

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

**DISCRIMINACIÓN LABORAL HACIA LOS ASPIRANTES  
A PUESTOS VACANTES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y  
SELECCIÓN”**

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

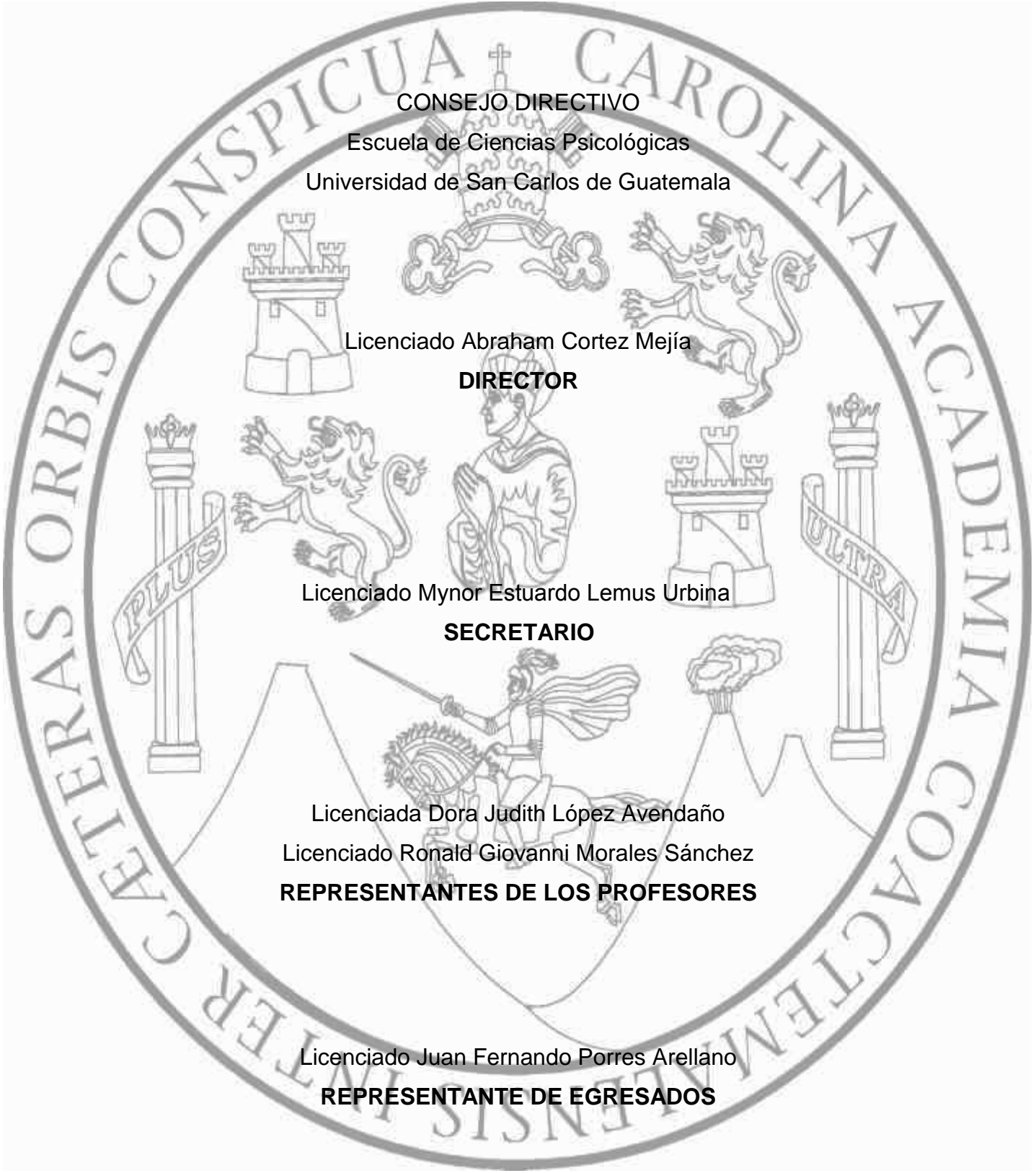
**POR**

**ERICKA ALEJANDRA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central figure of a man in a hat and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The text "CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEM" is visible around the top and sides of the seal. The text "CÆTERAS ORBIS INTER" is visible at the bottom.

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**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG.  
Archivo  
Reg.0193-2014  
CODIPs. 1737-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

10 de noviembre de 2015

Estudiante  
Ericka Alejandra Jiménez Rodríguez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO NOVENO (29º) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL QUINCE (48-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de noviembre de 2015, que copiado literalmente dice:

“**VIGÉSIMO NOVENO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**DISCRIMINACIÓN LABORAL HACIA LOS ASPIRANTES A PUESTOS VACANTES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Ericka Alejandra Jiménez Rodríguez**

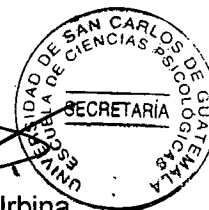
**CARNÉ: 2010-15652**

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

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO

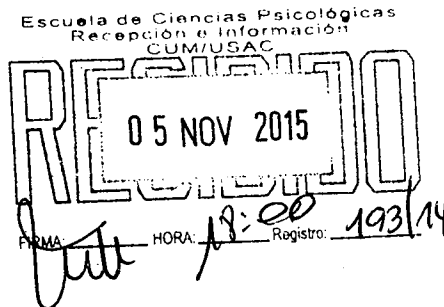


/Gaby

**UG 245-2015**

Guatemala, 30 de octubre de 2015

**Señores**  
**Miembros del Consejo Directivo**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM



Señores Miembros:


Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante ERICKA ALEJANDRA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ, carné No. 2010-15652 y Registro de Expediente de Graduación No. L. 19-2015 I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

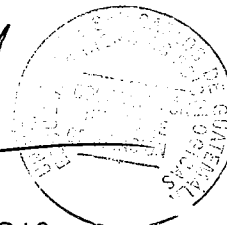
- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico Profesional Privado**

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"DISCRIMINACIÓN LABORAL HACIA LOS ASPIRANTES A PUESTOS VACANTES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 14 de mayo de 2015.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
UNIDAD DE GRADUACIÓN  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



MLA/VP  
CC. Archivo

**Adjunto: Expediente Completo e Informe Final de Investigación**

CIEPs. 073-2015  
REG: 0193-2014

**INFORME FINAL**

Guatemala, 27 de Mayo 2015

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

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

**“DISCRIMINACIÓN LABORAL HACIA LOS ASPIRANTES A PUESTOS VACANTES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Erica Alejandra Jiménez Rodríguez**

**CARNE No.**  
**2010-15652**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 14 de Mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 27 de Mayo del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**M.A. Helvin Velásquez Ramos**  
Coordinador

**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**“Mayra Gutiérrez”**



c.c archivo  
Andrea

**CIEPs. 073-2015**  
**REG. 0193-2014**

Guatemala, 27 de Mayo 2015

**M.A Helvin Velásquez Ramos**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“DISCRIMINACIÓN LABORAL HACIA LOS ASPIRANTES A PUESTOS VACANTES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN”**

**ESTUDIANTE:**  
**Ericka Alejandra Jiménez Rodríguez**

**CARNÉ No.**  
**2010-15652**

**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 14 de Mayo 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Janeth Nolasco**  
**DOCENTE REVISORA**



As/archivo



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

Guatemala, 24 de Enero de 2,015

**Centro de Investigación en Psicología- CIESPs "Mayra Gutiérrez"  
CUM**

**Centro de Investigación en Psicología- CIESPs "Mayra Gutiérrez":**

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de Investigación titulado "Discriminación laboral hacia los aspirantes a puestos vacantes en el proceso de reclutamiento y selección" realizado por la estudiante Ericka Alejandra Jiménez Rodríguez

El trabajo fue realizado a partir del 1 de Julio al 25 de Julio 2014.

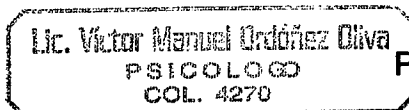
Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

**Atentamente**

**a R H**  
Asesores en Recursos Humanos

**DIRECCION**



**Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
Psicólogo y orientador vocacional y laboral  
Colegiado No. 4270  
Asesor de Contenido**



EL CAMBIO COMIENZA EN TI

---

Guatemala 25 de Julio de 2,014

Señores:

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

Presente.

Estimados señores:

Reciban un atento y cordial saludo, al mismo tiempo que por la presente hago de su conocimiento que la señorita Ericka Alejandra Jiménez Rodríguez, con número de carné: 201015652, realizó talleres sobre el tema, "Discriminación laboral", en el mes de Julio del presente año.

Agradeciendo su amable atención a la presente.

Atentamente,

**KARLA CATALAN**  
**COORDINADORA**



cc.Cor.

---

Km. 4.5 Carretera al Atlántico, zona 18, C.C. Los Álamos Plaza 2, local 7,  
Teléfono: 3460-3099 .reclutamiento@embajadazona18.org

MADRINA DE GRADUACIÓN

MARÍA DE LOURDES HUN CACAO

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO NO. 7,068

## **DEDICATORIAS**

A Dios: por darme la vida y guiar mis pasos para culminar este triunfo tan importante en mi vida.

A mis padres: Erick Adolfo Jiménez Vargas y Carmelina Rodríguez, por su dedicación, amor y apoyo incondicional

A mi hermana: por estar siempre a mi lado apoyándome y ser una luz en mi vida

A mis abuelitos: Por el apoyo y esfuerzo al hacer de mí, una persona de bien

A usted: muy especialmente por acompañarme en este momento tan especial en mi vida

## **AGRADECIMIENTOS**

-A la Universidad de San Carlos y a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por contribuir en mi formación profesional.

-A la Licenciada Janeth Nolasco, por su valiosa Colaboración.

-Al Asesor de mi tesis, Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva, por su interés y colaboración.

-Al Proyecto de la Embajada zona 18, por su valiosa colaboración en el engrandecimiento de la labor científica, al permitirme realizar la investigación de campo en dicha embajada, generando así la expansión del que hacer psicológico.

-A Karla Catalán, coordinadora del proyecto de la embajada, por su interés, tiempo y apoyo.

# ÍNDICE

**Página**

RESUMEN

PRÓLOGO

## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

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

1.1.1 Planteamiento del problema.....	6
1.1.2 Marco teórico.....	8
1.1.2.1 Revisión de antecedentes	
1.1.2.2 La discriminación laboral	
1.1.2.3 El proceso de selección	
1.1.2.4 Planeación de recursos humanos	
1.1.2.5 Elementos del proceso de selección	
1.1.2.6 Reclutamiento de personal	
1.1.2.7 Mercado laboral	
1.1.2.8 Mejoramiento de la eficiencia de reclutamiento	
1.1.2.9 Discriminación laboral, por edad y residir en zona marginales	
1.2 Delimitación.....	34

## **CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

2.1 Técnicas.....	35
Técnicas de muestreo	
Técnicas de recolección de datos	
2.2 Instrumentos.....	36

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

3.1. Análisis e Interpretación de Resultados.....	37
3.2 Características del lugar y de la población.....	42

**CAPÍTULO IV**

4.1 Conclusiones.....	44
4.2 Recomendaciones.....	45

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
--------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>44</b>
--------------------	-----------

## RESUMEN

### DISCRIMINACIÓN LABORAL HACIA LOS ASPIRANTES DE PUESTOS VACANTES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

AUTORA: ERICKA ALEJANDRA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

El proceso de investigación se realizó en La Embajada de la zona 18; dicha institución provee oportunidades de trabajo a personas que residen en esa zona, cada día, miles de trabajadores sufren una reducción de oportunidades a la hora de buscar trabajo. Muchas empresas presuponen que estas personas están influenciadas o vinculadas por grupos delictivos que operan en la zona. Esta creencia, en la gran mayoría de los casos está muy lejos de ser cierta y, lamentablemente esto lleva a que estas personas pierdan oportunidades de trabajo.

El proceso de investigación, fue ejecutado en el mes de julio del año 2,014, con 47 personas que aplican a puestos vacantes en el proceso de reclutamiento y selección, entre ellos 28 hombres y 19 mujeres de 18 a 47 años de edad. Por medio de esta investigación se estudiaron los factores de exclusión que explican la discriminación laboral en las personas que aspiran a puestos vacantes.

Se logro analizar los casos existentes sobre la discriminación en cuanto a edad, discapacidades físicas, residir en zonas marginales; también se logro realizar un diagnóstico sobre discriminación laboral en personas que residen en la zona 18; con el cuestionario aplicado a la muestra se hizo el análisis de la discriminación laboral.

Por medio de la entrevista aplicada a la Coordinadora de La Embajada, se llego a la conclusión que a través del proyecto que realizan en La Embajada, se busca ser un agente de cambio para prevenir la discriminación laboral. Se pudo constatar que, si se produce discriminación laboral en las personas, condicionando a todos los que residen en la zona 18 que desean aplicar a un puesto vacante.

## PRÓLOGO

La realización de esta investigación tiene diversos motivos que la justifican. Primero, se efectuó una aportación de carácter teórico, que desde luego, implica evidencia empírica: ayudó al esclarecimiento de la construcción compleja y dinámica como lo es la discriminación laboral en Guatemala. Esta aportación consta de cuatro puntos importantes: el primero; Por medio de los talleres se logró analizar los casos existentes sobre la discriminación en cuanto a edad, discapacidades físicas, residir en zonas marginales y se realizó un diagnóstico sobre discriminación laboral en personas que residen en la zona 18. Se elaboró un cuestionario que fue confiable para el análisis de la discriminación laboral y por medio de una entrevista se conoció, qué papel desempeña la coordinadora de la embajada, en cuanto a discriminación laboral en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Este tema fue de gran importancia para la sociedad guatemalteca porque se ampliaron nuevas metas y se explorarán nuevas áreas de mejora para nuestro país. Con este trabajo se logró implementar, herramientas, métodos y estrategias que fueron de utilidad para prevenir la exclusión hacia los aspirantes a puestos vacantes; el como ven las empresas a las personas con discapacidad, su situación económica, el vivir en zonas marginales y darse cuenta que la edad no debería de ser un factor que impida la contratación a la persona.

Los actos de discriminación se presentan en el proceso de selección; Esto ocurre cuando no se emplea a una persona porque en las empresas se excluyen por la edad, género y factores sociales. Algunas de las consecuencias de la discriminación es que las personas caen en un estado de depresión ya que no se sienten aceptadas por la sociedad; por lo tanto llegan a pensar equivocadamente y tienen sentimientos de desvalorización. Cada año vemos o leemos en los periódicos, revistas y diferentes medios de comunicación un porcentaje alto de personas sin empleo; esto genera consecuencias que llegan a repercutir en la vida física, mental, emocional y psicológica de las personas; entre las consecuencias se evidencia; la desnutrición, delincuencia y pobreza extrema en nuestro país; con este trabajo se da a conocer la realidad a la que día con día viven las personas que necesitan un empleo y darse cuenta que en muchas empresas le cierran las puertas y le niegan las oportunidades

de superación a la mayoría; En cada ser humano podemos desarrollar capacidades, habilidades y talento necesario para conseguir un puesto de trabajo. El compromiso de esta investigación, es con la sociedad guatemalteca, a través de este trabajo se logró promover la inclusión. El objetivo fue dar a conocer la discriminación laboral en las personas que aspiran a puestos vacantes y hacer consciencia a cerca de los factores que hacen de esto una problemática en el país, ayudando a tener una idea más amplia, a generar conocimiento, aprendizaje y sobre todo hacer un cambio para mejorar la situación laboral de la población nuestra. En el trabajo de campo hubo algunas limitaciones, ya que no todas las personas que se habían tomado para la muestra asistieron a los cuatro talleres.

Como estudiante de Psicología se logró incentivar a los participantes de la muestra dando a conocer la discriminación laboral, sobre todo los factores que impiden la contratación de personal, ya que esto lleva a que en el país se genere desempleo, afectando a la población Guatemala. Es importante resaltar que por medio de este trabajo se hizo consciencia sobre la discriminación que muchas veces afecta, sobre todo, a las personas que desean aplicar a un puesto vacante.

# CAPÍTULO I

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

#### 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“La discriminación laboral, consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo u ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicalización, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación”<sup>1</sup> Este es un tema que viene preocupando a la sociedad guatemalteca especialmente en zona 18 desde hace ya un largo tiempo. No obstante, y pese a la inquietud, son pocas las medidas que se han adoptado para aplacar estas prácticas o, por lo menos, han sido poco efectivas. La diferencia de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo, y los avisos de trabajo en los que se exigen individuos con características definidas para asumir un determinado cargo.

La población guatemalteca ha vivido un proceso explotación constante, por el contrario, una determinación del pueblo a cambiar las circunstancias. A pesar de la firma de los acuerdos de paz en el año 1996 el sector de laboral organizado continúa sintiendo opresión y oposición y sigue luchando a diario para asegurar sus derechos a trabajar, salarios justos y condiciones humanas dignas para trabajar. Las 47 personas que se tomaron de muestra en la embajada de la zona 18, han aplicado a una plaza laboral y se encontraron expuestas a diferentes factores de exclusión. La cultura es un factor desencadenante para la discriminación, ya que estamos acostumbrados a marginar muchos tipos de comportamientos en las personas que para nosotros están incorrectos y que en nuestra familia nos han heredado o enseñado,

---

<sup>1</sup>ZUÑIGA ARRIAZA, Marco. “*Discriminación Laboral*”. España 2008.editorial Sarvia, Página 15

estamos acostumbrados a vivir en una sociedad, que se rige por reglas o normas que ya están establecidas, debemos darnos cuenta que la tecnología está avanzando, no podemos quedarnos estancados con lo que ya está establecido; por lo que en este proyecto se ha logrado innovar, crear y aprender a creer en capacidades y nuevos talentos que generación a generación se irán desarrollando con la ayuda de nuevos talleres, donde se busca promover la mejora laboral continua del país. La discriminación en el entorno laboral es un problema global es de las formas más flagrantes de discriminación en el trabajo; muchas formas pueden haber disminuido, pero otras continúan siendo un elemento cotidiano y permanente en el lugar de trabajo o están tomando nuevas y más sutiles formas. Los empleadores no sólo toman en cuenta; el desempeño esperado de un candidato, sino que además de esto, tienen una inclinación de origen social o cultural por postulantes de ciertas características, en cuanto a edad, discapacidades físicas, factores sociales que impiden la contratación del personal, esto es una problemática que viene preocupando y afectando a las personas que residen en zona 18 desde hace tiempo, el cual es un factor que impide la superación personal y económica.

Cuando el proceso de selección de un trabajador no se basa en la capacidad laboral, sino en cuestiones subjetivas, se produce discriminación. Esta discriminación laboral empieza cuando se le niega el trabajo a una persona por razón de la edad, la apariencia, la nacionalidad, factores sociales, quedando rechazado y negándole una oportunidad para trabajar. La discriminación laboral, aparte de manifestarse en el acceso a un empleo, también puede aparecer mientras se está en el mismo.

Por medio de los talleres realizados en esta investigación se dio a conocer, ¿Cuál es el factor común que afecta a las personas en el proceso de reclutamiento y selección?, ¿Qué efecto produce la discriminación laboral actualmente en nuestro país?, por lo que fue muy importante enfocarse en la discriminación laboral, se creó y se diseñó un cuestionario que permitió analizar ¿cuál es la problemática que está afectando a las personas de zona 18 actualmente? y así se realizó un diagnóstico que ayudó a buscar soluciones de mejora para esta problemática. Por medio de una entrevista se pudo conocer, ¿Cuál es el papel que desempeña la coordinadora de la embajada en la Discriminación laboral?

## 1.1.2 MARCO TEÓRICO

### “Discriminación laboral hacia los aspirantes a puestos vacantes en el proceso de reclutamiento y selección”

#### 1.1.2.1 Revisión de antecedentes

**Nombre Del autor:** Jaime Orozco Cañas

**Título del trabajo:** Discriminación laboral

**Año de realización:** 2,005

#### **Técnicas e instrumentos utilizados:**

##### **Técnicas**

Método cuantitativo

##### **Instrumentos:**

- Entrevista
- Cuestionario

De este trabajo que se ha expuesto, se pueden extraer conclusiones tanto negativas como positivas, esto debido a que la presencia de discriminación laboral será siempre un hecho negativo, en el ambiente laboral, en un pueblo o en una nación. Pero el hecho de que haya instancias y gente preocupada de investigar, prevenir y castigar las prácticas discriminatorias es una buena señal de que se está avanzando en la materia.

**Nombre de la autora:** Bárbara Viviana Fuentes Izquierdo

**Título del trabajo:** Discriminación laboral guatemalteca

**Año de realización:** 2,007

## **Técnicas e Instrumentos:**

### **Técnicas:**

- Talleres sobre discriminación laboral

### **Instrumentos:**

- Cuestionario
- Entrevista

Actualmente las posibilidades para trabajar están limitadas únicamente por la imaginación del trabajador y el patrono. Los beneficios tanto para el patrono como el trabajador superan a los inconvenientes una vez que ambas partes están de acuerdo en implementar esta forma de trabajo.

-Este trabajo se diferencia a los demás porque el tema va encaminado a la discriminación laboral en el proceso de reclutamiento y selección de personal y no hay trabajos de investigación similares, que abarcaran la discriminación por edad, discapacidades físicas y otros factores sociales que impidan el desarrollo a nivel laboral en Guatemala y sobre todo este trabajo tiene como objetivo, estudiar los factores de exclusión que explican la discriminación laboral en el área de reclutamiento y selección de personal.

### **1.1.1.2 LA DISCRIMINACIÓN LABORAL**

Consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo u ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicalización, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación”<sup>2</sup>. La discriminación laboral es un tema que viene preocupando a la sociedad guatemalteca desde hace ya un largo tiempo. No obstante, y pese a la inquietud, son pocas las medidas que se han adoptado para aplacar estas prácticas o, por lo menos, han sido poco efectivas.

---

<sup>2</sup>MARTINEZ VICOT, Julio José. “*La Discriminación laboral*”. Editorial Cotson, España, 2006. Página.234.

La diferencia de salarios entre personas que ocupan un mismo cargo, y los avisos de trabajo en los que se exigen individuos con características definidas para asumir un determinado cargo. La discriminación en el entorno laboral es un problema global y es alguna de las formas más flagrantes de discriminación en el trabajo pueden haber disminuido, muchas continúan siendo un elemento cotidiano y permanente en el lugar de trabajo o están tomando nuevas y más sutiles formas. Los empleadores no sólo toman en cuenta; el desempeño esperado de un candidato, sino que además de esto, tienen una inclinación de origen social o cultural por postulantes de ciertas características.

Otra opción es que los empleadores esperen que, por ejemplo, trabajadores de estratos más altos puedan desempeñarse mejor en su labor, porque el medio en el que tendrán que desenvolverse puede ser, a su vez, discriminatorio. Es el caso de personas que tienen que lidiar con clientes, consumidores o acreedores. Es muy probable que los empleadores quieran a alguien que sea parecido a estas personas, para que así sea legitimado por ellas. Esta forma de discriminación es distinta a la primera, porque no es ejercida directamente por el empleador. Cuando el proceso de selección de un trabajador no se basa en la capacidad laboral, sino en cuestiones subjetivas, se produce discriminación. Esta discriminación laboral empieza cuando se le niega el trabajo a una persona por razón de la edad, la apariencia, la nacionalidad; quedando rechazado y negándole una oportunidad para trabajar. La discriminación laboral, aparte de manifestarse en el acceso a un empleo, también puede aparecer mientras se está en el mismo, como por ejemplo en caso de despido; e incluso, se pueden dar distintos tipos de discriminación al mismo tiempo.

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo. Estos factores pueden resultar irritantes, tanto para los candidatos, que desean iniciar de inmediato, como para los gerentes de los departamentos con vacantes.

Las consecuencias de la discriminación en cualquier grupo es la marginación ya que cualquier persona que sea víctima de esto presentará un falso sentimiento de inferioridad ante los demás entonces podemos decir que las consecuencias de la discriminación en cualquier grupo afectan a la

persona en sí y acaban haciéndola débil, en vez de fortalecerla y hacerla crecer como persona en la sociedad. “El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes”.<sup>3</sup>

### 1.1.2.3 EL PROCESO DE SELECCIÓN

Este consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante. Aunque el número de pasos que siguen diversas organizaciones varía, prácticamente todas las compañías modernas proceden a un proceso de selección. La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar al candidato que mejor se adecue a las necesidades específicas del puesto y a las necesidades generales de la organización. Selección Interna Y Búsqueda Interna. Los desafíos internos generados por la organización misma presentan el siguiente dilema: por lo general, los gerentes de los diversos departamentos desean llenar las vacantes de manera rápida, con las personas más calificadas para ejercer la función. Los gerentes tienden a esperar a que se produzca una vacante para proceder a llenar una solicitud de personal nuevo. Es probable que la política interna de la compañía determine, por ejemplo, que el puesto se debe ofrecer al personal interno por un mínimo de dos semanas, antes de ofrecerlo en el mercado externo. Al mismo tiempo, tomar decisiones rápidas en esta área implica una disminución en el número de candidatos idóneos.

---

<sup>3</sup> OROZCO ULÁN, Mario enrique. “*Discriminación laboral en el proceso de selección*”. Editorial USR. España 2006. Página.252.

Es muy probable que el administrador de recursos humanos se vea sometido a presiones fuertes. La razón de selección es la relación que existe entre el número de candidatos finalmente contratados y el número total de solicitantes. “Reclutamiento, es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes”<sup>4</sup>. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados. Las descripciones de puestos constituyen instrumentos esenciales, proporcionan la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluye cada vacante. Los reclutadores llevan a cabo varios pasos.

El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes actuales y las que se contemplan a futuro. El reclutador se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe. Siempre que lo juzgue necesario, el reclutador solicitará información adicional poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo empleado. Se debe considerar el entorno en que habrán de moverse. Los límites de ese entorno se originan en la organización, el reclutador y el medio externo, entre los elementos más importantes podemos encontrar, Disponibilidad interna y externa de recursos humanos, Políticas de la compañía, Planes de recursos humanos, Prácticas de reclutamiento, Requerimientos del puesto. Se debe considerar la tasa de desempleo en el área, las condiciones del ramo de la compañía, a abundancia o escasez en la oferta de personal, los cambios en la legislación laboral y las actividades de reclutamiento de otras compañías incluyen en la tarea de obtener un grupo de solicitantes para una ocupación dada. Aunque estos factores se incluyen en la planeación de recursos humanos, con frecuencia las condiciones económicas varían rápidamente.

---

<sup>4</sup> MÁRQUEZ CORADO, Roberto. **“Proceso de Reclutamiento y selección Laboral”**. Editorial Lizama, Nicaragua, 2008. Página.197

El reclutador puede acudir a tres índices básicos; los Indicadores económicos; Permiten conocer las actuales coyunturas de la economía de un sector, de una zona geográfica o de toda la nación; y las actividades de reclutamiento de otras compañías. Permiten conocer las estrategias básicas que se plantean las organizaciones competidoras.

En ocasiones, las políticas que se fije la compañía pueden convertirse en limitantes de las actividades de reclutamiento. Políticas de promoción interna. Las políticas de promoción interna estipulan que los actuales empleados tienen opción preferencial para acceder a determinados puestos. Tiene el mérito de garantizar a cada empleado una carrera y no solamente un empleo. Esta práctica puede tener el efecto negativo de limitar el ingreso de personas con ideas y perspectivas nuevas en la organización. Obviamente, la necesidad de contar con un inventario actualizado de conocimientos y habilidades del personal se incrementa cuando la organización instituye esta política.

Políticas de compensación; la política es un factor limitante común en muchas áreas de reclutamiento son los niveles de compensación que estipulan las organizaciones. Por lo común, los reclutadores tienen un mínimo grado de discrecionalidad en las compensaciones que ofrecen. Los reclutadores en la empresa usan con frecuencia un plan de recursos humanos para definir su estrategia de reclutamiento, en especial cuando la corporación sigue una política basada en las promociones internas. Estos planes pueden estipular cuáles puestos se deben llenar con personal externo, y cuáles se deben cubrir externamente.

La planeación de recursos humanos, es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de ésta y hacia fuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.

Hoy en día, casi una tercera parte de la población económicamente activa, está compuesta por personas que trabajan por horas, trabajadores eventuales y empleados independientes. Cada año, dos y medio millones de analfabetas funcionales se incorporan a la fuerza de trabajo. Se cree que las cinco profesiones

cuyo crecimiento superará el promedio son técnicos, trabajadores de servicio, profesionistas, representantes de ventas y empleados ejecutivos y de gerencia. Estas ocupaciones requieren escolaridad y niveles de habilidad elevados. La planeación ha sido siempre un proceso esencial de la administración, el creciente énfasis en la planeación de recursos humanos se torna especialmente crítico cuando las organizaciones proyectan realizar funciones, ubicar plantas, recortar personal o clausurar instalaciones de operación. A medida que las organizaciones planean su futuro, los gerentes de recursos humanos deben preocuparse de mezclar la planeación de recursos humanos con la planeación estratégica de negocios.

Una planeación exitosa de recursos humanos ayuda a elevar la capacidad organizacional; es decir, la capacidad de la organización para actuar y cambiar, en busca de una ventaja competitiva sostenida. La planeación de recursos humanos y la planeación estratégica se tornan eficaces cuando entre ambas existe una relación recíproca e interdependiente.

En esta relación, el equipo de alta dirección reconoce que las decisiones de planeación estratégica afectan aspectos de recursos humanos y a su vez éstos los afectan.

#### **1.1.2.4 PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La planeación de recursos humanos y la exploración del entorno  
La exploración del entorno es la vigilancia sistemática de las principales fuerzas externas que influyen en la organización. En teoría, la planeación de recursos humanos exige integrar el entorno a todas las funciones de la administración de recursos humanos. Este proceso comienza en la exploración del mismo, ya que cualquiera que sea la estrategia deberá ser consistente con las tendencias del medio y las cuestiones contemporáneas que pudieran tener impacto en la organización. A su vez, la planeación de recursos humanos debe anticipar el posible impacto de estas estrategias en la administración de los recursos humanos.

Las organizaciones pueden escoger cualquier número de factores ambientales para explorar; las siguientes 5, son las más vigiladas: Factores económicos, incluyendo las condiciones generales y regionales, así como las tendencias competitivas

Cambios tecnológicos y automatización de la oficina Aspectos políticos y legislativos, incluyendo leyes y disposiciones administrativas Aspectos sociales, incluyendo el cuidado de los niños (guarderías) y las prioridades de educación Tendencias demográficas, incluyendo edad, composición étnica y analfabetismo

Además de explorar el entorno externo, se debe tener cuidado de explorar su medio ambiente interno. Debido a que las empresas consideran básico para el éxito la cultura orientada a los empleados, realizan auditorías culturales para examinar las actitudes y actividades de la fuerza laboral. En esencia, dichas auditorías comprenden discusiones entre gerentes de alto nivel sobre cómo se difunde la cultura organizacional a los empleados y cómo influir en ella o mejorarla. Al hacer entrevistas a fondo y hacer observaciones durante cierto lapso, los gerentes pueden aprender sobre la cultura de la organización y las actitudes de los empleados.

#### **1.1.2.5 ELEMENTOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

Los 3 elementos fundamentales del proceso, son pronosticar la demanda de recursos humanos, analizar la oferta y equilibrar las consideraciones de oferta y demanda. Una cuidadosa atención a cada factor ayudará a los altos funcionarios y supervisores a cumplir sus requerimientos de personal.

Pronóstico de la demanda de empleados. Un componente fundamental de la planeación de recursos humanos es el pronóstico de la cantidad y tipo de personas necesarias para cumplir con los objetivos de la organización. Varios factores organizacionales pueden influir en la demanda de recursos humanos al igual que los factores externos como los ciclos económicos, que influyen en gran parte. Con frecuencia el pronóstico es más un arte que una ciencia y proporciona aproximaciones inexactas en lugar de resultados absolutos. El entorno siempre cambiante en que opera una organización contribuye a este problema. Existen 2 enfoques para el pronóstico de recursos humanos: cualitativo y cuantitativo.

Estos suponen el uso de técnicas estadísticas o matemáticas; son los enfoques que utilizan los teóricos y los planificadores profesionales. En contraste con los enfoques cuantitativos, los enfoques cualitativos de pronóstico son menos estadísticos, tratan de reconciliar los intereses, capacidades y aspiraciones de los empleados

individuales con las necesidades actuales y futuras de personal de una organización. En organizaciones grandes y pequeñas, los planificadores de recursos humanos quizá dependan de expertos que les ayuden a preparar pronósticos para anticipar los requerimientos de personal. Los pronósticos ejecutivos son opiniones de supervisores, jefes de departamento, expertos y otras personas respecto a las necesidades futuras de empleo de la organización.

Una vez que una organización ha pronosticado los requerimientos futuros de personal, a continuación debe determinar si dispone de la cantidad y tiempo suficiente de personas para cubrir las vacantes esperadas. Es posible aplicar el análisis de la oferta a las dos fuentes de reclutamiento: interna y externa. Un análisis de la oferta interna puede comenzar preparando organigramas, o sea representaciones gráficas de todos los puestos en la organización, más el número de personas que los ocupan y los requerimientos futuros de empleo. Cuando una organización carece de oferta interna de empleados para promociones, o bien, cuando cubre posiciones de nivel básico, los gerentes deben considerar la oferta externa de trabajo. Cuando las organizaciones tienen un exceso de empleados en ciertas áreas, deben encontrar maneras de reducir el conteo de cabezas

Por lo general, las decisiones de despedir empleados se basan en la antigüedad, el desempeño o ambas. En algunas organizaciones, en especial las que tienen contratos colectivos, quizá la consideración fundamental sea la antigüedad. En otras, quizá factores como la habilidad y la aptitud al determinar los despidos. Con frecuencia, las organizaciones tienden a perpetuar políticas y prácticas que dieron resultado en el pasado, sin someterlas a un análisis crítico, sin considerar que conviene revisarlas con frecuencia.

El reclutador debe hacerse la pregunta: ¿Qué es lo que realmente requiere este puesto? A niveles intermedios, se ha determinado que con frecuencia las habilidades realmente esenciales son la capacidad de leer y escribir bien, una actitud de responsabilidad profesional, y la capacidad de comunicarse con otras personas. La disposición para aprender es también una característica crucial. Por lo general, las personas más calificadas y con más experiencia solicitarán ingresos más altos.

Una segunda dificultad deriva del bajo nivel de satisfacción en el trabajo que es posible que una persona excesivamente calificada va a encontrar en un puesto que presenta mínimos desafíos a su capacidad profesional. Determinar exactamente cuáles serán las responsabilidades del puesto que se intenta llenar es la única alternativa para obtener candidatos adecuados. El reclutador debe operar en el marco de presupuestos que por lo común son poco flexibles. El costo de identificar y atraer candidatos puede en ocasiones ser considerable para la organización. Las compañías modernas no solamente promueven sus productos, también venden su imagen laboral, con incentivos y programas que les dan un margen de ventaja en el campo del reclutamiento de los recursos humanos. Ejemplos: programas de apoyo a la educación formal de su personal, servicios de guardería, planes de cafetería.

#### **1.1.2.6 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

“El reclutamiento, es el proceso de localizar e invitar a los solicitantes potenciales a solicitar las vacantes existentes o previstas. Durante este proceso, se hacen esfuerzos por informar plenamente a los solicitantes respecto a las aptitudes requeridas para desempeñar el puesto y las oportunidades profesionales que la organización puede ofrecer a sus empleados”<sup>5</sup>. Por supuesto, si cierta vacante ha de ser cubierta por alguien del exterior o del interior, dependerá de la disponibilidad de personal, las políticas de recursos humanos de la organización y los requerimientos del puesto que se va a cubrir. La mayoría de las organizaciones trata de seguir una política de cubrir las vacantes de la jerarquía superior al nivel básico de la empresa, mediante promociones o transferencias. Al llenarlas de este modo, una organización puede aprovechar la inversión que ha realizado en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de su personal actual. El uso eficaz de las fuentes internas requiere un sistema para localizar a los candidatos calificados y permitir que quienes se consideran calificados soliciten la vacante.

---

<sup>5</sup> MARDOQUEZ ARRIOLA, Juan rodolfo. “*El proceso de Reclutamiento*”. Honduras 2007. Página 157

Es posible ubicar a los candidatos calificados en la organización mediante los sistemas de registro por computadora, colocación de anuncios, y entre los despedidos. Las computadoras han permitido la creación de bancos de datos con los registros y aptitudes completas de cada empleado de una organización.

Las organizaciones pueden informar sobre las vacantes mediante un proceso conocido como requisición de puestos. Además, la requisición de puestos es más eficaz cuando forma parte de un programa de desarrollo profesional en que el personal conoce las oportunidades con que cuenta en la empresa.

Es probable que el personal especializado de la compañía conozca a otros técnicos y científicos difíciles de localizar. Los empleados tienden a presentar a sus amistades, quienes probablemente mostrarán similares hábitos de trabajo y actitudes semejantes. Además, estos candidatos desearán esmerarse en su trabajo para corresponder al amigo que lo recomendó. A veces no es posible cubrir desde el interior de la empresa ciertos puestos de niveles medios y superiores que requieren capacitación y experiencia especializadas, por lo que se deben llenar desde el exterior. Esto es particularmente común en las organizaciones pequeñas.

Así mismo, en el caso de ciertas vacantes quizá sea necesario contratar a personas del exterior que hayan obtenido el conocimiento y la experiencia que se requieren para estos puestos en otra empresa. A menos que haya una reducción en la fuerza de trabajo, es preciso encontrar un reemplazo del exterior para cubrir una vacante cuando el ocupante pasa a un nuevo puesto en la organización. Así, cuando se retiran el presidente o el director ejecutivo de una organización, es posible que ocurra una reacción en cadena de promociones como consecuencia. Por tanto, la cuestión no es traer personas a la organización, sino más bien en qué nivel se incorpora.

#### **1.1.2.7 MERCADO LABORAL**

El mercado laboral, o el área donde se reclutan los solicitantes, varían según el tipo de puesto que se va a cubrir y el monto de las compensaciones. El reclutamiento de ejecutivos y de personal técnico, que requiere un alto grado de conocimiento y habilidades, puede ser de alcance nacional, o aun internacional. La facilidad con que los empleados puedan cambiar de trabajo también incide en los límites del mercado

laboral. Las fuentes externas de reclutamiento varían de acuerdo con el tipo de puesto. Por ejemplo, no es probable reclutar un programador de computadoras de la misma fuente que al operario de una máquina. Las escuelas especializadas pueden proporcionar candidatos a puestos de nivel jerárquico básico, aunque no son tan útiles en el caso de empleados altamente calificados.

“La condición del mercado laboral también permite determinar las fuentes de reclutamiento. Durante los periodos de alto desempleo, es posible que las organizaciones mantengan una oferta adecuada de solicitantes calificados con base en los currículos que llegan solos. Un mercado laboral estrecho, con bajo desempleo, quizá obligue al patrón a anunciarse más, o buscar apoyo en las agencias locales de empleo o ambas”<sup>6</sup>.

Uno de los métodos más comunes de atraer solicitantes son los anuncios. Si bien periódicos y revistas especializadas son los medios más socorridos, también se utilizan la radio, la televisión, los anuncios en vía pública, los carteles y el correo electrónico. Los anuncios tienen la ventaja de llegar a una mayor cantidad de posibles solicitantes. Es posible lograr cierta selectividad al utilizar periódicos y revistas dirigidos a un grupo específico. Los periódicos especializados, otras publicaciones especializadas y las revistas de sindicatos y de varias organizaciones no lucrativas caen en esta categoría. Los anuncios en la prensa pueden llegar a mayor número de personas.

Los anuncios de solicitud de personal describen el empleo y las prestaciones, identifican a la compañía y proporcionan instrucciones sobre cómo presentar la solicitud de trabajo. Cuando se intenta localizar candidatos muy especializados pueden insertarse anuncios en revistas y periódicos profesionales.

---

<sup>6</sup> .ORQUIZU ZAMORA, Oscar. *“Mercado Laboral en el proceso de Reclutamiento de personal”*. Costa Rica 2005. Pp.245

Esta técnica presenta la desventaja de que puede producirse un alud de solicitudes, o por el contrario encontrar escasa respuesta. Cuando la compañía empleadora se identifica en el aviso, no es posible encontrar candidatos para reemplazar a un empleado actual. Resulta importante redactar los avisos desde el punto de vista del candidato.

Es erróneo presentar exclusivamente los requerimientos de la compañía. Siempre es preferible ser breve y conciso. La manera en que el interesado debe solicitar el empleo, especificando canales e información inicial a presentar. Los requerimientos académicos y laborales mínimos para cumplir la función. Estas agencias, enlazan a los solicitantes desempleados con las vacantes, las agencias públicas de empleo, pueden ayudar a los patrones con la prueba de selección, el análisis de puestos, los programas y las encuestas de niveles de ingresos en la comunidad.

Cobrar una tarifa permite a las agencias privadas de colocación personalizar sus servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes. Estas agencias, difieren en los servicios que ofrecen, en el profesionalismo y en el nivel de sus asesores. Si estos trabajan a comisión, quizá su deseo de realizar un trabajo profesional sea superado por el deseo de ganar la comisión. Así, es posible que inviten a los solicitantes a aceptar puestos para los cuales no son apropiados. Establecen un puente entre las vacantes de sus clientes y los candidatos que obtienen mediante publicidad o mediante ofertas espontáneas. El pago a la agencia puede provenir de la compañía contratante o del candidato. En contraste con la mayoría de las agencias de colocación, las agencias de búsqueda de ejecutivos, ayudan al patrón a encontrar a la persona adecuada para el puesto. Buscan candidatos con las aptitudes que concuerdan con los requerimientos del puesto que busca cubrir el cliente. Estas agencias no se anuncian en los medios de comunicación en busca de candidatos para un puesto, ni aceptan dinero de la persona que ubican. Los candidatos espontáneos se presentan en las oficinas del empleador para solicitar trabajo o envían por correo su curriculum vitae. Las solicitudes que se consideran de interés se archivan hasta que se presenta una vacante o hasta que transcurre demasiado tiempo para que se las considere válidas (un año).

Las Instituciones educativas Son una fuente de solicitantes jóvenes con instrucción formal, pero relativamente poca experiencia laboral en horarios corridos. Las universidades, las escuelas técnicas y otras instituciones académicas son una buena fuente de candidatos jóvenes que harán moderadas peticiones de salarios.

Las Recomendaciones de los empleados pueden ayudar a los esfuerzos del reclutamiento de una organización. Los gerentes han descubierto que la calidad de los solicitantes recomendados por los empleados es bastante elevada, ya que vacilan en recomendar a personas que acaso no funcionen. Es posible mejorar la eficacia de este esfuerzo de reclutamiento pagando una comisión a los empleados que realizan una "venta de reclutamiento" exitosa. Otros incentivos que utilizan las organizaciones incluyen una cena de agradecimiento, descuentos en mercancías, viajes con todos los gastos pagados y seguros gratuitos. Muchos patrones reciben solicitantes y currículos de personas que quizá sean buenas oportunidades de empleo. Aun cuando el porcentaje de solicitantes aceptables en esta fuente no sea elevado, no debe ignorarse.

Muchas organizaciones y sociedades profesionales ofrecen el servicio de colocación a sus miembros como uno de sus beneficios. Es posible que incluyan una lista de los miembros que buscan empleo en sus publicaciones, o tal vez lo anuncien en las reuniones nacionales. En éstas, por lo general se establece un centro de colocación para el beneficio mutuo de patrones y de quienes buscan empleo. . Muchas asociaciones profesionales establecen programas para promover el pleno empleo entre sus afiliados. Los profesionales que pertenecen en forma activa a una asociación tienden a mantenerse muy actualizados en su campo

Algunos sindicatos, cuentan con bolsa de trabajo que pueden proporcionar solicitantes, en particular para las necesidades de corto plazo. Es práctica común de muchos sindicatos llevar relaciones actualizadas de sus afiliados, especificando incluso su disponibilidad laboral.

### 1.1.2.8 MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA DEL RECLUTAMIENTO

Con todas las incertidumbres implícitas del reclutamiento externo, a veces es difícil determinar si los esfuerzos de una organización por localizar talentos prometedores son eficaces y eficientes en términos de costos. Sin embargo, los gerentes pueden hacer varias cosas para aumentar la probabilidad del éxito al máximo. Esto incluye calcular los índices de tolerancia de las fuentes de reclutamiento, capacitar a los reclutadores organizacionales, y realizar revisiones preliminares realistas de los puestos. El Índice de tolerancia, ayuda a definir qué fuentes de reclutamiento son más eficaces para atraer a candidatos calificados para el puesto. Costo del reclutamiento. El costo de los diversos procedimientos de reclutamiento puede calcularse utilizando una fórmula. La función de reclutamiento depende principalmente del tamaño de la organización. Las empresas grandes contratan reclutadores profesionales de recursos humanos para encontrar nuevos empleados.

En organizaciones más pequeñas, el reclutamiento puede estar a cargo de quien maneja de manera general los recursos humanos, o si la organización no tiene un puesto de RH, los gerentes y supervisores pueden realizar el reclutamiento. El Acto de dar información a los candidatos acerca de todos los aspectos del puesto, incluyendo tanto sus facetas agradables como las desagradables. Al cumplir la obligación legal de proporcionar igualdad de oportunidades en el empleo, muchas veces los patrones desarrollan un programa formal. Una parte esencial de cualquier política es un esfuerzo afirmativo para reclutar miembros de las clases protegidas.

Las mujeres serán una importante fuente de nuevos ingresos a la fuerza laboral durante la próxima década. “La mayoría de las mujeres no trabajan solo por salir de casa o por cubrir necesidades psicológicas, al igual que los hombres, lo hacen por diversas razones, pero en particular por la necesidad económica. Para muchas minorías, las oportunidades de empleo aún son muy limitadas, debido a las desventajas sociales y educativas”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup>. TOBIAS ZOVILLA, Matías. *“Reclutamiento en Mujeres”*. Sevilla, España. Página. 134

Así mismo, como el entorno social de estas personas puede encontrarse a veces separado de la corriente principal, es difícil conectarlas mediante los métodos comunes de reclutamiento. Las obstrucciones físicas, se eliminan a medida que los patrones realizan las mejoras aprobadas por las legislaciones federales para dar cabida a los trabajadores discapacitados. Se espera que los esfuerzos para eliminar la discriminación de los discapacitados en cuanto contratación, promoción y compensación aumenten de manera dramática, a medida que las organizaciones comienzan a cumplir las obligaciones que establece la Ley para discapacitados. Esto de contratar a personas de mayor edad, será el resultado del cambio de la demografía de la fuerza de trabajo, así como de las actitudes de los patrones y los empleados.

Las organizaciones se han dado cuenta que los trabajadores de mayor edad cuentan con experiencia laboral comprobada, conocimientos prácticos sobre el trabajo y son confiables. Las personas de mayor edad son una excelente fuente de reclutamiento para puestos de tiempo por horas y completo que, de otra manera, serían muy difíciles de cubrir.

Las formas de solicitud de empleo, Cumplirán la función de presentar información comparable de los diferentes candidatos. Esto tiene gran interés, ya que sólo así se podrá tomar una decisión objetiva. El deber ético de mantener privada la información disponible es evidente. El reclutador debe mantener la atención en las características que realmente son operativas para el puesto.

La educación recibida constituye un indicador decisivo para la evaluación de los candidatos. Un reclutador debe procurar identificar candidatos con formación académica que se relacione con el puesto en forma operativa. Los grados académicos no garantizan eficiencia en el desempeño de ciertas funciones. Los empleos anteriores permiten saber si el solicitante es una persona estable o si cambia de una ocupación a otra con frecuencia. Tener un antecedente sobre el desempeño laboral proporciona datos sobre las responsabilidades y experiencias del candidato.

Especialmente cuando se recluta para llenar vacantes de nivel ejecutivo, las compañías suelen tener muy presente el hecho de que sus empleados constituyen la imagen de la organización. Los pasatiempos revelan las facetas importantes de la personalidad. Las referencias revelan aspectos importantes del candidato. Es común solicitar al candidato que firme la solicitud de su puño y letra. Bajo la rúbrica aparece una leyenda que advierte al solicitante que cualquier inexactitud, ocultamiento o tergiversación deliberada hará nulo su contrato de trabajo. Esta cláusula no tiene vigencia indefinida, normalmente el plazo máximo es el período de prueba. Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, que implica una serie de pasos que consumen cierto tiempo.

“El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes”<sup>8</sup>.

En muchos departamentos de personal se integran las funciones de reclutamiento y selección en una sola función que puede recibir el nombre de contratación. La función de contratar se asocia íntimamente con el departamento de administración en recursos humanos y constituye con frecuencia la razón esencial de la existencia del mismo.

Cuando la selección no se efectúa adecuadamente, el departamento de personal no logra los objetivos, ni cumple los desafíos. Una selección desafortunada puede impedir el ingreso a la organización de una persona con gran potencial.

---

<sup>8</sup> GUTIÉRREZ, Johan. “**Selección y reclutamiento de personal**”. Editorial Mc Graw Hill. Página.230

Además la información que brinda el análisis del puesto proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; los planes de recursos humanos a corto y largo plazo permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada; y los candidatos, que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger.

Estos tres elementos determinan la efectividad del proceso de selección. Hay otros elementos adicionales que también deben ser considerados: la oferta limitada de empleo, los aspectos éticos, las políticas de la organización y el marco legal en el que se inscribe toda la actividad. En la mayor parte de los casos, los gerentes tienden a esperar que se produzca una vacante para proceder a llenar una solicitud de personal nuevo.

El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante. La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar el candidato que mejor se adecue a las necesidades generales de la organización.

Es probable que la política interna de la compañía determine que el puesto se debe ofrecer al personal interno por un mínimo de dos semanas antes de ofrecerlo al mercado externo. La evaluación de los candidatos internos puede requerir días de labor. Y es probable que transcurran varias semanas adicionales antes de que ese segundo puesto pueda ser desempeñado por alguien más. El proceso externo de reclutamiento y selección puede añadir semanas al objetivo de llenar una vacante. Contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección. Cuando un puesto es difícil de llenar, se habla de baja razón de selección. Cuando es sencillo llenarlo, se define como un puesto de alta razón de selección.

La razón de selección es la relación que existe entre el número de candidatos finalmente contratados y el número total de solicitantes. Cuando en una organización se presentan con frecuencia razones de selección bajas, se puede inferir que el nivel de adecuación al puesto de los solicitantes y de las personas contratadas será bajo.

Los favores especiales concedidos a los "recomendados", las gratificaciones y los obsequios, el intercambio de servicios y toda otra práctica similar resultan no sólo éticamente condenables, sino también de alto riesgo. Una contratación obtenida mediante un soborno introduce a la organización a una persona que no solamente no será idónea y que se mostrará refractaria a todas las políticas de personal, sino que también se referirá al administrador con el desprecio que merece un funcionario corrupto. El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos. La empresa impondrá límites, como sus presupuestos y políticas que influyen en el proceso. Las metas de la empresa se alcanzarán mejor cuando se impongan pautas claras, propias de la circunstancia específica en que se desempeña. Es en el mejor interés de la empresa planear políticas flexibles, modernas e inteligentes que contemplen factores diferentes al lucro a corto plazo. Varias organizaciones han desarrollado sistemas de selección interna, mediante los cuales se puede equiparar el capital humano con potencial de promoción por una parte, y las vacantes disponibles, por la otra.

La validez de una prueba de inteligencia significa que las puntuaciones obtenidas mantienen una relación significativa con el desempeño de una función o con otro aspecto relevante. Entre más alta sea la correlación entre los resultados y el desempeño, más efectiva será la prueba como instrumento de selección. Cuando la puntuación y el desempeño no se relacionan, la prueba no es válida, por lo que no debe emplearse para fines de selección. Para demostrar la validez de una prueba se pueden emplear dos enfoques: el de la demostración práctica y el racional. El enfoque de la demostración práctica se basa en el grado de validez de las predicciones que la prueba permite establecer. El enfoque racional se basa en el contenido y en el desarrollo de la prueba. Por lo general, el enfoque de la demostración práctica se prefiere siempre que puede aplicarse, porque elimina muchos elementos subjetivos. Además de ser válidas, las pruebas deben ser

confiables. Por confiabilidad se entiende que la prueba tenga la característica de que cada vez que se aplique al mismo individuo, se obtendrán similares resultados. El propósito exacto de una prueba, su diseño, las directrices para suministrarla y sus aplicaciones se registran en el manual de cada prueba, que debe consultarse antes de emplearla. Se instruye también sobre la confiabilidad de la prueba y de los resultados de validación obtenidos por el diseñador. Existe una amplia gama de exámenes psicológicos para apoyar el proceso de selección, pero es importante tener en cuenta que cada examen tiene utilidad limitada y no se puede considerar un instrumento universal. Cada tipo de prueba postula un objetivo diferente.

Las pruebas psicológicas se enfocan en la personalidad. Se encuentran entre las menos confiables. Su validez es discutible, porque la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y subjetiva. Las pruebas de conocimiento son más confiables, porque determinan información o conocimientos que posee el examinado. Las pruebas de desempeño miden la habilidad de los candidatos para ejecutar ciertas funciones del puesto. La validez de la prueba depende de que el puesto incluya la función desempeñada. Las pruebas de respuesta gráfica miden las respuestas fisiológicas a determinados estímulos (prueba del polígrafo o detector de mentiras). Su uso es prácticamente inexistente y no es previsible su uso extensivo. Siempre pueden aplicarse todas las pruebas que se deseen, pero es posible que el costo no justifique la inversión. Incluso cuando se dispone de una batería completa de pruebas y resulta evidente la conveniencia de suministrarlas, es importante mantener una actitud flexible. Las pruebas de idoneidad sólo constituyen una de las varias técnicas empleadas. Existen otros aspectos no mensurables que pueden ser igualmente importantes. Los reclutadores llevan a cabo varios pasos.

El reclutador identifica las vacantes mediante la planeación de recursos humanos o a petición de la dirección. El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes actuales y las que se contemplan a futuro. El reclutador se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe. Siempre que lo juzgue necesario, el reclutador debe solicitar información adicional poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo empleado. Se debe considerar el entorno en que habrán de

moverse. Los límites del ese entorno se originan en la organización, el reclutador y el medio externo, de los cuales los elementos más importantes son: Disponibilidad interna y externa de recursos humanos, Políticas de la compañía, Planes de recursos humanos, Prácticas de reclutamiento y Requerimientos del puesto.

En la razón de la Selección; se cuenta con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección. Algunos puestos son más difíciles de llenar que otros. Particularmente los que requieren conocimientos especiales.

Cuando un puesto es difícil de llenar, se habla de baja razón de selección. Cuando es sencillo llenarlo, se define como un puesto de alta razón de selección; La razón de selección se determina mediante la siguiente fórmula: número de candidatos contratados= Razón de la selección + Número total de solicitantes. Cuando en una organización se presentan con frecuencia razones de selección bajas, se puede inferir que el nivel de adecuación al puesto de los solicitantes y de las personas contratadas será bajo.

“Dado el papel central que desempeñan los especialistas de personal en la decisión de contratar, la conciencia de lo importante de su labor y la certidumbre de que cualquier acción poco ético se revertirá en su contra es fundamental. Los favores especiales concedidos a los "recomendados"<sup>9</sup>. Las gratificaciones y obsequios, el intercambio de servicios y toda otra práctica similar resultan no sólo éticamente condenables, sino también de alto riesgo. El administrador de recursos humanos debe recordar que una contratación obtenida mediante un soborno introduce a la organización a una persona que no solamente no será idónea y que se mostrará refractaria a todas las políticas de personal, sino que también se referirá al administrador con el desprecio que merece un funcionario corrupto.

---

<sup>9</sup> ZOVILLA LUGUMBERG, Eli mateo. “*Papel del Psicólogo en el Proceso de Selección de personal.*” Madrid, España 2,005. Página. 234

El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos. La empresa impondrá límites, como sus presupuestos y políticas que influyen en el proceso. En ocasiones, estos elementos contribuyen a largo plazo a la efectividad de la selección. Las metas de la empresa se alcanzarán mejor cuando se impongan pautas claras, propias de la circunstancia específica en que se desempeña, y que contribuyan no solamente al éxito financiero de la compañía, sino también al bienestar general de la comunidad. Sería un mejor interés de una empresa planear políticas flexibles, modernas e inteligentes que complementen factores diferentes al lucro a corto plazo.

El profesional de la administración de recursos humanos enfrenta en este campo uno de los retos más significativos de su actividad y las empresas en que trabajará esperan que él aporte enfoques más sociales y humanos a sus políticas de selección. El concepto global de selección, En ocasiones, puede hacerse muy simple, especialmente cuando se seleccionan empleados de la organización para llenar vacantes internas.

Mediante los sistemas de selección internas se pueden equiparar el capital humano con potencial de promoción por una parte, y las vacantes disponibles, por la otra. Los empleados con más características compatibles con el puesto (y por lo tanto, con más alta puntuación) se consideran los candidatos idóneos.

A pesar de algunas limitaciones, por ejemplo, que los programas no consideran factores como el deseo del empleado por aceptar el puesto, estos sistemas han tenido gran difusión. El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas. La selección se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal o con la petición de una solicitud de empleo. El candidato empieza a formarse una opinión de la organización a partir de ese momento. Muchos candidatos valiosos pueden sentirse desalentados si no se les atiende adecuadamente desde el principio. Es frecuente que se presenten solicitudes "espontáneas" que decidan solicitar personalmente un empleo. Durante esta

entrevista preliminar, puede iniciarse el proceso de obtener información sobre el candidato, así como una evaluación preliminar e informal.

El candidato entrega una solicitud formal de trabajo (proporcionada durante la entrevista preliminar). Los pasos siguientes de selección consisten en gran medida en la verificación de los datos contenidos en la solicitud, así como de los recabados durante la entrevista. Las pruebas de idoneidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto.

Alguna de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos; otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo. Los puestos de nivel gerencial son con frecuencia demasiado complejos y es difícil medir la idoneidad de los aspirantes. Se computan los resultados, se obtienen los promedios y el candidato logra una puntuación final. No es necesario agregar que el procedimiento resulta considerablemente costoso y aconsejable sólo en determinadas circunstancias. La validez de una prueba de inteligencia significa que las puntuaciones obtenidas mantienen una relación significativa con el desempeño de una función con otro aspecto relevante.

Para demostrar la validez de una prueba se pueden emplear dos enfoques: el de demostración práctica y el racional. El enfoque de la demostración práctica: se basa en el grado de validez de las predicciones que la prueba permite establecer. El enfoque racional: se basa en el contenido y el desarrollo de la prueba. Este se emplea cuando la demostración práctica no se puede aplicar debido a que el número insuficiente de sujetos examinados no permite la validación. Existe una amplia gama de exámenes psicológicos para apoyar el proceso de selección, pero es importante tener en cuenta que cada examen tiene utilidad limitada y no se puede considerar un instrumento universal. Las pruebas psicológicas se enfocan en la personalidad. Se cuentan entre las menos confiables. Su validez es discutible, porque la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y sugestiva. Las pruebas de conocimiento son más confiables porque determinan información o conocimientos que posee el examinador. Las pruebas de desempeño miden la habilidad de los candidatos para ejecutar ciertas funciones de su puesto. Las pruebas de respuestas

gráficas miden las respuestas fisiológicas a determinados estímulos. Las pruebas de idoneidad que se emplean en el proceso de selección, finalmente solo constituyen una de las técnicas empleadas. Su uso se limita a la medición de factores examinables y comprobables.

#### **1.1.2.9 DISCRIMINACION LABORAL POR EDAD, DISCAPACIDADES FISICAS Y RESIDIR EN ZONAS MARGINALES**

La población de entre 35 y 40 años de edad asume el mayor riesgo de quedarse desempleada, siendo éste el grupo que más obstáculos enfrentan para conseguir un empleo. Cuando una persona tiene 40 años ya no la contratan fácilmente. Las empresas están buscando sangre joven para bajar los costos de la nómina. Muchas empresas prefieren también a los jóvenes porque tienen el chip tecnológico integrado, por su fuerza, empuje, disponibilidad a viajar o cambiar de residencia, flexibilidad, y menores exigencias salariales. Pero también las empresas buscan que los empleados no permanezcan mucho tiempo. La antigüedad es un serio problema para muchas empresas. Este fenómeno compagina muy bien con la naturaleza flexible de las nuevas generaciones que no quieren trabajar toda la vida para la misma empresa, misma que suelen abandonar en el momento en que se termina el reto, asegura la experta en recolocación.

Este problema se presentó más en las personas que asistieron a los talleres realizados en la embajada de zona 18, ya que por tener 40 años no los contratan en las diferentes empresas y sobre todo en los anuncios de prensa o publicaciones de plazas en internet los requisitos que piden, es ser menor de 40 años para optar a un puesto de trabajo. Las empresas en Guatemala, excluyen a las personas por vivir en zonas marginales, Los reclutadores tienen establecido por el gerente ciertas políticas para que no perjudique a la empresa, ya que por tener cierta edad, por presentar discapacidades físicas o vivir en zonas rojas no se debe contratar, esto afecta a las personas que tienen capacidades y habilidades para desempeñar cierto puesto de trabajo, este ha sido un problema que ha venido desde hace años, a pesar de la firma de los acuerdos de paz. Mediante el proyecto se realizaron talleres, en los cuales se logró hacer consciencia en la población guatemalteca, acerca de la

importancia que tiene implementar estrategias y métodos para disminuir la discriminación laboral. “Si todos los individuos fueran iguales y reunieran las mismas condiciones para aprender y trabajar, la selección podría despreciarse, sin embargo, hay una enorme gama de diferencias individuales, tanto físicas (estatura, peso, sexo, complexión física, fuerza, agudeza visual y auditiva, resistencia a la fatiga, etc.) como psicológicas (temperamento, carácter, aptitud, Inteligencia etc.), que hacen que las personas se comporten en forma diferente, perciban las situaciones también en forma diferente, la desempeñen de modo distinto, con mayor éxito en las ocupaciones propias de la Organización” <sup>10</sup>.

Las personas difieren tanto en la capacidad para aprender una tarea, como en el nivel de realización de la misma después del aprendizaje. La estimación apriorística de esas dos variables (tiempo de aprendizaje y nivel de ejecución) es tarea propia de la selección. De modo general, el proceso selectivo debe proporcionar no sólo un diagnóstico, sino principalmente un pronóstico respecto de esas dos variables. Si, de un lado tenemos el análisis y las especificaciones del cargo que debe llenarse, informando sobre los requisitos indispensables al aspirante del cargo, y de otro, candidatos profundamente diferentes entre sí, disputándose el empleo, entonces, la selección pasa a ser configurada como un proceso básicamente de comparación y decisión. La primera es proporcionada por el análisis y descripción de cargo y la segunda se obtiene por medio de la aplicación de técnicas de selección. En el fondo la comparación corresponde llanamente al esquema de inspección del control de calidad utilizado para la recepción de productos, materias primas o materiales en determinadas industrias.

El patrón de comparación es siempre un modelo que contiene las especificaciones y medidas solicitadas al proveedor. Si los productos o las materias primas proporcionadas están de acuerdo con el patrón próximo a él, dentro de cierto nivel de tolerancia, serán aceptados y dirigidos al órgano solicitante.

---

<sup>10</sup> CHIAVENATO, Idalberto “*Administración de Recursos Humanos*”, Editorial Atlas S.A., sc. 1988, página. 185.

Si las medidas y las especificaciones están más allá del nivel de tolerancia exigido, los productos y las materias primas serán rechazadas y, por lo tanto, devueltas al proveedor. Así como las especificaciones del puesto describen qué debe buscarse en un postulante, la solicitud de empleo enumera sus estadísticas vitales. Entre ellas figuran: la medida y la calidad de su educación, antecedentes de trabajo (incluidas fechas, cargos empleadores, una breve relación de obligaciones y responsabilidades, salarios y las razones que tuvo para retirarse de cada empleo), realizaciones importantes, conocimientos especiales.

## 1.2 DELIMITACIÓN

La investigación se realizó en la embajada zona 18, ubicada en Centro Comercial los álamos plaza 2, local 7, Se trabajo con 28 hombres y 19 mujeres comprendidos entre las edades de 18 a 47 años de edad.

La discriminación laboral se ve marcada en las personas que residen en zona 18, las personas de la muestra han sido discriminadas por edad, por presentar discapacidades físicas y residir en zonas marginales, estos son los factores que más afectan a las personas, ya que en las empresas al momento de publicar las plazas de trabajo son muy específicos con ciertas características que requieren para seleccionar a su personal. En los anuncios publicitarios no buscan a personas que tengan alguna discapacidad física para desempeñar un puesto de trabajo, este es un problema muy grande ya que las personas se encuentran desempleadas, no logran conseguir trabajo y si tienen un trabajo es solo temporal.

Está investigación es de carácter cualitativo por tal razón a continuación se describen los objetivos específicos:

Se analizaron los casos existentes sobre discriminación laboral en cuanto a edad, discapacidades físicas y residir en zona marginales por medio de la observación, en la cual se pudo constatar que se han tenido diez casos de discriminación laboral en las diferentes empresas de guatemala.

Se realizó un diagnóstico sobre los problemas existentes en el proceso de reclutamiento y selección de personal por medio de los cuatro talleres impartidos a la población.

Se diseño un cuestionario que fue confiable para el análisis de la discriminación laboral en la contratación de personal.

Po medio de una entrevista aplicada a la coordinadora de la embajada se puedo conocer el papel que desempeña en la prevención de discriminación laboral siendo un agente de cambio.

## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

#### 2.1 Técnicas:

##### A) Población:

Hombres y Mujeres que aspiran a un puesto vacante en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la embajada zona 18

##### B) Técnica de muestreo:

No aleatoria

47 personas; 28 hombres y 19 mujeres entre las edades de 18 a 47 años que aspiran a un puesto vacante en el proceso de reclutamiento y selección de personal

Institución:

Embajada de la zona 18

##### C) Técnica de análisis estadístico:

Análisis porcentual

Se analizaron y tabularon los resultados de los instrumentos con gráficas

##### D) Técnica de Recolección de datos:

Se realizaron cuatro talleres, de lunes a jueves durante el mes de julio 2,014 de 8:00 am a 11:00 pm; por medio de capacitaciones y dinámicas interactivas; Con el objetivo de que la población conociera el alcance que tiene la Discriminación laboral y ampliar sus conocimientos.

#### 2.2 Instrumentos:

- **Consentimiento informado:** Se entrego a la población un documento en donde se invito a participar en el proceso de investigación y se informo acerca del procedimiento de la investigación, en el cual el estudio pudo ser utilizado para la elaboración de análisis y comunicación de resultados.

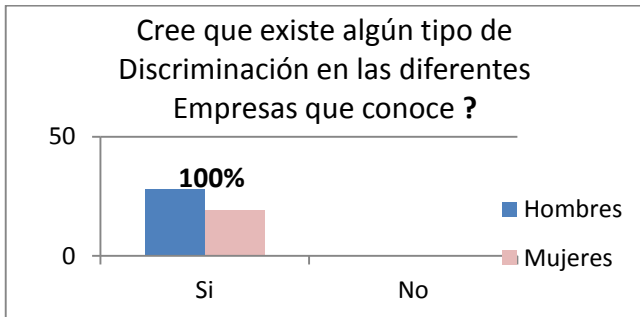
- **Cuestionario:** la población contestó un cuestionario, porque se quería conocer, si se presentaba la discriminación laboral en zona 18, para realizar estadísticas que comprueben o rechazan la hipótesis
- **Entrevista:** Se realizó una entrevista a la coordinadora de la embajada, porque se quería conocer el papel que desempeña en la discriminación laboral para así analizar los casos existentes sobre discriminación

## CAPÍTULO III

### 3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO DISCRIMINACIÓN LABORAL

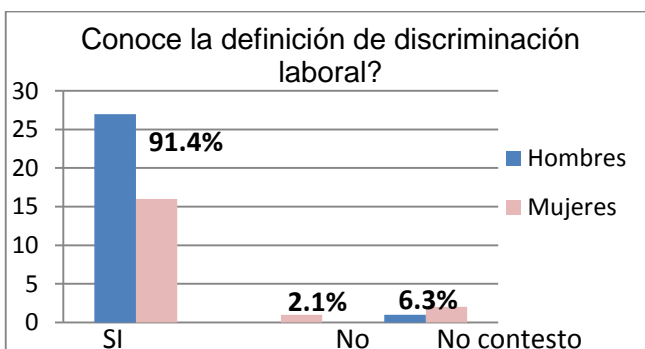
Gráfica 1



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** La gráfica presenta la Discriminación laboral de parte de una empresa, en la cual el 100% de las personas, tanto hombres como mujeres creen que si se presenta la discriminación laboral en las diferentes empresas que conocen, ya que por residir en la zona 18, no les dan la oportunidad de optar a un empleo.

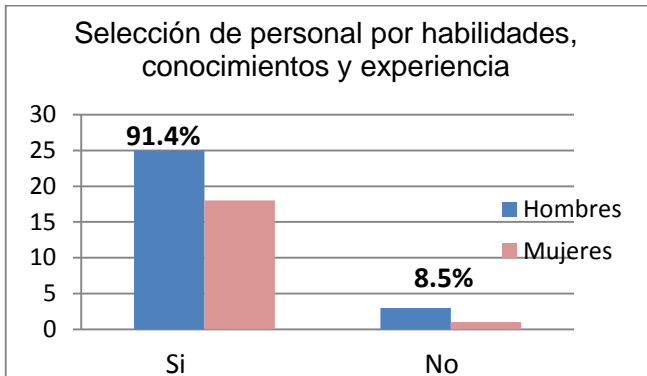
Gráfica 2



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** Está gráfica presenta la definición de Discriminación laboral, en la cual el 91.4% de la población, tanto de hombres como mujeres, conoce la definición, mientras que el 2.1% no la conoce y el restante 6.3% no contesto la pregunta.

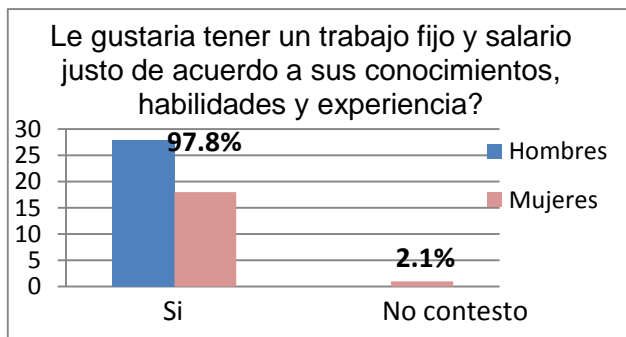
**Gráfica 3**



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** La gráfica presenta la selección de personal por habilidades, conocimientos y experiencia, en el cual, el 91.4% de la población, tanto de hombres como mujeres, cree que en el área de reclutamiento y selección de personal deben escoger a los candidatos a un puesto vacante según habilidades, conocimientos y experiencia, mientras que el 8.5% cree que no, ya que deben escoger a su personal según la edad, presentar alguna discapacidad física y residir en zonas marginadas.

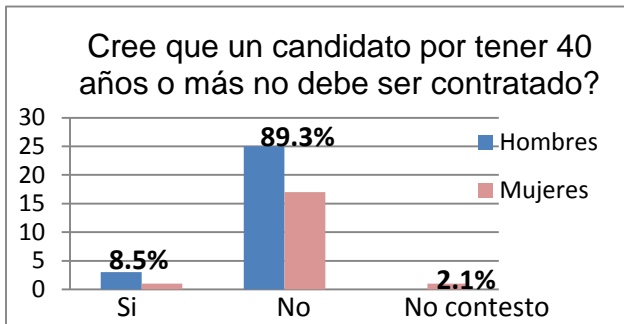
**Gráfica 4**



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** La gráfica presenta, el trabajo fijo y salario justo de acuerdo a habilidades, experiencia y conocimientos, en la cual, el 97.8%, le gustaría tener tener un trabajo estable y salario justo. Mientras que al 2.1% no le gustaría. En Guatemala se deben tomar medidas que incrementen las oportunidades de empleo

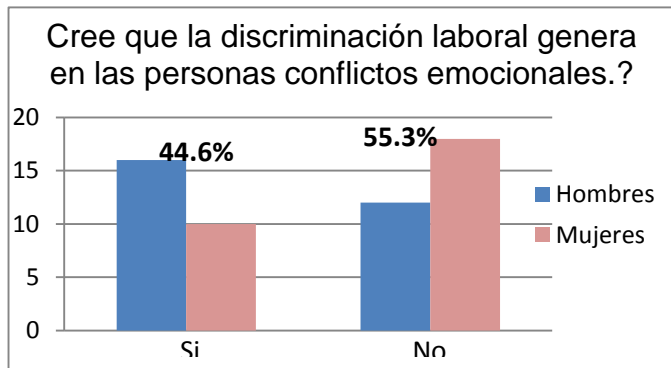
Gráfica 5



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** Está gráfica presenta la Discriminación laboral por la edad, en la cual, el 89.3% de la población, tanto hombres como mujeres, cree que una persona por ser mayor de 40 años debe ser contratado, mientras que el 8.5% no y el restante 2.1% no contesto.

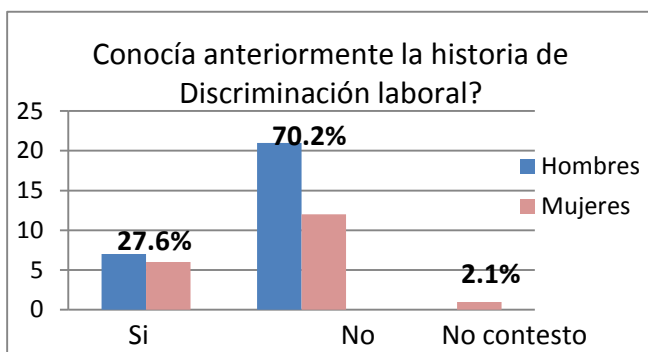
Gráfica 6



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** La gráfica presenta, la discriminación laboral como un factor que genera conflictos emocionales, en la cual, el 44.6% de la población, tanto hombres como mujeres, creen que si genera conflictos emocionales mientras que el 55.3% creen que no.

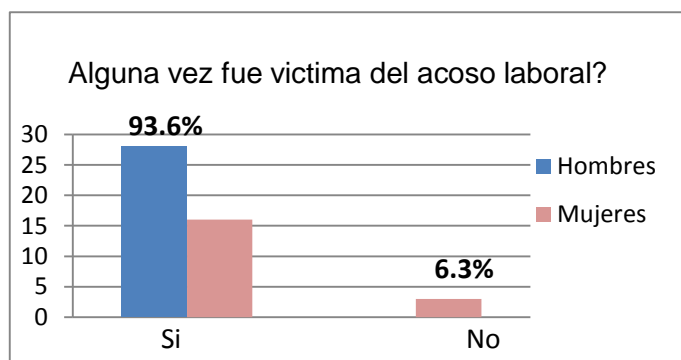
**Gráfica 7**



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** Esta gráfica presenta, el 70.2% de la población, tanto hombres como mujeres, no tienen conocimiento la discriminación laboral, mientras que el 27.6% si conoce la historia; y el 2.1% no contesto. Es muy importante que la población conozca la historia, ya que ha dejado secuelas que repercuten a nivel personal y social

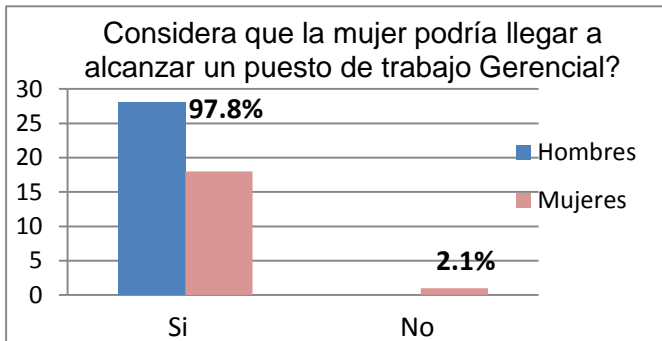
**Gráfica 8**



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** Esta gráfica presenta, el acoso laboral en las personas, en la cual, el 93.6% de la población, tanto hombres como mujeres, considera que ha sido víctima del acoso laboral, mientras que el 6.3% creen que no han sido víctimas del acoso laboral.

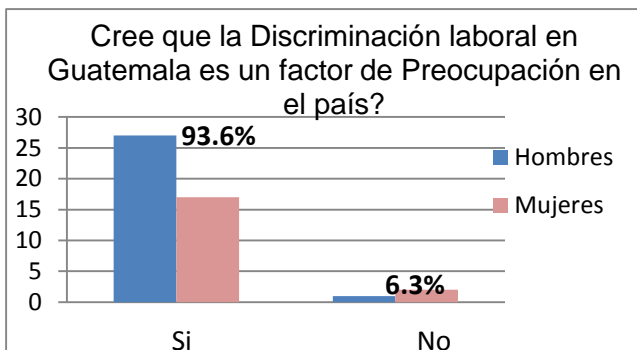
**Gráfica 9**



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** La gráfica presenta, Si se considera que la mujer podría llegar a ocupar un puesto de trabajo gerencial, en la cual, el 97.8% considera que la mujer podría obtener un cargo alto, mientras que el 2.1% no considera que la mujer pueda lograrlo, por lo tanto podemos observar que la mayoría de la población considera que una mujer en Guatemala puede alcanzar un puesto gerencial.

**Gráfica 10**



**Fuente:** Cuestionario de discriminación laboral

**Interpretación:** Está gráfica presenta la Discriminación laboral como factor de preocupación para el país, en la cual el 96.3% considera que la Discriminación es un factor que preocupa al país, mientras que el 6.3% no considera que sea así, por lo tanto podemos observar que si es un factor que afecta a nuestro país.

### 3.2 ANÁLISIS CUALITATIVO:

El proceso de investigación se realizó en la embajada zona 18, ubicada en el km.4.5 al Atlántico, zona 18, Centro comercial los Álamos Plaza 2, local 7. Se trabajó con una población de 47 personas que aspiran a puestos vacantes, entre ellos 28 hombres y 19 mujeres, comprendidos entre las edades de 18 a 47 años. Por medio de los cuatro talleres que se realizaron, se pudo analizar que los empleadores no sólo toman en cuenta el desempeño esperado de un candidato, sino que además de esto, tienen una inclinación de origen social o cultural por postulantes de ciertas características. Muchas veces los empleadores pueden esperar que trabajadores de estratos más altos puedan desempeñarse mejor en su labor, porque el medio en el que tendrán que desenvolverse puede ser, a su vez, discriminatorio. Es el caso de personas que tienen que lidiar con clientes, consumidores o acreedores. Es muy probable que los empleadores quieran a alguien que sea parecido a estas personas, para que así sea legitimado por ellas. Esta forma de discriminación es distinta a la primera, porque no es ejercida directamente por el empleador, sino que él, por decirlo de alguna manera, valida la situación, sin ser el origen del problema.

Se observó a toda la población que asiste a la embajada de zona 18 y se logró constatar que la mayoría ha sufrido de discriminación laboral; otro problema que se encontró es que no todas las empresas en Guatemala quieren unirse al proyecto que realizan en la embajada, o no se ha dado a conocer en todo el país. Por medio de una entrevista aplicada a la coordinadora se logró conocer el papel que desempeña en la embajada, esto ayudó a estudiar los factores que explican la discriminación laboral en el área de reclutamiento y selección de personal.

Por medio del cuestionario realizado se logró conocer que las personas residentes de zona 18 han sido discriminadas en las diferentes empresas y que esto ha evitado que puedan obtener un empleo estable, por medio de este cuestionario se pudo afirmar que a las personas en el proceso de reclutamiento y selección no las toman en cuenta.

Por medio de la realización de los talleres, se pudo llegar a constatar que esta situación es un proceso muy lento, pero se pueden hacer distintas actividades; plantear que quienes buscan empleo tomen en cuenta, los pasos de cómo comportarse ante una entrevista, el arreglo personal al igual que la actitud, ante una entrevista.

El objetivo de los talleres, fue elaborar un conjunto de estrategias para que las personas estén motivadas en la búsqueda de un empleo. Para la embajada de zona 18, esto ayudo a hacer consciencia sobre la selección del personal y se realizaron recomendaciones como lo es; elegir al personal exclusivamente en función de sus competencias técnicas, de aptitud, actitud y consecuentemente adoptar medidas que permitan la ayuda a personas que viven en zona 18. Según el análisis, llevado a cabo desde la perspectiva de 47 personas que residen en zona 18, se evidencia la discriminación que sufren en el acceso al mercado de trabajo, debido a la tendencia discriminatoria existente en los procesos de selección”. Además, destacan situaciones de discriminación múltiple, por la edad, la discapacidad física, residir en zonas marginales el género o etnia diferente.

En el estudio se identifica la discriminación laboral hacia las personas que desean aplicar a un puesto vacante en el cual los reclutadores de las diferentes empresas por medio de entrevistas o pruebas psicométricas evalúan a las personas en base a características propias de los candidatos tales como el género, la edad, la condición de tener algún tipo de discapacidad o residir en zonas marginales.

Por medio de este proyecto se logró reflexionar sobre la sociedad que se está creando, no poniendo barreras por el género, la estatura, o la zona en que cada persona reside, Por lo tanto, se debe reivindicar la igualdad en el mercado laboral.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES

1. La discriminación laboral ha sido y será uno de los problemas más grandes que existe a nivel nacional, además de ser un problema latente a nivel internacional, pero en Guatemala es uno de los países donde más se manifiesta este tipo de flagelo, en especial en el área de reclutamiento y selección de personal.
2. Continuamente son violentados los derechos del ciudadano. En esta investigación se pudo encontrar casos de personas que han sido discriminadas a través de publicaciones ofertantes de empleos, con requisitos específicos como edad, género, vivir en zonas marginales, grupo étnico entre otros factores; Por lo que se hace necesario potenciar las capacidades, con el objeto de resguardar al ciudadano de la zona 18 de la Discriminación laboral
3. Los talleres de capacitación contribuyeron con el objetivo de prevenir la Discriminación laboral y hacer consciencia a todas las personas para exigir sus derechos como trabajador.
4. Se realizó un cuestionario para conocer si las personas que residen en zona 18 han sido discriminadas y se logro constatar que han sido discriminadas en cuanto a edad, sexo y por residir en zona marginales.
5. El proyecto que realizan en la Embajada, contribuye, por medio de capacitaciones a que las personas se comporten adecuadamente en una entrevista, para que haya más probabilidad de ser contratadas.

## 4.2 RECOMENDACIONES

1. Es necesario erradicar la discriminación laboral que existe en la actualidad, ya que el país tiene la obligación de velar por el bienestar de la población, por lo que las empresas en Guatemala, el ministerio de trabajo y el gobierno deben buscar la manera de reestructurar el proceso de reclutamiento y selección de personal para evitar y erradicar, la discriminación, en especial de edad, discapacidades físicas o marginar a todas las personas que viven en zonas marginales
2. Realizar una campaña incentivar a que más empresas se unan a este proyecto y difundir en las empresas los derechos como las obligaciones que le asisten a los trabajadores
3. La Embajada de zona 18 debe realizar talleres, congresos o seminarios, para las diferentes empresas en Guatemala, para discutir y llegar a conclusiones en beneficio de la población económicamente activa para promover trabajo para las personas que viven en zona 18 y que desean aplicar a un puesto vacante
4. La Embajada debe realizar una campaña de concientización con entrevistas y cuestionarios a las diferentes empresas en Guatemala, promoviendo el proyecto que se realiza en zona 18, para conocer que piensa cada persona acerca de esto y así erradicar la discriminación laboral, para que la mayoría de personas puedan tener un empleo.
5. Los coordinadores o Gerentes de Recursos Humanos de las Empresas deben tomar en cuenta, que el proceso de reclutamiento y selección solo debe medirse por las habilidades y capacidades que tenga una persona para desempeñar un puesto.

## BIBLIOGRAFÍA

1. MARTINEZ VICOT, Julio José. **“La Discriminación laboral”**. Editorial Cotson, España, 2006. Página.234
2. OROZCO ULÁN, Mario Enrique. **“Discriminación laboral en el proceso de selección”**. Editorial USR. España 2006. Página.252
3. MÁRQUEZ CORADO, Roberto. **“Proceso de Reclutamiento Laboral”**. Editorial Lizama, Nicaragua, 2008.Página.197
4. MARDOQUEZ ARRIOLA, Juan Rodolfo. **“El proceso de Reclutamiento”**. Honduras 2007. Página 157
5. ORQUIZU ZAMORA, Oscar. **“Mercado Laboral en el proceso de Reclutamiento de personal”**. Costa Rica 2005. Pp.245
6. TOBIAS ZOVILLA, Matías. **“Reclutamiento en Mujeres”**. Sevilla, España. Página. 134
7. GUTIÉRREZ, Johan. **“Selección y reclutamiento de personal”**. Editorial Mc Graw Hill. Página.230
8. ZOVILLA LUGUMBERG, Eli Mateo. **“Papel del Psicólogo en el Proceso de Selección de personal.”** Madrid, España. Página. 234
9. CHIAVENATO, Idalberto **“Administración de Recursos Humanos”**, Editorial Atlas S.A., sc. 1988, página. 185.
10. LISTOSELA, Carmen Martorell **“La enciclopedia”**, Salvat editores S.A. Colombia 2004. Pp. 2,567

# ANEXOS

## CUESTIONARIO

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_ **sexo:** F M

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** / / 2,014

### DISCRIMINACIÓN LABORAL

PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Cree que Existe algún tipo de discriminación en las diferentes empresas que conoce			
2. Conoce la definición de discriminación laboral			
3. Cree que en área de reclutamiento y selección de personal deben escoger a los candidatos según sus habilidades, aptitudes, conocimientos y no tanto por la edad, por presentar una discapacidad física, o por residir en una zona marginada			
4. Le gustaría tener un trabajo fijo y salario justo de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia			
5. Cree que un candidato por tener 40 años de edad o más, no debe ser contratado			
6. Cree que la discriminación laboral genera en las personas conflictos emocionales.			
7. Conocía anteriormente la historia de Discriminación laboral			
8. Alguna vez fue víctima del acoso laboral			
9. Considera que la mujer podría llegar a alcanzar un puesto de trabajo gerencial			
10. Cree que la discriminación laboral en Guatemala es un factor de preocupación en el país			

## ENTREVISTA

NOMBRE DEL COORDINADOR(A): \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ Fecha: / / 2,014

**1. ¿Qué es la discriminación laboral?**

---

---

---

**2. Conoce algún caso de Discriminación laboral en Guatemala**

---

---

---

**3. Cree que en el departamento de Reclutamiento y Selección de algunas empresas existe Discriminación laboral**

---

---

---

**4. ¿Cuál cree que sea el papel que desempeña, en cuanto a Discriminación laboral, en un proceso de Reclutamiento y Selección de personal?**

---

---

---

**5. Usted excluiría a un candidato por presentar alguna discapacidad física**

---

---

---

## Glosario

- 1. Discriminación laboral:** Consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo u ocasión de una relación de trabajo se base en un criterio de género, edad, discapacidad física, situación económica o religión o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
- 2. Selección de Personal:** Es la elección de la persona adecuada para el puesto realizada entre un número reducido de candidatos preseleccionados.
- 3. Reclutamiento:** Es un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización.
- 4. Contratación de personal:** Es el procedimiento que se lleva a cabo en una empresa para formalizar la relación laboral con un empleado que recién ingreso a la misma; y se refiere a la integración de un expediente documental de los datos personales y profesionales que una persona proporcione a la empresa y el acto de formalización mediante la firma de un contrato donde se aceptan las obligaciones y responsabilidades de la empresa y el nuevo empleado, se menciona los días de trabaja, de descanso, el salario que obtendrá, los trabajos que deberá realizar entre otras condiciones.
- 5. Entrevista:** Es la fase definitiva, dentro de cualquier proceso de búsqueda de o de cambio de trabajo.
- 6. Puesto vacante:** Es un puesto que está libre y que debe ser ocupado por alguna persona
- 7. Cuestionario:** Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas

**8. Política laboral:** La política laboral en general incluyen las leyes y normas vigentes en el país que afecten al ámbito laboral. Estarán influidas además por la actuación de las asociaciones empresariales y los sindicatos

**9. Tipos de empleo:** Son los diferentes trabajos que el empleado puede realizar.

**10. Mercado laboral:** Es el conjunto de relaciones entre empleadores (oferentes de empleo o demandantes de trabajo) y personas que buscan trabajo remunerado por cuenta ajena.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Nombre del proyecto:** Discriminación laboral hacia los aspirantes a puestos vacantes en el proceso de reclutamiento y selección

### **Objetivos del Estudio:**

-Analizar los casos existentes sobre la Discriminación en cuanto a edad, Discapacidades físicas y residir en zonas marginales.

-Realizar un diagnóstico sobre los problemas existentes en el proceso de selección y reclutamiento.

-Diseñar un instrumento que sea confiable para el análisis de la Discriminación laboral en la contratación de personal.

-Conocer qué papel desempeña la coordinadora de embajada en la Discriminación laboral.

### **Proceso de la investigación:**

.Se realizaran cuatro talleres de investigación, en los cuales se dará a conocer la discriminación laboral, se presentara por medio de diapositivas y actividades con toda la población.

Se aplicara un cuestionario sobre discriminación laboral para luego analizar y comunicar los resultados.

Se observara a toda la población para analizar los casos existentes sobre discriminación laboral.

### **Riesgos e inconvenientes de participar en el estudio:**

El proceso de investigación es de factor número 1, en el cual el riesgo es mínimo ya que la población no estará expuesta a ningún riesgo

### **Derechos y beneficios:**

La población tiene derecho de decidir si quiere participar en el proceso de investigación

La población conocerá la discriminación laboral, las consecuencias que tiene y cómo prevenirla

**Confidencialidad:**

Los datos de la investigación no podrán ser vistos o utilizados por otras personas ajenas al estudio ni tampoco para propósitos diferentes a los que establece el documento que firma

Retiro voluntario del estudio (aunque al principio haya dicho que sí) sin que esta decisión repercuta en la investigación

**Su participación siempre es libre y voluntaria. Por lo tanto, en ningún momento debe sentirse presionado para colaborar en el proceso de investigación**

---

**Nombre de la persona que desea participar**

---

**firma**

**Fecha:**

---

**Ericka Alejandra Jiménez Rodríguez**  
**Coordinadora del proceso de investigación**  
**Correo: alecpn664@hotmail.com**  
**Cel: 4715-5096**

# TALLERES DE "DISCRIMINACIÓN LABORAL"

**ANEXO 1**  
**Planificación**

**“Historia de la Discriminación Laboral Guatemalteca y los tipos de empleo”**

FECHA Y HORA	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	OBSERVACIONES
8:00 am a 9:00	Conocer la importancia que tiene la Historia de Discriminación laboral en Guatemala	-Actividad -Historia sobre Discriminación laboral en Guatemala	-Ericka	-Computadora -Cañonera	
9:00 a 9:30 am.	Sensibilizar a la población Guatemalteca	¿Qué es Discriminación laboral?	-Ericka	-Hojas de papel Periódico	Esta actividad se realizara en grupos, se dividirán los grupos de 5 personas y se les preguntara, ¿Qué es Discriminación laboral
9:30 a 10:00 pm.	Conocer acerca de los tipos de empleo que existen	Tipos de Empleo	-Ericka	-Hojas en blanco	

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

“Discriminación laboral hacia los aspirantes a puestos vacantes en el proceso de reclutamiento y selección”

**ANEXO 2**  
**Planificación**

**“El Proceso de Reclutamiento y Selección de personal”**

FECHA Y HORA	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	OBSERVACIONES
8:00 am a 8:30	Ayudar a los participantes a desinhibirse y expresarse dentro del grupo	-Actividad de Integración “La feria de los absurdos”	-Ericka	-hojas tamaño carta	El instructor llevará una serie de fichas o tarjetas que contengan nombres absurdos, las cuales repartirá a cada uno de los participantes, para que, a manera de vendedor de feria promocióne y ofrezca el producto que le ha tocado.
8:30 a 9:15 am.	Tomar consciencia acerca de la importancia que tienen los procesos de reclutamiento y selección para la contratación	-El proceso de Reclutamiento y selección de personal	-Ericka	-Cañonera -Computadora	
9:15-10:00am	Observar el video con atención y comentar acerca de lo visto	-Video sobre entrevista de trabajo	-Ericka	Cañonera -Computadora	

**ANEXO 3**  
**Planificación**

**“Consecuencias de la Discriminación Laboral”**

FECHA Y HORA	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	OBSERVACIONES
8:00 am a 8:30	Exponer los efectos de la discriminación laboral en el trabajador	Consecuencias de la Discriminación laboral	-Ericka	-Cañonera -Computadora	
8:30 a 9:15 am.	Conocer a cada persona por su nombre	-Canasta revuelta	-Ericka		Se forma un círculo con todos los participantes sentados en sus sillas. Se darán las instrucciones, Se señalará a una persona, si el instructor dice, manzana, esa persona tendrá que decir el nombre de la persona que está a su derecha, si dice banano, tendrá que decir el nombre de la persona que está a su izquierda al decir mango tendrá que decir su propio nombre y el que pierda se quedara en el centro y nombrara a otra persona.
9:15 a 10:00 am.	Analizar los efectos de la	-Mesa de Discusión	-Ericka		-Cada grupo tendrá que exponer, que

	discriminación laboral en el trabajador				consecuencias consideran que se presentan en la discriminación laboral
--	---	--	--	--	---

**ANEXO 4**  
**Planificación**

**“Prevención de la Discriminación laboral”**

FECHA Y HORA	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	OBSERVACIONES
8:00 am a 9:30	Implementar soluciones para prevenir la Discriminación laboral	Prevención de Discriminación laboral	-Ericka	-cañonera -Computadora	
9:30 a 9:45 am.	Realizar una hoja en donde se evaluará el aprendizaje obtenido durante los cuatro talleres	Hoja de Evaluación y aprendizaje	-Ericka	-Hojas en blanco -Lapicero	
9:45 a 10:00 am.	Realizar un cuestionario sobre Discriminación laboral	cuestionario	-Ericka	-Hojas en blanco -Lapiceros	



## PREVENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN LABORAL

- Romper con estereotipos y prejuicios, no juzgar al candidato por su aspecto físico, lugar de origen, costumbres, etc.
- Seleccionar trabajadores/as bajo criterios objetivos: aptitudes, competencias, capacitación, experiencia, motivación, creatividad, etc. (no en cuestiones subjetivas tales como sexo, edad, origen, situación social, estado civil).
- Tomar acciones positivas, estableciendo un mínimo de trabajadores/as extranjeros/as por empresa en relación con el número total de la plantilla.
- Incorporar a la empresa trabajadores/as que compartan los valores que se tienen en relación a la lucha contra la discriminación



### DISCRIMINACIÓN LABORAL

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA

NOVIEMBRE 2,015



## ▶ Discriminación Laboral



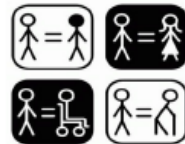
Embajada zona 18



# DISCRIMINACION LABORAL

## ¿QUÉ ES DISCRIMINACIÓN LABORAL?

Consiste en toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo u ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.



## HISTORIA DE LA DISCRIMINACIÓN LABORAL EN GUATEMALA

La historia laboral de Guatemala es una explotación constante y, por el contrario, una determinación del pueblo a cambiar las circunstancias.

El primer código de labor fue establecido en el año 1947.

Arbenz fue apoyado por campesinos, estudiantes, y sindicalistas, y firmó la Ley de Reforma Agraria en julio del año 1952.

Los avances durante estos años incluyeron una jornada laboral de ocho horas, salarios mínimos, regulación de como podían trabajar los niños y las mujeres, vacaciones pagadas, el derecho a organizarse y al pacto colectivo. En los años 70s tuvieron un aumento en la industrialización y también en la participación sindical

A pesar de la firma de los Acuerdos de Paz en el año 1996 el sector de labor organizado continua sintiendo opresión y oposición y continua luchando a diario para asegurar sus derechos a trabajar, salarios justos y condiciones humanas para trabajar

## PASOS PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN

1. Puesto vacante.
2. Requisición.
3. Análisis de puesto.
4. Inventario de Recursos Humanos.
5. Reclutamiento.
6. Solicitud de empleo.
7. Entrevista.
8. Informe de la entrevista.
9. Pruebas de idoneidad o psicológicas.
10. Pruebas de trabajo.
11. Examen médico.
12. Estudio socioeconómico.
13. Contratación.
14. Control del proceso de selección.

## CONSECUENCIAS DE DISCRIMINACIÓN LABORAL

