curso de Estrategias de Comunicación Lingüística, durante el primer ciclo. Los temas relacionados al desarrollo de la comunicación para la resolución de conflictos no se encuentran detallados en los programas de las universidades consultadas, ni se encuentran dentro de los planes de capacitación impartidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a los inspectores de trabajo, desde el año 2010.

Sin embargo, para las autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social es clara la importancia de la comunicación dentro de la atención de la denuncia laboral, como lo señaló el Ministro de Trabajo, licenciado Carlos Contreras, en el discurso de inauguración del *Congreso Internacional de Mediación*, realizado en el año 2014. Indicando que, en el proceso de mediación, las partes tienen sus propios intereses, cada uno es genuino y debe ser respetado. También señaló que las personas no son iguales, ni tienen intereses idénticos, ya que siempre hay diferencias; y ese es el gran desafío que tiene el mediador, por lo que la persona que media tiene que ser confiable para intervenir en dos o más partes.

Siendo entonces la comunicación un factor predominante que propicia los procesos económicos y productivos de la sociedad, es necesario abordar los problemas de comunicación que surgen en la atención de las demandas derivadas del conflicto entre los actores de la relación laboral.

1.3 Justificación

Según la Organización Internacional del Trabajo –OIT-, “La desigualdad social dentro de las naciones, exacerbada por la desigualdad en la distribución de los beneficios y los costos de la globalización, constituye una seria amenaza para el desarrollo sostenible”. Es por ello que la organización le apuesta

actualmente al diálogo tripartito es decir, a un proceso comunicativo entre los actores de la relación laboral: Trabajadores, empleadores y gobierno.

Estas instancias de diálogo social se consideran como herramientas fundamentales para llegar a consensos que permitan, mediante la cohesión social, el logro de objetivos que promuevan el trabajo decente; este último concepto propuesto por la OIT, resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral y significa, contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato.

Es por ello que, investigar y desarrollar la adecuada comunicación dentro del proceso de producción y de los mecanismos que lo regulan es vital para el fortalecimiento de relaciones interpersonales y laborales equitativas, promoviendo que las personas puedan construir un proyecto de vida y lograr su realización individual y colectiva.

Para las ciencias de la comunicación, la contribución de abordar esta investigación radica en ampliar el campo hacia otras disciplinas como es el caso del derecho laboral en donde el inspector de trabajo debe tener un comportamiento comunicacional maduro siendo congruente, claro, directo y equilibrado; con la finalidad de aplicar la legislación con base a los principios fundamentales de la misma.

Finalmente el estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene la obligación de contribuir al cumplimiento de los derechos sociales mínimos de la población guatemalteca, desde el punto de vista de la comunicación; como ciencia inherente a la condición humana.

1.4 Planteamiento del Problema

La inspección General de Trabajo cuenta actualmente con 207 inspectores a nivel nacional, quienes tienen que cumplir con la función preventiva, conciliadora y verificadora que preceptúa el Código de Trabajo. En el año 2013 según el registro estadístico de la institución se abrieron 21,770 casos por denuncias laborales en la ciudad capital, de estos procesos se resolvieron únicamente 1,754 expedientes por la vía de la conciliación y 11,032 expedientes de denuncias laborales aún aparecen en trámite o pendientes de resolver.

Lo anterior adquiere una mayor dimensión debido a que los usuarios actualmente tienen pocas vías de comunicación para resolver sus dudas. No hay kioscos informativos o personal capacitado para informarle cual es el proceso que se realiza en la Inspección de Trabajo ni material gráfico o promocional. Por lo general los usuarios confunden las funciones de la Inspección de Trabajo con las del Juzgado Laboral y las de un Inspector de Trabajo con las de un Juez de Trabajo.

Es decir, las expectativas del servicio que tiene la población son totalmente diferentes a las que ofrece la Inspección de Trabajo y el inspector de trabajo tiene un papel predominante en el traslado de dicha información y en todo el proceso de orientación hacia el usuario.

Asimismo a través de la observación de la atención de las denuncias laborales, se da que en ocasiones, la transmisión del mensaje, por parte de los involucrados en el proceso comunicativo, es confusa. De ahí que sus argumentos son basados en juicios de valor, lo que impide al inspector mantener la dinámica de la discusión dentro del plano aceptable. Perdiendo con ello, toda posibilidad de comunicación efectiva para el éxito en la atención de la denuncia laboral.

Esto conlleva a plantearse las siguientes interrogantes:

- ¿Es adecuado el proceso de comunicación entre el inspector de trabajo y el usuario en un conflicto laboral que demanda los servicios de la Inspección General de Trabajo?,
- ¿De qué manera repercute este proceso comunicativo en la resolución de un conflicto laboral?
- ¿Qué otros aspectos influyen en este proceso?

1.5 Alcance y Límite

➤ Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación fue la comunicación por parte de los inspectores de trabajo durante la atención a los usuarios en los conflictos laborales que requieren los servicios de la Inspección General de Trabajo.

➤ imitación Geográfica

La investigación se realizó en la sede de la Delegación Departamental de Guatemala de la Inspección General de Trabajo, ubicada en la 7ma. Avenida 3-33 zona 9. Ciudad Capital del departamento Guatemala.

➤ Limitación Temporal

La investigación se efectuó en los meses de octubre a diciembre de 2014

➤ **Limitación Poblacional**

Fueron parte de la investigación los Inspectores de Trabajo de las secciones de Visitaduría y Conciliaciones de la Inspección General de Trabajo, de la Delegación Departamental de Guatemala.

➤ **Limitación Institucional**

No se incluyó a los inspectores de trabajo del área de notificaciones ni personal administrativo del área de recepción de denuncias, tampoco a los inspectores de trabajo que tienen funciones de supervisión.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 LA COMUNICACIÓN Y EL SISTEMA SOCIAL

La historia de la humanidad es un catálogo de encuentros y desencuentros los cuales han marcado y delineado su evolución. Desde la aparición de los hombres de las cavernas, estos se han comunicado no sólo a través de sonidos onomatopéyicos y quinésicos sino también, con expresiones pictóricas, llamadas actualmente arte rupestre. Los procesos se desarrollaron hasta llegar a grandes y complejas relaciones comunicativas entre personas, países y regiones. Procesos significativos y de gran trascendencia, sobre todo para la construcción de la propia identidad.

Asimismo, el impacto que los desencuentros ha generado en la evolución de la humanidad es sumamente importante, siendo claros ejemplos las guerras, la esclavitud, la explotación y otros males que han afectado de manera negativa a todos los seres humanos. Dolencias que a la fecha no han sido superadas del todo, peor aún, que se manifiestan en diferentes dimensiones. Es en este marco que, sin haber superado del todo, que la humanidad ha dado un gran salto hacia la era de la tecnología y la automatización. Constantemente salen al mercado teléfonos y dispositivos electrónicos mucho más inteligentes y con aplicaciones tan diversas que simplifican en gran medida, la vida de los seres humanos.

Con esos adelantos de la tecnología se impulsa el desarrollo de las comunidades virtuales y se da un paso más allá en la comunicación de masas. Debiendo, para ello, fortalecer, desarrollar y cultivar una adecuada comunicación a nivel interpersonal, como base fundamental e integral de este desarrollo tecnológico. Y sobre todo que, sin lugar a dudas, la comunicación cara a cara sigue siendo un pilar fundamental en el éxito o el fracaso de los diferentes encuentros entre los seres humanos en todos los ámbitos de la sociedad.

De igual forma, muchas de las profesiones hoy existentes se han especializado y tecnificado en el campo de su competencia, logrando desarrollo en muchas áreas científicas, tecnológicas y de conocimientos, es claro que a pesar de que la comunicación está presente en toda conformación social estas profesiones no han profundizado en los elementos para una comunicación efectiva y por ende, del conocimiento del otro.

Paoli (1983) a su vez aborda el marxismo en la comunicación, explicándolo como la teoría de una clase social: la clase proletaria, en busca de la transformación de la realidad social, para suprimir la alienación y convertir las relaciones sociales en relaciones de comunidad y no de explotación. Enmarcando en esa teoría la importancia de la comunicación para el desarrollo de sistemas de producción justos y logrando a través de ella, la disminución de la alienación entendida como la incapacidad del sujeto para reconocer sus aportes a una realidad que se le impone.

Para Cortina (2000, p.60) “quien disponga de una competencia interactiva de un determinado nivel, habrá de desarrollar una conciencia moral del mismo nivel, a no ser que lo impida la estructura motivacional.”

La comunicación constituye el elemento dinámico que une a los demás elementos del sistema social y su importancia, en los procesos de interacción, radica en que ese acto es la unidad más pequeña que una persona pueda emitir con una única y precisa intención, siendo entonces que desde esta pequeña unidad pueden construirse estructuras mucho más significativas de intercambio entre los seres humanos. Es decir un proceso comunicativo con toda su complejidad. (Ricci & Zani, 1983).

Como indican Manuel Marroquín y Aurelio Villa en su libro *La comunicación Interpersonal: medición y estrategias para su desarrollo* (1995), para el ser humano la comunicación no es algo opcional, ya que su misma naturaleza le impulsa hacia ella en cada momento de su vida. Siendo que no es posible ni

siquiera escapar a la comunicación interpersonal ya que incluso bloquear nuestros propios pensamientos e intentar tener la mente en blanco es un acto comunicativo.

Asimismo los autores nos amplían que las personas se comunican porque esa comunicación es necesaria para su bienestar psicológico y que la misma es no solo una necesidad humana sino también es el medio para satisfacer muchas otras. En este sentido Bertoglio (1975), afirma que si existe una sola palabra que pueda resumir el amplio esfuerzo para mejorar la eficiencia de los sistemas sociales, aparte de la esfera normal de la ingeniería, esta es *comunicaciones*.

El autor también señala que la eficiencia relativa de la comunicación, es uno de los principales determinantes de la estructura social y que es por esta importancia que la posición actual del pensamiento científico observa a la comunicación con una serie de interrogantes complejas e interrelacionadas sobre el comunicador, la naturaleza del mensaje, la importancia de los canales, la situación social de la audiencia, el rol y características del receptor, etcétera.

De acuerdo con Alarcón (2008), el apareamiento de signos y formas de expresión que se emplean en un grupo social, se deriva de la convención intersubjetiva y que por ello a mayor complejidad en las relaciones sociales de convivencia, mayor diversidad de signos comunicativos surgirá para la consolidación de las mismas.

2.1.1 Comunicología

La comunicología otorga a la comunicación un papel preferente en nuestra sociedad, parte fundamental de la vida social y dinamizadora de todo tipo de relaciones humanas e institucionales. “Esta dimensión hace de la comunicología una ciencia apta para intervenir en procedimientos de transformación de las relaciones humanas y sociales de todo tipo a partir de la consideración de las situaciones reales y de la puesta en práctica de las

técnicas comunicativas que la investigación científica demande como pertinentes.” (Benito, 1991, p.282).

La comunicología surge como una ciencia nueva que pretende “el conocimiento metódico de los mecanismos funcionales que determinan el modo, la orientación y la estructura fundamental de los sistemas de comunicación” con el fin de “su transformación y adecuación permanente al destinatario final de esta”, (Báez, 2000, p.14). De acuerdo con el autor la pretensión no es por tanto solo cognitiva sino también práctica, se trata de aplicar los resultados de las investigaciones al correcto funcionamiento de las diversas instituciones.

2.1.2 Definición de comunicación

Para Claudin & Anabitarte (1986) la comunicación es la transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor mediante un código común. Benito (1991), determina que cualquier emisión de energía que en alguna medida pueda ocasionar algún efecto en cualquier organismo puede ser entendida por un receptor es considerada como comunicación.

Al respecto De la Mota (1988, p.16) señala que, comunicación es la “ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de éste aquel, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos”. En tal sentido “La palabra comunicación tiene una fuerza propia, que la impulsa a contemplar espacios, unir relaciones, identificar intereses”. (Katz y colaboradores, 1980, p.125).

Paoli (1983), define este concepto como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado. También señala que para comunicarnos necesitamos haber tenido algún tipo de experiencias similares evocables en común

Sin embargo, existe una concepción mucho más amplia de comunicación que indica que la misma establece la conciencia profunda del mutuo respeto, y dar respeto es dar valor; A su vez dar valor es reconocer lo verdaderamente valioso que tiene el ser humano. Es más que un simple acto, es una acción o proceso mucho más profundo, que implica ante todo la voluntad de entenderse; el mutuo acuerdo, la creación de conocimiento y de verdad, como productos; y sobre todo tener conciencia de la condición ética de la comunicación para el intercambio recíproco, el mutuo respeto y el mutuo valer. (Cisneros, 2012).

2.1.3 Proceso de comunicación y sus elementos:

El proceso de comunicación se determina por el lugar donde termina el mensaje, el grado de identidad cultural y la intencionalidad del emisor, (Becvar, 1989). Según Hernández (sf) en su publicación electrónica *Elementos del Proceso Comunicativo*, señala los siguientes elementos:

1. Fuente o emisor: El que produce o codifica el mensaje y lo difunde con la intención de comunicar algo. En la comunicación humana el emisor puede ser un individuo, un grupo de personas o una institución.

2. Mensaje: La “información elaborada” que se transmite de un punto a otro. En todo mensaje hay que distinguir la forma y el contenido; no debe confundirse con la información misma -el contenido- o con el referente – realidad sobre la que se da la información.

Por otra parte Alarcón (2008) amplía que el emisor ajusta las palabras al universo conceptual de un particular receptor y envía un mensaje que dé por resultado una respuesta, respuesta que satisfaga la intención puesta en éste.

3. Destino o Receptor: Refiere al que recibe el mensaje y lo descifra o descodifica y quien en algunos casos como lo señala Alarcón (2008), lo distorsiona; es decir, que el destino o receptor a la que va dirigido determinado

mensaje lo decodifica en forma equivocada o bien, su interpretación es errónea.

Esto puede darse según lo afirma el autor, como consecuencia del desconocimiento de los signos o de su deformación producto de horizontes culturales distintos. Desconocimiento y deformación que se agudizan a partir de diversos factores, tales como: diferencia idiomática, pobreza en el universo conceptual, en fin, ignorancia.

4. Canal: Es el elemento físico que pone en contacto a emisor y receptor y que permite que el mensaje llegue al destino. El canal incluye también los órganos a través de los cuales se lleva a cabo la emisión y recepción. Existen canales naturales, como el aire por donde viajan las ondas sonoras desde que son articuladas por los órganos de fonación hasta que son oídas, y canales artificiales, como un libro, un cable, la radio, la televisión entre otros.

5. Código: Es el conjunto de signos y las reglas de combinación de esos signos que nos permiten cifrar o codificar el mensaje. Mediante el código el emisor transforma la información en un determinado mensaje, es decir, codifica la información.

6. Contexto o Entorno: Es el conjunto de circunstancias de la realidad que afectan al emisor y al receptor en el momento de emitir o interpretar el mensaje y que pueden hacer variar su significación ya que interpretar correctamente las señales equivale a descubrir el significado de su conjunto en un contexto determinado. Existen diferentes tipos de contextos:

- **Contexto lingüístico:** Se refiere a los mensajes anteriores y posteriores
- **Conocimientos y formación cultural de los interlocutores:** Se refiere al espacio, tiempo y circunstancias socioculturales en las que se produce la comunicación.

7. **Retroalimentación o Feedback:** La retroalimentación permite que los receptores ofrezcan a los emisores informaciones que aquellos han descifrado al interpretar las intervenciones de estos. A su vez los emisores pueden corregir sus propias intervenciones para que los emisores las interpreten cada vez con más precisión. (Benito, 1991). Para este proceso se puede aplicar desde el punto de vista del receptor las siguientes técnicas:

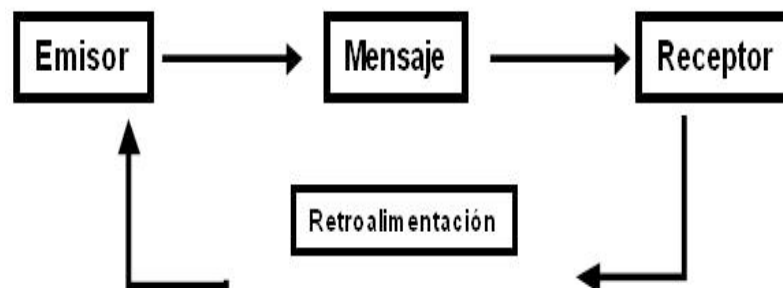
a) **La escucha activa:** Cuando se aplica en general a conocimientos y sentimientos.

b) **Paráfrasis:** Específicamente sobre los conocimientos.

c) **Verificación de impresiones:** Específicamente para la retroalimentación de los sentimientos.

De igual manera Báez (2000), precisa que el elemento de la retroinformación es lo que hace más efectiva la comunicación.

ESQUEMA No.2.
Modelo de énfasis en los procesos



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos93/comunicacion-campo-relaciones-publicas>

2.1.4 TIPOS DE COMUNICACIÓN

2.1.4.1 Comunicación Verbal

Báez (1999), apunta que el lenguaje es fundamental en la vida social, sirve para transmitir información y en especial la comunicación verbal informal tiene

un lugar destacado en la vida cotidiana es por ello algunos sociólogos de la comunicación la han investigado. Por ello, cuando se tiene el mismo lenguaje, tenemos un mismo tipo de codificación de la realidad y, aunque éste pueda tener muy diversos matices, nos será más fácil evocar algo en común. (Paoli, 1983).

Para Habermas (1999), el lenguaje es un medio de comunicación que sirve al entendimiento, es una construcción social que surge de un continuo proceso de construcción y por lo tanto eminentemente social. En este sentido en términos generales se puede decir que el horizonte del lenguaje se sostiene sobre una construcción simbólica que ha sido posibilitada por la sociedad y la cultura.

Para cumplir un papel profesional y responder a las necesidades del usuario, el Inspector de Trabajo debe saber comunicarse por medio del lenguaje verbal. Es decir, comprender que por medio de las palabras seleccionadas, está comunicando alguna intencionalidad al usuario del servicio. Cabe resaltar que las habilidades y destrezas de comunicación interpersonal que sea capaz de utilizar determinarán las consecuencias de la interacción que se produce con el usuario.

2.1.4.2 Comunicación No Verbal

Señala que bajo esta etiqueta se incluyen lenguajes y comportamientos numerosos y, además imágenes, olores, vestimenta, señales de humo..., en fin cualquier otro fenómeno no lingüístico que pueda ser utilizado significativamente en un intercambio comunicativo. Además señala que los signos de la comunicación gestual son “verdaderos y universales”. (Benito, 1991).

La comunicación no verbal se basa en analogías, en semejanzas, y por esto mismo permite un lenguaje más universal; solo un 7 por ciento de las

informaciones que extraemos de una conversación nos llega a través de las palabras. De igual forma algunos factores que facilitan la comunicación y que permiten que esta sea más efectiva son: Los antecedentes semejantes, la experiencia y el interés común; así como las destrezas de los que comunican, ya que si son buenos expositores, leen bien, saben escuchar, o redactan de manera clara y precisa, la situación de comunicación entre dos personas o en los grupos mejora. (Báez, 2000).

Benito (1991), subraya que la comunicación no solo incluyen aspectos verbales y no verbales, sino otros aspectos relevantes que intervienen en el proceso de comunicación como lo son: *Contacto corporal, proximidad, orientación, postura corporal, ademanes, inclinaciones de cabeza, expresiones faciales, movimientos oculares del lenguaje, apariencia, aspectos no lingüísticos del lenguaje, el lenguaje.*

De ahí que, para ser efectivo como comunicador el inspector de trabajo debe ser sensible a la gran variedad de comportamientos no verbales que exhiben los usuarios, además de recordar que sus propios comportamientos y reacciones están mandando mensajes positivos o negativos. En comunicación no verbal, algunas de las habilidades que debe tener el inspector son: sentarse cara a cara con el usuario, ser cordial, actuar de manera abierta, estar sonriente, y relajado, cuidar la presentación personal, etc.

2.1.5 NIVELES DE COMUNICACIÓN:

2.1.5.1 Comunicación externa:

Se refiere a la trasmisión y recepción de datos, pautas e imágenes de la organización y su contexto dirigidos hacia sus diferentes audiencias. Para la organización es fundamental mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir la estrategia y las políticas adecuadas; y proyectar en base a esa información la imagen esperada. (Arnoletto, 2007).

Para el caso de las instituciones públicas los interlocutores son los usuarios de los servicios, entendida como la población objetivo que atiende, la cual se integra por diferentes actores claves, según la naturaleza de la institución. Puede mencionarse por ejemplo, sindicatos, organizaciones, otras instituciones, la opinión pública entre otros.

2.1.5.2 Comunicación Interna:

La comunicación interna consiste en compartir con el personal el máximo de información posible sobre la vida aspectos internos de la organización y sobre la relación de la organización con su medio social. Siendo las más frecuentes formas de comunicación interna: la publicación periódica institucional, los comunicados circulares, las comunicaciones descendentes específicas, las reuniones, y las vías ascendentes directas.

Esa comunicación se logra cumpliendo tres aspectos: la capacitación sistemática, el trabajo en equipo, con su reconocimiento si corresponde, y la comunicación bi-direccional. Con lo que se crea la gestión participativa implicando un cambio cultural profundo: la organización centrada en los clientes, orientada por la calidad como criterio para lograr eficiencia y competitividad; calidad realizada por la participación activa de todo el personal. (Arnoletto, 2007).

2.1.5.3 Comunicación organizacional:

La comunicación organizacional, en concordancia con la comunicación interna, es el envío de mensajes a través de canales, en los que se busca comunicar “algo” (sea los objetivos, metas, noticias, evaluaciones, logros, etc.) a quienes pertenecen a la organización. Esa información debe ser enviada con la finalidad de crear conocimiento sobre la organización y debe motivar la toma de decisiones adecuadas. Por lo tanto, la comunicación organizacional es un sistema, que “permite dinamizar y animar las acciones individuales y colectivas para generar la integración de esfuerzos y el fortalecimiento y desarrollo de la institución”. (Sandoval, 2004:43)

2.1.5.4 Comunicación Intrapersonal:

Se refiere a la comunicación de la persona consigo misma y conlleva la formulación de un mensaje, este proceso de codificación y decodificación interno se le conoce también como el acto de pensar. Es un proceso cerrado, pero sin el mismo es imposible la comunicación con los demás. (Báez, 2000)

2.1.5.5 Comunicación interpersonal:

Según Benito (1991), este tipo de comunicación comprende no solo la comunicación interpersonal propiamente dicha sino también la comunicación grupal, y la comunicación organizacional entendida esta última como una conformación de grupos, así mismo el autor señala que dentro de esta comunicación también el papel del feedback o retroalimentación es fundamental.

Significa comunicación entre personas, las cuales durante el proceso de interacción se influyen recíprocamente, y existen según Báez (2000), diferentes categorías: *Entre dos personas, entre grupos pequeños o grandes, formales e informales, personales o impersonales.*

Es por lo tanto, la forma de comunicación más importante para el hombre, la cual se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas y dentro de una institución se basa en conversaciones cotidianas entre los integrantes de distintos niveles jerárquicos pertenecientes a una empresa.

Para Habermas (1999:p.124) "...el concepto de acción comunicativa se refiere a la interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que (ya sea con medios verbales o con medios extraverbales) entablan una relación interpersonal". La cual, en la interacción social del individuo, permite la validación, comprensión, confianza y afinidad mutua entre el emisor y receptor, dentro del marco de las normas de comunicación.

Los procesos de comunicación interpersonal están presentes en todas las actividades en que interviene el ser humano, dentro de ellas se encuentran las áreas de atención a usuarios en donde se produce una relación directa entre servidores y funcionarios públicos y usuarios. Esas relaciones interpersonales se deben constituir en el aspecto primordial dentro de todo programa de comunicación institucional.

Para poder ofrecer servicios de alta calidad los servidores públicos deben tener capacidades mínimas de comunicación interpersonal debido a que ello, determinará la eficiencia o ineficiencia de los servicios.

2.1.6 FACTORES QUE AFECTAN LA COMUNICACIÓN:

Es necesario establecer que algunos factores afectan o distorsionan la comunicación los cuales pueden derivarse de actitudes y de errores gnoseológicos o discursivos tanto del emisor como del receptor; provocando equivocaciones que impiden una adecuada comunicación, la comprensión de la realidad y por ende el actuar certero. (Alarcón, 2008).

Para ello señala el autor, es conveniente la utilización de códigos lingüísticos más precisos que no den lugar a interpretaciones equivocadas, así como un reconocimiento del contexto cultural al que corresponda cada estructura lingüística o determinado fenómeno comunicacional.

Algunos autores señalan que las habilidades de comunicación son en parte innatas pues hay personas que las tienen y las desarrollan desde su infancia, y otras que carecen prácticamente de ellas, por lo que una persona que es comunicativa por naturaleza tendrá facilidades para aprender y poner en práctica estas habilidades de comunicación mientras que otras tendrán que poner mayor esfuerzo para llegar a adquirir estas habilidades que son fundamentales para la interacción social y en este caso para la atención eficiente del usuario.

2.1.6.1 Ruido Externo:

Ruido es todo fenómeno que se produce durante una comunicación y que no forma parte del mensaje emitido. Puede tratarse de un sonido que no se quiere oír, una onda sonora de carácter errático y accidental; estímulos visuales perturbadores que ocultan la imagen o la distorsionan para el caso de la comunicación visual o bien ciertos signos introducidos por el azar y los defectos del canal físico. (Moles, 1975).

Al respecto Ferrero, (1985, p.618) indica que “El problema de la comunicación se reduce a una lucha, a un conflicto entre ambos hay una señal intencional, que el emisor desea llegar al receptor, y una señal parasitaria superpuesta, introducida por la agitación irreprimible de la naturaleza o por otro canal de comunicación próximo (diafonía)”, se plantea el problema de saber en qué medida la forma se impondrá al fondo.

Se hace necesario entonces que el receptor reconozca las señales y pueda diferenciarlas para lograr obtener una adecuada señal de comunicación, se debe filtrar la señal, puntualiza el autor, y dejar pasar solo las formas más o menos similares a las que esperamos, para así mejorar la relación señal/ruido.

Existen dos tipos principales de ruido externo: El del canal y el semántico. El primero incluye cualquier perturbación que se produzca en el conducto por el que viaja el mensaje y que lo afecte de cualquier forma o grado, o cualquier motivo de distracción que se origine entre la fuente y el auditorio. El ruido semántico equivale en cambio a cualquier interpretación equivocada del mensaje y a causa de este el receptor no logra entender uno o varios conceptos del mensaje y, por tanto, nunca descifrará completamente el significado del mismo. (Gonzáles, 1990).

2.1.6.2 Ruido interno:

El ruido interno se manifiesta en el proceso de la comunicación con la intervención de la necesidad fisiológica o las características psicológicas del

individuo, algunos ejemplos que ilustran el ruido interno se refieren a la confusión respecto al significado de las palabras, la noción preconcebida que se tiene respecto a una situación de comunicación, y el interés personal. (Dobkin & Pace, 2007).

En este caso se puede incluir también *la incertidumbre* como un ruido interno, entendida esta como la falta de conocimiento seguro o confiable sobre una cosa, es común que las personas experimenten incertidumbre en los escenarios interpersonales sobre todo cuando se sienten inseguros e incluso nerviosos al encontrarse con expectativas diferentes respecto a dichos encuentros. Además, la ansiedad y la incertidumbre son las principales causas por las que la comunicación fracasa. La ansiedad es afectiva y la incertidumbre es cognitiva. (Fernández y Galguera, 2009).

La expectativa también ocasiona que el individuo considere anticipadamente lo más probable que suceda es decir una suposición centrada en el futuro, y que puede o no, ser realista; en este caso una expectativa superior a la realidad de los servicios que se ofrecen en una institución puede generar una decepción en el usuario al obtener un resultado menos ventajoso.

El ruido puede deberse a interferencias en el canal de comunicación es decir una escritura difícil de leer, o el ruido del timbre de un teléfono celular por ejemplo. Por lo anterior los comunicadores eficaces deben tener la habilidad de minimizar el ruido interno y externo, y centrarse en la intención y en la sustancia del mensaje. (Dobkin y Pace, 2007).

El bajo nivel de atención puede ser considerado como otro ruido interno, pues aunque parece ser una parte insignificante de la conducta; es muy importante en realidad. La falta de atención en el que habla, en el oyente, la seudoatención y la atención punitiva perjudican las comunicaciones (Becvar, 1978).

Alarcón (2008), argumenta al respecto que, el hombre luego de recibir la información sobre la realidad por medio de los sentidos, configura un modelo abstracto sobre la misma y para asegurar la certeza en esta interpretación se debe poner mayor atención en la forma y contenido a la hora de emitir un mensaje, lo cual implica el fortalecimiento crítico del emisor y del receptor del mismo.

2.1.6.3 Cultura:

Las culturas y subculturas influyen en el contexto de la comunicación de muchas maneras ya que representa aquello que integra la forma de vida de los individuos específicamente los valores, conocimientos, comportamientos, expresiones simbólicas (Dobkin & Pace, 2007). En cuanto más grande sea la diferencia cultural, las personas experimentarán mayores niveles de ansiedad e incertidumbre.(Fernández & Galguera, 2009).

Las interpretaciones fijadas al interior de las culturas, que se transmiten por generaciones se convierten en tradiciones, creencias y religiones; y constituyen la parte esencial de una cultura, arraigándose de tal manera que dificulta la asimilación dialéctica, por medio del conocimiento científico, y por ende de la realidad (Alarcón,2008). Habermas establece en este aspecto que, los valores culturales, a diferencia de las normas de acción, no son universales sino representan interpretaciones de un círculo determinado que lo regula de acuerdo a un interés común.

2.1.6.4 Estereotipos:

El estereotipo se refiere a una serie de creencias que atribuyen características a los miembros de un grupo, o una imagen simplificada de los miembros de un grupo compartida socialmente. Algunas características importantes de los estereotipos son las siguientes:

- Resistentes al cambio y se mantienen incluso cuando existe evidencia en contra.

- Simplifican la realidad.
- Generalizan.
- Completan la información cuando ésta es ambigua.
- Orientan las expectativas.
- Se recuerda con más facilidad la información cuando ésta es congruente con el estereotipo.
- Pueden ser positivos o negativos.

En este sentido Alarcón (2008), amplía que, “en consecuencia, mientras el conocimiento nos aproxima al núcleo esencial de la realidad, desde la perspectiva pública general; las creencias, costumbres, valores particulares dispersan los criterios sobre la misma, creando un calidoscopio de interpretaciones, que muchas veces crean antagonismos entre los seres humanos”.

2.1.6.5 Rumor:

Se refiere a un tipo de mensaje que circula en una masa social a partir de los contactos interpersonales sucesivos y está constituido por fragmentos dispersos de mensaje difundidos a través de canales y recompuestos por los individuos, en función de cierto número de estereotipos o de valores para lograr una coherencia explicativa. (Moles, 1975).

Para el caso de las instituciones de Gobierno, el rumor más frecuente que se maneja en diferentes niveles es el de existencia de corrupción entre los funcionarios o empleados públicos, afectando la imagen que los usuarios puedan tener del servicio.

2.1.6.6 Grupos de referencia y autodeterminación de los grupos sociales:

Según Paoli (1983), indica que se pueden señalar otros factores, como el que los individuos al recibir un mensaje lo relacionarán con grupos sociales a los que están adscritos; y considerarán negativo o positivo, aceptable o condenable, el mensaje, según ayude o no, al buen funcionamiento de su o

sus grupos de referencia.

En este caso el mensaje es siempre un conjunto de mensajes paralelos, los diferentes grupos de referencia pueden filtrar el contenido manifiesto y adoptar contenidos latentes o pueden transformar los contenidos manifiestos. En casos de grandes prejuicios puede llegarse hasta la transformación del mensaje en opuesto.

Estos interlocutores juzgan el mensaje de acuerdo a si da valor o no a su grupo o sus grupos de referencia. Tal es el caso de los actores antagónicos que participan en la relación laboral, por un lado el sector patronal que se encuentra agremiado y que representa a ese grupo de referencia y por otro lado el sector trabajador que está representada por los sindicatos. En Guatemala, ambos grupos de referencia se encuentran en conflicto constante.

Báez (2000), señala que en una interacción entre dos personas que no pertenecen al mismo nivel social (nivel de ingreso, status social, clase social) la de origen más elevado es muy a menudo quien toma la iniciativa de la comunicación.

2.2.7 El engaño inconsciente y consiente:

Cisneros (2001), al citar a Jürgen Habermas señala que al hablar del engaño inconsciente se refiere a una comunicación sistemáticamente distorsionada. Es decir, a pesar de que el primer participante tiene una estrategia predefinida, pretende y cree estar desarrollando una acción comunicativa en favor del segundo o los segundos participantes. Tal es el caso de los predicadores religiosos, fundamentalistas o no, autoconvencidos de la obligación de salvar a sus hermanos; pero ocurre lo mismo con algunos militantes políticos o participantes en grupos de toda índole, incluso familiares.

El engaño consiente en cambio, puede definirse específicamente como la manipulación de una persona por otra, donde la persona manipuladora induce

a la persona manipulada a tomar decisiones que benefician a la primera, pero haciendo creer a la segunda que se trata del beneficio de ésta. El éxito de la manipulación por parte de la persona manipuladora, consiste precisamente en convencer a su oponente racional de dos ideas falsas: que se está desarrollando entre ellas una acción comunicativa, y que ésta tiene como fin beneficiar a la persona manipulada, aunque en realidad se beneficia la persona manipuladora.

Según la teoría de Marshal Mc. Luhan, cada mensaje implica varios mensajes, cada canal varios canales o medios, marcos de referencia y grupos de referencia distintos, connotaciones y denotaciones de diversas índoles, los tipos de retroalimentación, las características de cada medio, las relaciones interculturales, los tipos de signos, los diversos lenguajes, problemas de ruido de la energía, por lo que esta gama de factores hace que el organismo social sus modos de interrelación o comunicación se revelen como una gigantesca problemática. (Paoli, 1983).

2.2 EL CONFLICTO COMO CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN

La vida social del hombre lo obliga a crear formas estables y armoniosas de convivencia, en donde converge la apreciación de la realidad. Pero esta convergencia se ve determinada por una serie de conocimientos mezclados a su vez con las apreciaciones valorativas. (Alarcón, 2008).

Es en este proceso de convergencia y entendimiento representando actos comunicativos como tales, es que surge la posibilidad del conflicto, pues cada persona que entable algún tipo de comunicación enfrenta la posibilidad de encontrar interlocutores que difieren mucho en su habilidad de comunicarse.

Según Parras, Rojas y Arapé (2008), teniendo en cuenta este planteamiento, puede inferirse entonces que, en el decodificador-receptor también los factores de efectividad están relacionados con sus habilidades comunicativas

es decir en este caso las habilidades de escuchar, leer y pensar están relacionadas con las actitudes que éste tenga hacia sí mismo, hacia la fuente y hacia el contenido del mensaje; con el nivel de conocimiento, porque si no conoce el código no puede entender el mensaje; asimismo su cultura y su situación dentro de un sistema social, ya que los componentes del grupo al cual pertenece y su conducta afectan la manera en que recibe e interpreta el mensaje.

Stoner (citado por Parras, Rojas y Arapé, 2008) determina que la diferencia entre una comunicación efectiva y otra inefectiva puede deberse a la forma como las partes involucradas en el proceso de comunicación manejan los aspectos relacionados con las diferencias de percepción, las reacciones emocionales como la ira, el odio, el amor y el miedo, entre otros influyen en la manera cómo se entienden las cosas.

Asimismo, los mensajes enviados y recibidos están sujetos a las influencias de factores no verbales como los movimientos corporales, la ropa, la postura, los gestos, los movimientos de los ojos y el contacto corporal. Y finalmente otro factor muy importante es la confianza o desconfianza en el mensaje, debido al grado de credibilidad que se tenga con respecto al emisor.

2.2.1 Definición del conflicto:

La palabra conflicto proviene del latín “conflictus”, que significa combate, lucha, pelea, es decir una situación en la que dos o más partes perciben que tienen intereses divergentes, lo que determina actitudes y opiniones diferentes, derivando en un enfrentamiento. Es decir, diferencias incompatibles percibidas que resultan de alguna forma de interferencia u oposición. (Castillo, 1990, p. 91).

2.2.2 Clases de conflicto:

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en el documento Tengo un conflicto en el trabajo (2011) establece que los conflictos son construcciones sociales, propias del ser humano, con posibilidades de ser conducidas, transformadas y superada por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, tomando en cuenta que una solución eficaz del conflicto exige una respuesta emocional adecuada y que estos pueden clasificarse dependiendo el resultado:

Funcionales o constructivos:

- Hacen visibles problemas que no habíamos visto
- Ayudan a tomar decisiones con más cuidado
- Aumentan la información necesaria para tomar decisiones
- Dan espacio a la creatividad e innovación
- Permiten el autoconocimiento y el descubrimiento del otro
- Facilitan el trabajo en equipo para multiplicar esfuerzos.

Disfuncionales o destructivos:

- Consumen mucha energía personal
- Dañan la cohesión de los grupos de trabajo
- Promueven hostilidades interpersonales
- Crean un ambiente laboral negativo
- Provocan sentimientos de desánimo, rechazo e inseguridad.
- Pueden somatizarse y ocasionar problemas de salud

Según Blanco (2010), se han determinado tres factores que propician la aparición de un conflicto y que a la vez pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión.

- **Factores culturales:** Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.

- **Factores estructurales**: Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.
- **Factores de comportamiento**: Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

Respecto a la causa que determina o provoca un conflicto, Blanco, amplía que se pueden considerar ciertas clases de conflicto:

- **Conflictos de relación y comunicación**: Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo. Habermas (1999, p.35) señala que, “quien en sus actitudes y valoraciones se comporta en términos tan privatistas que no puede explicar sus reacciones ni hacerlas plausibles apelando a estándares de valor, no se está comportando racionalmente”.
- **Conflictos de información**: Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.
- **Conflictos de intereses**: Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.

- **Conflicto de valores**: Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios.

- **Conflictos de roles**. De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.

Para Alarcón (2008) la emotividad del ser humano prejuzga la realidad, le mezcla con más facilidad aspectos subjetivos, agregándole más criterios particulares que la deforman; y si el conflicto es entre iguales probablemente compartan códigos culturales que les acerquen y que faciliten la comunicación. Si el conflicto en cambio, no es entre iguales probablemente esos mismos códigos alejen y dificulten la comunicación, esto adicional a otras distorsiones producto de la mala información, de rumores, de estereotipos y de prejuicios.

2.2.3. CONFLICTOS LABORALES

Dávalos (1997), afirma que la importancia de abordar el tema de los conflictos laborales es evidente, considerando el carácter opuesto de los intereses de los actores del proceso productivo es decir que los choques, los conflictos, los litigios, por pequeños que sean, debilitan la estructura social, poco a poco y constituyen fisuras en el funcionamiento de las sociedades

Indica también que en sentido amplio se define a los conflictos laborales como aquellas fricciones que se producen en las relaciones de trabajo y que el concepto puede ser tan amplio que abarca lo mismo una huelga general, que la inconformidad de un trabajador por un pequeño e indebido descuento salarial.

Los conflictos laborales pueden clasificarse en: Conflictos jurídicos o económicos y conflictos individuales y colectivos.

- **Conflictos jurídicos:** Los cuales surgen por la aplicación o interpretación de las normas de trabajo, legales o contractuales. Ejemplo: inconformidad con el pago de tiempo extraordinario.
- **Conflictos económicos:** Se refieren al establecimiento o a la modificación de las condiciones laborales, o bien, a la suspensión o terminación de las relaciones colectivas de trabajo. Ejemplos: la nivelación salarial de un trabajador en relación de personal con motivo de la implantación de maquinaria nueva.
- **Conflictos individuales:** Aquellos conflictos que afectan el interés particular de uno o varios trabajadores.
- **Conflictos colectivos:** Se refiere a todos aquellos conflictos que afectan el interés sindical y gremial de los trabajadores.

2.2.3.1 Manifestaciones de un conflicto laboral:

Existen diversas manifestaciones de un conflicto laboral, entre las más comunes se incluye:

A) El acoso laboral o acoso moral en el trabajo:

Según la Organización Internacional del Trabajo –OIT- (2011), el acoso laboral, también denominado “mobbing”, ha sido poco desarrollado por la jurisprudencia laboral a nivel mundial. Sin embargo, la organización señala que es un fenómeno en crecimiento, al punto que ha sido llamado “la epidemia del siglo XXI” y es la causante de un sin número de problemas, tanto físicos como psicológicos, que afectan a la persona trabajadora que sufre acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo.

Algunas de las características del acoso laboral son:

- ✓ **La intencionalidad:** Tiene como fin minar la autoestima y dignidad de la persona acosada.
- ✓ **La repetición de la agresión:** Se trata de un comportamiento constante no aislado.
- ✓ **La longevidad de la agresión:** El acoso se suscita durante un período prolongado.
- ✓ **La asimetría de poder:** Debido a que la agresión proviene de otro u otros quienes tienen la capacidad de causar daño.

El objetivo final del acoso laboral es llevar la agresión al grado de que él o la trabajadora acosada abandone su trabajo. Lo anterior conlleva la humillación pública que puede afectar la salud y en el caso de las mujeres este acoso se maximiza asociado a la maternidad y también cuando sufren acoso sexual en el lugar de trabajo.

B) La marginación:

En esta manifestación el trabajo se convierte en una tortura que produce agotamiento emocional. Para defenderse el trabajador recurre al aislamiento dentro de su entorno laboral. Puede provocar un estado traumático donde el problema lo es todo. Incluso se producen roces en todos los espacios personales debido a la presión a la que se encuentra sometido.

C) La cronificación:

Sucede cuando el problema se alarga en el tiempo, el sufrimiento es muy alto por el daño a su propia dignidad. El temor se convierte en fobia al lugar de trabajo y los comportamientos de evitación se extrapolan a otras áreas de su vida. Se dificulta el manejo de emociones para el trabajador. Los efectos dañinos sobre la salud en general se incrementan. El mal ambiente del trabajo generado repercute negativamente en todos los sentidos; sensación de impotencia, agresividad contenida, depresión y ansiedad, lo que representa un obstáculo para el desempeño del trabajo.

2.2.3.2 Las consecuencias de un conflicto laboral en la persona:

Es importante identificar aquellas consecuencias que pueda traer un conflicto laboral en la persona, las cuales se manifiestan en dos ámbitos:

En el ámbito laboral:

- Decrece la productividad
- Aislamiento y/o marginación
- Absentismo
- Falta de motivación
- Bloqueo en el desempeño laboral
- Culpabilidad
- Dispersión
- Vergüenza a exponerlo

En el ámbito social:

- Agotamiento emocional
- Ansiedad
- Falta de concentración
- Insomnio
- Aislamiento Social
- Conflicto en las relaciones
- Dificultad de Comunicación

Los conflictos laborales, por pequeños que sean, constituyen fisuras en el funcionamiento de las sociedades, sobre todo porque las partes en un conflicto suelen actuar impulsada por la pasión más que por la razón. Un pilar fundamental de todo sistema jurídico es el establecimiento de mecanismos eficaces para solventar las controversias, que garanticen que lo resuelto se cumplirá, inclusive, en contra de la voluntad de aquel a quien se le impone una obligación. (Dávalos,1997).

La solución de los conflictos laborales puede llegar por la voluntad de los sujetos implicados, por los buenos oficios de un tercero ajeno a la controversia, o por la decisión de la autoridad jurisdiccional competente. Pero “es el Estado, en tanto tutor del bien común, el árbitro natural en todos los conflictos de la sociedad”. (Dávalos,1997, p.228).

El autor amplía que si bien es cierto es deseable contar con un sistema judicial confiable y eficaz, resulta más sano establecer diversos mecanismos de

solución de conflictos en el área administrativa y evitar que se extiendan al proceso judicial; esto sobre todo por la gama tan diversa de conflictos laborales que pueden existir, tanto en magnitud como en particularidad. Es decir, que tan importante es contar con mecanismos variados y eficaces para la solución de los conflictos de trabajo como el disponer de medidas de carácter preventivo que eviten que los conflictos aparezcan y se multipliquen.

2.2.4. Modelos para la resolución de conflictos:

A nivel general se aplican diferentes modelos para la resolución de conflictos los cuales se clasifican en:

a) La Negociación: es voluntaria, informal, directa y permite a las partes tener control sobre el proceso y la solución (Sin ayuda o facilitación de terceros).

b) La Mediación: se ha definido como un procedimiento no adversarial, en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable.

c) La Conciliación: supone avenimiento entre intereses contrapuestos; es armonía establecida entre dos o más personas con posiciones divergentes.

d) El Arbitraje: se ha definido como un procedimiento mediante el cual las personas pueden someter, previo convenio, a la decisión de uno/a o varios/as árbitros/as las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir en materias de su libre disposición conforme a derecho

En Guatemala, el Código de Trabajo establece dos vías por las cuales se deben resolver los conflictos laborales, siendo la primera de competencia administrativa a cargo de la Inspección General de Trabajo, entidad que se abordará con detenimiento por ser objeto de esta investigación y la segunda, de competencia judicial a cargo de los tribunales de trabajo, los cuales se encuentran divididos en: Juzgados de Trabajo y Previsión Social, Tribunales de Conciliación y Arbitraje, y corte de Apelaciones de Trabajo y Previsión Social.

En este ámbito judicial, establece los siguientes procedimientos en la resolución de los conflictos:

- Arreglo Directo,
- Conciliación
- Arbitraje

Esos procedimientos se encuentran debidamente regulados en el Código de Trabajo y los casos que no son resueltos por la autoridad administrativa laboral (Inspección General de Trabajo), se derivan a los Juzgados de Trabajo para ser resueltos por medio de estos procedimientos.

Existe otro procedimiento regulado por el Acuerdo Ministerial 168-2011, sobre la creación de mesas de diálogo laboral, las cuales tienen el objetivo de mediar en conflictos laborales como una resolución alterna de conflictos. Sin embargo a la fecha estas mesas han tenido muy pocos avances a nivel nacional y se ha desvirtuado su objetivo, retardando la resolución de los mismos.

En este sentido Dávalos (1987, p.22) establece que “La brújula para navegar en el proceloso mar de las relaciones de trabajo en el ya inminente siglo XXI, se llama tolerancia recíproca, tolerancia que debe basarse en la comprensión de las necesidades y aspiraciones legítimas de la otra parte.” Ya que los acuerdos de alto nivel que se dan en las llamadas “mesas de diálogo” o pactos sociales, puede también rendir buenos resultados, siempre que no se trate de una simple medida formal, carente de penetración en la vida social,

Para Habermas (1999), la argumentación ante un tribunal y otras formas de discusión jurídica como, por ejemplo, las deliberaciones de los jueces de los jueces, las discusiones dogmáticas, los comentarios a las leyes, se distingue de otros discursos ordinarios, por su íntima relación con derecho vigente y también tiene restricciones especiales que les impone el orden procesal. Para lo cual es necesario contar con alguien dotado de autoridad que pueda orientar a las partes hacia el éxito.

Sin embargo en esta práctica, se pone de manifiesto en que el acuerdo alcanzado comunicativamente ha de apoyarse en razones, los sujetos que participan en la resolución del conflicto deben poner en práctica la fundamentación de sus manifestaciones o emisiones en las circunstancias adecuadas.

“La racionalidad inmanente a la práctica comunicativa cotidiana remite, pues, a la práctica de la argumentación como instancia de apelación que permite proseguir la acción comunicativa con otros medios cuando se produce un desacuerdo que ya no puede ser absorbido por las rutinas cotidianas y que, sin embargo, tampoco puede ser decidido por el empleo directo, o por el uso estratégico del poder”. (Habermas, 1981, p.37).

2.2.4.1 El conciliador y sus características:

El conciliador se distingue del mediador porque puede proponer fórmulas de arreglo que pueden ser aceptadas o no voluntariamente por las partes. Es un tercero imparcial y neutral, especializado en técnicas de comunicación que dirige el proceso con ética y moral. Es una persona que está preparada para proponer fórmulas de arreglo, sin dejarse manipular por las partes.

Debe ser un ser racional alguien que actúa con lucidez, es decir, no dejándose llevar por sus pasiones ni entregándose a sus intereses inmediatos, sino esforzándose por juzgar imparcialmente la cuestión desde un punto de vista moral procurando resolver consensualmente, sobre todo esta persona debe mostrarse dispuesta al entendimiento y ante las perturbaciones de la comunicación reflexionando sobre las reglas lingüísticas. (Habermas, 1999, p.42).

Alarcón (2008) puntualiza que es usual que se hable inapropiadamente y cada quien entienda de diversa forma las palabras creando con ello confusiones, las

cuales se extienden, a la hora de pretender encontrar consensos. En este sentido a causa del poco criterio de los interlocutores durante el diálogo, se crean suposiciones y desaciertos. Es por ello imprescindible, como señala el autor “el proveer de las herramientas comunicacionales básicas y formar en las personas una actitud crítica, determinaría mejores resultados en las discusiones que pretendan obtener resultados constructivos y provechosos”. (Alarcón, 2008, p.12).

2.2.4.2 Comunicación asertiva en la resolución de conflictos:

Alcover, (sf) en el documento *Técnicas y habilidades de mediación como estrategia para la resolución de conflictos: Una perspectiva psicosocial* detalla que además de los conocimientos y la experiencia que todo conciliador ha de poseer con relación con el campo específico en el que ejerce su función, debe poseer una serie de habilidades y de técnicas que deben considerarse independientes de las competencias específicas asociadas al campo de intervención.

Se debe distinguir entre habilidades personales (autoridad, habilidades sociales, experiencia, objetividad, dominio de la comunicación verbal y no verbal, etc.) y habilidades intelectuales (inteligencia, conocimiento sobre la problemática a tratar y capacidad para generar nuevas ideas y propuestas).

Para ofrecer calidad en la atención de los usuarios en conflictos laborales, para que ellos puedan expresar sus problemas y encontrar las soluciones, los inspectores de trabajo deben utilizar algunas habilidades y destrezas de comunicación interpersonal.

Entre las técnicas y habilidades más importantes que el conciliador deben manejar según Alcover son:

- **Escucha activa empática:**

También se denomina habitualmente “parafrasear”; en esencia, implica por

parte del conciliador el recoger la información expresada por las partes, ponerla en sus propias palabras y devolverla a los emisores, incluyendo tanto el contenido como las emociones expresadas.

- **Reenmarcación de frases negativas:**

Es el proceso de “reformulación” o “reencuadre”; consiste en una paráfrasis realizada por el mediador sobre las opiniones expresadas por las partes en la que se eliminan los comentarios dañinos, desagradables o negativos (ataques personales, descalificaciones, insultos, mentiras, tergiversaciones, ataques al mediador, etc.). Es muy importante para el “control de la ira”, es decir, para evitar que las emociones negativas dominen la conducta de las partes implicadas en el proceso de conciliación.

- **Realizar preguntas:**

Es muy importante que el conciliador pregunte directamente a las partes para permitir a éstas expresar intereses, deseos, objetivos, etc., que en ocasiones los implicados no dicen abiertamente. Los tipos de preguntas más frecuentes son:

- ✓ **De clarificación:** Se refiere a la búsqueda de confirmación y de comprobación a través de preguntas significativas y relevantes a las partes sobre asuntos implicados en la discusión, pero tratando de evitar que las preguntas sean amenazadoras, inquisitoriales u opresivas.
- ✓ **Preguntas cerradas:** Usadas para clarificar y comprobar, suelen tener un carácter dicotómico, es decir, sólo se puede responder “sí/no”, “de acuerdo/en desacuerdo”, etc. Hay que tener cuidado con su empleo, ya que cuando son inadecuadas pueden obstaculizar la comunicación.
- ✓ **Preguntas abiertas:** Formuladas de manera que se permita la

respuesta libre y matizada, se utilizan para buscar respuestas creativas y ampliar el espectro de la discusión. Suelen formularse mediante los términos “por qué”, “qué”, “dónde”, “quién”, “cómo” o “cuándo”.

- **Equilibrar el poder:**

Como ya se señaló anteriormente, en las situaciones donde el desequilibrio de poder entre las partes es muy elevado (y/o se percibe como insalvable), hay que determinar la viabilidad de la conciliación. Si ésta es factible, aunque existan desequilibrios de poder, tanto explícitos (por ejemplo, diferencias jerárquicas) como tácitos (por ejemplo, diferencias de género), el conciliador ha de procurar que la parte “débil” se sienta segura y pueda expresar y manifestar sus opiniones, deseos, etc., de manera que en el proceso el poder esté equilibrado en la mayor medida posible.

- **Intercambiar roles:**

Consiste en la invitación del conciliador a que cada parte se ponga en el lugar de la otra, con el objeto de percibir la realidad desde su punto de vista y ver las posibles reacciones ante cualquier propuesta o alternativa. Requiere un esfuerzo de imaginación de las partes que suele ser muy eficaz cuando se logra.

- **Proyectar hacia el futuro:**

Se trata de que el conciliador sitúe a las partes en escenarios hipotéticos para comprobar posibles reacciones o consecuencias ante alternativas que se estén discutiendo y que pudieran llegar a ser reales. Se formulan por medio de frases condicionales: “qué pasaría si...”.

- **Gestionar la ira y las emociones fuertes.**

El conciliador ha de evitar la excesiva tensión, angustia, miedo o emociones “fuertes” sentidas por las partes durante el proceso.

También ha de saber cuándo utilizar técnicas de “afrontamiento”, que

consisten en nombrar abiertamente las emociones y tratar de atenuarlas buscando la causa subyacente, y técnicas de “enfriamiento”, es decir, proponer descansos, recesos o sesiones por separado cuando las emociones negativas impidan la comunicación o la relación entre las partes.

También es muy importante que en todo momento el conciliador trate de controlar sus propias emociones y mantener la serenidad, a pesar de que la tensión del proceso se incremente.

- **Resolver los estancamientos con intervenciones.**

Cuando la conciliación entra en un impase, debido a bloqueos o a posturas inflexibles de las partes, el mediador ha de buscar salidas a la situación: cambios de temas, cambios de espacio físico, invitación a participar a terceros o expertos, uso del humor, etc.

Ahora bien, cuando el conciliador propone alternativas o sugerencias, éstas han de ser neutrales y no manifestar inclinaciones o tomas de partido hacia la posición de ninguna parte.

- **Velar por la eficacia de los resultados del proceso.**

El conciliador ha de tener como prioridad velar por la calidad del acuerdo, tanto en lo que se refiere a las consecuencias que puede tener para las partes como los posibles efectos sobre terceros.

Aunque el acuerdo suele ser el objetivo de la conciliación, conviene que el conciliador no olvide, cuando sea posible y deseable, mejorar las relaciones entre las partes, de manera que sean capaces por sí mismas de resolver disputas futuras y de incrementar su percepción de poder para hacerlo.

Asimismo, ha de perseguir el logro de la satisfacción y la confianza de las partes con el proceso de conciliación. Por último, aunque no se alcance un acuerdo, estos dos últimos resultados deben perseguirse siempre, de manera

que las partes no abandonen la conciliación con la sensación de que ha sido el proceso el que ha fracasado.

- **Intervenir de modo neutral con el contenido y asertivo con el proceso.**

El conciliador ha de mantener la mayor neutralidad con los temas en disputa, sin inclinarse hacia una u otra parte o hacia soluciones propias. Del mismo modo, debe ser asertivo (no agresivo), cumplir con las pautas, respeto entre las partes, posibilitar la comunicación y expresión de los intereses de las partes, etc.

➤ **Otras habilidades:**

- ✓ Capacidad de escucha y paciencia
- ✓ Capacidad de síntesis y de potenciación de las soluciones que propongan las partes.
- ✓ Imparcialidad, a pesar de las ofensas que se hayan dirigido entre las partes.
- ✓ Optimismo, capacidad de desarrollo de sentido del humor.
- ✓ Habilidad para transmitir serenidad.
- ✓ Sencillez en la expresión de lo que es y pretende lograr la mediación (controlar expectativas). Sensibilidad ante las emociones de las personas, pero también capacidad para no dejarse influir por los intentos de las partes para que se ponga de su parte (“chantaje emocional”).

- **Mostrar y garantizar la confidencialidad del proceso.**

Por último, todo conciliador ha de contar con una actitud ética: no “teórica”, sino con una actitud pragmática, así como tener conocimientos de los procesos psicosociales de los conflictos, de las relaciones interpersonales y de la comunicación (verbal y no verbal).

En este sentido y para lograr una buena calidad de atención que incluya un nivel de respeto y confianza, es primordial que los inspectores de trabajo

realicen las actividades esenciales de la comunicación interpersonal en la atención de la denuncia, específicamente dentro de la institución puesto que es dentro de la misma en que se genera el primer encuentro comunicativo en cualquiera de las modalidades de atención de un conflicto laboral:

- ✓ Saludar al usuario cordial o amablemente.
- ✓ De ser posible asegurar privacidad para la atención de la denuncia
- ✓ Explicar claramente al usuario los procedimientos de inspección, es decir los procedimientos de atención de la denuncia
- ✓ Preguntar al usuario si no tiene alguna duda al respecto y ampliar o aclarar si fuera necesario
- ✓ Proporcionar información sobre derechos laborales
- ✓ Adaptar el mensaje a las particularidades del usuario

2.3 ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

2.3.1 El servicio público:

Es un servicio de beneficio social por lo que debe prestarse en igualdad de condiciones, y no permite el establecimiento de categorías de los usuarios, ya que todos se mantienen en igualdad de condiciones. La administración pública en Guatemala, consiste en una serie de actividades, tendientes a la realización de objetivos definidos, para el cumplimiento de las finalidades del Estado guatemalteco.

Para que las personas estén dispuestas a utilizar los servicios públicos, éstos deben ser eficientes, seguros y confiables, muchas veces el trato a los usuarios reflejan el estado de las comunicaciones interpersonales dentro de la institución.

Cuando se acude a uno de los servicios públicos impacta el trato que el personal, ofrece a los usuarios; si los/as usuarios/as encuentran un ambiente

basado en una comunicación de respeto hacia su situación por supuesto que ellos/as se sentirán mejor, en cambio si encuentran un trato brusco, hostil o cargado de juicios indudablemente se sentirán peor. En este sentido se asume que la comunicación interpersonal se constituye en elemento fundamental para determinar la calidad de la atención.

2.3.2 Definición de usuario:

Según la “Ley de Protección al consumidor y usuario” Decreto 006-2003 del Congreso de la República se debe entender por usuario a toda persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado. Asimismo los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permitan conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.

2.3.3. Actitudes del servidor público:

Las actitudes se definen como enunciados valorativos, positivos o negativos sobre las personas, objetos o hechos, en relación con el trabajo pueden presentarse 3 actitudes que a su vez influyen en la comunicación y atención de los usuarios de los servicios:

1. La satisfacción: Es la actitud general del empleado hacia su trabajo

2. La compenetración: Es el grado hasta el cual el empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en el mismo y considera que su desempeño es importante para su propia estimación.

3. El compromiso: El grado de lealtad, identificación y compenetración del trabajador hacia su centro de trabajo

En tal sentido, en la atención al usuario influye la personalidad de emisor o servidor público; entendida esta como la combinación de los rasgos que describen o clasifican a un trabajador. Estos rasgos son: tranquilo, pasivo, inquieto, agresivo, ambicioso, conformista, extrovertido, leal, tenso, social, conflictivo, etc. (Castillo, 1990).

2.3.4 FACTORES QUE INTERVIENEN EN LOS PROCESOS COMUNICATIVOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

2.3.4.1 Burocracia:

Castillo (1990) señala que debe entenderse por burocracia un sistema de organización aplicado a la administración pública, si bien es cierto pueden considerarse ciertas ventajas, para la presente investigación de citaran las disfunciones o consecuencias negativas de la misma, según el autor:

1. Los funcionarios y empleados hacen estrictamente lo que dicen las normas escritas en forma inflexible y esto los conduce al mínimo rendimiento.
2. Como consecuencia los funcionarios y empleados se muestran exageradamente apegados a reglamentos y leyes.
3. Además actúan con excesivo formalismo dando lugar al excesivo papeleo.
4. El funcionario o empleado basa su autoridad en símbolos como el nombre del cargo, el tamaño del escritorio, etc.
5. Poca atención a los problemas personales que plantean los particulares o usuarios como consecuencia de que todos son atendidos en forma despersonalizada e igual.

6. El funcionario y empleo cae en el conformismo, en el sentido de que no busca maximizar los resultados sino hacer lo necesario para gozar de estabilidad.
7. El funcionario o empleado se resiste a hacer una función diferente a la que le corresponda a su cargo.

2.3.4.2 La tensión y el estrés:

Según la OIT el estrés profesional no es otra cosa que las consecuencias sufridas por el trabajador producto de la sobrecarga y las malas condiciones de trabajo. Castillo (1990) amplía que el estrés es la tensión dinámica producida por la confrontación entre una oportunidad, una limitación o una demanda con lo que se desea o se debe alcanzar, cuyo resultado es incierto e importante.

Las causas organizacionales que ocasionan estrés pueden ser: las cargas de trabajo, las presiones para mantener un ritmo, los trabajos urgente, el ambiente del trabajo como las condiciones físicas poco agradables, excesiva temperatura, pobre iluminación, poco ventilación, las reglamentaciones rigurosas y los jefes poco comunicativos.

Las causas personales pueden ser: El fallecimiento de un familiar, el divorcio y las dificultades económicas. Cuando el trabajador tiene estos problemas generalmente los traslada al trabajo y se ven reflejada en la comunicación durante la atención de los usuarios.

Lo anterior, se justifica al considerar los síntomas del estrés:

- **Síntomas fisiológicos:** Nerviosismo, incremento en los latidos del corazón, respiración agitada, etc.
- **Síntomas psicológicos:** Sin satisfacción en el trabajo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y apatía;

- **Sintomas de comportamiento**: Baja productividad, ausencia y renuncia, consumo de licor, excesivo fumar, hablar rápido, nerviosismo.

2.3.4.2.1. Síndrome de desgaste ocupacional (Burnot)

En 1986, Maslach y Jackson (citados por Uribe, 2014) establecieron que el síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste ocupacional o burnout, es un conjunto de síntomas divididos en tres dimensiones:

- a) **Agotamiento o desgaste emocional**, definido como el cansancio y la fatiga que puede manifestarse mental y físicamente, con una sensación emotiva de no poder dar más de sí mismo a los demás;
- b) **Cinismo o despersonalización**, como el conjunto de sentimientos, actitudes y respuestas negativas desarrolladas por una persona para permanecer distante y frío hacia otras personas, principalmente hacia los receptores del propio trabajo; y
- c) **La baja realización personal o insatisfacción de logro**, que se caracteriza por una dolorosa desilusión del sentido de la propia vida y hacia los logros personales; decepción con el trabajo, sentimientos de fracaso y baja autoestima suelen ser sus componentes.

Los trabajadores pueden llegar a un límite de desesperación y agotamiento por la carga mental de sus funciones, con despersonalización, es decir trabajan sin considerar que el usuario de sus servicios también es un ser humano, su tarea carece de compromiso humanista.

2.3.4.3 Problemas de administración del recurso humano:

En todas las administraciones se producen cambios, estos cambios generan tensiones, conflictos y estrés en la institución, los cambios pueden ser impulsados por fuerzas internas: como las nuevas estrategias y políticas, el rediseño de la organización, la contratación de nuevo personal, la introducción

de nuevo equipo, las renunciaciones voluntarias, las huelgas entre otras. Y como fuerzas externas se puede mencionar: las leyes que emite el gobierno, la tecnología nueva, la escasez de personal, los cambios económicos entre otros. Los cambios generan en algunas personas resistencia y la misma repercute en la prestación del servicio y la atención directa con los usuarios. (Castillo, 1990).

2.3.4.4 Gestión de calidad en el servicio:

El servicio bien prestado, incluyendo una buena atención al usuario es a veces el mejor marketing que existe, la calidad es dar siempre el mejor servicio posible. De forma consiente la constituyen diversos elementos, en los que se cuenta el valor intrínseco del servicio o el resultado de su prestación, como la forma en que se presta. (Martínez, 2002).

En este sentido se entiende la calidad de la atención como la característica que proporciona el máximo bienestar a quien demanda un servicio público, y cuyos dos aspectos fundamentales son: el manejo de las relaciones interpersonales es decir se refiere a la comunicación interpersonal que se lleva a cabo entre el inspector de trabajo y el usuario en conflicto laboral; Y, la atención técnico-jurídica, para el presente caso en materia laboral.

La comunicación interpersonal que se desarrolla entre el inspector de trabajo y el usuario es de vital importancia para brindar una calidad de atención, puesto que en este proceso se tiene la oportunidad de informar al usuario sobre procesos de inspección y derechos laborales, animar a adoptar un nuevo comportamiento frente al conflicto laboral, ofrecer al usuario ayuda para que tome sus propias decisiones mediante el incremento del conocimiento.

Existen otras características que intervienen en la prestación del servicio las cuales detalla Canel (2010) y en las que radica la dimensión comunicativa de la institución pública, porque están ligados a su supervivencia, a la capacidad que tenga para definirse, para mostrar sus objetivos, para justificar

sus acciones y para implicar a los demás en las mismas.

Las características identificadas son:

- A) **La duración del mandato de quienes las lideran:** El liderazgo de una institución pública está sujeto a unos plazos electorales, que generalmente son más cortos que las instituciones privadas. Esta duración tiene importantes implicaciones operativas en términos comunicativos. Pues quien llega a liderar una dependencia pública sabe que solo cuenta con cuatro años y que la aplicación de su estrategia política y comunicativa no puede exceder más allá de ese plazo.

- B) **La selección del personal:** En estas instituciones el margen de selección es pequeño, conviven los nombramientos de confianza con los funcionarios producto de un proceso de selección. El líder sabe como consecuencia que no todos los que están bajo su mando se sienten en el mismo equipo.

- C) **Las condiciones legales:** La comunicación de las empresas está mayormente regulada que la de las empresas privadas. Para alcanzar su propósito la comunicación de la institución debe cumplir rigurosamente con lo establecido en la ley, muchas actuaciones fracasan por errores de procedimiento.

- D) **Los públicos:** El público que tiene las instituciones públicas es mucho más extenso que el de una institución privada. Además su segmentación y variedad son también más complejos. Por último son mayores las presiones que estos públicos ejercen (partidos políticos, grupos de interés, legisladores; lo que obliga también a realizar una cuidadosa investigación para identificar bien a los destinatarios del mensaje y al personal a ser más rápido y asertivo para recibir información como proveerlas.

2.4. INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO

2.4.1 Antecedentes internacionales

La Organización Internacional de Trabajo recalca que una aplicación adecuada de la legislación del trabajo depende de una eficaz inspección del trabajo, ya que los inspectores del trabajo son los encargados de verificar cómo se aplican las leyes laborales. y cumplen dos funciones indisociables que representan los dos aspectos esenciales de la inspección del trabajo la de informar y asesorar a los empleadores y a los trabajadores sobre la manera más eficaz de cumplir las disposiciones legales pertinentes, (OIT, 2006).

Esta eficacia de la inspección del trabajo depende en gran parte de los esfuerzos realizados por las autoridades públicas para aplicar de forma efectiva medidas a fin de atraer y mantener a un personal suficiente, cualificado y motivado, (OIT, 2006) ya que los inspectores del trabajo desempeñan una importante función en la garantizando que la legislación del trabajo se aplique de modo igualitario a todos los empleadores y trabajadores.

Para desempeñar las diversas funciones de la inspección del trabajo es necesario tener conocimientos suficientes de diferentes ámbitos del derecho, la economía y las ciencias sociales, así como sobre las ramas técnicas en las que deben efectuarse controles y dar consejos e información a los empleadores y a los trabajadores, (OIT, 2006).

En tal este sentido la Organización enfatiza que, para el cumplimiento de esas funciones, los inspectores deben ser elegidos de manera que se garantice, no solo que poseen las competencias técnicas necesarias, sino también las cualidades humanas indispensables sobre todo para hacer frente, con un equilibrio adecuado entre la firmeza y la flexibilidad, a una gran variedad de situaciones y de interlocutores para el buen desempeño de sus funciones. Esto sin descuidar que la contratación de inspectores del trabajo debe obedecer a un procedimiento apropiado. (OIT, 2006).

En igual forma sugiere que, las funciones de los inspectores del trabajo no deberían incluir las de conciliador o árbitro en conflictos de trabajo, ya que según indica la Organización esta atribución de conciliar o de mediar en conflictos laborales colectivos debe ser transferida a una institución o a funcionarios especializados para permitir a los inspectores del trabajo ejercer con mayor coherencia su función de control.

Las deficiencias en los sistemas de inspección en varios países es evidente, cuentan con pocos fondos y poco personal para cumplir su función. Sin embargo, los costos derivados de los accidentes laborales y de las enfermedades profesionales, del absentismo, del abuso de los trabajadores y de los conflictos laborales, pueden ser aún más elevados. La inspección del trabajo puede contribuir a evitar estos problemas y, por tanto, a estimular la productividad y el desarrollo económico.

2.4.2. INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO –GUATEMALA-

La historia del derecho del trabajo en Guatemala y la institución encargada de verificarlo es relativamente reciente, pues a la llegada de españoles durante la conquista encontraron que los indígenas practicaban la esclavitud para aprovechamiento de la fuerza humana en el trabajo.

Más adelante el gobierno español organizó el trabajo de los hombres a su servicio en esta Colonia, de dos maneras: a) en el campo reglamentándolo por medio de las “leyes de indias” y b) en la ciudad organizándolos en gremios. Instituyendo para ello el reparto y la encomienda, (Villagrán, 2006). Surgieron después las leyes de indias que fueron un primer esfuerzo por proteger a los indígenas de los múltiples abusos de sus conquistadores, en ellas se determinó que los pleitos entre indios, debían dirimirse sumariamente y determinarse a “verdad sabida”. Sin embargo, la historia nos dicta que su aplicación no fue rigurosa.

Villagrán (2006: p.9) al citar al licenciado López Larrave afirma que: “Durante la época comprendida entre la caída de la dictadura de Manuel Estrada Cabrera (1920) y el advenimiento de la dictadura de Jorge Ubico (1931), nació el movimiento sindicalista guatemalteco habiéndose constituido numerosos sindicatos y las primeras centrales obreras, con diferentes lineamientos ideológicos. Como consecuencia de ello, se plantearon los primeros conflictos colectivos de carácter económico y social en Guatemala, ejerciéndose por primera vez los derechos laborales”.

Luego en 1,947, entró en vigor el primer Código de Trabajo producto del Gobierno Revolucionario, el cual crea la Inspección General de Trabajo como la entidad al servicio de trabajadores y patronos. Los principios ideológicos del Código de Trabajo eran democráticos y en general tendían a proteger al trabajador, para compensar su desigualdad frente al patrono. El 20 de diciembre de 1,957 se emitió el Acuerdo Gubernativo por el cual se estructura, reglamentándose las funciones de sus dependencias y personal que la conforman.

El 16 de agosto de 1961 entra en vigor el Código de Trabajo vigente contenido en el Decreto 1441 del Congreso de la República y reformado por el Decreto 1448, De ahí que la Inspección General de Trabajo es la unidad ejecutora del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que por medio de su cuerpo de inspectores, debe velar porque patronos, trabajadores y organizaciones sindicales, cumplan y respeten las leyes laborales.

Consecuentemente uno de los mandatos establece que la IGT debe ser tenida como parte en todo conflicto individual o colectivo de carácter jurídico en que figuren trabajadores menores de edad o trabajadores cuya relación de trabajo haya terminado sin el pago procedente de indemnización, prestaciones y salarios caídos; o cuando se trate de acciones para proteger la maternidad de las trabajadoras.

Escobar (2005) al citar a Guillermo Cabanelas, define a la Inspección del Trabajo, como el servicio oficial administrativo encargado de velar por el cabal cumplimiento y proponer la mejora de las leyes y reglamentaciones laborales, con la finalidad de prestaciones más seguras, higiénicas, estables, adecuadas a los deberes y derechos recíprocos de las partes y ajustadas al interés público de la producción y del equilibrio social.

2.4.3. Organización y funcionamiento de la Inspección General de Trabajo

Luego de un proceso de transformación derivado de múltiples presiones políticas nacionales e internacionales, la figura de la Inspección General de Trabajo, -IGT- sufrió un proceso de reestructuración en el año 2013 y se convirtió en la entidad rectora a nivel nacional en materia laboral; teniendo como autoridad central de dicha dependencia a un Inspector General de Trabajo y Subinspectores General de Trabajo, quienes emiten a nivel nacional, las disposiciones administrativas para la verificación y cumplimiento de la legislación laboral; desde ahí se diseñan los operativos de inspección y se definen los criterios a aplicar y verificar en todo el país.

La IGT cuenta para ello con las siguientes secciones: Subinspectorías Generales regionales, Asesoría Jurídica, Secretaría General, Coordinación de Procesos Judiciales; y las unidades de Planificación y Logística; Presupuesto y Estadísticas Laborales, estas últimas como apoyo directo al Inspector General de trabajo.

En este sentido, derivado de la reestructura surgió la necesidad de crear la Delegación Departamental de Inspección de Guatemala a cargo de un Delegado Departamental de Inspección que cuenta con dos secciones fundamentales que son: Visitaduría y Conciliaciones. Estas secciones están conformadas por el cuerpo de inspectores y representan conjuntamente con

las 20 delegaciones departamentales del país, el ente ejecutor de las políticas emanadas por la Inspección General de Trabajo.

Sin embargo, aún no se cuenta con mecanismos idóneos y eficaces para supervisar la función inspectiva tanto el estricto cumplimiento de la legalidad como en lo que se refiere a la atención de los usuarios y prestación del servicio en general. También cabe señalar que el Acuerdo Gubernativo que rige la estructura del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, según información proporcionada por las autoridades tendrá modificaciones de fondo y forma, representando un desafío para replicar las líneas de mando desde las autoridades superiores hasta los funcionarios ejecutores, pues en este lapso de reformas, estudios y análisis aún no se establecen claramente las funciones generales de cada sección del Ministerio.

Introducir los cambios esperados en el personal del Ministerio y específicamente en la Inspección General de Trabajo ha sido una tarea complicada para las autoridades, puesto que el personal se ha revelado en contra de algunas de las instrucciones emanadas.

A la fecha estas deficiencias se reflejan en el servicio hacia la población guatemalteca; los usuarios han sufrido atraso en sus audiencias, suspensión de las mismas, y atención deficiente de sus denuncias. Evidencia de ello se encuentra en las múltiples denuncias a nivel internacional interpuestas por los sindicatos y organizaciones sociales, y el reciente caso de incumplimiento de derechos laborales y de los compromisos del DR-CAFTA, que sitúan a Guatemala ante la posibilidad de un panel arbitral con repercusiones económicas y sociales nefastas para el país.

Esto también se evidencia con los resultados de la consultoría realizada por la Organización Internacional del Trabajo sobre los Procesos de Inspección en mayo de 2013 específicamente donde indica que, “para que exista supervisión, primero debe realizarse una planeación estratégica, porque debe existir un parámetro en las actividades que denote una alineación directa con

los objetivos de la organización y la forma en que se medirá cada indicador de éxito”. Ruiz, (2013, p.21).

Asimismo, en el aspecto comunicacional esta consultoría sugirió en el año 2013, aspectos que aún no han sido cubiertos por la institución y que se refieren a implementar un punto de contacto con el usuario, a través de una o varias de las siguientes opciones:

- Kiosco de atención para la resolución de dudas personalmente y apoyo para el ingreso de expedientes o solicitudes.
- Call Center para la resolución remota de dudas sobre procedimientos y apoyo en el sistema digital de expedientes (creación y seguimiento).
- Implementación de Preguntas Frecuentes en la página web. Se recomienda una mejora en la información al público a través de rotulación e información impresa, Ruiz (2013).

Sin embargo, aún a pesar de las carencias la Inspección General de Trabajo (IGT) presta diferentes servicios a la población en general, especialmente a los trabajadores y trabajadoras para garantizar el cumplimiento de la legislación laboral nacional e internacional, a través de sus diferentes Secciones y Unidades ejecutoras representadas a nivel nacional a través de las delegaciones departamentales de inspección.

Entre los servicios más relevantes se encuentran: Inspecciones en los centros de trabajo para establecer las condiciones laborales de los trabajadores y la intermediación en conflictos jurídicos individuales a través de audiencias conciliatorias. Según datos obtenidos de la Inspección General de Trabajo a nivel nacional se cuenta con un total de 281 funcionarios de la Inspección General de Trabajo, de ellos se desempeñan como inspectores de trabajo 207 (73% del total). Este dato incluye a personal de nivel profesional, asistentes profesionales y técnicos. *(Anexo: Cuadro de inspectores por Delegación)*

La atención inicia cuando los trabajadores y/o trabajadoras presentan una denuncia por violación de derechos laborales, la misma se puede realizar en dos vías generales:

- 1. Denuncias cuando aún existe una relación laboral*
- 2. Denuncias cuando la relación laboral ha terminado ya sea por despido o por renuncia de los trabajadores.*

2.4.3.1 Sección de visitaduría

En esta sección se atiende de los casos en los que aún existe una relación laboral, realizando inspecciones en los centros de trabajo para constatar los hechos denunciados y formulando prevenciones a los patronos en donde se fija un plazo para el cumplimiento de la ley, y si este no lo realiza en el tiempo estipulado, el inspector de trabajo presenta un incidente de falta laboral ante el Juzgado de Trabajo, quien conocerá el caso en adelante.

La denuncia se presenta por medio de la ventanilla de atención, ubicada en el primer nivel, en donde el usuario conoce el nombre del Inspector de Trabajo a cargo de su caso y se le informa que deberá presentarse con el servidor público para agendar la fecha en la que se atenderá la denuncia planteada. Es decir gestionar una cita ante el inspector de trabajo para agilizar la atención de su denuncia.

Durante este procedimiento sucede el primer acto comunicativo entre el inspector de trabajo y el usuario; el cual puede o no generar una falsa expectativa sobre el servicio de inspección, dependiendo de la calidad del mensaje recibido, e influir en lo adelante en el proceso de comunicación durante la resolución del conflicto laboral.

De acuerdo a lo observado el inspector de trabajo, debe compartir el tiempo de atención con un alto número de usuarios con diferentes conflictos laborales, mientras preparan la documentación administrativa para atender las

visitas a los centros de trabajo agendados previamente, representando una excesiva carga de trabajo.

Según datos proporcionados por la Sección de Estadísticas Laborales, en esta sección se abrieron 8,512; de los cuales en promedio se han conciliado el 2% de los casos y se encuentran en trámite el 47% de los casos. (*Anexo: Casos de denuncias atendidas en visitaduría 2012 y Casos adjudicados según resultado del expediente 2012*). En el año 2013 se abrieron 8,102 denuncias laborales y 10,437 en el año 2014 (*Anexo: Cantidad de denuncias por mes, por delegación 2013 y cantidad de denuncias por mes, por delegación 2014*)

2.4.3.2. Sección de Conciliaciones

Esta sección atiende aquellos casos en que el trabajador ha sido despedido o renunciado y no le han sido canceladas sus prestaciones correspondientes; se atienden los casos por medio de la celebración de audiencias conciliatorias para requerir de los patronos el pago de las prestaciones adeudadas a los trabajadores.

El trámite da inicio cuando la parte trabajadora, se presenta ante la ventanilla de *Cálculo de Prestaciones*, en donde se le extiende una hoja de cálculo conteniendo el desglosado de prestaciones y el monto total a recibir en concepto de liquidación. Luego el trabajador se dirige a la empresa a reclamar el pago correspondiente, y si se le cancela en su totalidad y de conformidad con lo establecido, extiende un finiquito a favor del empleador, de lo contrario deberá regresar a la IGT en un plazo no mayor de treinta días hábiles a presentar su denuncia.

Cabe agregar que para el año 2014 se extendieron alrededor de cuarenta y dos mil hojas de Cálculos de Prestaciones, de los cuales alrededor de nueve mil trabajadores regresaron a presentar su denuncia.

De no ser canceladas las prestaciones, el trabajador se presenta en la ventanilla de Actas Iniciales, se le asigna un inspector de trabajo de la Sección de Conciliaciones, señalándole el día y la hora en que deben presentarse a la audiencia conciliatoria. Posteriormente la IGT, notifica al empleador de dicha audiencia, para que se presente a realizar el pago correspondiente.

Llegado el día y la hora señalada, ambas partes se deberán presentar ante el inspector a cargo, quien tendrá la función principal de conciliar, entendida esta palabra como “un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas naturales o jurídicas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero imparcial y calificado”. Fumpadem, (2010, p.8).

Estas audiencias representan el proceso comunicativo más complejo que se realiza entre el inspector y usuario. Pues el inspector debe hacer uso de habilidades comunicativas e interpersonales para lograr alcanzar acuerdos, o bien mantener la discusión en el plano razonable. Cabe resaltar que en muchas ocasiones estas audiencias también son celebradas por los inspectores de la sección de visitaduría dependiendo si el caso lo amerita.

Según datos proporcionados por la Sección de Estadísticas Laborales en el año 2012 se realizaron 43,835 boletas de cálculo de prestaciones a favor de los trabajadores, de los cuales 10,437 regresaron a presentar su denuncia para reclamar el pago de sus prestaciones y se elaboraron 271 convenios de pago; logrando la conciliación de 1,944 casos, es decir un porcentaje de casos conciliados del 18%. *(Anexo: Casos de denuncias atendidas en la sección de Conciliaciones, y casos adjudicados por resultado del expediente 2012).*

En el año 2013 la Delegación de Guatemala recibió 7,969 denuncias y para el año 2014 se atendieron en esta sección 9,693 casos, logrando también 18% de casos conciliados. *(Anexo: Cuadros estadísticos sobre cantidad de denuncias por mes, según delegación años 2013 y 2014).*

2.4.4 Conflictos laborales más frecuentes

La IGT, a través de su cuerpo de inspectores interviene en diferentes conflictos laborales de diferente índole, de 45 motivos de denuncia los que a continuación se detallan son los más frecuentes. (*Anexo: Casos de denuncia en la Inspección General desagregada por motivo de denuncia*)

1. Por incumplimiento de pago de indemnización o prestaciones irrenunciables.
2. Por pago de salarios mínimos o reajuste a los mismos.
3. Cancelación de aguinaldo.
4. Pago de horas extras.
5. Pago de salarios por descansos semanales y días de asueto.
6. Concesión y pago de los períodos pre y post-natales.
7. Pago o concesión de periodos de lactancia.
8. En despidos de mujeres en estado de gravidez.
9. Despido de directivos sindicales que gocen de inamovilidad, ya sean provisional o definitiva.
10. Por cambio de condiciones de trabajo.

2.4.5 Funciones del Inspector de Trabajo:

Según el código de trabajo los inspectores de trabajo pueden visitar los lugares de trabajo o citar a las partes involucradas en un conflicto con el objetivo de velar por el cumplimiento de la legislación laboral y sobre todo deben intervenir en todas las dificultades y conflictos de trabajo, ya sea que se presenten entre patronos y trabajadores ya sea solo entre aquellos o solo entre estos a fin de prevenir su desarrollo o lograr su conciliación extrajudicial.

Las funciones específicas de los inspectores de trabajo se detallan en el *OF.IGT 806-20014* enviado por el Inspector General de Trabajo a la Dirección de Recursos Humanos en donde se especifica que las funciones de los inspectores de trabajo son las siguientes:

- A. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión.
- B. Facilitar información técnica, asesorar a los empleadores y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones legales; así mismo rendir los informes solicitados en cuanto al trabajo que se ha desarrollado, para efectos estadísticos solicitados por los supervisores.
- C. Poner en conocimiento de la autoridad competente las deficiencias o los abusos que estén específicamente cubiertos por las disposiciones legales existentes.
- D. Preparar los programas de inspección, revisión, prevención y denuncia de infracciones, sometiendo dichos programas al Supervisor o Delegado de Inspección.
- E. Llevar registro y control de los expedientes adjudicados, las inspecciones, revisiones, prevenciones y denuncias de infracciones así como evacuar las consultas escritas o verbales que con motivo de las prevenciones formulen patronos y trabajadores;
- F. Visitar los lugares de trabajo cualquiera que sea su naturaleza, con el objeto de velar porque patronos y trabajadores cumplan y respeten todas las disposiciones legales relativas a trabajo y previsión social, haciendo las revisiones que fueren necesarias; y en caso de comprobar infracciones a las leyes de trabajo y previsión social, realizar las prevenciones necesarias y, si el caso lo amerita, la denuncia correspondiente;
- G. Actuar como amigable componedor en cualquier conflicto que se suscite en materia de trabajo.

- H. Intervenir en los conflictos de trabajo que se presenten, sea entre patronos y trabajadores, sólo entre aquellos o sólo entre éstos, a fin de prevenir su desarrollo y lograr su conciliación, si ya se han suscitado;
- I. Faccionar el acta circunstanciada correspondiente, debiendo inquirir del reclamante si se le han otorgado todas las prestaciones a que, conforme a la ley, tiene derecho y no concretarse únicamente a tratar la reclamación motivo de la demanda;
- J. Realizar análisis jurídico de los casos asignados, conforme está establecido en los Protocolos de Inspección de Trabajo.
- K. Elaborar cálculos de prestaciones laborales, ya sea de forma manual o por medio del sistema computarizado.
- L. Realizar las notificaciones necesarias del trámite de los expedientes, tanto a patronos como a trabajadores.
- M. Elaborar convenios de pago de prestaciones laborales, promoviendo la inmediata resolución del mismo convenio y notificarlo a las partes en el mismo acto.

2.4.6 Definición de los actores de la relación laboral

2.4.6.1 Patrono:

Al patrono se le considera como representativo del capital porque se le identifica con la idea de propietario de la empresa. El código de trabajo en su Artículo 2 establece: Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato de trabajo”

2.4.6.2 Trabajador:

Son los encargados de transformar intelectual o materialmente la materia prima brindada por el patrono, no son dueños de los medios de producción y

están sujetos al principio tutelar del Derecho de Trabajo. Según el código de Trabajo en su artículo 3: “Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Buendía, Colás y Hernández citado por Mérida (2009) argumentan que el Método Deductivo es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos, para llegar a una conclusión de tipo particular.

3.1.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo: Estudio que sólo cuenta con una población, la cual se pretende describir en función de un grupo de variables y respecto de la cual no existen hipótesis centrales. Quizá se tiene un grupo de hipótesis que se refieran a la búsqueda sistemática de asociaciones entre varias variables dentro de la misma población. (Mérida, 2009).

La metodología cualitativa según Monje (2011, p.109), “es un diseño flexible a partir de información cualitativa, que no implica un manejo estadístico riguroso, ya que su estructura se orienta más al proceso que a la obtención de resultados” Este tipo de investigación busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad se debe enfatizar en la profundidad y no en la exactitud, tratando de obtener el entendimiento lo más profundo posible.

Según (Abalde & Muñoz, *sf*) la metodología cuantitativa en cambio es una investigación normativa, cuyo objetivo esta en conseguir leyes generales relativas al grupo. En esta investigación se requiere claridad de los elementos, conocer exactamente sonde se inicia el problema, y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Por lo anterior, según el tipo de datos, la investigación será cuantitativa y cualitativa. En este sentido Fernández y Galguera (2009) señalan que ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al

avance de la teoría de la comunicación, constituyen diferentes aproximaciones al estudio de la disciplina, y se trata de enfoques complementarios.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Establecer cómo influye la comunicación del inspector de trabajo y el usuario en la resolución de un conflicto laboral.

3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir las técnicas de comunicación utilizadas por los Inspectores de Trabajo en la atención a los usuarios de la Inspección de Trabajo.
2. Determinar si son adecuados los factores que intervienen en la comunicación entre emisor y receptor.
3. Diseñar una Guía práctica de comunicación efectiva para el inspector de trabajo que permita mejorar la atención a los usuarios en conflictos laborales.

3.3 TÉCNICA:

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicarán: La técnica documental que permite la recopilación de información documental e información por internet para enunciar las teorías que sustentan el estudio del fenómeno y la técnica de campo que permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva, utilizando los siguientes instrumentos: Observación no estructurada, entrevista semiestructurada y cuestionarios.

3.4. POBLACIÓN

Personal que labora como Inspector de Trabajo, que comprende 207 trabajadores de las 21 delegaciones departamentales del país.

3.5. MUESTRA

Se aplicó la muestra no probabilística por juicio, la cual es una forma de muestreo por conveniencia, en ella los elementos de la población se seleccionan con base en el juicio del investigador, quien utiliza su experiencia para elegir a los elementos que se incluirán en la muestra, por que considera que son representativos de la población de interés. (Moles, 2011). Según Hernandez, Fernandez & Baptista (2003), con este tipo de muestra se logra obtener los casos (personas, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que ofrecen una riqueza para la recolección y análisis de datos, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación.

- Para determinar los aspectos que influyen en el proceso de comunicación durante la atención de la denuncia, se tomó como muestra a 45 Inspectores de Trabajo de las secciones de Visitaduría y Conciliaciones de la Delegación departamental de Guatemala de la Inspección General de Trabajo, siendo la totalidad de servidores públicos que prestan sus servicios en dicha Delegación. Representan el 21% de la población y atienden el 36% de todas la a nivel nacional.
- Para conocer las técnicas de comunicación del Inspector de Trabajo en la atención de la denuncia, se tomó como muestra a usuarios de la inspección General de Trabajo que se encuentran en conflicto laboral. Para ello se determinó encuestar a 55 usuarios que representan el 10% de las personas que se presentan en un mes promedio a reclamar *el pago de la indemnización por tiempo laborado*, siendo este el motivo de

denuncia más frecuente y en donde se evidencia la conciliación en su modalidad más amplia.

3.5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Por medio de la observación se determinó el tema de estudio, enfocado en la comunicación del inspector de trabajo en la atención de los usuarios en conflictos laborales.
- ✓ Se realizó la investigación bibliográfica y documental en diferentes bibliotecas del país y páginas web.
- ✓ Se elaboraron 2 cuestionarios, el primero dirigido a 45 inspectores de trabajo para determinar si los factores que influyen en el proceso de comunicación son adecuados o no. El segundo cuestionario fue dirigido a 55 que usuarios que reclaman el pago de la indemnización, esto al finalizar la audiencia conciliatoria de reclamación de pago.
- ✓ Luego de la autorización institucional para realizar el trabajo de campo correspondiente, se procedió a encuestar y entrevistar tanto a inspectores de trabajo, supervisores de inspección y usuarios de inspección.
- ✓ Se analizaron e interpretaron los datos recabados en la investigación de campo
- ✓ Se elaboraron las recomendaciones y conclusiones derivadas de la investigación
- ✓ Se procedió con base a lo anterior a elaborar una propuesta de Guía práctica de comunicación efectiva para los inspectores de trabajo.

Capítulo 4

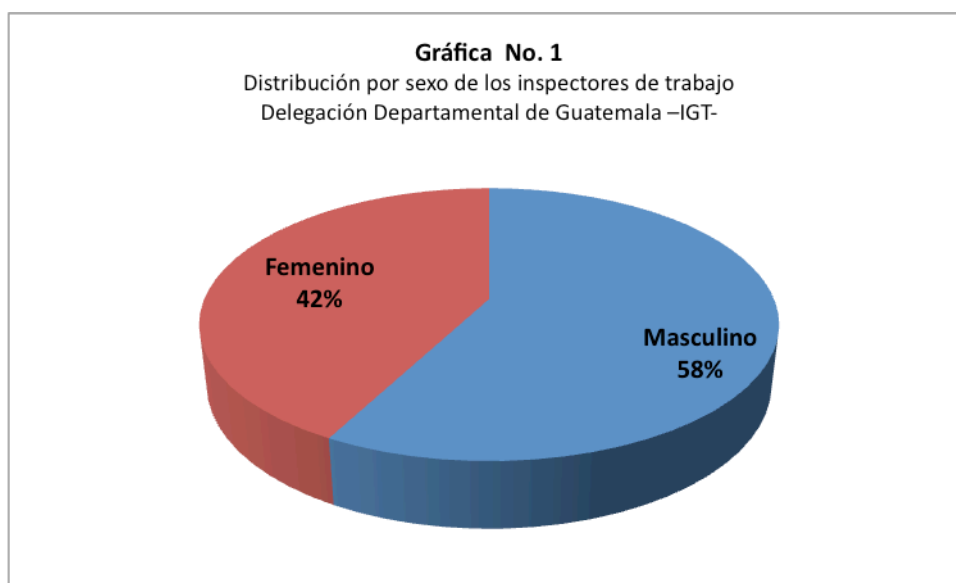
Presentación y análisis de resultados

4.1 Factores que influyen en el proceso de comunicación Inspectores de trabajo

Tabla No. 1

Distribución por sexo de los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	26	58
Femenino	19	42
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

58% de los inspectores de trabajo de la Delegación de Guatemala representa al género masculino y 42% al femenino. Es decir que en su mayoría los Inspectores de Trabajo son hombres; los entrevistados indican que esta es una función que puede ser desempeñada por hombres y mujeres de igual manera y que no existe ningún criterio de selección relacionado a este aspecto por parte de las autoridades.

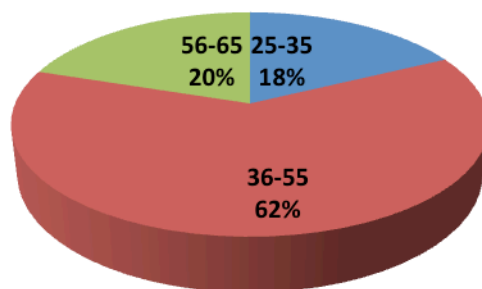
Tabla No. 2

Distribución por edad de los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
25-35	8	18
36-55	28	62
56-65	9	20
Total	45	100

Gráfica No. 2

Distribución por edad de los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

El mayor porcentaje de los inspectores de trabajo se encuentran en una edad comprendida de 36 a 55 años, representando el 62% de los encuestados es decir 28 de los 45 Inspectores de trabajo. Un 20% tiene entre 56 a 65 años y el solo el 18% están en el rango de 25 a 35 años de edad.

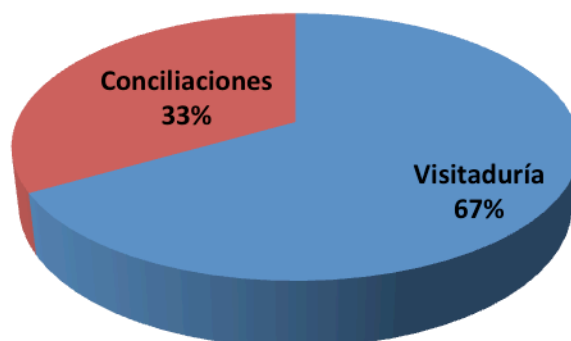
Tabla No. 3

Distribución por sección de los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Visitaduría	30	67
Conciliaciones	15	33
Total	45	100

Gráfica No. 3

Distribución por sección de los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala



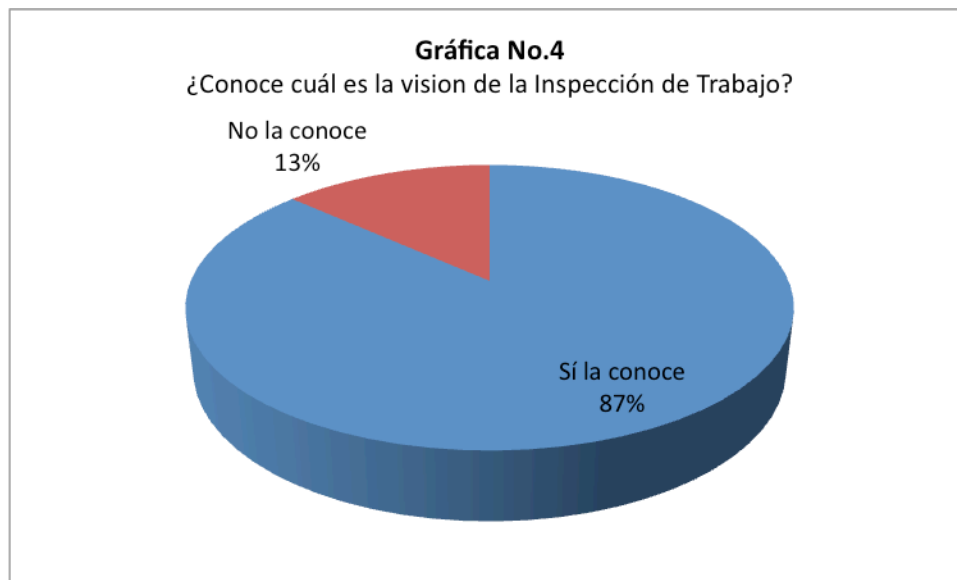
Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Los Inspectores de Trabajo en un 67% desarrollan sus funciones en la sección de Visitaduría es decir verifican las condiciones de trabajo y 33% de los inspectores desarrollan sus funciones en la sección de Conciliaciones, en esta sección se reclama el pago de prestaciones adeudadas al trabajador. Las autoridades actuales indican que la sección de conciliación será reestructurada ya que hay muchos casos que no deben ser trasladados ni atendidos por este procedimiento. Los inspectores de esta sección indican que existe el rumor de que esta sección será asimilada por la sección de visitaduría, dicha situación les causa incomodidad en el desarrollo de sus funciones pues considera que se debe a los señalamientos de corrupción que reciben de las autoridades.

Tabla No. 4

Conocimiento de la Visión de la Inspección General de Trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí la conoce	39	13
No la conoce	6	87
Total	45	100



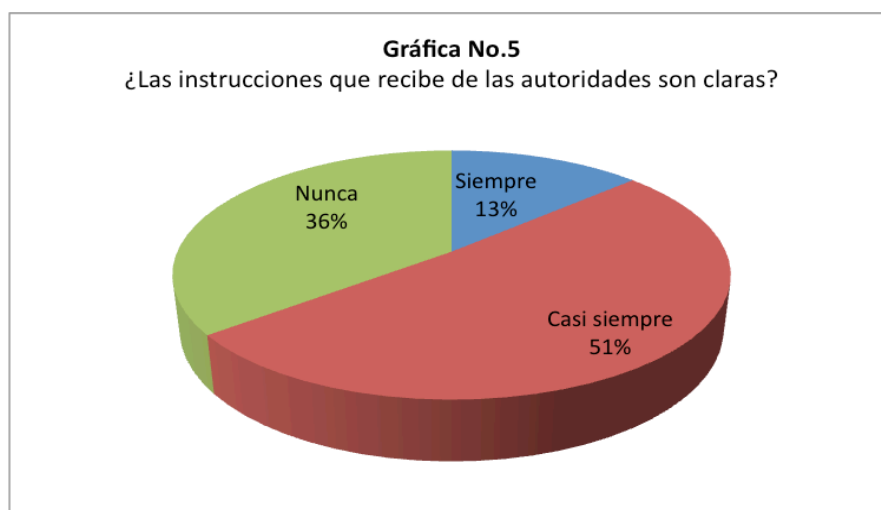
Fuente: Datos obtenidos de la investigación

De las personas encuestadas el 87% respondió que conoce la visión de la Inspección de Trabajo y solo un 13% indicó que no la conoce. Al ser confrontados estos datos con las entrevistas, ninguno de los entrevistados definió la visión como se encuentra publicada en la página WEB es decir la visión de las autoridades actuales, únicamente la interpretación que realizan del Código de Trabajo.

Tabla No. 5

Instrucciones de las autoridades
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	13
Casi siempre	23	51
Nunca	16	36
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Un 51% de los inspectores de trabajo indica que casi siempre recibe las instrucciones claras de parte de las autoridades de la Inspección de Trabajo sin embargo el 36% indica que nunca recibe las instrucciones claras y solo un 13% de los inspectores manifiesta recibirlas. Durante las entrevista se evidenció el malestar por parte de algunos inspectores a de trabajo en este aspecto. El no contar con instrucciones claras, les genera inseguridad en sus actuaciones y produce desavenencias entre el personal en especial cuando se trata de atender un caso en especial. Incluso en muchas ocasiones esta falta de claridad se traduce en molestia para los usuarios porque se tienen diferentes criterios para la atención.

Tabla No. 6

Información para realizar el trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	13
Casi siempre	28	62
Nunca	11	25
Total	45	100



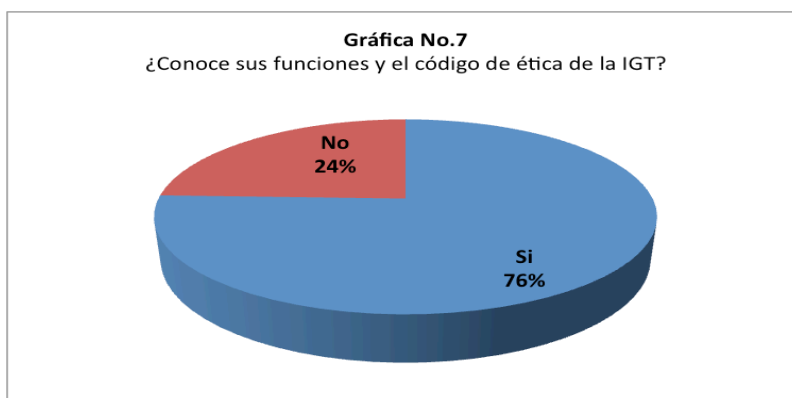
Fuente: Datos obtenidos de la investigación

De las personas encuestadas un 62% señala que recibe toda la información para realizar su trabajo ampliando que se refiere exclusivamente a la documentación de expedientes y formatos de actas específicamente, un 25% indica que nunca recibe la información completa para poder realizar su trabajo y solo un 13% manifiesta recibirla. En este aspecto los inspectores reconocen el esfuerzo de las autoridades por proporcionarles un expediente completo para la atención de la denuncia. Sin embargo en algunas ocasiones los datos no son verificados, la dirección y el nombre del demandado son erróneos. Esto ocasiona desgaste de los recursos humanos y materiales de la institución y peor aún una mala percepción por parte de los usuarios quienes los señalan de negligencia en la atención de sus casos.

Tabla No. 7

Conocimiento de funciones y código de ética de la IGT
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	76
No	11	24
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

De los 45 Inspectores de Trabajo encuestados, 76% manifiesta conocer sus funciones y 24% indica que no las conoce, en este aspecto los entrevistados señalan que no existen manuales de funciones ni de procedimientos para atender las denuncias, únicamente Protocolos para la atención de casos los cuales se encuentran desactualizados y muchos ya no son aplicables. Las autoridades han emitido protocolos nuevos pero no los han capacitado al respecto. Conocen únicamente las que establece el Código de Trabajo que son muy generales y no abarcan todo el trabajo que ellos realizan.

Los entrevistados manifiestan que la ausencia de manuales no permite estandarizar y mejorar la atención con los usuarios por ende no hay lineamientos para una comunicación efectiva con el usuario.

Tabla No. 8

Unificación de criterios en la atención de denuncia
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	13
No	39	87
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

El 87% de los inspectores de trabajo dijo que no existe unificación de criterios en los procedimientos de atención de la denuncia laboral y según el personal entrevistado este aspecto tiene mayor incidencia en la forma en que se atiende la denuncia y en la comunicación con el usuario pues existe diferencia de criterios entre los supervisores, delegado departamental y el Inspector General de Trabajo lo que dificulta el actuar certero.

Únicamente el 13% indicó que existe dicha unificación; los entrevistados amplían que se giran circulares sobre ciertos procedimientos a aplicar pero que la información está confusa, por lo que en ocasiones deciden no acatarla y continuar trabajando de la misma forma. Incluso en algunas ocasiones se han girado instructivos que no son aplicables por las condiciones generales de la institución y los mismos inspectores han decidido presentar algún procedimiento para impugnarlos ante los órganos jurisdiccionales competentes.

Tabla No. 9

Aspectos que la comunicación durante la atención de la denuncia
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estado emocional del usuario	27	31
El grado académico del usuario	34	39
El grupo cultural al pertenece el usuario	18	21
El género al que pertenece al usuario	7	8
Ninguno	0	1
Total	86	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Un 39% de los Inspectores de trabajo dijo que el grado académico del usuario es uno de los factores que más afecta el proceso de comunicación ampliando los entrevistados que en muchas ocasiones los usuarios no saben leer ni escribir y que es muy difícil explicarles los procesos de inspección.

31% indicó que el estado emocional del usuario es un factor que afecta la comunicación durante la atención de la denuncia, a través de la observación y la entrevista se estableció que muchos de los usuarios asisten a la Inspección de Trabajo emocionalmente afectados es decir molestos, nerviosos o ansiosos por la naturaleza del conflicto.

21% de los inspectores de trabajo señaló que el grupo cultural al que pertenece el usuario es un factor que afecta la comunicación, especialmente cuando se trata de usuarios que no dominan en su totalidad el idioma español y finalmente solo un 8% indicó que el género del usuario afecta la comunicación, manifestando que se les dificulta comunicarse con algunas mujeres porque hay casos en donde el llanto no las deja expresarse.

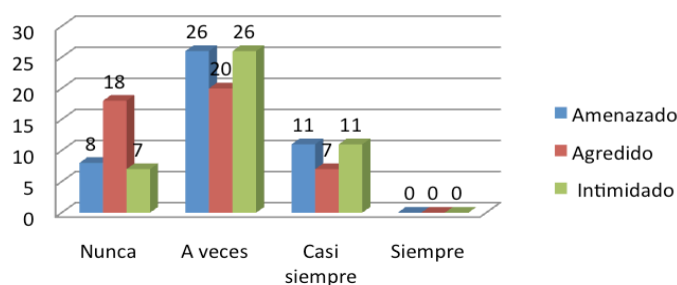
Tabla No. 10

Amenazas, agresiones e intimidaciones a los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

	Amenazado	%	Agredido	%	Intimidado	%
Nunca	8	17	18	40	7	16
A veces	26	58	20	44	26	59
Casi siempre	11	24	7	16	11	25
Siempre	0	0	0	0	0	0
Total	45	100	45	100	44	100

Gráfica No. 10

¿Se ha sentido amenazado, agredido, intimidado en el cumplimiento de sus funciones?



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

El 58% de los inspectores de trabajo se ha sentido amenazado a veces durante el cumplimiento de sus funciones, el 24% indica que casi siempre se siente amenazado y un 17% indica que nunca se ha sentido amenazado.

En cuanto a la agresión 44% indica que a veces se ha sentido agredido, el 40% indica que nunca se ha sentido agredido y el 16% indica que casi siempre se siente agredido.

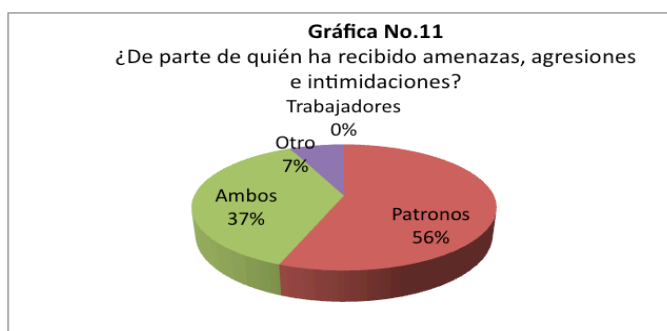
Respecto a la intimidación 59% de los inspectores de trabajo a veces se sienten intimidados; 25% indica que casi siempre y 16% que nunca se ha sentido amenazado.

Las amenazas, agresiones e intimidaciones manifiestan los inspectores de trabajo durante la entrevista, es un factor que afecta directamente la comunicación pues emocionalmente se sienten afectados e inseguros para atender la denuncia laboral, ellos indican que existen muchos casos en los que no se queda bien con ninguna de las dos partes involucradas en la relación laboral .

Tabla No. 11

Quien ejerce amenazas, agresiones e intimidaciones a los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores	0	0
Patronos	24	56
Ambos	16	37
Otro	3	7
TOTAL	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

De acuerdo a los resultados de la pregunta se deduce que la mayoría de las amenazas, agresiones e intimidaciones de las que son objeto los inspectores de trabajo proceden de los patronos o sus representantes es decir abogados y gerentes de recursos humanos, quienes al ser cuestionados sobre el cumplimiento de los derechos laborales a favor de los trabajadores manifiestan posturas negativas con el objetivo de evadir sus responsabilidades.

Por otro lado un 37% indica que las amenazas, agresiones o intimidaciones proceden de actores de la relación laboral tanto del patronos como trabajadores, indicando los inspectores que esto puede deberse a que no existe información sobre los servicios de la inspección por lo que los usuarios tienen diferente expectativa y al no ser satisfecha la misma se crea molestia en el usuario afectando la comunicación.

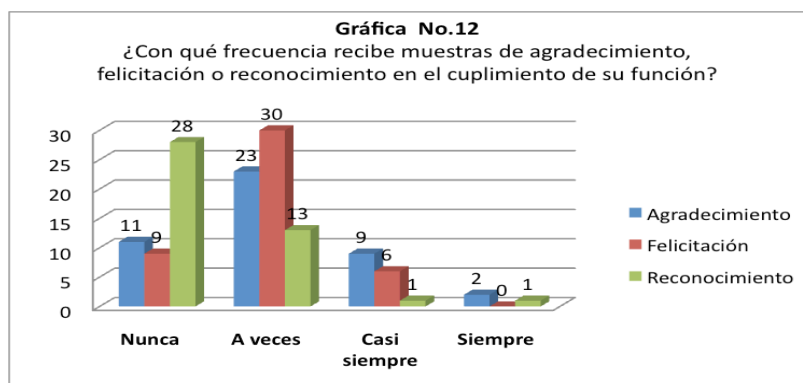
El 7% que indicó “otros” también especifico que las amenazas, agresiones e intimidaciones proceden de las autoridades, sobre todo cuando solicitan que el expediente sea atendido por otro Inspector, que aseguran es de mayor confianza de las autoridades.

Los entrevistados indican que este factor condiciona negativamente la comunicación con el usuario, pues al sentirse intimidados, agredidos y amenazados por cualquiera de las partes, ellos tratan de que el caso concluya de manera rápida para evitar ese tipo de situaciones.

Tabla No. 12

Muestras de agradecimiento, felicitación y reconocimiento a los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

	Agradecimiento	%	Felicitaciones	%	Reconocimiento	%
Nunca	11	24	9	20	28	65
A veces	23	51	30	67	13	30
Casi Siempre	9	20	6	13	1	2
Siempre	2	4	0	0	1	2
Total	45	100	45	100	43	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

En cuanto a las muestras de agradecimiento los inspectores de trabajo dijeron en un 51% que a veces las reciben un 24% nunca las ha recibido, solo un 20% indica que casi siempre las recibe sumado al 2% que siempre recibe estas muestras de agradecimiento.

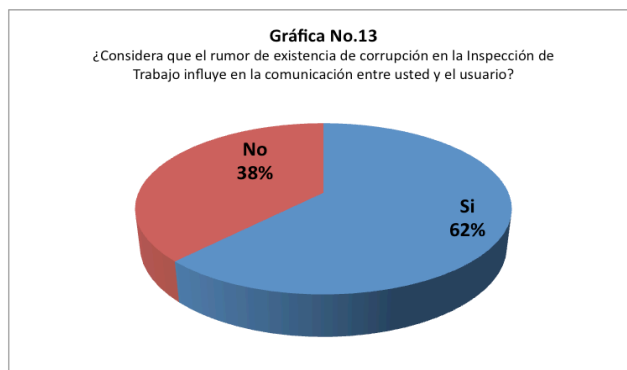
En cuanto a la felicitación 66% dijo que a veces recibe muestras de felicitación, 20% nunca las ha recibido y 13 manifiesta que casi siempre las recibe; y finalmente en cuanto al reconocimiento el 56% de los inspectores indica que nunca ha recibido muestras de reconocimiento hacia el cumplimiento de su función el 29% indica que a veces las ha recibido y 2% señala que casi siempre recibe reconocimiento.

En este sentido y de acuerdo al resultado de la entrevista en este aspecto, ampliaron algunos inspectores que sería motivador para ellos el que las autoridades les reconozcan, feliciten o agradezcan que a pesar de las dificultades en cuanto al equipo de oficina, bajos salarios y poca capacitación ellos hacen el esfuerzo por desarrollar su función adecuadamente.

Tabla No. 13

EL rumor sobre corrupción en la Inspección de Trabajo afecta la comunicación con el usuario
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	62
No	17	38
TOTAL	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

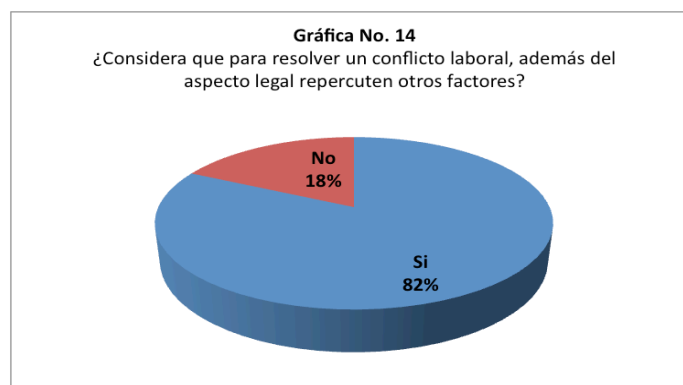
Los señalamientos de corrupción son frecuentes en las instituciones del Estado en especial en instituciones como esta. Se han recibido quejas al respecto pero los usuarios se niegan a presentar y formalizar la denuncia para que se realice el trámite sancionatorio respectivo. Por lo que la corrupción queda únicamente a nivel de rumor pero el mismo afecta a los Inspectores de Trabajo y al proceso de comunicación con el usuario.

En este sentido el 62% de los Inspectores de Trabajo así lo manifiesta, pues constantemente cuando un conflicto laboral no es resuelto o atendido en el tiempo adecuado, se les señala de corruptos y esto les impide desarrollar un proceso adecuado de comunicación. La percepción del usuario es totalmente negativa. Consideran que las autoridades fomentan este rumor y que son ellos mismos los que los intimidan constantemente sin tener pruebas al respecto.

Tabla No. 14

Otros factores influyen en la resolución del conflicto laboral además del aspecto legal
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	82
No	8	18
TOTAL	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

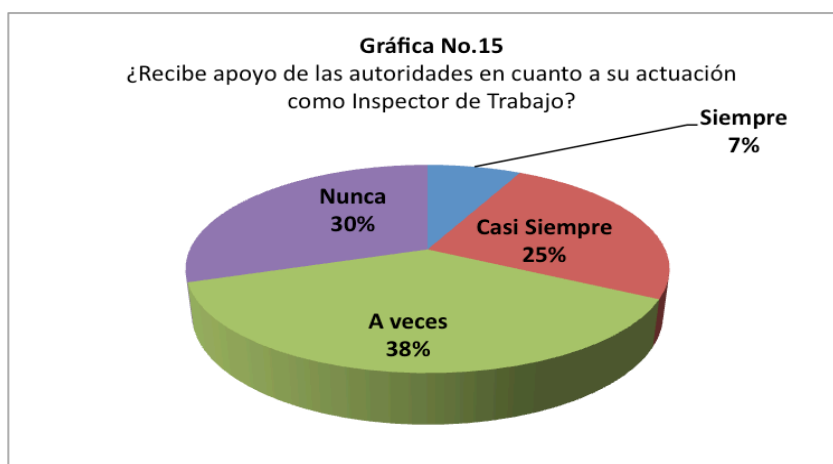
El 82% de los inspectores afirma y reconoce que además del aspecto legal existen otros factores que influyen en el proceso de comunicación con el usuario, los entrevistados afirman que el factor emocional y grado de escolaridad afectan significativamente el proceso ya que constantemente deben adaptar el mensaje dirigido a los usuarios para que lo puedan comprender, ellos indican que en muchas ocasiones experimentan frustración ante la dificultad de orientar al usuario adecuadamente.

Únicamente el 18% de los Inspectores indica que solo el aspecto legal es importante para la resolución del conflicto.

Tabla No. 15

Apoyo de las autoridades en cuanto a la actuación de los Inspectores de Trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7
Casi Siempre	10	25
A veces	15	38
Nunca	12	30
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

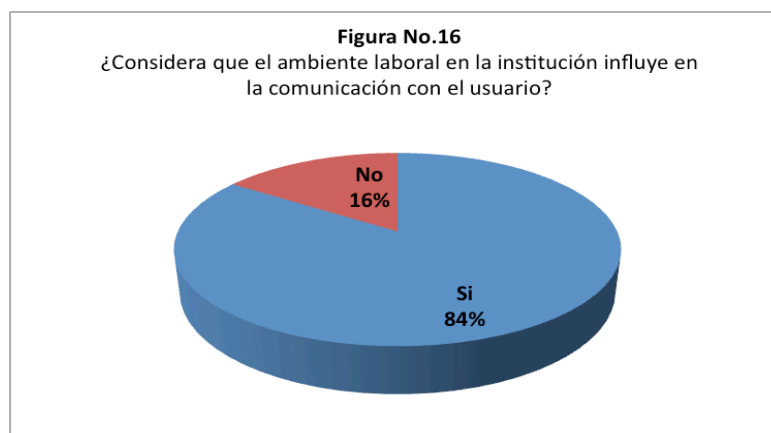
Como otro factor que influye en la comunicación con el usuario es el apoyo que reciben de parte de las autoridades, pues para resolver el conflicto laboral se debe tener autoridad, seguridad y respaldo en las actuaciones. En este aspecto manifiestan los inspectores de trabajo en un 38% que a veces se sienten apoyados por parte de las autoridades, 30% indica que nunca se ha sentido apoyado en sus actuaciones, 25% señala que casi siempre recibe apoyo y solo el 7% se siente siempre apoyado en el desarrollo de su función.

Según los entrevistados en algunas ocasiones ellos como autoridades en materia laboral imponen alguna medida correctiva a favor de los trabajadores y luego reciben una llamada de atención solicitándoles solicita cambiar su proceder, sin explicación alguna, haciéndoles sentir que su trabajo no es importante.

Tabla No. 16

Considera que el ambiente laboral en la institución influye en la comunicación con el usuario
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	84
No	7	16
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

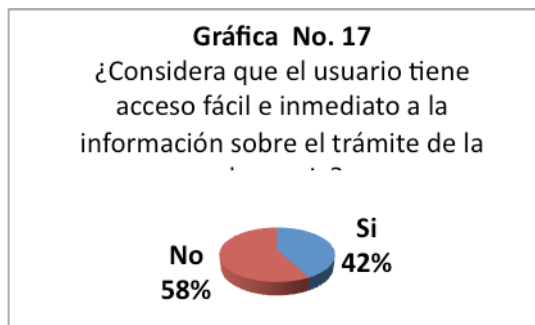
El ambiente laboral dentro de la Inspección de Trabajo influye en la comunicación con el usuario, el 84% de los inspectores así lo afirman y el 16% considera que no influye, sin embargo algunos manifestaron que cuando el ambiente laboral es estresante o existe hostilidad en el ambiente les dificulta tener la actitud correcta para participar en el proceso de comunicación durante la atención de la denuncia laboral.

Dentro de la institución existen 3 sindicatos conformados, los cuales han tenido múltiples desaveniencias con las autoridades, y estas a su vez han encontrado resistencia para aplicar las políticas dentro de la institución ocasionando un ambiente laboral hostil. Incluso en varias ocasiones ha circulado un “Boletín” anónimo como reclamo a las autoridades pues se señalan algunos aspectos negativos respecto al ambiente laboral.

Tabla No. 17

Acceso fácil e inmediato a la información sobre el trámite de la denuncia
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	42
No	26	58
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

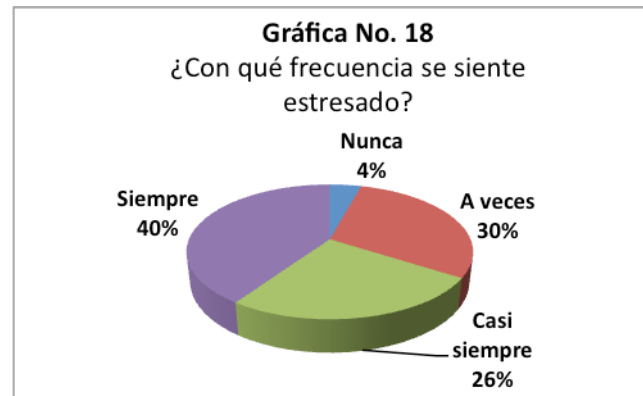
La Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social no cuenta con una estrategia de comunicación de los servicios de Inspección lo que repercute en que el 58% de los inspectores de trabajo admite que los usuarios de la Inspección de Trabajo no tienen acceso fácil e inmediato a la información sobre el trámite de la denuncia, incluso de acuerdo a la observación y las entrevistas se evidenció que existe desorientación en muchos usuarios.

En la página web hay poca información sobre la Inspección de Trabajo, cuando ingresan a la institución las personas que dan orientación sobre el proceso están en las ventanillas de atención y muchas veces tienen una gran demanda de usuarios por lo que no es posible brindar una amplia asesoría al respecto de la denuncia. El personal se limita a transmitir información general que no siempre resuelve las dudas de los usuarios respecto al servicio de inspección. Lo anterior deja al inspector de trabajo como responsable de toda la asesoría respecto al servicio recargándoles esta función. El 42% indica que el usuario si tiene acceso fácil a la información, aunque afirma que debe mejorarse.

Tabla No. 18

Estrés laboral (bournout) en los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	4
A veces	14	30
Casi siempre	12	26
Siempre	19	40
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

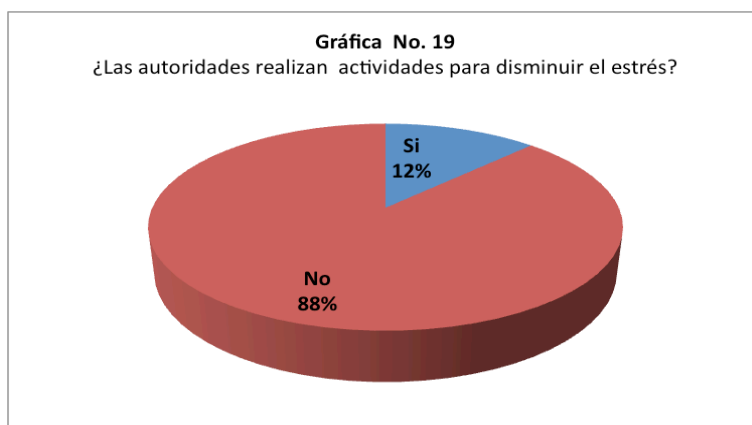
De los 45 inspectores de trabajo encuestados el 40% admite que siempre se siente estresado en su trabajo, 26% indica que casi siempre, un 30% indica que a veces y solo un 4% señala que nunca. Este resultado denota que el estrés laboral está presente entre los inspectores de trabajo y de acuerdo a la observación y a las entrevistas se evidenció que la carga de trabajo y los expedientes acumulados ocasiona que algunos inspectores padezcan de algunas enfermedades derivadas del estrés como lo son: La presión alta y enfermedades cardíacas.

Esta sobre carga de expedientes se debe según los inspectores de trabajo por falta de unificación de criterios se reciben muchos casos que no deben ser atendidos en la inspección; por ejemplo los casos de los trabajadores del Estado y empleados municipales específicamente en la reclamación de prestaciones, pues no tienen competencia en los mismos y cuando los usuarios acuden a las audiencias conciliatorias y se les informa que no es esta la vía para resolver su demanda, se molestan con los inspectores provocando una situación estresante para ellos, la que a su vez influye en el proceso de comunicación y por ende en la solución del conflicto

Tabla No. 19

Actividades para disminuir el Estrés laboral (bournout) en los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	88
No	6	12
Total	45	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

De los 45% de los inspectores de trabajo afirman que las autoridades no realizan actividades para disminuir el estrés, además informan que aunque las autoridades ministeriales realizan excursiones y diversas actividades, ellos no pueden participar porque ya tienen asignados casos o audiencias que no pueden dejar sin atender.

Cuando escuchan que se realizan las actividades para el personal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, ellos reciben la notificación que no pueden dejar de atender su caso ni cerrar la recepción de denuncias en ventanillas, por ello casi nunca participa en estas actividades y eso los hace sentirse discriminados. Solo un 12% informa que las autoridades si desarrollan actividades para disminuir el estrés.

Tabla No. 20

Manera en que afecta la conflictividad de los casos atendidos a los inspectores de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala

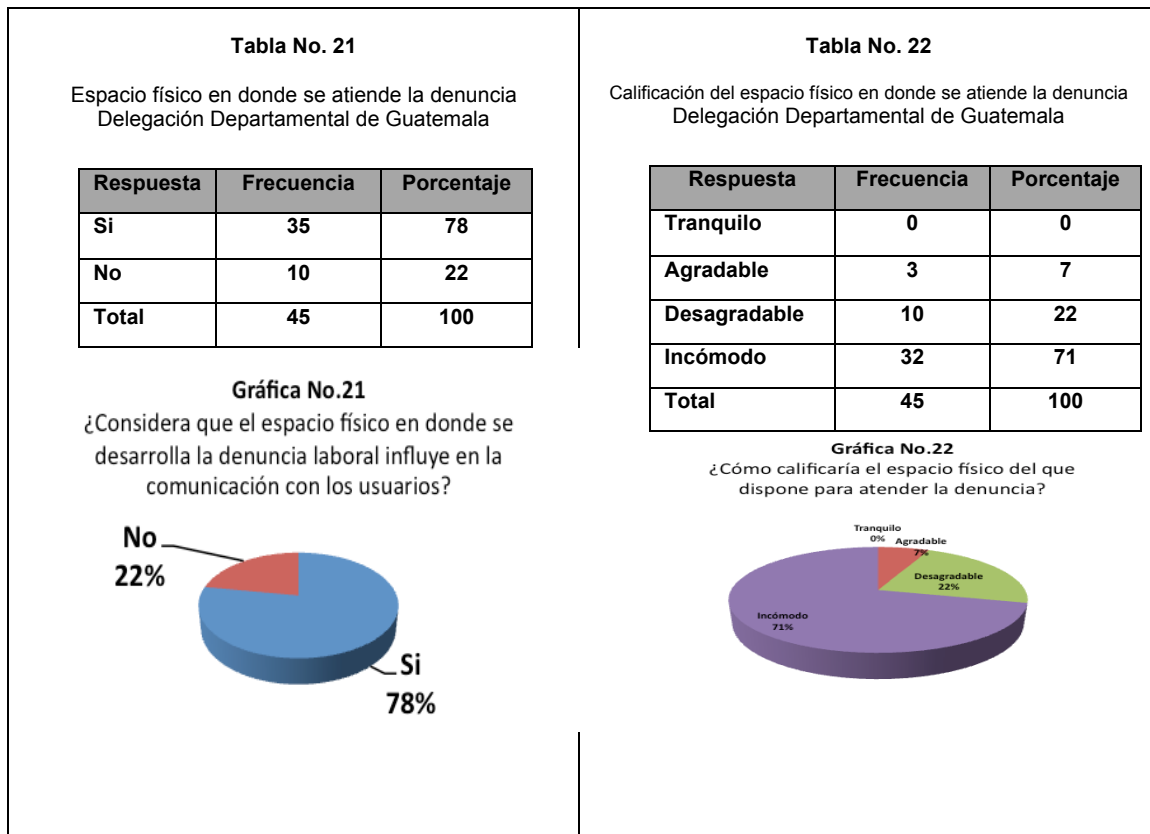
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Físicamente	20	4
Emocionalmente	16	30
Sicológicamente	11	26
Ninguna	3	6
Total	50	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

La conflictividad en la atención de las denuncias laborales debido al incumplimiento y violación de los derechos laborales es alta, este contexto es permanente en las instalaciones de la Inspección de Trabajo por lo que al preguntar a los Inspectores de trabajo de qué manera les afecta dicha conflictividad 40% informó que físicamente, 32% emocionalmente, 22% sicológicamente y solo un 6% ninguna.

De acuerdo a Uribe (2010) El Síndrome de desgaste ocupacional (BURNOUT) se manifiesta cuando los trabajadores pueden llegar a un límite de desesperación y agotamiento por la carga mental de sus funciones, con despersonalización es decir trabajan sin considerar que el usuario de sus servicios también es un ser humano, su tarea carece de compromiso humanista. Estos factores según la observación influye en la comunicación con el usuario, pues los inspectores de trabajo luego de ciertos casos atendidos durante el día, evidencian molestia y un trato menos cordial hacia el usuario.



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

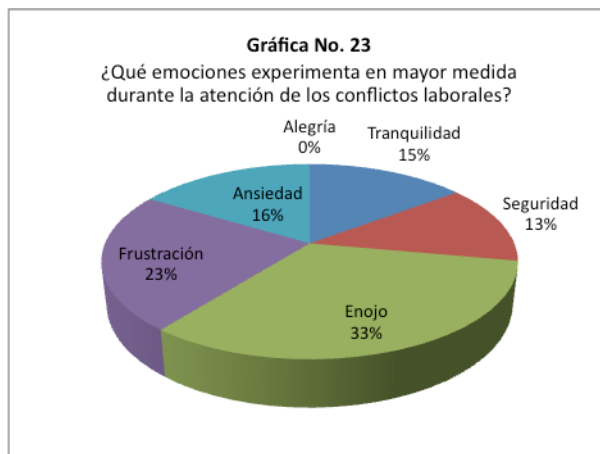
En la Figura No. 21 se puede observar que la mayoría de Inspectores de Trabajo afirman en un 78% que el espacio físico influye en la comunicación con el usuario, en este sentido en la Figura No.22 se puede observar que 71% califica como “incómodo” el lugar en donde se atiende la denuncia laboral y para el 22% es un lugar “desagradable”. También se observó que el espacio físico en donde se atienden las denuncias es reducido para la cantidad de personas que demandan el servicio.

Se atiende a los usuarios sin ninguna privacidad para las partes, en algunas ocasiones la discusión y conversación de una audiencia se escuchan en la otra y viceversa, los usuarios y el inspector de trabajo deben modular sus voces para escucharse entres sí. Según las entrevistas existen casos en que los usuarios necesitan exponer aspectos muy sensibles, como el caso de una usuaria que fue acosada sexualmente por su jefe y ella narraba lo sucedido mientras el resto de las personas atendidas la escuchaban.

Tabla No. 23

Emociones que experimenta el Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia
Delegación Departamental de Guatemala

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Tranquilidad	9	15
Seguridad	8	13
Enojo	20	33
Frustración	14	23
Ansiedad	10	16
Alegría	0	0
TOTAL	61	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Una de las características primordiales del conciliador en este caso de conflictos laborales, es mantener en equilibrio las emociones para proyectar tranquilidad y seguridad ante los participantes de las audiencias de conciliación. En este sentido al indagar sobre las emociones que experimentan los inspectores de trabajo, un 33% manifiesta “enojo” y 23% frustración. Al ser consultados al respecto, amplían que se debe en gran medida a que atienden muchos casos en que el patrono lleva una postura intransigente, que no les permite negociar ni conciliar, los patronos ponen en práctica algunas medidas dilatorias del proceso con tal de evadir el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores.

La frustración se debe a que reconocen que el mismo sistema de inspección está diseñado para no funcionar dentro del sistema capitalista y que aunque quisieran ayudar a los trabajadores no pueden extralimitarse de las funciones que les competen.

Tabla No. 24

Satisfacción de la labor realizada
Delegación Departamental de Guatemala

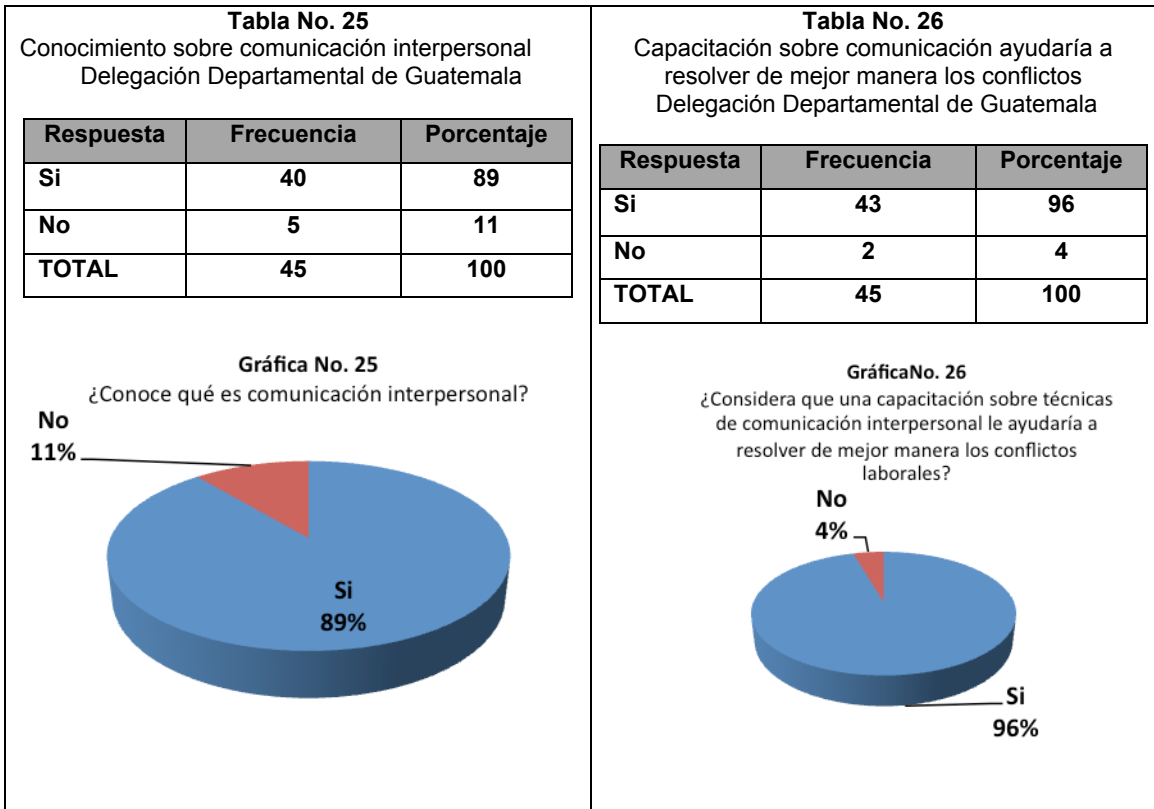
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	52
No	22	49
TOTAL	61	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

La satisfacción por el trabajo realizado es uno de los factores que influye en la atención que se le brinda al usuario y por ende en la comunicación, en este sentido solo un 51% de los inspectores de trabajo de los 45 encuestados se siente satisfecho de su labor y un 49% no se siente satisfecho, según indican, reconocen la importancia que tiene la Inspección de Trabajo para la sociedad guatemalteca, pero consideran que no tienen los recursos necesarios para hacer un buen trabajo.

También consideran que las autoridades no los motivan, ni tienen incentivos pues el salario promedio percibido es de Q 4,000- Q 5,000; para ellos no es suficiente remuneración por la carga de trabajo y el riesgo que corren sobre todo los inspectores que visitan los centros de trabajo.



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Al indagar sobre el conocimiento de Comunicación interpersonal en su mayoría los inspectores de trabajo afirman que si conocen su significado; al ser entrevistados ampliaron que tiene algunos conocimientos básicos sobre comunicación; sin embargo no han recibido capacitaciones al respecto y consideran en un 96% que una capacitación sobre técnicas de comunicación interpersonal les ayudaría a resolver de mejor manera los conflictos laborales como lo muestra la Gráfica No. 25.

4.1. Aspectos de la comunicación del inspector de trabajo desde la perspectiva del usuario en conflicto laboral
Cuestionario a usuarios de la Inspección de Trabajo

Tabla No. 27 Distribución por sexo de los usuarios de la IGT Delegación Departamental de Guatemala			Tabla No. 28 Distribución por edad de los usuarios de la IGT Delegación Departamental de Guatemala		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	31	56	25-35	18	33
Femenino	24	44	36-55	29	53
TOTAL	55	100	56-65	8	14
			TOTAL	55	100

<p>Gráfica No.27 Distribución por sexo usuarios de IGT</p>	<p>Gráfica No. 28 Distribución por edad</p>
---	--

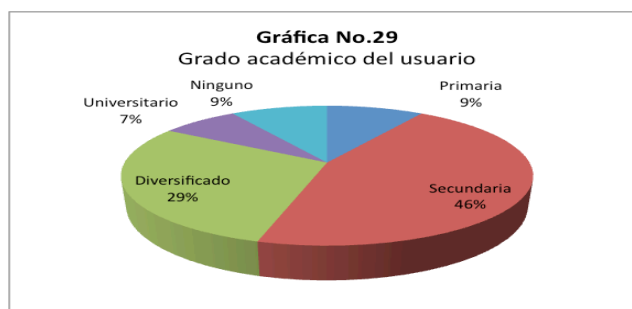
Fuente: Datos obtenidos de la investigación

De los 55 usuarios encuestados que acudieron al servicio de inspección a reclamar el pago de su indemnización por terminación de la relación laboral el 56% pertenece al género masculino y el 44% representa al género femenino; la edad de los usuarios es en un 53% comprendida entre 36-55 años, el 33% comprendidos en la edad de 25 a 35 años y un 14% en la edad de 56 a 65 años.

Tabla No. 29

Grado académico del usuario de la IGT
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios de IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	5	9
Secundaria	25	46
Diversificado	16	29
Universitario	4	7
Ninguno	5	9
TOTAL	55	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

La Inspección de trabajo tiene diversidad de grupos objetivos de atención, lo que genera dificultad para enfocar el mensaje a un solo grupo de usuarios o con características similares. La frecuencia de despidos sin pago de indemnización en Guatemala se da en diferentes sectores económicos por ende las particularidades del grupo objetivo son diversas como puede observarse en los resultados de la Figura No.29 en donde el 46% de usuarios que acuden tienen nivel secundario, 29% de los 55 usuarios tienen nivel diversificado.

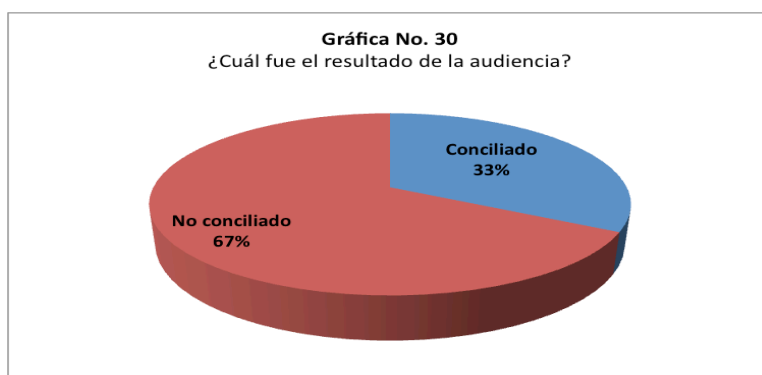
Los usuarios con Nivel primario y ningún nivel se ven representados en un 9% ambos en igual proporción y solo un 7% tienen nivel universitario.

El grado de escolaridad, debe ser tomado en cuenta por el inspector de trabajo en la emisión del mensaje ya que debe adaptarse a la capacidad cognitiva del interlocutor.

Tabla No. 30

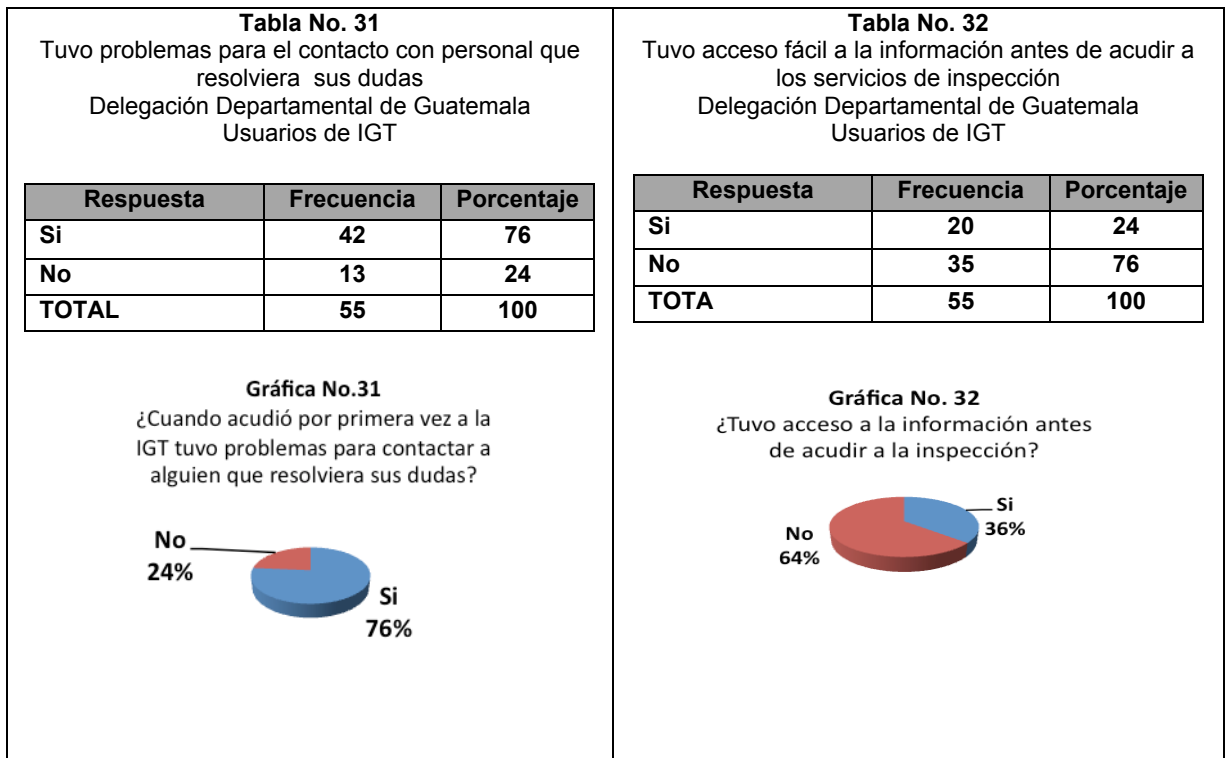
Según el resultado de la audiencia
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios de IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Conciliado	18	33
No conciliado	37	67
Total	55	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Los usuarios de la IGT encuestados luego de concluida la audiencia de conciliación, informaron en un 67% que en la misma no se alcanzó la conciliación, algunos solicitaron al inspector de trabajo una segunda audiencia y otros decidieron continuar su reclamación por la vía judicial. Por otra parte 33% de los usuarios informaron que el caso si alcanzó la conciliación, es decir llegaron a un acuerdo con el patrono sobre el pago de su indemnización, en algunos casos firmaron un acuerdo de pago en donde se establece que el patrono cancelará por cuotas el monto adeudado y otros en cambio lograron el pago completo.



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

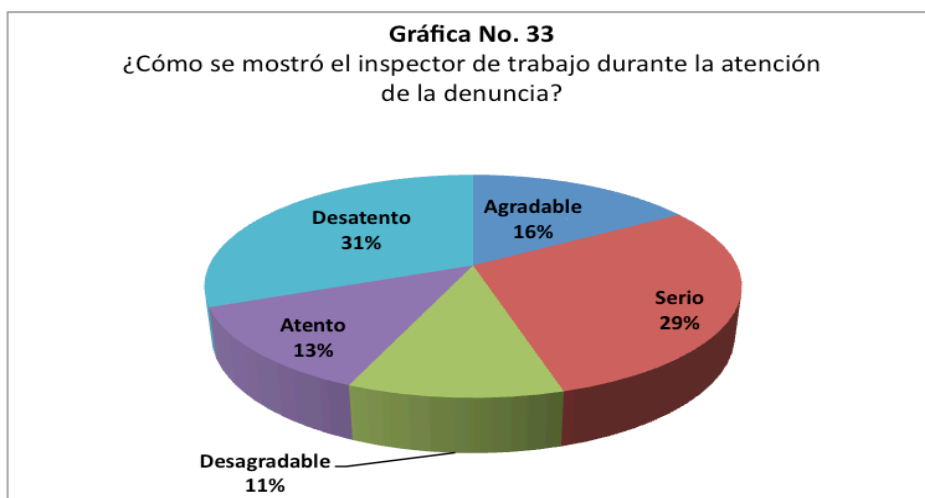
En cuanto a la orientación brindada a los usuarios en la primera visita realizada para presentar la denuncia; de los 55 usuarios encuestados el 76% manifiesta que tuvo problemas para que le emitieran el cálculo de prestaciones, pues la orientación en el ingreso a la institución es casi nulo y las ventanillas en las que se emite dicho cálculo están saturadas a toda hora por ello, son los mismos usuarios los que orientan a otros sobre los requisitos, así mismo encontraron a algunas personas en el ingreso que les ofrecieron asesoría en su caso, pero que no pertenecen a la institución y sus servicios son pagados.

Esto aunado a que antes de acudir a las instalaciones algunos usuarios intentaron buscar información en la página web de la institución y no encontraron la orientación específica para su trámite. Otros tampoco lograron contacto con el Centro de Llamadas de la institución 1511. Por lo que se presentaron desorientados y sienten que no recibieron en la institución toda la información necesaria. Lo que se demuestra en la Figura No 31 en donde el 64% de los encuestados manifiesta que no tuvo acceso a la información antes de acudir a la inspección.

Tabla No. 33

Actitud del inspector de trabajo durante la atención de la denuncia
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Agradable	9	16
Serio	16	29
Desagradable	6	11
Atento	7	13
Desatento	17	31
TOTAL	55	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

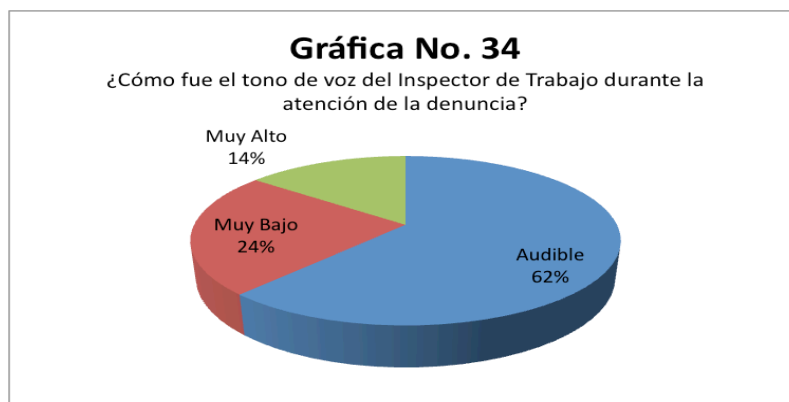
De los 55 usuarios de la IGT 29% indicaron que percibieron al inspector de trabajo *serio*, el 31% lo percibió como *desatento* y un 13% señaló que lo percibió como *desagradable*. De estos resultados se puede deducir que la percepción de los usuarios sobre la actitud de los inspectores de trabajo es que son poco cordiales y atentos con el trato hacia el usuario, esto puede deberse según el cuestionario dirigido a los inspectores al estrés y falta de manuales de procedimientos de atención a la denuncia. Durante la observación se logró establecer que pocos inspectores de trabajo saludan con cortesía a los usuarios antes de iniciar la atención de la denuncia.

Solo un 16% indicó que percibió a inspector de trabajo como *agradable* sumado a un 11% que lo calificó como *atento*.

Tabla No. 34

Tono de voz del Inspector de Trabajo durante la atención de la denuncia
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Audible	34	62
Muy Bajo	13	24
Muy Alto	8	14
TOTAL	55	100



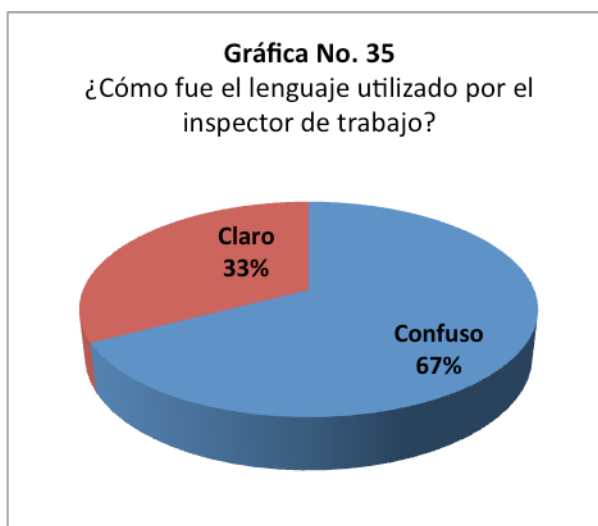
Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Según los usuarios de la inspección de trabajo en un 62% calificaron el tono de voz del Inspector como audible, esto a pesar de lo afirmado en la Figura No.22 sobre el lugar donde se desarrollan la audiencias es incómodo y desagradable y que obliga al inspector a modular su tono de voz para ser escuchado pues existe hacinamiento en las instalaciones. Un 24% indica que lo escucha muy bajo y 14% muy alto. Esto puede deberse al ruido y a las interferencias.

Tabla No. 35

El lenguaje utilizado por el inspector de trabajo
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Confuso	37	67
Claro	18	33
TOTAL	55	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

La importancia de utilizar el lenguaje adecuado se maximiza cuando los usuarios deben conocer el significado de ciertos términos técnicos y jurídicos que se aplican en la atención de la denuncia y que les servirá para tomar las decisiones correctas o participar plenamente informados de la audiencia conciliatoria, es decir en igual de condiciones de información respecto a la parte patronal.

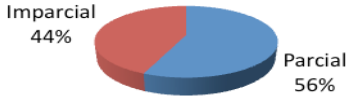
En este sentido 67% de los usuarios manifiestan que el lenguaje utilizado por el inspector de trabajo fue confuso, ya que utilizó según los entrevistados los siguientes términos:

- Agotada la vía administrativa
- Incomparecencia patronal
- Incidente por falta de trabajo
- Prescripción del plazo
- Prestaciones irrenunciables

Esto aunado a que el Ministerio de Trabajo no tiene campañas de promoción de los servicios de inspección ni de los derechos laborales, dificulta la comprensión del usuario. Por otra parte 33% indicó que si utilizó un lenguaje claro y que comprendió todo lo sucedido durante la audiencia de conciliación.

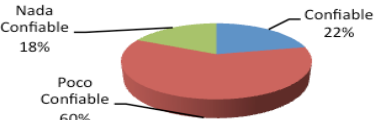
Tabla No.36 Manera en la que actuó el inspector de trabajo Delegación Departamental de Guatemala Usuarios de IGT			Tabla No. 37 Confianza en el Inspector de Trabajo Delegación Departamental de Guatemala Usuarios de IGT		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Parcial	24	56	Confiable	12	22
Imparcial	31	44	Poco Confiable	33	60
TOTAL	55	100	Nada Confiable	10	18
			TOTAL	55	100

Gráfica No.36
¿De qué manera actuó el inspector de trabajo?



Parcial	56%
Imparcial	44%

Gráfica No. 37
Para usted el Inspector de Trabajo es un servidor:



Confiable	22%
Poco Confiable	60%
Nada Confiable	18%

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

En el proceso de comunicación es importante la confianza que se tiene en el interlocutor, en este aspecto 56% de los usuarios indican que consideran que el inspector actuó de manera parcial, es decir favoreciendo a la parte patronal sumado al 60% que lo considera poco confiable, tal y como se muestra en la Figura No. 36.

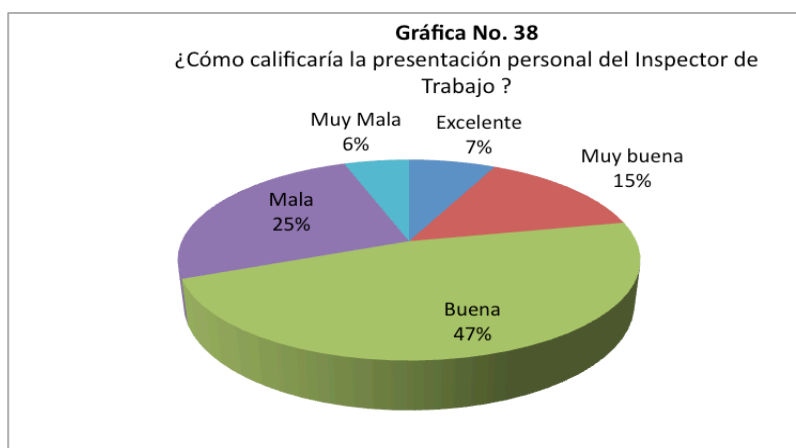
Se deduce de acuerdo a los resultados que aquellos usuarios que no alcanzaron un resultado favorable en su denuncia siendo el 67% según la Figura No. 29, son los que consideran el inspector de trabajo actuó de manera inadecuada. Mientras que aquellos que lograron una conciliación favorable consideran que el inspector actuó de manera imparcial, representando el 44% de los entrevistados sumado al 22% que informan que el inspector de trabajo es un servidor público confiable.

Sin embargo cabe resaltar que el 18% de los encuestados informa que el Inspector de Trabajo es un servidor público nada confiable, situación que afecta en gran medida la percepción de los usuarios respecto a la atención brindada. La mayoría manifestaron tener conocimiento de que en la institución existe corrupción aunque en particular ninguno de los entrevistados manifestó haber sido víctima de la misma.

Tabla No. 38

Presentación personal del Inspector de Trabajo
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	7
Muy buena	8	15
Buena	26	47
Mala	14	25
Muy Mala	3	6
TOTAL	55	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

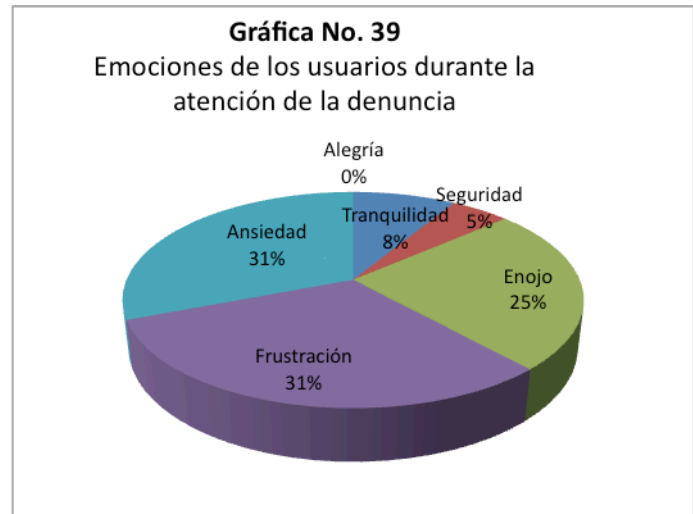
Uno de los aspectos de la comunicación no verbal se refiere a la presentación personal del interlocutor. De acuerdo con los encuestados un 47% dijo que el inspector de trabajo tiene una buena presentación personal, un 15% indica que es muy buena la presentación y solo un 7% la señala como excelente.

Por otra parte 25% opinan que el inspector de trabajo tiene una mala presentación personal y un 6% indican que muy mala. Cabe resaltar que el Ministerio de Trabajo proporcionó uniformes a los inspectores de trabajo pero ellos manifiestan que fueron de mala calidad e insuficientes para cubrir la semana laboral, por lo no los usan a pesar de que consideran que para el desarrollo de su función es necesario estar bien identificados para lograr una buena presentación.

Tabla No. 39

Emociones de los usuarios durante la atención de la denuncia
Delegación Departamental de Guatemala
Usuarios IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Tranquilidad	7	8
Seguridad	4	5
Enojo	20	25
Frustración	25	31
Ansiedad	25	31
Alegría	0	0
TOTAL	81	100





Fuente: Datos obtenidos de la investigación

La emoción del emisor y la del receptor, es un factor que influye en el proceso de comunicación, en el nivel de comprensión que se tenga de otro y en la disposición para alcanzar acuerdos. En este aspecto indicaron los usuarios de la IGT que un 31 % experimento ansiedad y frustración en la misma medida. Sobre todo, según los encuestados cuando la parte patronal no reconoció su derecho al pago de la indemnización y otros porque no les fue fácil alcanzar un acuerdo favorable.

Un 25% manifestó que experimentó enojo durante la audiencia de conciliación. Los entrevistados indicaron que se sintieron molestos cuando hubo agresión de parte del patrono y sintieron que el Inspector de Trabajo solo escuchaba pero no intervino cuando era necesario.

Por otra parte solo el 8% se sintió tranquilo y 5% experimento seguridad en el desarrollo de la audiencia.

Tabla No. 40 El inspector de trabajo informó los derechos laborales y el proceso de la denuncia Usuarios IGT			Tabla No. 41 Luego de concluido la denuncia le quedó alguna duda respecto al procedimiento Usuarios IGT		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	45	Si	29	53
No	30	55	No	26	47
Total	55	26	TOTAL	55	100

Gráfica No. 40 ¿El inspector de trabajo le informó sobre sus derechos laborales y el proceso de la denuncia?			Gráfica No. 41 Luego de concluido la denuncia le quedó alguna duda respecto al procedimiento		
No	55%		No	47%	
Si	45%		Si	53%	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

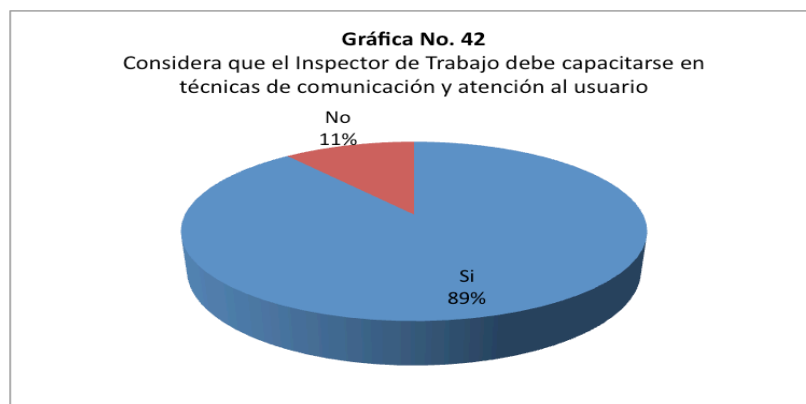
Un usuario informado y orientado tendrá una expectativa adecuada respecto al servicio de Inspección, en este sentido el 55% de los usuarios manifestaron que no recibieron información sobre sus derechos laborales y el proceso de la denuncia, por lo que se deduce que la expectativa de los usuarios no corresponde al servicio brindado debido a la escasa información recibida.

Así mismo en la Figura No. 41 el 53% indica que luego de concluida la denuncia le quedaron dudas respecto al proceso. Es decir que la retroalimentación dentro del proceso de comunicación no fue la adecuada y los usuarios no tuvieron suficiente confianza para realizar las preguntas necesarias.

Tabla No. 42

Considera que el Inspector de Trabajo debe capacitarse en
Técnicas de comunicación y atención al usuario
Usuarios IGT

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	89
No	6	11
TOTAL	55	100



Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Los usuarios consideran que es necesario capacitar a los inspectores de trabajo en técnicas de comunicación y atención al usuario en 89%, solo un 11% manifiesta que no es necesario. Los entrevistados consideran que los inspectores deben ser más atentos y cordiales con el trato a los usuarios sobre todo porque la mayoría de los trabajadores que se presentan a reclamar su indemnización se presentan a la institución en una situación emocional y económica difícil que se extiende hacia sus núcleos familiares.

Análisis General

La fuerza laboral en Guatemala se ve obligada a enfrentar múltiples desafíos, entre ellos la desactualización de la legislación, el poco respaldo económico y político que le han brindado los Gobiernos, a las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de los derechos laborales y los intereses de algunos grupos económicos que solo buscan explotarla. Las condiciones de pobreza que enfrenta el país agravan esta situación, pues el sector de los trabajadores no tiene acceso al conocimiento de sus derechos sujetándolo a prácticas laborales injustas.

La historia muestra la recurrencia de estas desventajas, las cuales benefician al sector empresarial, especialmente a las multinacionales y otras empresas que poseen fuertes lazos políticos que les permiten evadir sus obligaciones laborales. Las quejas en contra de la Inspección General de Trabajo se han vuelto constantes, señalamientos de corrupción, retraso en la atención de denuncias y procedimientos ineficientes para la imposición de multas ante los juzgados de trabajo, son solo algunas de las deficiencias señaladas de dicha institución.

La percepción general de la sociedad guatemalteca respecto a esta institución es que el servidor público no cumple con las funciones que le competen ni con la atención efectiva a los usuarios que se encuentran en conflicto laboral. En ese contexto, la comunicación entre usuarios e Inspectores de Trabajo se vuelve un proceso complejo, en el que intervienen elementos dinámicos.

Por ello, en la presente investigación, se encuestó a 45 Inspectores de Trabajo de los 207 Inspectores de Trabajo a nivel nacional, quienes pertenecen a la Delegación de Guatemala, quienes representan el 22% de la población universo y atienden el 36% de las denuncias laborales que reportan las estadísticas del año 2013. Para lo cual se realizó un cuestionario con el objetivo de determinar si los factores que intervienen en dicha

comunicación eran los adecuados y su incidencia en la solución del conflicto laboral.

Para describir las técnicas de comunicación utilizadas por los inspectores de trabajo en dicho proceso, se obtuvo la percepción de los usuarios que acudieron al servicio de inspección de trabajo a reclamar el pago de indemnización por finalización de la relación laboral.

Las denuncias presentadas por ese motivo fueron, en un mes promedio 511, según las estadísticas del año 2013. Por lo anterior, se encuestó a 55 usuarios para obtener una muestra del 10%. La información recabada se amplió con las entrevistas a los actores claves en el proceso y la observación de las actividades de la Inspección de Trabajo, dentro de las instalaciones de la Institución en días regulares de atención a los usuarios.

Según datos obtenidos, la mayoría, el 76% de los Inspectores de Trabajo indicaron que sí conocen sus funciones sin embargo amplían en un 87% que no existe unificación de criterios en los procedimientos de atención de la denuncia laboral. Algunos procesos no son claros, lo que genera inconvenientes con las autoridades y llamadas de atención de los supervisores.

La falta de manuales de procedimientos y funciones para regular las actividades que realiza la Inspección de Trabajo, aumenta la discrecionalidad en la atención de los usuarios. Evidencia que, institucionalizar las funciones en especial en una entidad de Gobierno, contribuye a mejorar la atención pues permite girar instrucciones claras sobre una adecuada atención, brindar herramientas para mejorar la comunicación y establecer los mecanismos de supervisión respectivos para la mejora continua.

Durante ese proceso de comunicación interpersonal, según los Inspectores de trabajo el factor que más afecta con 39%, es el grado académico del usuario. Explicarle la terminología técnico-jurídica y adecuar el contenido del

mensaje a cada uno de los usuarios en sus particularidades es un desafío. Ello debido a la carga de trabajo y al estrés que manejan en el alto porcentaje.

En este aspecto, los usuarios por su parte, también afirmaron en un 67% que el lenguaje utilizado por los inspectores de trabajo es confuso, ya que utiliza términos que no comprenden claramente. Confirmando así lo señalado por los Inspectores de Trabajo. La utilización del lenguaje adecuado es de vital importancia durante el proceso de comunicación, pues el mensaje transmitido durante el mismo debe ajustarse a las particularidades del interlocutor.

Es decir, si bien es cierto utilizar tecnicismos jurídicos del proceso legal es necesario para la transparencia del procedimiento, garantizar la comunicación efectiva, especialmente para aquellos usuarios que no están familiarizados con términos jurídicos, también se hace necesario.

Partiendo de uno de los significados de la comunicación, que la define como una acción o proceso mucho más profundo, que implica ante todo la voluntad de entenderse. La utilización del lenguaje adecuado por parte de los Inspectores de Trabajo permitiría la comprensión de la realidad por parte del usuario y una mejor disponibilidad para la búsqueda de la solución al conflicto laboral, garantizando que este cuente con el conocimiento y elementos necesarios para tomar la decisión que mejor le convenga.

Otro factor que incide específicamente en el contexto de la comunicación es el espacio físico en el que se desarrollan las audiencias o se atiende la denuncia, señalado en su mayoría por los Inspectores de Trabajo, como incómodo y desagradable. Efectivamente, no existe privacidad para realizar las audiencias conciliatorias ni adecuadas instalaciones para la cantidad de usuarios que se presentan a la Delegación de Guatemala.

Incluso en las horas de audiencias algunos llaman a ese espacio “el mercadito”. También amplían, que debido al hacinamiento, deben modular su voz para que los usuarios los escuchen. Logrando alcanzar un tono de voz

adecuado y audible en un 62%, según la percepción de los usuarios, a pesar del ruido y las interferencias.

Una adecuada atención, un trato cordial y una comunicación efectiva son elementos básicos en las relaciones interpersonales que se entablan entre usuarios y prestadores de servicios. En este sentido, los usuarios admitieron que un bajo porcentaje de inspectores de trabajo se mostró atento y agradable. 31% se mostró serio y 29% desatento. Los aspectos de la comunicación no verbal influyen en gran medida en el éxito de la misma, y en ese ámbito importante, los usuarios únicamente determinaron como buena, la presentación personal del Inspector de Trabajo con un 47%.

Además, la ansiedad y la incertidumbre se encuentran entre las causas principales por las que la comunicación fracasa. A este respecto, los Inspectores de Trabajo señalan en un 31% que el estado emocional del usuario afecta el proceso de comunicación, pues algunos se presentan emocionalmente alterados, cerrando toda oportunidad para entablar una conversación en el plano aceptable.

Confirman los usuarios, que durante la atención de la denuncia laboral experimentaron ansiedad y frustración en alto porcentaje, emociones seguidas por el enojo en menor proporción. Solo 8% dijo haber experimentado tranquilidad y 5% seguridad durante la atención de la denuncia laboral.

A los Inspectores de Trabajo, también les afecta el rumor de corrupción que se maneja dentro y fuera de la institución, pues es una barrera de comunicación que se caracteriza por un tipo de mensaje basado principalmente en estereotipos que predispone negativamente a los usuarios a la atención del Inspector de Trabajo.

Así lo afirma el 62% de los servidores públicos. Quienes además señalan que reciben poco apoyo por parte de las autoridades. Incluso, algunos se han sentido amenazados e intimidados durante el cumplimiento de sus funciones.

Según indican esas amenazas e intimidaciones provienen de la parte patronal en un 56%.

La afirmación de los usuarios, sobre que el Inspector de Trabajo es un servidor público poco confiable en 60% y actúa de manera parcial en 56%, confirma lo anterior, algunos usuarios entrevistados amplían que han escuchado que en la Inspección de Trabajo *“todos los inspectores son corruptos”* y que *“aquí los trabajadores llevan siempre las de perder.”* Aunque ninguno manifestó haber sido víctima de corrupción en la atención de la denuncia laboral.

Aunado a lo anterior el usuario no tiene acceso fácil a la información afirmado por los mismos inspectores de trabajo en 58% y por los usuarios en 64%, quienes dijeron no tener acceso fácil a la información antes de acudir a la inspección y además que tuvieron problemas para contactar a alguien que resolviera sus dudas.

A pesar de que los Inspectores se encuentran satisfechos con su labor, también aseguraron en un 96% que una capacitación sobre técnicas de comunicación interpersonal le ayudaría a resolver de mejor manera los conflictos laborales. Los usuarios también indican en un 89% que el inspector debe capacitarse en técnicas de comunicación y atención al usuario.

Capítulo 5

Guía práctica de comunicación efectiva para el inspector de trabajo durante la atención de conflictos laborales (Propuesta)

JUSTIFICACIÓN:

La comunicación de los inspectores de trabajo es de vital importancia en la resolución del conflicto laboral, se han identificado a través de la investigación algunas deficiencias que pueden mejorarse a través de un proceso de capacitación.

Sin embargo, los inspectores han manifestado que no pueden participar en procesos de capacitación a menos que la actividad sea planificada con muchos meses de antelación. Por lo tanto la Guía práctica representa una herramienta útil que de manera inmediata proporciona algunas técnicas para mejorar la comunicación con el usuario.

Incluye dentro de la misma, aspectos generales sobre la importancia de la comunicación efectiva en el ámbito verbal y no verbal, así mismo recuerda algunas frases de cortesía que debido a la excesiva carga de trabajo no son utilizadas por algunos de los inspectores de trabajo durante la comunicación con el usuario.

Esta Guía es un primer esfuerzo en materia de comunicación que puede ser ampliado y fortalecido en el proceso de formación del inspector de trabajo tanto en la fase inductiva como en la de actualización.

OBJETIVO:

Brindar a los Inspectores de Trabajo las técnicas básicas de comunicación efectiva para mejorar la atención al usuario durante la resolución del conflicto laboral.

TEXTO BASE: *“La solución positiva requiere comunicación efectiva”*

IMAGEN Y COLOR:

Se utilizaron colores llamativos con un fondo verde claro que denota tranquilidad, las imágenes sugieren un proceso de comunicación adecuado y dinámico.

INFORMACIÓN AMPLIADA:

➤ **¿Qué es comunicación efectiva?**

Es transmitir una energía que representa seguridad en sí mismo, valores y confianza; para lograrla debemos comprender que todos somos diferentes en cuanto a nuestro modo de percibir el mundo, y utilizar esa comprensión como guía en nuestra comunicación con los demás.

****La comunicación efectiva debe representar el marco de la atención entre inspector de trabajo y el usuario****

➤ **¿Qué valora el usuario en el inspector de Trabajo?**

En primer lugar la calidad de la atención a través de una adecuada comunicación y seguidamente los conocimientos técnicos-jurídicos en materia laboral; ambos aspectos contribuyen a una solución positiva del conflicto laboral.

**** La Guía para la comunicación efectiva del inspector de trabajo, representa una herramienta para mejorar la calidad del servicio prestado.****

➤ **¿Porqué mejorar la comunicación con el usuario?**

Por que es necesario humanizar la atención técnico- jurídica en la resolución de conflictos laborales ya que muchos usuarios no tienen la confianza necesaria para hacer las preguntas relativas al servicio de inspección.

****Comunicarse mejor con los usuarios alivia la ansiedad se obtiene una mayor cooperación durante la resolución del conflicto laboral****

➤ **¿Cuáles son las formas de Comunicación?**

La comunicación efectiva mejora la forma en que los usuarios aceptan el resultado de la atención, ya sea que el caso resulte, conciliado-no conciliado, resuelto o no. Para ello es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.

Es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender y tiene dos ámbitos esenciales: **VERBAL Y NO VERBAL**

➤ **¿Qué es la comunicación verbal?**

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.

Durante la atención al usuario

- Háblele directo, mirándole el rostro.
- No lo vosee. Cuando se dirija hacia él háblele de usted.
- Sea simple, **evite tecnicismos**, siglas incomprensibles y explicaciones complejas.
- Cuando el usuario hable escuche con cuidado sin distraerse. Esto le permitirá dar una respuesta correcta.
- Respire en forma natural, con tranquilidad, elimine la ansiedad: esto ayudará a disminuir la ansiedad del usuario
- Sonría, recuerde una sonrisa transmite confianza.
- Sencillez y brevedad, Hable con términos y vocablos simples solo diga lo necesario
- Orden: Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final
- Convicción: Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

➤ **¿Qué es comunicación no verbal?**

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- **Naturalidad:** Actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.

- **Labios:** No se los muerda es muestra de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** No cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.
- **La voz:** La voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- **Las manos:** Contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- **Aprenda a escuchar:** Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha.

➤ **Algunas frases para:**

Recibir:

“Buenos días”... (Tardes o noches)

“¿En qué le puedo servir?”

Orientar:

“¿En qué le puedo ayudar?”

Hacer esperar:

“Le ruego esperar un momento”.

“En este momento estoy atendiendo a otro usuario, por favor, espere un momento”.

Cuando la espera es muy larga:

“Voy a durar mucho tiempo para poder atenderlo, si usted gusta, me puede dar su teléfono y lo llamo luego”.

Hacer repetir:

“Disculpe, no le escuche bien”. ¿Puede repetir por favor?

Despedida:

“Que tenga un buen día”.

“Le agradezco su tiempo. Que tenga un buen día”.

Boceto formato trifoliar

Full color

papel couche 80 (tiro y retiro)

Barniz UV

21 x 27 cm



Portada y contraportada



INFORMACIÓN CENTRAL

CONCLUSIONES

1. Se comprobó que el lenguaje inadecuado con la utilización excesiva de tecnicismos jurídicos, por parte de los Inspectores de Trabajo, no permite la comprensión de los procedimientos de atención de la denuncia por parte del usuario; ni una mejor disponibilidad para participar en la solución del conflicto laboral, hecho que influye negativamente en la resolución del mismo.
2. No existen criterios unificados en la atención a la denuncia, lo cual se evidencia con la falta de manuales de procedimientos y funciones.
3. Aspectos como el estado emocional, el grado académico y acervo cultural del usuario, sumado al rumor de corrupción en la institución, el estrés, las amenazas, agresiones e intimidaciones que reciben los inspectores de trabajo, son otros factores que influyen negativamente en el proceso de comunicación entre el Inspector de Trabajo y el usuario durante la atención del conflicto laboral
4. El espacio físico destinado para la atención de la denuncia laboral es inadecuado, existen ruidos diversos, interferencias y otras barreras comunicativas que generan incomodidad en los usuarios y en los Inspectores de Trabajo.
5. Las características de la comunicación verbal de los inspectores de trabajo durante la atención a los usuarios, son: Voz audible pero el mensaje emitido es confuso dado los tecnicismos propios del Derecho Laboral que no alcanzan a comprender los usuarios, quienes no reciben la información y orientación adecuada en la mayoría de los casos.
6. En cuanto a los aspectos de la comunicación no verbal, el Inspector de Trabajo se mostró serio y desatento según la percepción de la mayoría de los usuarios. Su presentación personal es buena o aceptable.

7. Para un porcentaje elevado de usuarios el inspector de trabajo es un servidor público poco confiable y actúa de manera parcial en los conflictos en donde el trabajador sale afectado. Sin embargo, explícitamente, ningún usuario señaló haber sido víctima de algún tipo de corrupción.
8. La inadecuada comunicación del inspector de trabajo, durante la atención de la denuncia, influye negativamente en la resolución del conflicto laboral, ya que los usuarios se sienten desinformados y desorientados respecto a los procesos de la inspección de trabajo y derechos laborales; propiciando una actitud hostil dentro del proceso comunicativo. Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social no realiza campañas efectivas de información y divulgación de los servicios y procesos de la inspección de trabajo.
9. Debido a las deficiencias en el proceso comunicativo que se efectúa entre el Inspector de trabajo, el sector trabajador y patronal, se concluye que durante la atención de la denuncia, no se cumple con los principios del Derecho de Trabajo que buscan la equidad entre los actores de la relación laboral; consecuentemente, los trabajadores resultan ser los más vulnerados.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades revisar los procedimientos de atención de la denuncia laboral, girar instrucciones claras y precisas al respecto, así como la elaboración de un *Manual de Comunicación* para mejorar la atención a los usuarios.
2. Se recomienda al inspector de trabajo adaptar los tecnicismos jurídicos al lenguaje de la población en general, para garantizar la transmisión del mensaje. Para ello se aconseja que las autoridades de Inspección General de Trabajo elaboren un catálogo de términos y su definición estandarizada para la población guatemalteca.
3. A las autoridades de Inspección General de Trabajo y a la Dirección de Recursos Humanos se les recomienda realizar una planificación adecuada que permita a los Inspectores de Trabajo participar en las actividades que realiza la institución para disminución del estrés y la mejora continua del servicio, tales como: excursiones, charlas, capacitaciones, etc.
4. Se recomienda a la Inspección General de Trabajo, brindar algunos estímulos a los inspectores de trabajo implementando la entrega del reconocimiento al Inspector de Trabajo del año, quien deberá cumplir ciertos requisitos o parámetros que demuestren que tiene no solo conocimientos técnicos y jurídicos, sino habilidades comunicativas que hace de la atención de la denuncia un proceso exitoso.
5. A las autoridades de la Delegación Departamental de Inspección de Trabajo se les aconseja colocar en un lugar accesible, un buzón de quejas y sugerencias para los usuarios. Organizar en turnos a los Inspectores de Trabajo, de manera que un día al mes, puedan colaborar exclusivamente como orientadores de los usuarios, previa

inducción sobre la importancia de un trato cordial y la comunicación efectiva.

6. Sobre el inadecuado espacio físico, se les recomienda a las autoridades escalonar las audiencias de manera que no todos los inspectores tengan audiencias a la misma hora, evitando así aglomeraciones en los pasillos y la sala de audiencias.
7. Para mejorar la presentación personal se les aconseja a los inspectores de trabajo, utilizar prendas de vestir discretas y no utilizar accesorios muy llamativos, de preferencia utilizar los colores institucionales, blanco y azul, para estar identificados ante los usuarios y crear confianza como servidores públicos.
8. En cuanto al uso de la Guía Práctica de comunicación efectiva para el inspector de trabajo, propuesta en esta investigación, se recomienda, a las autoridades hacer entrega de un ejemplar a cada uno de los Inspectores de Trabajo, el contenido de la misma puede utilizarse en carteleras, afiches, calendarios de escritorio y otros materiales impresos. Manteniendo el texto central de la misma: *“Una solución positiva requiere una comunicación efectiva”*.
9. A la Dirección de Comunicación Social se le aconseja en cuanto al rumor de corrupción, implementar una campaña de comunicación interna de auto identificación del Inspector de Trabajo y de valores institucionales.
10. A la Dirección de Comunicación Social se recomienda utilizar los medios de comunicación con los que cuentan para lanzar una campaña informativa sobre el proceso de inspección, es decir en la página web, Radio TGW, Call Center; lo cual no representará ningún costo para la institución. Asimismo realizar un mapeo de alianzas con radios comunitarias para llegar a todo el país.

11. A la Escuela de Ciencias de la Comunicación se le recomienda, brindar apoyo u orientación a las demás facultades de la Universidad de San Carlos para la elaboración de los contenidos de los cursos de comunicación y mejorar su aplicabilidad en el área técnica correspondiente.

12. A los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, se les recomienda aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, en estudios de investigación sobre comunicación efectiva en las instituciones públicas e iniciativa privada, para mejorar la atención entre usuarios y prestadores de servicios.

BIBLIOGRAFIA

1. Alarcón Rodas, Jairo. 2008. **Breves apuntes sobre filosofía de la comunicación**. Guatemala. P. 14
2. Báez Evertsz, Carlos J. 2000. **La comunicación efectiva**. Santo Domingo. BUHO. P. 280
3. Becvar, Raphael J.. 1989. **Métodos para la comunicación efectiva: guía para la creación de las relaciones**. Mexico. Limusa. P.208
4. Benito, Angel. 1991. **Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación**. Madrid, España. Ediciones Paulinas. p. 1,374.
5. Bertoglio, Oscar Johansen.1975. **Las comunicaciones y la conducta de la organización**. México. Diana. P.255
6. Biblioteca de comunicación, expresión y comunicación 2.0 Volumen 2. 2013. España. Grupo editorial OCEANO.
7. Canel, María José. 2010. **Comunicación de las instituciones públicas**. Madrid, España: Tecnos, Grupo **Anaya**. P. 284
8. **Canessa, Miguel (coord)** Colaboradores Javier Neves Mujica...[et al]. **Manual de derecho del trabajo. Tomo II**. 2011. Guatemala. Universidad Rafael Landivar. Instituto de Investigaciones Jurídicas.
9. Claudín V & Anabitarte H. 1986. **Diccionario General de la Comunicación**. Barcelona España. Editorial **Mitre**. p.217.
10. **Código de Trabajo. Congreso de la República**, Decreto número 1441, 1948.
11. Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.
12. Cortina Adela. 2006. **Ética Mínima, Introducción a la Filosofía Práctica**. España Editorial Tecnos S.A. p. 139
13. De la Mota, Ignacio H. 1988. **Diccionario de la Comunicación**. España. Editorial. Paraninfo. p. 367

14. Fernández, C. & Galguera, L. 2009. **Teorías de la comunicación**. México. MacGraw-Hill Interamericana
15. FUMPADEM. 2010. Manual de procedimientos de conciliación de conflictos jurídicos individuales para Guatemala. Proyecto Cumple y Gana. Costa Rica. p. 60
16. González, Carlos. 1990. **Principios básicos de comunicación**, 2da ed. México. Trillas.
17. Habermas, Jürgen. 1999. **Teoría de la acción comunicativa I, Racionalidad de la acción y racionalización social**. España. Taurus Humanidades. P. 521.
18. Hernández, Roberto; Fernández Carlos & Baptista Pilar. 2003 **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición. México. P.689
19. Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 006-2003.
20. Katz Ch, Doria F. & Costa Lima L. **Diccionario Básico de Comunicación**. México Editorial Nueva Imagen. P.153
21. Paoli, J. Antonio. 1983. **Comunicación e información, Perspectivas Teóricas**. México. Trillas. P.138
22. Marroquín, M & Villa, A. 1995. **La comunicación Interpersonal: medición y estrategias para su desarrollo**. Bilbao. Mensajero
23. Martínez, José María. 2002. **Marketing de Servicios Profesionales para la pequeña y mediana empresa**. España Financial Times, Prentice Hall. P. 251
24. Mérida, Aracelly: 2000. **Apuntes para la búsqueda de datos, las citas dentro del texto y la redacción de referencias bibliográficas**. Guatemala. ARCASAVI.
25. Miranda Falci, Ana Flávia. 2010. **“La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: Un estudio de caso”**. Tesis de Magister en Comunicación. Pontificia Universidad Católica del Perú.

26. Moles, Abraham (dir.) ***La comunicación y los mass media***. 1975. Bilbao. Mensajero.
27. Molina Illescas, Jennifer Elizabeth. (2013). ***“Estrategia de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales en la Dirección de Recursos humanos del Ministerio de Educación.”*** Tesis de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala
28. Nicolau Ozaeta, Luisa Fernanda. (2011). ***“El diálogo y su uso en la solución de conflictos, estudio de caso: Conflicto de tierras (base militar # 20, El Quiché)”***. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
29. Pérez Lara, Marilyn Rocío. (2013). ***“Propuesta de comunicación interpersonal para el alcalde y los líderes del consejo comunitario de desarrollo de Guazacapan Santa Rosa”***. Tesis de licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala .
30. Proyecto Cumple y Gana. 2008. ***Entre Hilos y Puntadas... Confeccionar igualdad. Sistematización Regional: discriminación laboral femenina por razones de género con énfasis en las empresas textiles y/o maquiladora***; ed. Por María Leitón Barquero. San José, C.R. FUNPADEM
31. Proyecto Cumple y Gana. 2010. ***Plan de mejora de la comunicación y Recomendaciones, Inspección General de Trabajo***. San José Costa Rica FUNPADEM.
32. Ricci Bitti, Pio E.; Zani, Bruna. 1990. ***La comunicación como proceso social***, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. México. 1990, p. 290
33. Ruiz, Andrés. 2013. ***“análisis de los mecanismos de supervisión de la Inspección General de Trabajo y su propuesta de mejora”*** Informe de Consultoría. Guatemala. Organización internacional de Trabajo. Guatemala
34. Sandoval Téllez, María José. 2004. ***“El Aprendizaje Organizacional como respuesta al cambio. Su relación con el desarrollo, comportamiento y la comunicación organizacional: una visión general de las empresas de comercio y servicio en la ciudad de***

Puebla". Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación .
Universidad de las Américas Puebla. México

35. Villagrán Reyes, Paola Ernestina. 2006. "**La necesidad de adecuación legal en base al contenido del Convenio diecinueve de la Organización Internacional del Trabajo en cuanto a las condiciones legales en que se encuentran los trabajadores extranjeros con relación a la indemnización en los accidentes de trabajo**". Tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala.

➤ e-GRAFÍA

36. Abalde, Eduardo; Muñoz , Jesús. Sf. **Metodología Cuantitativa Vs. Cualitativa**. Universidad de La Coruña. [Fecha de consulta: 25 de Agosto] Disponible en : <http://ruc.udc.es/bitstream/2183/8536/1/CC-02art7ocr.pdf>
37. Arnoletto Córdoba, Jorge. 2007. "**El impacto de la tecnología en la transformación del mundo**" [Fecha de consulta: 20 de Agosto] Disponible en:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/333/comunicacion%20externa.htm>
38. Asociación de Investigación y Estudios Sociales- ASIES-. (2011). **II Taller sobre la Inspección General de Trabajo, Impunidad laboral, en Guatemala, una vía de solución. Diálogo estratégico sobre trabajo decente y economía informal**. [Fecha de consulta: 15 de agosto de 2014] Disponible en:
http://www.asies.org.gt/sites/default/files/articulos/publicaciones/ii_taller_igt_10-11-2011.pdf
39. Alcover, Carlos M. (sf). **La mediación como estrategia para la resolución de conflicto: Una perspectiva psicosocial**, Capítulo publicado en: Gonzalo Quiroga, M. (Dir.) (2006), *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar* (pp. 113-129). Madrid: Dykinson-Servicio de Publicaciones de la Universidad Rey Juan Carlos. [Fecha de consulta: 10 de agosto]
http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf

40. Blanco Collado, Daniel (2010) **Habilidades sociales: Comunicación verbal y no verbal, técnicas para la solución de conflictos** . [Fecha de consulta: 10 de agosto]
<http://www.penasblancas.net/descargas/escuela/Habilidades%20sociales...%20Daniel%20Blanco.pdf>
41. CENADOJ, **Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial. 2004. Organismo Judicial. Guatemala.** [Fecha de consulta: 20 de agosto de 2014] Disponible: www.oj.gob.gt/es/QueEsOJ/.../2004/.../sumario%2015-11-2004.doc
42. Cisneros, José. 2001. **El concepto de la comunicación: El cristal con que se mira** [Fecha de consulta: 15 de agosto de 2014] Disponible: <http://grupo.us.es/grehcco/ambitos07-08/cisneros.pdf>
43. Dávalos Morales, José.(1997). **Capítulo 12. Conflictos de trabajo.** Estudios Doctrinales, Núm. 188. Universidad Nacional Autónoma de México[Fecha de consulta: 15 de agosto de 2014]
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/139/1.pdf>
44. Escobar Hernández, Jaime Mauricio. 2005. **Faltas contra las leyes del trabajo y previsión social,** Universidad Rafael Landívar [Fecha de consulta: 20 de octubre] Disponible en: <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/83/Archivos/Departamento%20de%20Investigaciones%20y%20publicaciones/Articulos%20Doctrinarios/Derecho/Faltas%20contra%20las%20leyes%20de%20trabajo%20y%20previsi%20n%20social.pdf>
45. Escritura académica-APA 6 – ¿Cómo citar?. 2013. [Fecha de consulta: 30 de octubre] Disponible en: <https://consultasescritura.wordpress.com/2013/04/07/apa-6-adaptacion/>
 Gómez F. Gloria. 2013. **Conflicto en las organizaciones y mediación.** España Universidad Internacional de Andalucía. [Fecha de consulta 30 de agosto] disponible en: http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2558/0477_GomezFunes.pdf
46. Hernández Ortega, José. **Elementos del Proceso Comunicativo** [Fecha de consulta 30 de agosto] «www.apuntesdelengua.com/blog»
47. Monje Álvarez, Carlos **Arturo. 2011 Metodología de la Investigación** cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Colombia. Universidad

surcolombiana. Facultad de ciencias Sociales y humanas . Programa de comunicación social y periodismo. [Fecha de consulta 15 de agosto]
Disponible en:
<http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>

48. Organización Internacional del Trabajo. 2006. **Inspección del Trabajo** [Consultado 10 de septiembre] Disponible en:
<http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b.pdf>

49. Organización Internacional del Trabajo. 2007. **Introducción del Director General a la Conferencia Internacional del Trabajo. El trabajo decente para un desarrollo sostenible**. CIT 96-2007/Memoria-Informe I (A). [Consultado 10 de septiembre] Disponible en:
<http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc96/pdf/rep-i-a.pdf>

50. Parra de Párraga, Eleonora; Rojas, Luis Rodolfo; Arapé Elizabeth. 2008 **COMUNICACIÓN Y CONFLICTO: El arte de la negociación**. Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales de Venezuela cDisponible en:
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art2.pdf>

51. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. 2011. **Tengo un conflicto en el trabajo, Guía práctica en la resolución de conflictos laborales e identificación y actuación en los casos de acoso moral y/o sexista en el trabajo**. Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco. [Fecha de consulta: 8 de agosto de 2014] Disponible en:
http://www.euskadi.net/contenidos/informacion/psicosocial/es_sprl/adjuntos/folleto_acoso_c.pdf.

52. Uribe, Jesús; Lòpez Perla; Pérez Cynthia; García Alejandra. 2014. **Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. Universidad Autónoma de México. Acta de investigación psicológica**[Consultado 10 de septiembre] Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v4n2/v4n2a8.pdf>.

ANEXOS

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Inspección General de Trabajo Número de Inspectores por Delegación



DELEGACION	Total
ALTA VERAPAZ, COBAN	7
BAJA VERAPAZ, SALAMA	3
CHIMALTENANGO	7
CHIQUMULA	8
EL PROGRESO, GUASTATOYA	2
ESCUINTLA	10
ESCUINTLA, SANTA LUCIA COTZ.	2
GUATEMALA	45
HUEHUETENANGO	8
IZABAL, PUERTO BARRIOS	10
JALAPA	5
JUTIAPA	7
PETEN	9
QUETZALTENANGO	15
QUETZALTENANGO, COATEPEQUE	3
QUICHE	11
RETALHULEU	8
SACATEPEQUEZ	7
SAN MARCOS	9
SANTA ROSA, CUILAPA	6
SOLOLA	3
SUCHITEPEQUEZ	10
TOTONICAPAN	4
ZACAPA	8
Total general	207



**CASOS DE DENUNCIAS ATENDIDAS
EN LA SECCION DE VISITADURIA
CIUDAD CAPITAL
Año 2012**

Estado del expediente	Cantidad de Casos	Actividad				TIPO DE DENUNCIA				PERSONAS ATENDIDAS																									
		Agropecuaria	Industria	Servicio		Oficio	Plan Operativo	De Parte	Anónima	SEXO		Grupos de Edad						Grupo Etnico																	
				Comercio	Privado					Estatal	Independiente	M	F	Menos de 14		14 a 17		18 a 21		22 a 41		42 a 59		60 y más		Indígena		No indígena							
														M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Agotada la vía administrativa	114	0	14	24	43	33	0	7	8	0	1	113	0	69	52	0	0	2	4	1	6	42	31	16	10	6	0	4	1	65	51				
Conciliado	172	1	47	39	67	16	2	31	0	4	5	160	3	64	93	0	0	5	3	1	10	32	67	10	12	13	1	5	5	59	88				
Cumple con la ley	2707	4	140	1925	610	19	9	73	5	27	2486	140	54	39	53	0	0	1	2	2	4	18	33	10	10	3	0	5	6	34	47				
Cumple prevenciones	475	2	78	180	201	7	7	47	3	12	133	241	89	114	128	0	0	3	6	11	17	64	89	25	11	6	3	11	2	103	126				
Desistido	99	0	15	25	53	6	0	3	0	0	0	98	1	50	50	0	0	3	1	2	5	35	30	8	12	2	1	3	3	47	47				
Dirección inexacta	39	1	9	16	10	1	2	4	1	4	4	16	15	4	1	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	1	0	3	1	0	3		
Empresa cerró operaciones	9	0	2	2	5	0	0	1	0	1	2	4	2	4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	1	1		
Empresa inexistente	23	0	5	7	11	0	0	2	0	0	0	6	17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
No conciliado	8	0	1	0	1	6	0	0	0	0	0	8	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
No continuó su denuncia	214	1	35	39	94	43	2	18	2	2	1	211	0	107	93	0	0	3	0	8	13	62	60	26	14	5	2	5	2	102	91	3	3		
No cumplió con la ley	57	0	17	19	15	5	1	8	34	0	26	27	4	19	8	0	0	1	1	2	13	4	4	1	1	0	2	0	2	0	17	8	0	0	
No cumplió prevenciones	442	1	84	141	191	20	5	38	287	10	44	334	54	171	189	0	0	10	10	17	21	87	136	47	15	8	5	13	8	158	181	0	0		
No se estableció la veracidad de la denuncia	39	0	9	5	16	8	1	5	0	1	0	29	9	9	11	0	0	0	0	2	2	5	7	1	2	1	0	0	0	9	11	0	0		
Nombre incorrecto de empresa	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Obstrucción	55	0	17	12	17	9	0	11	38	2	5	44	4	29	17	0	0	2	1	2	17	14	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Referencia a otra adjudicación	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Se trasladó a conciliaciones	3	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trámite	4038	19	812	1171	1520	446	70	446	2	212	388	2960	478	1350	1366	0	1	47	32	77	137	710	901	337	207	113	33	106	65	1244	1300	0	0		
Visto por otro inspector	15	0	4	2	7	2	0	0	0	0	4	1	6	1	3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2		
TOTALES	8512	29	1291	3608	2864	621	99	696	380	279	3096	4400	737	2036	2069	0	1	76	60	124	220	1094	1376	496	298	160	45	159	93	1877	1975	4105	3950	4104	

NOTA: Los resultados de los expedientes se encuentran actualizados a la presente fecha: 26/02/2013

**MONTOS RECUPERADOS
EN CONCEPTO DE PRESTACIONES LABORALES
Año 2012**

Concepto	Monto
Indemnización	Q 409,352.65
Aguinaldo	Q 12,655.81
Bono 14	Q 34,082.91
Vacaciones	Q 19,883.62
Salarios Pendientes	Q 103,660.64
Pre y Post Natal	Q 10,121.82
Post-Mortem	Q 560,486.14
Por Accidente Laboral	Q 9,420.00
Pago unificado de prestaciones	Q 255,245.75
TOTAL	Q 1,414,909.34

**MONTOS VERIFICADOS
EN PLANES OPERATIVOS
Año 2012**

Concepto	Monto
Aguinaldo	Q 8,029,634.94
Vacaciones	Q -
Bono 14	Q 13,734,342.81
Salario mínimo	Q 8,110,578.69
TOTAL	Q 29,874,556.44

**Casos adjudicados en la Sección de Visitaduría
Por Resultado del Expediente
CIUDAD CAPITAL
Año 2012**



	Valor Total	Porcentaje
Agotada la vía administrativa	114	1.34%
Conciliado	172	2.02%
Cumple con la ley	2,707	31.80%
Cumple prevenciones	475	5.58%
Desistido	99	1.16%
Dirección inexacta	39	0.46%
Empresa cerró operaciones	9	0.11%
Empresa inexistente	23	0.27%
No conciliado	8	0.09%
No continuó su denuncia	214	2.51%
No cumplió con la ley	57	0.67%
No cumplió prevenciones	442	5.19%
No se estableció la veracidad de la denuncia	39	0.46%
Nombre incorrecto de empresa	2	0.02%
Obstrucción	55	0.65%
Referencia a otra adjudicación	1	0.01%
Se traslado a conciliaciones	3	0.04%
Trámite	4,038	47.44%
Visto por otro inspector	15	0.18%
TOTALES	8,512	100.00%

**Casos adjudicados en la Sección de Conciliaciones
Por Resultado del Expediente
Ciudad Capital
Año 2012**



	Valor Total	Porcentaje
Agotada la via Administrativa	296	2.84%
Anulada	3	0.03%
Conciliado	1944	18.63%
Desistido	1482	14.20%
En trámite	4486	42.98%
Incomparecencia	863	8.27%
No conciliado	888	8.51%
No continuó su denuncia	466	4.46%
Pasó a Visitaduria	9	0.09%
TOTALES	10,437	100.00%

CASOS DE DENUNCIAS EN LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO
CIUDAD CAPITAL

(Por motivo de denuncia)

Año 2013



Motivo de denuncia	Total	Actividad						TIPO DE DENUNCIA				
		Agropecuario	Industria	Comercio	Servicio			Marquilla	Oficio	Plan Operativo	De Parte	Anónima
					Privado	Estatal	Independiente					
PAGO DE PRESTACIONES POR TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL POR DESPIDO	7293	6	1334	1717	3765	306	165	465	5	0	7285	3
PAGO DE SALARIO MINIMO VIGENTE	3423	21	1511	1340	546	0	5	669	7	3411	3	2
PAGO DE PRESTACIONES POR TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL POR RENUNCIA	2054	0	413	384	1203	25	29	258	2	0	2050	2
VERIFICAR EL PAGO DE AGUINALDO	2030	0	79	1794	152	0	5	19	11	2000	12	7
VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y PAGO DE CUOTAS AL IGSS	1675	4	1092	262	316	0	1	510	3	1651	18	3
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LA BONIFICACION ANUAL (BONO 14)	1328	0	179	879	269	0	1	107	14	1301	6	7
VERIFICAR SI LABORAN MENORES DE EDAD	1244	1	468	253	514	8	0	0	7	1221	6	10
VERIFICAR INSCRIPCIÓN EN EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL	777	17	350	304	105	0	1	146	4	761	7	5
DE OFICIO, VERIFICAR DOCUMENTACIÓN LABORAL (CONTRATOS, REGLAMENTO INTERNO, INFORME ESTADÍSTICO Y OTROS.)	627	3	34	57	514	17	2	13	100	460	18	49
ESTABLECER MALOS TRATOS	551	1	152	124	159	102	13	105	50	0	461	40
ESTABLECER CAMBIO DE CONDICIONES DE TRABAJO (PUESTO, HORARIO, LUGAR, SALARIO)	509	0	90	131	185	98	5	45	53	0	441	15
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	435	0	64	97	260	5	9	18	21	0	339	75
NO OTORGAN VACACIONES	371	0	58	82	209	14	8	28	12	0	327	32
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE SALARIO ORDINARIO MENSUAL	343	0	55	75	169	32	12	14	18	0	308	17
SUSPENSIÓN DE LABORES SIN GOCE DE SALARIO	334	2	130	80	96	22	4	94	1	0	328	5
NO ESTA AFILIADO AL IGSS	329	2	74	108	135	4	6	31	20	1	266	42
NO PAGAN SALARIO MINIMO	319	3	38	101	152	10	15	8	68	1	191	59
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE AGUINALDO	294	0	44	67	171	5	7	17	14	1	242	37
NEGATIVA A EXTENDER CERTIFICADO DE TRABAJO	292	0	127	60	96	5	4	93	6	0	279	7
ESTABLECER DESCUENTOS SOBRE EL SALARIO	281	1	50	79	146	5	0	33	9	0	240	32
VERIFICAR SI EN LA ENTIDAD ESTÁN OBLIGANDO A FIRMAR CARTA DE RENUNCIA A LOS TRABAJADORES	260	0	62	88	87	18	5	35	5	0	248	7
DESPIDO EN ESTADO DE EMBARAZO	244	1	66	79	62	18	18	41	1	0	242	1
VERIFICAR JORNADA DE TRABAJO	234	1	38	96	90	7	2	17	29	0	161	44
VERIFICAR SI LABORAN MENORES DE EDAD EN LUGARES INSALUBRES Y PELIGROSOS	210	1	201	7	1	0	0	0	5	200	4	1
INTERVENIR COMO AMIGABLE COMPONEDOR	207	1	8	3	8	183	4	5	59	0	148	0
NO TIENEN CONTRATOS DE TRABAJO	165	0	31	48	78	5	3	13	7	0	136	22
DESPIDO EN PERIODO DE LACTANCIA	147	0	22	56	47	15	7	12	0	0	145	2
NEGATIVA DE INGRESO A LA ENTIDAD	140	0	58	34	28	19	1	36	1	0	139	0
VERIFICAR PAGO DE HORAS EXTRA	134	0	34	42	52	6	0	15	4	0	104	26
INTERVENIR COMO AMIGABLE COMPONEDOR (DISCUSIÓN DE PACTOS, ELECCIONES, OTROS)	132	0	7	2	6	110	7	5	27	0	103	2
DESCUENTAN CUOTAS DEL IGSS Y NO LA REPORTAN	130	0	30	37	59	4	0	14	7	0	112	11
ESTABLECER DENUNCIA DE REPRESALIAS (SINDICALIZADOS O NO)	125	0	24	19	25	57	0	17	12	0	110	3
ESTABLECER PAGO DE PRESTACIONES POST-MORTEM	125	2	21	33	56	11	2	7	0	0	125	0
ESTABLECER SI OBLIGAN A LABORAR HORAS EXTRAS	122	1	46	28	37	10	0	29	3	0	105	14
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE SALARIO EXTRAORDINARIO MENSUAL	113	0	19	37	55	0	2	7	4	0	96	13
NO LE OTORGAN FUNCIONES (SINDICALIZADOS O NO)	104	0	8	29	43	21	3	5	1	0	103	0
RETENCIÓN DEL SALARIO MENSUAL	104	0	18	35	39	9	3	5	7	0	89	8
ESTABLECER SUSTITUCIÓN Y PASIVO LABORAL	101	0	19	33	47	2	0	7	22	0	64	15
PAGO DE PRESTACIONES LABORALES POR DESPIDO A MENORES DE EDAD	88	0	16	47	18	0	7	4	0	0	88	0
VERIFICAR MEDIDAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD DE CONFORMIDAD CON LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE	83	4	24	21	25	7	2	11	29	0	37	17
ESTABLECER SOLICITUD DE PERMISO PARA LABORAR FINES DE SEMANA	79	0	7	57	14	1	0	2	76	0	2	1
VERIFICAR SIMULACIÓN DE CONTRATOS, OBLIGAN A EXTENDER FACTURAS	78	0	7	16	46	8	1	6	5	0	65	8
PAGO INCOMPLETO DE SALARIO ORDINARIO MENSUAL	74	0	12	21	37	3	1	6	3	0	69	2
ESTABLECER LA RESPONSABILIDAD PATRONAL DE INDEMNIZACIÓN POR ACCIDENTE LABORAL	71	0	18	17	30	0	6	3	14	0	56	1
PAGO INCOMPLETO DE BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	68	0	15	18	33	0	2	9	3	0	55	10
SUSPENSIÓN DE CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO	67	0	23	15	24	3	2	8	5	0	58	4
ESTABLECER PAGO DE PRESTACIONES LABORALES (CASOS ESPECIALES)	65	1	8	13	19	16	8	2	15	0	49	1

CASOS DE DENUNCIAS EN LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO CIUDAD CAPITAL

(Por motivo de denuncia)
Año 2014



Motivo de denuncia	Total	Actividad						TIPO DE DENUNCIA				
		Agropecuario	Industria	Comercio	Servicio		Independiente	Maquila	Oficio	Plan Operativo	De Parte	Anónima
					Privado	Estatal						
PAGO DE PRESTACIONES POR TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL POR DESPIDO	6600	13	1385	1786	3643	235	112	509	3	0	7168	3
PAGO DE PRESTACIONES POR TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL POR RENUNCIA	2061	0	384	389	1244	18	26	214	3	0	2058	0
PAGO DE SALARIO MINIMO VIGENTE	1818	1	82	861	854	4	16	10	14	1741	40	23
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LA BONIFICACION ANUAL (BONO 14)	1547	2	208	982	339	4	12	97	34	1453	41	19
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE AGUINALDO	1478	0	106	818	507	4	43	34	20	1000	394	64
DE OFICIO, VERIFICAR DOCUMENTACIÓN LABORAL (CONTRATOS, REGLAMENTO INTERNO, INFORME ESTADÍSTICO Y OTROS.)	1168	5	545	200	400	5	13	285	66	1010	30	62
VERIFICAR EL PAGO DE AGUINALDO	1109	0	26	1021	53	1	8	10	36	1000	48	25
VERIFICAR SI LABORAN MENORES DE EDAD	652	4	37	465	87	2	57	1	7	630	8	7
VERIFICAR JORNADA DE TRABAJO	639	0	80	98	439	7	15	29	71	288	200	80
VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y PAGO DE CUOTAS AL IGSS	618	1	105	147	344	10	11	21	15	453	141	9
ESTABLECER MALOS TRATOS	614	0	169	128	194	95	28	98	65	0	491	58
NO OTORGAN VACACIONES	601	0	118	95	341	10	37	66	42	0	486	73
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE BONIFICACIÓN ANUAL (BONO 14)	558	0	96	99	306	10	47	29	21	0	446	91
ESTABLECER CAMBIO DE CONDICIONES DE TRABAJO (PUESTO, HORARIO, LUGAR, SALARIO)	545	1	97	100	245	72	30	35	31	0	490	24
NO PAGAN SALARIO MINIMO	494	0	93	71	212	6	112	12	143	0	277	74
VERIFICAR SI LABORAN MENORES DE EDAD EN LUGARES INSALUBRES Y PELIGROSOS	491	4	35	313	83	1	55	1	3	480	6	2
OBLIGAN A REALIZAR TRABAJOS EN LUGARES PELIGROSOS E INSALUBRES A NIÑAS NIÑOS Y ADOLESCENTES.	486	4	33	311	83	1	54	0	2	480	3	1
NO ESTA AFILIADO AL IGSS	468	0	106	86	234	4	38	31	26	0	373	69
SUSPENSIÓN DE LABORES SIN GOCE DE SALARIO	438	0	170	94	148	12	14	100	7	0	426	5
INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE SALARIO ORDINARIO MENSUAL	432	1	83	80	199	30	39	23	20	0	380	32
VERIFICAR MEDIDAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD DE CONFORMIDAD CON LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE	401	1	129	184	64	17	6	27	35	292	48	26
INTERVENIR COMO AMIGABLE COMPONEDOR	359	0	5	1	13	331	9	3	175	0	179	5
ESTABLECER DESCUENTOS SOBRE EL SALARIO	357	0	77	69	199	7	5	37	20	0	304	33