

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-  
"MAYRA GUTIÉRREZ"**

**"PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL  
ORIENTADO A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS".**

**NANCY ELIZABETH CABRERA MARTÍNEZ  
MARÍA DEL MAR MÉNDEZ NUÑEZ**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2014**



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

**"PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL  
ORIENTADO A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS".**

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

**NANCY ELIZABETH CABRERA MARTÍNEZ  
MARÍA DEL MAR MÉNDEZ NUÑEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADAS**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2014**

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

**LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA**

**DIRECTOR**

**LICENCIADO MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA**

**SECRETARIO**

**LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO  
LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ**

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

**LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO**

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg. 190-2014  
CODIPs. 1831-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

13 de octubre de 2014

Estudiantes  
Nancy Elizabeth Cabrera Martínez  
María del Mar Méndez Nuñez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO (20°) del Acta CUARENTA Y DOS GUIÓN DOS MIL CATORCE (42-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 07 de octubre de 2014, que copiado literalmente dice:

**VIGÉSIMO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ORIENTADO A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:


**Nancy Elizabeth Cabrera Martínez**  
**María del Mar Méndez Nuñez**

**CARNÉ No. 2007-13838**  
**CARNÉ No. 2007-13863**

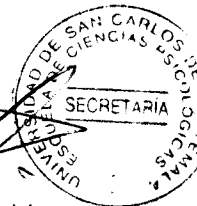
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada María del Carmen Alvarado Lau, y revisado por la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

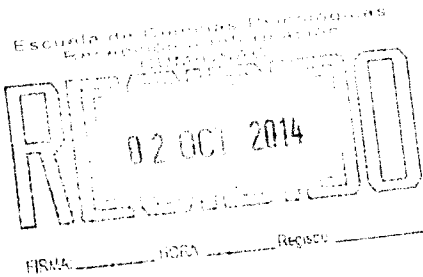
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO



/Gaby



UGP 210-2014  
REG: 190-2014  
REG: 826-2012

**INFORME FINAL**

Guatemala, 02 de Octubre 2014

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

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


**“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ORIENTADO A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS”.**

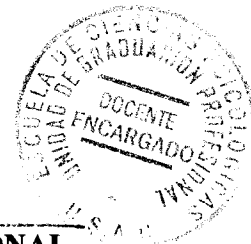
ESTUDIANTE: CARNE No .  
Nancy Elizabeth Cabrera Martínez 2007-13838  
María del Mar Méndez Nuñez 2007-13863

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 29 de Septiembre del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 01 de Octubre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

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



c.c archivo  
Andrea

UGP. 210-2014  
REG 190-2014  
REG 826-2012

Guatemala, 02 de Octubre 2014

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

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

**“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ORIENTADO A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS”.**

**ESTUDIANTE:**  
**Nancy Elizabeth Cabrera Martínez**  
**María del Mar Méndez Nuñez**

**CARNÉ No.**  
**2007-13838**  
**2007-13863**

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

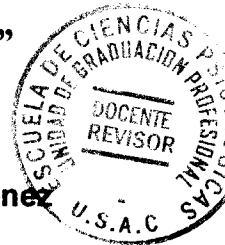
Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 29 de Septiembre 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**Licenciada Suhelen Patricia Jiménez**  
**DOCENTE REVISORA**



Andrea./archivo

Guatemala, agosto de 2014.

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Unidad de Graduación  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEP5- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
**CUM**

Licenciada Álvarez:

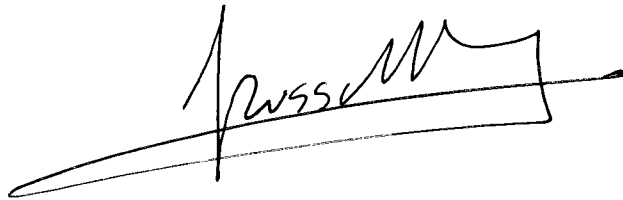
Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las  
estudiantes:

Nancy Elizabeth Cabera Martínez  
María del Mar Méndez Nuñez

carne no. 200713838  
carne no. 200713863

Realizaron 30 entrevistas a personas con limitaciones físicas como parte del  
trabajo de Investigación titulado: "Análisis del contexto laboral de las personas con  
limitaciones físicas", en el periodo comprendido de junio al mes de agosto del presente  
año. Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de  
investigación.

Sin otro particular, me suscribo,



Licenciado Julio Cesar Mendez Rossell

Psicólogo

Colegiado No. 2875



Guatemala, agosto de 2014

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Unidad de Graduación  
Centro de Investigaciones en  
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”  
Unidad de Graduación Profesional –CUM-

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría del informe final de orientación vocacional y laboral titulado: “Análisis del contexto laboral de las personas con limitaciones físicas”. De las estudiantes:

Nancy Elizabeth Cabera Martínez  
María del Mar Méndez Nuñez

carne no. 200713838  
carne no. 200713863

La investigación fue realizada durante los meses febrero 2014 a agosto 2014.

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

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Rossell', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Licenciado Julio Cesar Mendez Rossell

Psicólogo

Colegiado No. 2875

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**nombre**

**grado académico**

**Colegiado**

**Nombre**

**Grado académico**

**Colegiado**

## **AGRADECIMIENTOS**

Por llegar a este acto, agradecemos profundamente a:

Agradecemos a los Licenciados y Doctores que durante esta trayectoria en el proceso de enseñanza-aprendizaje compartieron sus conocimientos con nosotras.

A cada una de las instituciones en donde abrieron las puertas desde primer año de Carrera Técnica hasta la culminación de nuestro quinto año de licenciatura, permitiendo así alcanzar parte de los objetivos de nuestra educación y poder hoy estar posicionadas laborando en lo que nos apasiona.

A nuestros asesores y revisores de tesis por creer y apoyar nuestras investigaciones, porque cuando las opciones se agotaban siempre tenía una respuesta positiva de que lograríamos concluir satisfactoriamente este proceso.

A nuestros compañeros y amigos, por apoyarnos de manera incondicional, por haber sido ese recordatorio constante de que trabajando en equipo nuestras debilidades se convierten en fortalezas logrando así complementarnos unos a otros, por estar a nuestro lado en los momentos más difíciles y los más gloriosos como lo es este acto.

Compañeras de fórmula y tesis (Nancy y María del Mar), porque nuestro secreto fue ser transparentes y constantes, porque construir sueños es bello, hacerlos realidad un reto, hoy vemos la meta y juntas atravesando por ella podemos decir ¡Misión Cumplida!.

Nuestras familias, por ser siempre ese respaldo de amor y apoyo que nos permitían continuar día a día, por motivarnos a perseguir nuestros sueños, alcanzar nuestras metas y por ser ese pilar de vida impulsándonos a ser mejores cada día.

A Dios por brindarnos sabiduría, entereza y fortaleza para poder hacer realidad nuestro sueño y por enseñarnos que sin importar los obstáculos Él siempre está guiando nuestros pasos como compañero fiel; todo lo anterior no fuera posible sin su bendición.

## **DEDICATORIA**

**Por María del Mar Méndez Núñez**

Este acto lo dedico a:

### **Universidad de San Carlos de Guatemala:**

Por haber abierto las puertas para que pudiera adquirir los conocimientos y especializarme en el área de Psicología.

### **Dios:**

Por darme su gracia, sabiduría y bendición en los momentos en donde mi raciocinio humano perdía el control y veía las fuerzas desvanecer.

### **Mis padres:**

Edgar Méndez Papi, por ayudarme a trazar un sendero de vida y porque las extensas charlas que tuvimos no fueron en vano.

Margarita Núñez de Méndez Mami, porque toda mi vida has sido la alegría de mis días, la luz de mi camino.

**¡Lo logramos!**

## **Por Nancy Elizabeth Cabrera Martínez**

Este acto lo dedico a:

**Dios:** Por brindarme la protección, fortaleza, sabiduría y entereza para poder finalizar con éxito todas y cada una de las etapas en mi vida y completar hoy este logro tan importante.

**A mis padres:** Francisco Javier Cabrera Farfán y María Antonieta Martínez Pérez de Cabrera, por su esfuerzo, dedicación, comprensión, apoyo y cariño y sobre todo la motivación para seguir adelante este logro es de ustedes.

**A mis hermanos:** Karla Beatriz, Ronald Javier y Nery Francisco, porque esta meta que el día de hoy alcanzo sea una motivación para ustedes en sus proyectos de vida para que seamos mejores cada día.

**A mis sobrinas:** Aisha Beatriz y Kiara Yareli porque son ustedes una de las motivaciones que me llevan a ser mejor.

**A mis amigas y amigos:** Que a lo largo de este camino se han ido uniendo a este sueño gracias por su apoyo, por su cariño y por su amistad incondicional y gracias por estar conmigo en todo momento.

**A la Universidad de San Carlos de Guatemala:** Por permitirme ampliar mis conocimientos, en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas por forjar mi vida profesional.

## ÍNDICE

Resumen  
Prólogo

### **CAPÍTULO I I. INTRODUCCIÓN**

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico	
1.1.1 Planteamiento del problema	4
1.1.2. Marco teórico	
Antecedentes	7
Fundamentos legales de la discapacidad de Guatemala	9
Proceso de selección de personal	16
Entrevista y evaluación psicológica	17
Entrevista profunda	18
Ley de atención a las personas con discapacidad	20
1.1.3 Delimitación	22

### **CAPÍTULO II II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

2.1 Técnicas	23
2.2. Instrumentos	23
2.3 Operacionalización	25

### **CAPÍTULO III III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

3.1 Características del lugar	26
3.2 Características de la población	26

### **CAPÍTULO IV IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones	32
4.2 Recomendaciones	33

BIBLIOGRAFÍA	34
--------------	----

### **ANEXOS**

Consentimiento informado	36
Guión de entrevista	37
Planificación de grupo focal	38

# **“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ORIENTADO A PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS”.**

**NANCY ELIZABETH CABRERA MARTÍNEZ**

**MARÍA DEL MAR MÉNDEZ NUÑEZ**

## **RESUMEN**

El objetivo general del estudio es describir el proceso de selección de personas con limitaciones físicas, para psicólogos en el área de reclutamiento de personal, fortaleciendo la inserción laboral de este grupo de personas. Los objetivos específicos son: Identificar los conocimientos de profesionales de recursos humanos, para seleccionar a una persona con limitación física, evaluar el proceso de reclutamiento de las empresas que reclutan personal con limitación física y socializar el protocolo de reclutamientos con los profesionales de selección de personal dentro y fuera de la Escuela de Ciencias Psicológicas. Esto fortalece el área de recursos humanos dentro de la Escuela de Ciencias Psicológicas.

Considerando, asimismo, que las posibilidades de contratar personal están muchas veces limitadas con desconocimiento de una ejecución allí parte la problematización desde el desconocimiento que pueda tener el profesional de evaluar el perfil de una persona con limitación física, partiendo la premisa de que “los reclutadores deberán conocer las especificaciones de los puestos a cubrir, no es más que una declaración de los conocimientos, habilidades y aptitudes que necesita una persona para desempeñar el trabajo”<sup>1</sup>.

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista semi-estructurada con el objetivo de conocer cuáles son las premisas que manejan en relación a selección de personal con limitaciones físicas, se realizaron grupos de discusión con el objetivo de acceder al pensamiento construido, observación participativa que nos permite observar a los trabajadores en su ambiente y talleres para la socialización y divulgación de resultados.

La investigación planteó las siguientes interrogantes: ¿Qué características debe tener un protocolo de selección de personal con limitaciones físicas en el área de reclutamiento y selección de personal?, ¿Qué conocimientos tienen los profesionales de recursos humanos, para seleccionar una persona con limitación física?, ¿Qué proceso de reclutamiento implementan aquellas empresas que reclutan personal con limitaciones físicas?, y ¿Cómo fortalecer esta área de conocimientos en los profesionales de la Escuela de Ciencias Psicológicas y aquellos que ejercen fuera de ella?.

---

<sup>1</sup> Chiavetano, Adaberto. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. McGrawHill Interamericana S. A. Colombia, 1998. Pp166.

## PRÓLOGO

Según el artículo publicado por CONADI "De los 1.2 millones de personas que padecen diversas discapacidades en el país, solo el 1% está trabajando. Ante ello, el Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad (CONADI) ha implementado un plan piloto para insertarlas en el ámbito del trabajo, el plan incluye la impartición de cursos en el INTECAP de acuerdo a las oportunidades que ofrece el mercado laboral, indicó Marta Juliana de Acajabón, representante del CONADI. Los cursos no serán pagados por los estudiantes, sino por instituciones que apoyan el plan. También se contempla el lanzamiento de campañas de información y sensibilización al sector privado, la gestión de cooperación técnica y financiera y otro tipo de acciones para garantizar la inserción y promoción de las personas con discapacidad a diversos campos laborales".<sup>2</sup> Ante lo descrito es importante reflexionar sobre el aporte de la psicología a la inserción de personas con limitaciones físicas al contexto laboral. El intento por fortalecer en esta área radica en estructurar un protocolo que ubique al reclutador de personal y recursos humanos a conocer cuál es el proceso de selección y reclutamiento de las personas que presentan una discapacidad o limitación física, en el entendido que deberá hacerse una modificación de acuerdo a limitante que cada persona presente. El sensibilizar a los profesionales de la psicología en este contexto fortalece la inclusión en el contexto laboral de este grupo.

En relación a la contratación de personas con discapacidad según (CONADI) "Solamente el 16% de las empresas afirmó que dentro de su equipo de trabajo se encuentra al menos una persona con discapacidad esto representa solamente un 0.4% de la participación total. Las

---

<sup>2</sup> Consejo Nacional para la atención de personas con Discapacidad (CONADI), **OPCIONES LABORALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**", publicado viernes 5 de enero 2013, fecha de consulta enero 2014.



discapacidades físicas (62%) son las más frecuentes dentro de los trabajadores con alguna discapacidad, seguido por aquellos con discapacidades sensoriales (29%). En una mucho menor proporción se presentaron casos de personas con discapacidades múltiples (4% con discapacidad sensorial y física) y otras como degenerativa (2%) e intelectual (1%)”<sup>3</sup>.

El sistema de recursos humanos, reclutamiento y selección de personal es aplicado a personas sin limitaciones físicas, más no para grupo social esto excluido estas son las personas con discapacidades, dando como resultado una discriminación para este gran grupo social que está siendo desatendido; por esta razón surge esta propuesta que tiene como objetivo general de diseñar un protocolo de selección de personal con limitaciones físicas, para psicólogos en el área de reclutamiento de personal, para fortalecer la inserción laboral de este grupo de personas con necesidades específicas.

Identificar los conocimientos de profesionales de recursos humanos, para seleccionar a una persona con limitación física, evaluar el proceso de reclutamiento de las empresas que reclutan personal con limitación física y socializar el protocolo de reclutamientos con los profesionales de selección de personal dentro y fuera de la Escuela de Ciencias Psicológicas. Esto fortalece el área de recursos humanos dentro de la Escuela de Ciencias Psicológicas. Una de las dificultades que se identificó durante el desarrollo de la investigación es la disponibilidad de las personas que tienen alguna limitación física se mostraron inicialmente indiferentes y con gran desconfianza de proporcionar información sobre su situación laboral, sin embargo al final del proceso se evidencia mayor receptividad ante el proceso.

---

<sup>3</sup> IDEM, CONADI

## **CAPÍTULO I**

### **I. INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

##### **1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las personas con limitaciones físicas enfrentan dificultades para ubicarse en el ámbito laboral estable; existe un alto grado de exclusión y prejuicio en relación a la sociedad, que emite su juicio en función a su limitación física y no a sus capacidades de desempeño laboral. Esta dificultad no permite una calidad de vida para las personas con limitación física, ya que se debe comprender que la limitación no implica una incapacidad.

El trabajo tiene una función psicológica en los individuos, además de obtener lo necesario para vivir, fomenta la seguridad de que aporta algo a la sociedad, además de ayudar a su autorrealización, desarrollo individual y trascendencia en el mundo. El trabajo tiene la función de dignificar al ser humano y especialmente aquellos individuos que tienen una limitación física, les permite reasegurar que la limitación no define su estado como persona capaz, funcional y eficiente.

Otro elemento importante es que el ser humano pasa bastante tiempo dedicado al trabajo, esto es otra de las razones por las que el trabajo es considerado esencial en la integración social, relación con los otros, el hecho que una persona con limitación física desea participar activamente en la sociedad, el desconocimiento por parte de un psicólogo ubicado en el área de recursos humanos sobre el proceso de selección de una persona con discapacidad, limita las oportunidades de este grupo de personas.

Diversos son los factores que intervienen en que las personas con limitaciones físicas no se integren al ámbito laboral, dentro de esta investigación se pretende abordar el elemento de reclutamiento de personal con discapacidad física. Con el objetivo de socializar con el personal de reclutamiento, una serie de elementos a ser considerados durante un proceso de selección de personal abriéndole a la población con limitación física una oportunidad.

En relación al reclutamiento de personal con limitación física es la empresa o corporación que trabajan bajo el concepto de responsabilidad social, deben incluir en sus códigos de conducta la realización de iniciativas tanto para la contratación de las personas con limitación física como para su promoción laboral en los trabajos que obtiene.

El estudio planteó diseñar un protocolo de selección de personal con limitaciones físicas, para psicólogos en el área de reclutamiento de personal, para fortalecer la inserción laboral de este grupo de personas con necesidades específicas. Identificar los conocimientos de profesionales de recursos humanos, para seleccionar a una persona con limitación física, evaluar el proceso de reclutamiento de las empresas que reclutan personal con limitación física y socializar el protocolo de reclutamientos con los profesionales de selección de personal dentro y fuera de la Escuela de Ciencias Psicológicas. Esto fortalece el área de recursos humanos dentro de la Escuela de Ciencias Psicológicas.

El reclutamiento se define como un conjunto de procedimientos, orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar un cargo dentro de una organización; no es más que un proceso, que parte de los datos sobre las necesidades presentes y futuras de recursos humanos dentro de ésta, relacionando actividades que provean

de personal, para cumplir con objetivos de la empresa; es decir, "es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer, candidatos entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización"<sup>1</sup>. Considerando, asimismo, que las posibilidades de contratar personal están muchas veces limitadas con desconocimiento de una ejecución allí parte la problematización desde el desconocimiento que pueda tener el profesional de evaluar el perfil de una persona con limitación física, partiendo la premisa de que "los reclutadores deberán conocer las especificaciones de los puesto a cubrir, no es más que una declaración de los conocimientos, habilidades y aptitudes que necesita una persona para desempeñar el trabajo"<sup>2</sup>.

Es importante tomar en cuenta las dos perspectivas principales de un proceso de reclutamiento y selección de personal uno es quien recluta y la contra parte es el la persona que aplica para algún puesto, por esta razón se trabajo con ambas poblaciones para conocer a mayor profundidad cómo mejorar el proceso de selección a personas con limitación físicas.

El estudio planteó las siguientes interrogantes: ¿Qué conocimientos tienen los profesionales de recursos humanos, para seleccionar una persona con limitación física?, ¿Qué proceso de reclutamiento implementan aquellas empresas que reclutan personal con limitaciones físicas?, y ¿Cómo fortalecer esta área de conocimientos en los profesionales de la Escuela de Ciencias Psicológicas y aquellos que ejercen fuera de ella?.

---

<sup>1</sup>-Sherman, Bohlander. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Editorial Thomson, México, 1999. Pp. 44

<sup>2</sup> Chiavetano, Adaberto. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. McGrawHill Interamericana S. A. Colombia, 1998. Pp166.

## **1.1.2. MARCO TEÓRICO**

### **ANTECEDENTES**

#### **Antecedentes**

En relación a reclutamiento y selección se han realizado las siguientes investigaciones:

La autora Julia Scarlet Moraga Porras, de la investigación titulada "La percepción de las personas no videntes sobre la discriminación laboral en edades de 20-60 años, participantes del proyecto AGORA (ASCATED), realizada en el año 2010. Con el objetivo de estudiar la forma en que los pensamientos, sentimientos y acciones de la persona se ven afectados por el entorno en que se desenvuelve, la investigación es de carácter cualitativo cuenta con tres categorías de análisis: la percepción, la discriminación laboral y la persona no vidente. Utilizan como técnica la entrevista profunda, observación y consentimiento informado. Se concluye que existe discriminación laboral según la percepción de las personas no videntes participantes en el estudio, la discriminación laboral se manifiesta a través de actitudes como racismo, aislamiento, rechazo, marginación, incompreensión, falta de creencia en sus capacidades, falta de información sobre el tema de la discapacidad y a través de la negación de oportunidades laborales. Se recomienda a la población en general, educarnos y educar a nuestras futuras generaciones acerca de la discapacidad para eliminar el prejuicio e ideas erróneas que existen acerca de la misma, y así formar una sociedad incluyente, en la que se respeten y valoren las diferencias e individualidades.

Los autores Estuardo José Darío Aceituno Ayala y Victor Hugo Cruz Cordero, realizaron la investigación titulada "Inserción y adaptación

social de personas sordas en una empresa de materiales de construcción”, en el año 2012. Tiene como objetivo identificar las limitantes, problemáticas recurrentes y su posición en una empresa de iniciativa privada, se utiliza la entrevista profunda y la observación participativa. Concluye que el sector empresarial del país, tiene una limitada participación y su apoyo no es adecuado para la inserción laboral de las personas sordas, limitando las oportunidades de su desarrollo social, cultural y económico. Las personas con limitaciones auditivas son ciudadanos capaces de ejercer sus derechos y a su vez contraer obligaciones que le permitan un crecimiento idóneo dentro de la sociedad. Y recomiendan al sector empresarial del país abrir puertas a la población con discapacidad en general y propiciar un mejor desarrollo laboral a este sector de la población. La sociedad guatemalteca debe dar la oportunidad a las personas sordas de demostrar que aún con su discapacidad pueden ocupar un lugar como cualquier otro ciudadano dentro de la sociedad.

La diferencia de esta investigación radica inicialmente en la población, se trabajo con personas con limitación física y con profesionales a cargo de reclutamiento y selección de personal, esto con el objetivo de tener una visión amplia de los requerimientos en relación a la selección de personal con limitación física. Los estudios citados con anterioridad tienen como unidad de análisis a personas con discapacidad auditiva y visual, orientados al tema de discriminación laboral, mientras que esta investigación toma en cuenta el proceso de reclutamiento y selección de personal, identificando el conocimiento que los profesionales tienen sobre el desarrollo de procesos de selección el personas con limitaciones físicas.

**Discapacidad** “es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”<sup>3</sup>.

**Tipos de discapacidad:** Discapacidad sensorial: Encierra a todas aquellas personas que poseen una restricción o privación total de sus sentidos, entre las cuales están las personas con discapacidad auditiva y/o visual y del habla. Visual Auditiva Discapacidad Motriz: Hace referencia a todas aquellas personas que tienen algún tipo de restricción del movimiento, ausencia, inmovilidad total de una o bien las cuatro extremidades del cuerpo.

Discapacidad Intelectual: Estas personas son identificadas por tener algún tipo de limitación significativa en cuanto al funcionamiento intelectual y también el desarrollo de las habilidades de adaptación como debieran de ser relacionadas con su edad y su contexto social.

Discapacidad Mental: Las personas manifiestan una variación bioquímica que daña su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de interrelacionarse y su forma de comportarse. Por ejemplo: depresión mayor, trastorno bipolar, trastorno obsesivo/compulsivo (TOC), trastorno esquizo/afectivo y el trastorno dual (una de las anteriores más una adicción).

Discapacidad en Guatemala Fundamentos legales que apoyan a las personas con Discapacidad en Guatemala: Ley de atención a la persona con discapacidad. Decreto 135-96 Constitución política de la república,

---

<sup>3</sup> Organización Mundial de la Salud. **DISCAPACIDADES.** [www.who.int/dishabilities/es](http://www.who.int/dishabilities/es) . Publicado Junio 2011. Fecha de consulta Mayo 2014

artículo 53: El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales.

Derechos humanos, artículo 102: Protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales.

La ley de Desarrollo Social decreto (42-2001), está orientada al desarrollo social, familiar y humano de la persona guatemalteca como sujeto de derechos, establece las prioridades en cuanto a grupos más vulnerables y acciones que el gobierno debiera ejercer. Porcentajes de discapacidad: 10% de personas en todo el mundo padecen algún tipo de discapacidad. 3.7% de la población guatemalteca padece discapacidad. 27% causas congénitas, 34% enfermedad y 29% accidentes laborales y de tránsito. Servicios para las personas con discapacidad en Guatemala.

### **Educación.**

Movilidad e Infraestructura. Estado guatemalteco: La función del Estado debería estar encaminada a velar por el bienestar común de cada uno de sus ciudadanos sin distinción alguna en género, raza, etnia o discapacidad. Sin embargo, parece ser que " las personas con retos especiales" no tienen una prioridad latente, son las Organizaciones No Gubernamentales, (ONGs) y el sector privado quienes trabajan las áreas de educación, trabajo, salud, rehabilitación, derechos humanos, formación de recursos humanos. CONADI: Por medio del decreto 135-96 se crea el Consejo Nacional para la Atención a la Persona con Discapacidad (CONADI), que es ente que velará por:"<sup>4</sup>

a) Diseñar las políticas generales de atención integral, que aseguren el efecto cumplimiento de los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad.

---

<sup>4</sup> OP Cit. 36PP.



b) Cumplir y procurar porque se cumplan las normas de la presente ley". Este Consejo está formado por siete personas del sector público e igual número de personas de la sociedad civil, lo que permite que personas con discapacidad este directamente respetadas y tengas voz y voto en la sesiones del Consejo.

El surgimiento de CONADI se da como exigencia de personas con discapacidad y padres asociados en diversas organizaciones Implicaciones laborales para personas con discapacidad en Guatemala Educación arma para la inclusión laboral: 50.3% del total del sector es analfabeta, 5 de cada 10 no tiene ningún nivel educativo, apenas 4 de 10 han cursado algún grado de educación primaria.

En cuanto a educación secundaria y superior la relación es de 1 por cada 10. Difícilmente puede existir oportunidad para insertarse en un mercado laboral que no satisface los requerimientos de la población en general.

### **Género**

El género representa un elemento determinante en cuanto a la inclusión laboral ya que de por si las personas con retos especiales tienen pocas oportunidades de empleo. Independientemente de sus capacidades o habilidades personales en el empleo, se muestra una evidente diferencia en cuanto a hombres y mujeres. Las mujeres que presentan algún tipo de discapacidad tienen gran dificultad para encontrar empleo.

### **Ley de atención a la persona con discapacidad**

1. "Las personas con discapacidad tienen derecho a un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales dependiendo de las limitaciones físicas o mentales que presenten.

2. Los empleadores no deben publicitar plazas vacantes colocando requisitos que limiten o impidan el acceso al empleo de personas con discapacidad.
3. En la selección de personal que hacen las empresas o agencias especializadas, los mecanismos para la evaluación profesional deben basarse en la valoración de las capacidades que el trabajador posea, antes que rechazarlos por una discapacidad.
4. Si un trabajador reúne los requisitos solicitados para el puesto y se le margina a causa de una discapacidad, se considera esto como una conducta discriminatoria.
5. En todo caso, el principio rector del acceso al trabajo debe ser la igualdad de oportunidades para todos los candidatos.
6. En igualdad de condiciones de trabajo, una persona con retos especiales tiene derecho a un salario equitativo y no menor al salario mínimo establecido.
7. El trabajo de una persona con discapacidad debe ser adecuado a su edad, condiciones, estado físico, desarrollo intelectual y valores morales.

Todas las personas con retos especiales que realicen una actividad lucrativa tienen igualdad de deberes, derechos y prestaciones establecidas en las leyes laborales del país, incluyendo seguridad social. Porcentajes laborales de discapacidad

8. En Guatemala De 591 personas con discapacidad el 70% no trabaja 8% realiza las siguientes actividades: zapatero, vendedor ambulante, ayudante de herrería, repartidor de pan, ayudante de restaurante, lavando carros, ayudante de mercado, auxilia de contabilidad, secretaria contadora. De los 1.2 millones que padecen algún tipo de discapacidad (física, sensorial, mental) solamente el 1% se encuentra trabajando. El trabajo como medio para la integración social: El logro de una mayor autonomía, el

aumento del bienestar económico personal y de sus hogares, y la mejora en la autoestima así como el sentimiento de pertenencia a la sociedad como contribuyente neto, son algunos de los efectos de una integración óptima no solo a la sociedad sino que también al ámbito laboral. Si embargo, se dan a relucir más las barreras que restringen la incorporación de las personas con discapacidad en el marco laboral. Elementos que contribuyen a la poca participación de este grupo a la sociedad”<sup>5</sup>:

Prejuicios por parte de los empleadores y la sociedad en general, en cuanto a la capacidad laboral de este colectivo. Bajo nivel educativo y formativo por parte de la población con discapacidad.

Barreras de accesibilidad. Débil ejecución de los marcos regulatorios y la falta de implementación de estrategias específicas. Demanda laboral para personas discapacitadas en Guatemala investigación realizada por CONADI a 394, tomada como referencia para tener al menos una idea a grandes rasgos de la demanda laboral para discapacitados ya que no existe información actualizada.

### **Sordos e Hipo acústicos**

1. Tecnología de oficina.

2. Tareas específicas del área a ocupar dentro de las empresas. El proceso de colocación laboral con la promoción del perfil del candidato en diferentes empresas, el cual se hace por vía telefónica, correo electrónico y personalmente. Se programa una visita con el propósito de sensibilizar al personal de la empresa y el encargado del área de recursos humanos, que realiza la colocación.

---

<sup>5</sup> La Administración en el Mundo de Hoy. Primera Edición. Stephen P. Robbins. Pearson Educación. Año 1,994. 120 pp.

Se proporciona la capacitación específica en el área de trabajo. Se mantiene seguimiento, apoyo y supervisión a las personas colocadas laboralmente en las áreas urbanas. Evaluación del candidato: La empresa proporciona el perfil requerido.

Se selecciona del banco de datos a los candidatos. Se envía el currículum de los candidatos y se programa una cita. En el área rural, se evalúa la práctica del trabajo solicitado. Apoyo tecnológico

Se brinda servicio técnico en informática, orientando a las empresas sobre las nuevas tecnologías de adaptación de acuerdo a la discapacidad del empleado y necesidades de la empresa.

“El Software utilizado es de acuerdo a los requerimientos de cada persona, se trabaja con programas lectores y ampliadores de pantalla, para personas con discapacidad visual que hace más fácil el uso de la computadora y son compatibles con los sistemas más utilizados en las empresas. Lector de pantalla (JAWS), Ampliador de pantalla (MAGNUS) Proceso de evaluación: El Programa de Colocación Laboral brinda el apoyo para guiar a los candidatos en este proceso, ciegos y baja visión a través de la descripción de los documentos impresos utilizados por las empresas. En el caso de los candidatos sordos se hace una interpretación utilizando lenguaje de señas. Visitas de apoyo y supervisión se visita al empleado periódicamente durante los dos primeros meses, luego se da un espacio a cada visita de dos meses, brindándole apoyo en su nuevo empleo”<sup>6</sup>. Se visita o se mantiene contacto telefónico con el jefe inmediato o departamento de recursos humanos para evaluar el desempeño laboral

---

<sup>6</sup> Jaime Maristany Administración de Recursos Humanos.. Pearson Educación. Editorial Minerva. Cuba. 1,945. 17pp.

del empleado BAC I CREDOMATIC: El proceso de incorporación de personas no videntes a la empresa implicó la instalación de un software especial facilitado por el Comité Pro Ciegos y Sordos. El Programa consta de lectores de pantalla y un sintetizador de voz artificial que se instalan en la computadora, permitiendo que la persona ciega pueda recibir la información escrita que se ve en la pantalla por medio de una voz artificial. El procedimiento involucró a técnicos tanto de BAC|CREDOMATIC como del Comité, a fin de adaptar el sistema a la plataforma de la empresa. Frito-Lay cuenta con el Programa de Diversidad e Inclusión, mediante la inserción laboral de personas con capacidades diferentes, promoviendo el desarrollo de una cultura de diversidad, en la cual las personas se integran sin importar su estilo de vida, etnia, raza, color, religión, género, orientación sexual, nacionalidad o discapacidad física, así como una cultura de inclusión, en la cual se adoptan y aprovechan las fortalezas de nuestras diferencias. FRITO-LAY Reflexionemos... Las organizaciones internacionales de discapacitados, en especial la Organización de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, la UNESCO, el UNICEF y la Organización Mundial de la Salud se han encargado de la situación de las personas con algún tipo de discapacidad tratando de brindar la ayuda necesaria y los elementos importantes que promueven su desarrollo, Legislaciones de establecimientos de cuotas: Para promover un cambio es necesario tener una visión más amplia y concreta de lo que debe hacerse con este colectivo. Algunos países han acogido legislaciones que requieren que las empresas reserven una cierta cantidad de puestos para las personas que padecen alguna limitación física, sensorial o intelectual.

## **Leyes antidiscriminatorias:**

Estas leyes han sido adoptadas en otros países y son leyes que promueven la equidad en materia de empleo, estas normas también consideran como un acto ilegal que los empleados que son compañeros de los trabajadores discapacitados ejerzan cualquier tipo de discriminación.

## **PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

### **Etapas del proceso de selección**

“El proceso puede ser encarado por un equipo de profesionales: una misma persona puede realizar diferentes tareas o puede especializarse en cierto tipo de tareas y delegar otras. Abarca el análisis de la necesidad, la definición del perfil, la preselección, la entrevista, la evaluación psicológica, la elaboración del ranking, la presentación final de candidatos más adecuados. Las etapas iniciales tienen carácter exploratorio. Se exploran las características de las tareas. Los intereses y las afinidades personales. En las consultoras en Recursos Humanos la tarea suele estar dividida entre el jefe de búsqueda, que es la persona que se relaciona con la empresa y coordina todo el proceso, y los psicólogos evaluadores, que son los que realizan el análisis psicológico”<sup>7</sup>.

### **Preselección**

“Una vez recibidos los currículos provenientes de presentaciones espontáneas, avisos periodísticos u otras fuentes, se clasifican para examinar los conocimientos y la experiencia de los candidatos; esta

---

<sup>7</sup> Iadualberto Chiavenato Administración de Recursos Humanos. McGraw- Hill México, 2000. 30pp

tarea puede ser realizada por el cliente o por el selector sobre la base de los requisitos formales que han acordado”<sup>8</sup>.

Separados los currículos que reúnen los requisitos formales, se procede a realizar la primera entrevista. El selector ya cuenta con el perfil, elaborado con la empresa.

Los candidatos que más se aproximan a él son enviados para el chequeo técnico a fin de continuar con aquellos que reúnen los conocimientos y las destrezas indispensables, cuando el puesto por cubrir lo requiere.

### **Entrevista y evaluación psicológica**

“Se entrevista a los candidatos técnicamente aptos, y se evalúa a los que resultan de mayor interés. El paso siguiente es la evaluación psicológica. En la tarea de búsqueda es necesario realizar un conjunto de rutinas de tipo administrativo que se alejan de la tarea profesional propiamente dicha, con el propósito de administrar el tiempo y conducir la situación global”<sup>9</sup>.

### **Elaboración del ranking**

Superada la etapa de evaluación psicológica, el selector está en condiciones de realizar un profundo examen de cada candidato para presentar a los finalistas previa ponderación comparativa de la muestra. Resulta deseable presentar entre dos y tres candidatos.

La elección final la realiza la empresa. La presentación de los candidatos es precedida por el currículo y el informe de evaluación psicológica de cada uno. Cuando se trata de un conjunto de personas se presenta un ranking en función de los rasgos de perfil considerados. El proceso de

---

<sup>8</sup> Idem 35Pp.

<sup>9</sup> Marvin D. Dunnette – Wayne K. Kirchner Psicología Industrial. EditorialTrillas México. 140pp.

selección se desarrolla progresando desde una etapa inicial de mayor indiscriminación hasta etapas de mayor claridad y precisión.

### **1- Preentrevista o entrevista preliminar**

Contacto personal breve, a través del cual cobra presencia el currículum y permite efectuar un "chequeo" directo de información por medio del cual se podrá evaluar presencia, disposición, ritmo, interés en el puesto y coherencia entre la información escrita y la impresión superficial.

### **2- Evaluación técnica**

"Consistente en una prueba de conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para la posición. La evaluación técnica puede cobrar la forma de una prueba objetiva, de múltiple opción, problemas para resolver, preguntas variadas que abarquen diferentes temas o una charla de intercambio profesional con un especialista. Determina si el nivel requerido para la posición coincide con los recursos actuales del candidato"<sup>10</sup>.

### **3- Entrevista profunda**

Situación bipersonal, centrada en el conocimiento del candidato, la exploración de datos históricos, características personales, estilo vincular, intereses, proyectos y expectativas con respecto a la posición. Rasgos culturales que permitan identificar jerarquía de valores y criterios en los que se basan las opiniones. Define si las características del perfil buscadas coinciden con el carácter y el estilo que el postulante ha manifestado en la entrevista. Brinda información de carácter manifiesto y "puntos de apoyo" para generar hipótesis y formular interpretaciones que luego pueden ser corroboradas y/o cotejadas con

---

<sup>10</sup> Idem 35pp.



un nivel de abordaje más profundo (como el que brinda una evaluación psicológica). Con frecuencia, la entrevista es considerada la herramienta central en el proceso de selección, y resulta definitiva.

#### **4- Evaluación Psicológica**

Constituye el recurso específico con que un psicólogo puede afrontar esta tarea.

#### **5- Análisis y evaluación de datos**

El análisis y la comparación de los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes de información utilizadas permiten ubicar a cada candidato en relación con los rasgos del perfil solicitado, ponderados en una escala que posibilita apreciar grados. Aquellos que mejor respondan a las expectativas que animan la búsqueda serán los finalistas. La decisión quedará en manos de la empresa solicitante. El selector busca, examina, evalúa y elabora información acerca de los candidatos presentados. Identifica, a través de la evaluación de sus conocimientos y experiencia, cuáles pueden ser los aportes especiales que cada uno puede llegar a brindar a la organización y de qué manera puede enriquecer el ejercicio de la función. Su tarea ha sido realizada cuando está en condiciones de aportar síntesis sobre las variables consideradas. "Más adelante podrá validar, a través del seguimiento basado en entrevistas regulares y periódicas con ambos clientes (la empresa y el postulante) en qué medida las posibilidades detectadas han resultado de ayuda para la decisión adoptada, contribuyendo a satisfacer la demanda de las dos partes"<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Wendell L. French Administración de personal. Desarrollo de Recursos Humanos.. Universidad de Washington. Noriega Editores. Limusa. 2001, 67 pp.

Las entrevistas de seguimiento completan el proceso de aprendizaje (asimilación y acomodación) que la nueva experiencia propone. Las entrevistas de seguimiento pueden satisfacer la curiosidad del selector acerca del pronóstico y el riesgo asumido (cómo determinadas características han podido desplegarse en el marco que la empresa ofrece). La efectividad de la tarea de seguimiento depende del grado de flexibilidad, curiosidad y amplitud mental del evaluador o entrevistador y del empresario o ejecutivo demandante. Es una oportunidad de aprendizaje.

## **LEY DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **DECRETO 135-96**

#### **CAPITULO V**

#### **TRABAJO**

Artículo 34. El Estado garantiza la facilitación de la creación de fuentes de trabajo para que las personas con discapacidad tengan el derecho a un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales, dependiendo de las limitaciones físicas o mentales que presenten.

Artículo 35. Se consideran actos de discriminación, el emplear en la selección de personal, mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos por cualquier solicitante y el no emplear por razón de discapacidad, a un trabajador idóneo. También se considera acto discriminatorio que, en razón de la discapacidad, a una persona se le niegue el acceso y la utilización de los recursos productivos.

Artículo 36. Se considera prioritaria la capacitación a las personas con discapacidad mayores de dieciocho años que, como consecuencia de su

discapacidad, no hayan tenido acceso a la educación y carezcan de formación laboral.

Artículo 37. El Estado ofrecerá a los empleadores que lo requieran, asesoramiento técnico, para que éstos puedan adaptar el empleo y crear ambientes físicos adecuados a las condiciones y necesidades de las personas con discapacidad.

Artículo 38. El patrono deberá proporcionar facilidades para que todas las personas con discapacidad, sin discriminación alguna, se capaciten y se superen en el empleo.

Artículo 39. Las personas con discapacidad que realicen una actividad lucrativa, independientemente de su naturaleza, tendrán los mismos deberes, derechos y prestaciones establecidos en las leyes laborales del país, incluyendo las relativas a seguridad social. Reglamento al Decreto 135-96 Ley de Atención a las Personas con Discapacidad.

Artículo 40. La persona con discapacidad tiene derecho a gozar de un salario equitativo al trabajo realizado y no menor al salario mínimo, legalmente establecido.

Artículo 41. El trabajo de las personas con discapacidad debe ser adecuado especialmente a su edad, condiciones, estado físico, desarrollo intelectual y valores morales.

Artículo 42. El Estado garantizará la capacitación laboral de las personas que, como consecuencia de una enfermedad o lesión desarrollen una discapacidad que les impida continuar en el trabajo que realizaban. Esta

capacitación procurará que se adapten a nuevas condiciones de trabajo de acuerdo con las condiciones físicas de la persona.

Artículo 43. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social proporcionará el servicio, con profesionales calificados, de asesoramiento en readaptación, colocación y reubicación en el empleo de las personas con discapacidad.

### **1.3. DELIMITACIÓN**

El trabajo se realizó con 23 profesionales psicólogos, que específicamente trabajan en el área de reclutamiento de personal ubicados en diferentes puestos de reclutamiento de personal, se indagó específicamente las categorías de limitación física, discriminación laboral, selección de personal con limitación física. También se trabajó con personas con limitación física para conocer la postura que tienen en relación a su situación laboral y condiciones de empleo. El trabajo fue realizado durante los meses de junio, julio y agosto del 2014. Se trabajo con las unidades de análisis proceso de reclutamiento y selección de personal en sus diferentes etapas.

## **CAPÍTULO II**

### **II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 TÉCNICAS**

##### **2.1.1. TECNICA DE MUESTREO:**

El muestreo utilizado fue intencional ya que por el objetivo de la investigación se trabajó con 23 profesionales psicólogos, que específicamente trabajan en el área de reclutamiento de personal. La selección se realizó por referencia después de la evaluación de empresas que han reclutado personal con limitación física.

##### **2.1.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Observación participativa: Se realizó la observación dentro de las instituciones donde se ha reclutado personal con limitación física, identificando las características del empleado, su contexto, ambiente, relaciones personales con otros, espacio físico dónde se desempeña.

Entrevista semi-estructurada: Se realizó esta entrevista a todos los profesionales de la psicología que están en el área de reclutamiento de personal.

Grupo de discusión: Se realizaron grupos de discusión con los profesionales para identificar cuáles son los procedimientos que ellos emplean para la selección de personal y como ellos podrán implementar esos procesos con el personal que tiene limitaciones físicas.

Talleres: Fue realizado con el objetivo de socializar el protocolo que ha sido construido por los profesionales y las investigadoras para fortalecer las oportunidades de generar empleo a personas con limitaciones.

Encuesta: Orientada a identificar el conocimiento que tienen los profesionales de reclutamiento sobre el proceso de selección de personal con limitaciones físicas. La encuesta inicialmente se realizó de forma personal con aquellos profesionales con disponibilidad de tiempo, se recurrió a la estrategia de enviar vía correo electrónico algunas encuestas en función de la disponibilidad de los participantes. Ver anexo 1.

Consentimiento informado: solicitó autorización de los profesionales a participar en el estudio, además de asumir un compromiso de confidencialidad con los participantes. Este se realizó al inicio de cada uno de los procesos de entrevista- Ver anexo 2

Guía de entrevista semi estructurada: Orientada a identificar el conocimiento del profesional en recursos humanos.

Guía de grupo de discusión: Planificación de las actividades a realizadas en relación a los parámetros sobre selección de personal y reclutamiento, horario, distribución de actividad etc. Ver anexo 3

Planificación de talleres: Se estructuró la planificación del taller con el objetivo de socializar el protocolo. Ver anexo 4

### 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVO	CATEGORIA	TÉCNICA
<b>Describir el proceso de selección de personal con limitaciones físicas, para fortalecer la inserción laboral de este grupo de personas con necesidades específicas.</b>	Protocolo de selección de personal  Limitación física	Grupo de discusión Entrevista semi estructurada Encuesta
<b>Medir los conocimientos de profesionales de recursos humanos, para seleccionar a una persona con limitación física.</b>	Conocimientos sobre selección de personal con limitaciones físicas	Entrevista semi estructurada
<b>Evaluar el proceso de reclutamiento de las empresas que reclutan personal con limitación física.</b>	Proceso de reclutamiento de personal con limitación física.	Grupo de discusión
<b>Socializar procedimientos de selección de reclutamientos con los profesionales de selección de personal dentro y fuera de la Escuela de Ciencias Psicológicas.</b>	Socialización y divulgación	Taller

## **CAPÍTULO III**

### **III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El estudio se realizó con 25 profesionales de la psicología que se dedican al área de reclutamiento y selección de personal, dentro el rango de edad de 24 años de edad hasta 39 años de edad, ubicados todos en el sector de la ciudad de Guatemala, 19 profesionales de sexo femenino, seis de sexo masculino. 24 profesionales tienen estudios universitarios y uno nivel diversificado, de los 24 profesionales 19 completaron su carrera universitaria y cinco no han culminado sus estudios. Los profesionales entrevistados tienen la característica de trabajar en reclutamiento y selección de personal partiendo de las interrogantes planteadas se indagó sobre la comprensión que tiene el reclutador sobre limitación física y reclutamiento a las personas con limitaciones físicas se presente el recuadro a continuación:

#### **TABLA NO. 1**

##### **DEFINICIÓN DE LIMITACIÓN FÍSICA**

- *Es una deficiencia o inconveniente con utilizar algún aparte el cuerpo que puede provenir de algún problema a nivel neuronal (interno) lo que provoca no desarrollar o ejecutar acciones por sí mismo o no en su totalidad*
- *Condición que dificulta a una persona a realizar una actividad física, es una deficiencia que se puede dar por herencia, neuronal o accidentes.*



- *Todo aquello en lo cual haya algún problema físico en el cuerpo del ser humano que impida realizar alguna actividad*
- *Como bien lo dice la palabra es una limitación que puede ser neuronal y que esta trae como consecuencia la inmovilidad de alguna parte del cuerpo o bien puede ser provocada por un accidente*
- *Toda condición física que no permite se desarrolle una tarea*
- *Se refiere a alguna parte del cuerpo que impida el desempeño normal de una persona.*
- *Es una deficiencia a nivel de cerebro, la cual limita el sistema locomotor del ser humano impidiéndole realizar ciertas actividades físicas.*

*Fuente: entrevistas realizadas a personal de reclutamiento y selección e personal ciclo 2014*

Indagar sobre la definición que maneja el profesional sobre limitación física permite conocer la postura inicial en el reclutamiento, en la tabla no. 1 de forma general se comprende como una condición que impide o dificulta la realización de una tarea, es importante identificar que las definiciones que manejan evidencian dificultad para realizar una tarea y esto tiene una fuerte influencia en el proceso de selección, en relación a esto se describe el proceso de selección a personal con limitación física el recuadro no. 2 presenta cómo es el proceso de reclutamiento, dificultades que se pueda experimentar y si existe alguna discriminación hacia ellos, e indagar sobre la experiencia que han tenido desde su campo laboral para seleccionar personas con limitaciones físicas es por ello que se plantearon las interrogantes dentro la guía de entrevista: ¿según su experiencia cuales cree usted que pueden ser las mayores dificultades de un proceso de reclutamiento para personas con limitación física?, ¿considera usted que dentro de su ambiente laboral existe

discriminación o cuentan con un área que brinde apoyo a colaboradores con limitación física? Estas dos interrogantes se plantean a los profesionales con la intención de evaluar el conocimiento y procedimiento que realizan dentro de la institución.

**TABLA NO. 2**  
**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A PERSONAS CON**  
**LIMITACIONES FÍSICAS**

<b>PROCESO DE RECLUTAMIENTO</b>	<b>DIFICULTADES</b>	<b>RETOS EN LA CONTRATACIÓN</b>
<p><i>Considero que el proceso de selección hay que ser muy asertivos con la gente, hay muchas personas que llenan el perfil sin embargo para el patrono excluye total de un proceso a una persona con limitación física</i></p> <p><i>Considero que sí puedo implementar un proceso de selección, en efecto me ha pasa, he tenido personas que han aplicado a plazas vacantes con limitación física, han tenido una excelente experiencia pero la limitación a los dueños de las empresas no les pare porque consideran que no tienen el mismo rendimiento.</i></p> <p><i>No me considero capaz de implementar un proceso de selección, a pesar de que tengo conocimiento de cómo debe hacerse, no he tenido la oportunidad de ponerlo en práctica y no es lo mismo tener la teoría de cómo hacerle frente</i></p>	<p><i>Darse a conocer el proceso de adaptarse en el área, ambiente laboral.</i></p> <p><i>El darse a conocer por su capacidad, experiencia y que no solo vena su físico, también el proceso de adaptación y aceptación a la hora de ser seleccionado como candidato dentro del proceso.</i></p> <p><i>Dependerá de su limitación, puede ser desde estar asistiendo a las entrevistas o el llenar los formularios requeridos.</i></p> <p><i>Si el reclutador no tiene preparación adecuada puede provocar algún sesgo o bien el jefe lo rechace por limitación física.</i></p>	<p><i>Al momento de elaborar perfiles y descriptores del puesto, proponer que también se considere gente con limitaciones.</i></p> <p><i>Inculcar una cultura de igualdad y realizar campañas para evitar la discriminación pero en sí vivir dicha cultura.</i></p> <p><i>Crear perfiles de trabajo que cuenten con este requerimiento por el nivel de actividades que se realizan normalmente.</i></p> <p><i>El mayor reto es promover en la organización el hecho de aceptar e involucrar a personas con limitaciones físicas en actividades laborales, pero lo más importante es quitar o bien buscar la manera de aceptación por parte de los jefes ya que ellos la mayoría de veces tiene paradigmas sobre ciertos temás.</i></p>

*Fuente: entrevistas realizadas a personal de reclutamiento y selección e personal ciclo 2014*

Se hace evidente que el personal de reclutamiento refiere un déficit en el proceso de contratación mientras que algunos consideran que pueden manejar un proceso de selección de personal con limitación física con la necesidad de estructurar un protocolo que facilite la selección y reclutamiento. Un porcentaje menor refiere que se siente capaz de realizar la contratación del personal con limitación sin embargo desconoce los derechos de personas con limitación física lo que implica una contradicción en el discurso.

Las dificultades que presentan frecuentemente es la falta de apoyo de las empresas que en ciertos momentos evidencian discriminación hacia personas con limitación, con una visión deshumanizada del personal bajo su cargo. Es importante para los reclutadores de personal que existan protocolos como herramientas auxiliares para la selección de personal, sin embargo evidencian la necesidad de capacitación en esta área, dentro del discurso del profesional de psicología se percibe una intención de conocer, mejorar e implementar procesos de selección de personal pero no tienen desconocimiento de este.

En relación al protocolo se cuestiona primero que elementos deben incluir el protocolo para reclutar personal con limitaciones físicas y además como están ejecutando en la actualidad el proceso de selección de personal con limitación física, esto con el objetivo de identificar las necesidades que considera que hay y que pueden cubrirse dentro de un proceso de acuerdo a su experiencia y las segunda con el objetivo de potencializar los elementos que probablemente ya se estén implementando, están se evidencian en la tabla no. 3

**TABLA NO. 3**

**PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL CON LIMITACIÓN FÍSICA**

<b>NECESIDADES QUE INCLUIR EN UN PROTOCOLO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>PROCEDIMIENTOS QUE IMPLEMENTAN DURANTE EL PROCESO DE SELECCIÓN</b>
<p>Indicar condiciones físicas del puesto a cubrir, evaluar si la posición puede ser desempeñada por personas con alguna limitación, manejar entrevistas no solamente presenciales, evaluar el grado de capacidad de las personas.</p> <p>Depende de la limitación pero debe contarse con equipo de intérpretes para realizar procesos en caso de ser un problema auditivo o visual, por otro lado otro tipo de limitaciones como imposibilidad de caminar o movilidad, esto para facilitar a la persona un ambiente más cómodo y natural posible.</p> <p>De incluir adecuación del puesto de trabajo, done existirán las rutas de movilización para el mismo y todos los requerimientos del puesto. Pensando si un ser humano no posee los conocimientos y habilidades mínimas.</p>	<p>En mi trabajo tenemos el caso de una persona que se accidento y perdió la movilidad completa del brazo izquierdo se le reubico en un área donde no estuviera bajo riesgos ni haciendo mucho esfuerzo físico que afecte su salud al momento ha tenido buen desempeño.</p> <p>Con mi experiencia con plazas en el área operativa de una empresa de producción hay muchos procesos de esfuerzo físico que se requieren, cuando se les indica el tipo de trabajo en muchas veces ellos se retiran del proceso.</p> <p>Regularmente es el mismo proceso que se tiene para personas sin limitación física, pero se trata de acondicionar todo dependiendo de la limitación facilitando el mismo y haciendo sentir a la persona cómoda.</p>

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

Dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal con limitación física los profesionales de la psicología siguen un procedimiento con déficit en conocimiento de derechos de personas con limitación física, sin embargo evidencian ser intuitivos en los procedimientos caracterizando la disposición de inclusión y evaluación de los mismos. Evidencian la necesidad de capacitación ante los procesos de selección, dificultad de apoyo por parte de las empresas para las que colaboran.

Los conocimientos que tienen los profesionales de recursos humanos en cuanto a limitación física son débiles en procedimientos y derechos de los trabajadores con limitaciones físicas, sin embargo tiene conocimiento de lo que es una limitación física, reconocen la necesidad de ubicar en el espacio laboral aquellos con necesidades diferentes, no evidencia discriminación hacia los trabajadores, se percibe intención de ayuda e inclusión laboral a personal con limitación física.

En relación a la evaluación de los procesos de reclutamiento es aún muy débil en Guatemala, las empresas carecen de procedimientos inclusivos a personas con limitación laboral, identificándolos como poco productivos en el área, excepcionalmente dos empresas realizan modificaciones en el area para ubicar a trabajadores con limitaciones físicas menores que permiten incluirles y readecuar el área laboral en función de la mejora de condición sus trabajadores.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las empresas iniciar campañas y procesos de capacitación a los reclutadores de personal sobre implementar procesos de selección a personal con limitación física, además de iniciar cambios en la estructura organizacional sobre puestos y plazas que abran posibilidades a aquellas personas con diversas limitaciones físicas, además dentro de la evaluación inicial medica realizar las modificaciones de acuerdo a las necesidades y habilidades del personal con limitación física.

Se recomienda inicialmente al estado de Guatemala, regular a través del ministerio de trabajo las condiciones laborales de las personas con limitaciones física con mayor fuerza, socializando, sensibilizando e informado a las empresas sobre procesos laborales inclusivos, dando herramientas a las empresas y requiriendo la inclusión en sus espacios laborales.

Se recomienda a la Universidad de San Carlos de Guatemala incluir en la formación de profesionales en reclutamiento y selección de personal fortalecer la formación de selección con personal con limitación física, con cursos sobre derechos y estrategias para incluir dentro del perfil personal con limitación física.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

Mondy, R. Wayne; Noe, M. Robert. Administración de Recursos Humanos. Editorial Prentice Hall, Sexta Edición, 1997. 280 pp.

Martha Alicia Alles. EMPLEO El Proceso de Selección. Ediciones Macchi, Buenos Aires- Bogota – Caracas – México, D.F. 175 pp.

La Gestión de los Recursos Humanos. Shimón Dolan, Randall S. Chuller Ramón Valle Cabrera. Mc Graw Hill. 325pp

La Administración en el Mundo de Hoy. Primera Edición. Stephen P. Robbins. Pearson Educación. Año 1,994. 123 pp.

Técnicas de Administración de Recursos Humanos. Tercera Edición. Francisco Sánchez Barriga. Año 1,996. Editorial Norma. 215 pp.

Administración de Recursos Humanos. Jaime Maristany. Pearson Educación. Editorial Minerva. Cuba. 1,945. 175pp.

Werther, Jr y Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana de México, S.A., 2000. 234pp.

ARIAS G., Fernando (1997). "Administración de Recursos Humanos". México: Editorial Trillas. 110pp.

Grupo México. Manual de Procedimientos en Seguridad e Higiene. Año 1,990.145pp.

Marvin D. Dunnette – Wayne K. Kirchner. Psicología Industrial.. EditorialTrillas México. 140pp.

Duane P. Schultz. Psicología Industrial, tercera edición.. McGraHill 1996. 133pp.

Iadalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill 330pp.

Fernando Arias Galicia. Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas México, 1976. 320 pp.

Administración de personal. Desarrollo de Recursos Humanos. Wendell L. French. Universidad de Washington. Noriega Editores. Limusa. 2001, 67 pp.



Martín K. Gannon y Frank T. Paine, Inducción, transferencias, promociones, degradaciones y separaciones. Academia de Administración, Mineapolis Minesota. 1972. 96pp.

## **Consentimiento informado**

A través de la presente, certifico que deseo participar de manera voluntaria en la investigación:

### **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL A PERSONAL CON LIMITACIONES FISICAS.**

Esta investigación es llevada a cabo por Nancy Cabrera Martínez y María del Mar Mendez Nuñez de la carrera de Psicología, de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Además he sido informado (a) que las respuestas a la entrevista realizada son de carácter anónimo y confidencial, y que sólo serán utilizadas con fines de esta investigación. Es de mi conocimiento que puedo dejar de participar en el presente estudio en el momento que lo desee.

---

Nombre y Apellido Firma

Guatemala, \_\_\_\_\_, 2014.

## ANEXO No. 2

### Guión de la entrevista

Edad:\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_\_ Nivel Académico: Primaria\_\_\_\_\_

Secundaria\_\_\_\_\_

Diversificado\_\_\_\_\_

Universitario completo\_\_\_\_\_

Universitario incompleto\_\_\_\_\_

Ninguno\_\_\_\_\_

¿Está usted trabajando actualmente? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

1. ¿Qué es para usted la limitación física?
2. ¿Qué opina usted sobre el reclutamiento laboral en Guatemala?
3. ¿A través de qué señales perciben usted la existencia de discriminación laboral?
4. ¿A qué atribuye usted la discriminación laboral en la sociedad guatemalteca?
5. ¿Cuáles cree usted que son los factores que facilitan u obstaculizan la obtención de un empleo?
6. ¿Qué habilidades y capacidades considera que usted que debería tomar en cuenta un empleador al momento de contratar?
7. ¿Se considera usted capaz de desempeñar eficazmente un empleo?
8. ¿Cuáles son las actividades rutinarias que más se le dificultan a usted previo a presentarse a una entrevista de trabajo?
9. ¿Cuáles son las situaciones más comunes de discriminación que usted ha experimentado en el momento de una entrevista laboral?
10. ¿Considera usted que dentro de su ambiente laboral existe discriminación o percibe una red social de apoyo?
11. ¿Qué consecuencias psicológicas le ha traído la discriminación laboral?

### Anexo No. 3

#### Planificación de grupo de discusión

Objetivo: Evaluar el proceso de reclutamiento de las empresas que reclutan personal con limitación física.

Participantes:

NO.	NOMBRE
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Responsables:

- Nancy Elizabeth Cabrera Martínez
- María del Mar Méndez Núñez

Preguntas generadoras:

1. ¿Qué elementos se deben incluir un protocolo para reclutar personal con limitaciones físicas?
2. ¿Qué ventajas tiene contratar personal con limitación física?
3. ¿Qué desventajas tiene contratar personal con limitación física?
4. ¿Qué procedimiento siguen para contratar personas con limitación física?