

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PROCESO DE SELECCIÓN EN PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES**

**(Estudio realizado en personas con capacidades diferentes y empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)".**

**TESIS DE GRADO**

**JOSÉ DAVID BOLAÑOS ZUL**  
CARNET 16146-10

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PROCESO DE SELECCIÓN EN PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES**

**(Estudio realizado en personas con capacidades diferentes y empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)".**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**JOSÉ DAVID BOLAÑOS ZUL**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2015  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. EDWIN AMILCAR LÓPEZ DE LEÓN

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ


Quetzaltenango 14 de Noviembre de 2014

Licenciada  
Silvia Tarragó  
Universidad Rafael Landívar  
Campus Quetzaltenango.

De la manera más atenta me dirijo a usted, con el objeto de informarle que he concluido con la asesoría del trabajo de tesis titulado: **Proceso de selección y personas con capacidades diferentes**. Realizado por el estudiante: **José David Bolaños Zul**, quien se identifica con número de carné: **1614610** previo a conferírsele el título de Licenciado en psicología industrial y organizacional.

En tal virtud, debo manifestar que el trabajo de tesis, cumple con todos los requisitos planteados por la facultad de humanidades y la carrera de psicología, de tal manera que no tengo ninguna objeción en dar mi APROBACIÓN, para que el mismo continúe con el proceso requerido por este centro de estudios.

Al agradecer la atención a la presente, aproveché la oportunidad para suscribirme de usted, atentamente.

  
Lic. Edwin Amílcar López  
Colegiado 4,361



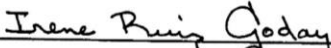
**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSÉ DAVID BOLAÑOS ZUL, Carnet 16146-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 05106-2015 de fecha 18 de febrero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"PROCESO DE SELECCIÓN EN PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES  
(Estudio realizado en personas con capacidades diferentes y empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)".**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 24 días del mes de febrero del año 2015.

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **Agradecimiento**

### **A Dios:**

Gracias por permitirme el don de la vida, por darme el libre albedrío y concederme la sabiduría para ayudar a los demás.

### **A mis Padres:**

Gracias por ser la luz de mi vida y marcar un camino ejemplar para mí y los que me rodean.

### **Comité de Becas, Universidad**

#### **Rafael Landívar:**

Gracias por concederme la beca 100 % al rendimiento académico, que durante toda mi carrera me sostuvo.

### **Personas con Capacidades**

#### **Diferentes de la Ciudad de**

#### **Quetzaltenango:**

Gracias por abrir sus corazones al estudio y por la calidad que los identifica.

### **A las 12 Empresas del presente**

#### **Estudio:**

Gracias por conceder las entrevistas que ratifican la importancia de la responsabilidad social corporativa

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

“Dad gracias a en todo, porque esta es la voluntad de Dios para con Vosotros en Cristo Jesús.” 1 tesalonicenses 5:18.

### **A mis Padres:**

Alberto y Mila saben que este y todos los triunfos, son de ustedes, yo solo soy un reflejo.

### **A mis Hermanos**

Alberto Jr., y Josué.

### **A mis Amigos:**

La vida sin amigos y personas especiales se encuentra vacía, esta dedicatoria es por su apoyo emocional y amor brindado hacia mi persona. Gracias Mario Cáffaro.

### **Personas con Capacidades Diferentes de la Ciudad de Quetzaltenango:**

Especialmente la propuesta es para todos ustedes, espero les sirva como una guía para los procesos y no olviden que son un ejemplo para la sociedad.



## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Proceso de Selección .....	9
1.1.1 Definición.....	9
1.1.2 Bases para la Selección de Personal.....	10
1.1.3 Instrumentos de Selección.....	13
1.1.4 Técnicas de Selección .....	16
1.1.5 Referencias en la Selección de Personas .....	22
1.1.6 Informe de Selección.....	23
1.1.7 Selección de Personal y Personas con Capacidades Diferentes .....	24
1.1.8 La Selección de Personal como fruto del Reclutamiento en las Personas con Capacidades Diferentes .....	27
1.1.9 Persona con Capacidades Físicas Diferentes.....	30
1.1.10 Personas con Capacidades Sensoriales Diferentes .....	33
1.1.11 Personas con Capacidades Cognitivas Diferentes.....	37
1.1.12 Integración Laboral de las Personas con Discapacidad.....	39
1.2 Contextualización de Unidad de Análisis .....	42
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>43</b>
2.1 Objetivos .....	44
2.1.1 Objetivo General .....	44
2.1.2 Objetivos Específicos .....	44
2.2 Variables de Estudio.....	44
2.3 Definición de Variables.....	44
2.3.1 Definición Conceptual de las Variables .....	44
2.3.2 Definición Operacional de las Variables.....	45
2.4 Alcances y Límites .....	45
2.5 Aporte.....	45

<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>47</b>
3.1	Sujetos .....	47
3.2	Instrumento.....	47
3.3	Procedimiento.....	48
3.4	Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística .....	48
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>68</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## **Resumen**

La selección de personal es sumamente importante para las empresas, estos procesos elaborados correctamente, son los que predicen el éxito de los colaboradores en los puestos de trabajo. En esta investigación se abordan los pasos de la elección del candidato idóneo en personas con capacidades diferentes, ya que este sector poblacional se caracteriza por el deseo de superación, trabajo y desarrollo a pesar de las limitantes físicas, sensoriales o cognitivas que puedan poseer.

La unidad de análisis son personas con capacidades diferentes como ceguera, sordera, paraplejía, entre otros, así como empresas de distintos giros que emplean, han empleado y pueden emplear a dichas personas de la cabecera de Quetzaltenango, El objetivo principal de la investigación es describir el proceso de selección en personas con capacidades diferentes, así como determinar las fases, y elementos que inciden en los mismos.

Esta investigación fue de corte descriptiva y la metodología estadística que se utilizó es la fiabilidad de porcentajes, la conclusión de la investigación es que el proceso de selección en personas con capacidades diferentes se describe de una manera incompleta, ya que no logra culminar las fases necesarias para determinar las características, habilidades y aptitudes que son indispensables en la inserción laboral, por lo que se recomienda a las empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango desarrollar la elección del candidato de una manera completa y adaptada para cada diagnóstico, de esta manera se presenta un protocolo llamado Talento si Límites, el cual consiste en centrarse en la capacidad del ser humano al momento de la integración laboral.

## I. INTRODUCCIÓN

En Guatemala un elevado nivel de población trabaja en el sector informal, pues las personas no logran colocarse en un puesto estable ya sea de la instancia pública o privada, esta situación se asemeja a lo costoso que puede ser para una persona con limitaciones físicas, intelectuales, entre otras, el colocarse en un puesto de trabajo, lo que hace reflejar un bajo nivel de aceptación laboral para las personas con discapacidad y para complementar esta situación, las empresas aún no están capacitadas para realizar un correcto proceso de selección, ante las personas con limitaciones.

El poco conocimiento en múltiples ocasiones, hace que las puertas para este tipo de personas sean cerradas y queden al margen de las actividades sociales y laborales del país, por eso el determinar la influencia de los procesos de selección de personal para personas con discapacidad en las empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango, es realmente importante para el desarrollo de la sociedad en conjunto.

Los procesos de selección, son quienes permiten que luego de una ardua tarea, como la del reclutar personal interna o externamente, se realicen una serie de filtros a los candidatos para elegir al más idóneo hacia la plaza disponible, dentro de los cuales son importantes mencionar la entrevista inicial, la corroboración de referencias, solicitud de empleo, distintos exámenes generales y específicos, entre otros. Estos pasos tienen un puntaje o incidencia en la decisión final para la contratación de una persona en la empresa.

Estas inferencias acerca del comportamiento o de los conocimientos a desarrollar en el puesto de trabajo son identificados mediante los expertos evaluadores en el proceso de la selección de personal, en donde se determinan experiencias laborales y personales por medio de entrevistas, solicitudes de empleo, características psicológicas, actitudinales, de conocimientos adquiridos por medio de pruebas y test psicométricos entre otros.

Sin un proceso de selección, sería poco probable el éxito de las personas al insertarse en el puesto de trabajo, ya que no se cotejarían las aptitudes y requisitos necesarios e imprescindibles

que lo harán merecedor del puesto de trabajo, esto sugiere que quienes no alcanzan los objetivos es probablemente por un mal proceso de selección, ya que no se permitió ubicar al candidato conforme a sus habilidades y experiencias.

Luego de analizar la importancia de la selección de personal y su incidencia en la colocación efectiva de un colaborador, se hace referencia de esta gestión para personas con algún tipo de discapacidad, al evidenciar lo complejo que es el no adaptar los puestos y no colocar a los candidatos conforme sus habilidades, conocimientos y experiencias.

Por lo tanto, el proceso de selección en personas con capacidades diferentes es de suma importancia y para lo cual se citan autores que han expuesto acerca del tema.

Dinero (2014) habla acerca del departamento de recursos humanos a los cuales, se les caracteriza por tener una gestión de alto rango de necesidades, entre ellas; los procesos para el reclutamiento masivo del personal; los baremos de evaluaciones psicométricas y técnicas, hasta la exhaustiva selección de particulares como profesionales para niveles jerárquicos, jefaturas y administrativos de mayor rango.

Se considera que el mayor capital de una compañía es el talento humano, por lo que es una tarea específica y ardua el atraer a las personas altamente calificadas con experiencia para los puestos de trabajo. El reclutamiento y la selección de personal con características éticas, confiables, de agilidad y de excelente marketing, constituyen pilares fundamentales para poner los mejores talentos al servicio de la empresa.

Las empresas en la actualidad necesitan de profesionales que se adapten a la cultura organizacional de la misma, que tengan aptitudes positivas para ser líderes ejemplares, como; estabilidad emocional, compromiso, lealtad, reputación profesional, iniciativa, motivación y entusiasmo, por lo que los procedimientos de selección se centran en cazar, atraer e incorporar profesionales con características como éstas y con altos perfiles académicos y un record laboral comprobable en el puesto.

Puesto que la experiencia es de suma importancia para la contratación de un nuevo colaborador, es aún más importante identificar talentos que conviertan a los candidatos idóneos para llenar un perfil requerido en la empresa. Para la identificación de estos candidatos, es necesario que el departamento de recursos humanos se involucre en todas las áreas del proceso, desde la negociación, el salario, así como la evaluación psicológica y técnica del postulante.

Universidad de Colombia, sede Bogotá (2014) explica que la selección de personal es un proceso que integra la vinculación, mantenimiento, remuneración y bienestar social del factor humano. Todo esto en búsqueda de la calidad humana en el trabajo. La selección de personal en la administración está básicamente dirigida a la consecución del talento humano. El proceso de selección consiste en una serie de pasos como el reclutamiento, la solicitud de empleo, las entrevistas, exámenes cognitivos y prácticos, enfocados a elegir qué aspirante se encuentra más apto para ser contratado.

Hay que tener en claro que en este proceso, de acuerdo al cargo y a la empresa, los procedimientos pueden ser más resumidos o más extendidos, es decir, se pueden encontrar empresas en las que el proceso de selección se hará de una forma más larga y con una serie de pruebas o entrevistas que necesitan mayor tiempo, como es de esperar, esto ocurre ya sea por políticas internas o porque el cargo a ocupar así lo requiere, como por ejemplo los cargos de jefaturas o posiciones jerárquicas altas en donde la selección, aparte de ser más cuidadosa, delicada, profunda e indagatoria, se realizará en procesos distintos.

La selección del personal se encarga de encontrar trabajadores idóneos con quienes se pretende trabajar en la empresa y satisfacer las necesidades de personal, ya que junto con la maquinaria, el dinero, las instalaciones y los sistemas, procedimientos, gráficas y otros, se le da a la organización a través de su talento, su trabajo, creatividad y esfuerzo, las herramientas necesarias para su formación y de esta forma se encamina a la realización de los objetivos de la organización, por tal razón ésta se debe realizar con todos los pasos y filtros para elegir al mejor candidato, al que posea más talento y pueda realizar con éxito las responsabilidades del puesto de trabajo.

Ganga y Sánchez (2008) en el estudio sobre Proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, región de los lago-chile, Gaceta Laboral, lo define como una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados, estos procedimientos se dividen en momentos primarios que consisten en que la persona solicite el puesto vacante y terminan, cuando el departamento de recursos humanos toma una decisión sobre qué candidato es el más idóneo para ocupar el puesto de trabajo.

Casado (2003) citado por Ganga y Sánchez (2008) explica que el proceso de selección de personal ha tenido una evolución eficaz y rápida, con la utilización de modelos de distinta clase para buscar habilidades actualizadas en el personal y poner como parte primordial en la selección al perfil psicológico del candidato.

El proceso de la selección de personal tiende a generalizar y valorizar los conocimientos específicos, cognitivos y técnicos del área a ocupar por parte de los postulantes, de igual manera es importante tomar en cuenta los aspectos psicológicos, médicos, currículum interno, aspectos familiares y personales, los cuales cobrarán mayor relevancia para la decisión final de selección y asignar a la persona más idónea para el puesto de trabajo.

Pérez, Mora y Sotomayor (2007) en la revista puertorriqueña de psicología y en el artículo Métodos mayormente utilizados en la selección de personal, refieren el proceso como la tarea de seleccionar al personal para las organizaciones y que en la última década, ha evolucionado en un gran porcentaje. El autor argumenta que son las personas dentro de una organización las que determinan y establecen las competencias, para seleccionar en base a éstas y distinguir a la empresa de las demás por el talento humano de su capital.

Dentro de estas tareas el proceso de selección de personal se convierte en un pilar variable fundamental para las organizaciones, por su incidencia en los costos y por evitar pérdidas cuantiosas, por medio de un personal que pueda integrarse efectivamente a su puesto de trabajo, fruto de un correcto proceso de selección.

El propósito principal de este proceso es predecir las actitudes, comportamientos y desempeños de los candidatos ya en el rol de trabajador dentro de la organización, de manera que afecte positivamente a corto, mediano y largo plazo. Por lo tanto los métodos de selección de personal que se utilicen deben ser eficaces y que den un mayor grado de información de las habilidades, destrezas y conocimientos para ocupar un puesto de trabajo. Implica detectar rasgos relevantes para un puesto que posee un individuo y cotejarlo con el perfil establecido para la plaza vacante. Bachenheimer (2007) en su artículo Selección de personal, habla acerca de la misma como el proceso de provisión de personal que es el paso siguiente del reclutamiento de personal, esto quiere decir que después de captar y atraer a las personas para optar a una plaza, inicia la selección del mejor o del más idóneo, para tomar una decisión después de haber pasado todos los filtros de selección.

En un sentido más amplio y mejorado, la selección permite escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar puestos existentes en la empresa, se trata de mantener o aumentar la eficiencia, desempeño y capacidad personal, así como el éxito y la eficacia de la organización que proporciona para el cargo disponible, a una persona que llene los requisitos y se adecúe correctamente al puesto, con lo que se logra una mayor eficiencia de los colaboradores.

Todos los seres humanos son diferentes y tienen diferentes capacidades y aptitudes, por lo tanto si todos tuvieran las mismas cualidades, virtudes y capacidades, la selección no sería necesaria, pero no es de ésta manera, todos presentan aspectos psicológicos como temperamentos, inteligencia, aptitudes, y caracteres distintos. Así como una gran diferencia en las características físicas individuales como estatura, peso, talla, constitución, fuerza, entre otros; el proceso se basa entonces en proporcionar un diagnóstico y un pronóstico de cómo el ser humano actuará, aprenderá y ejecutará las tareas asignadas que conlleva el puesto vacante y relaciona las variables de adecuación del hombre, al cargo al cual aspira.

Polanco (2006) en la tesis, Selección de personal basada en competencias laborales, realizada con 122 empleados de 29 puestos en diferentes posiciones pertenecientes a tres familias de puestos, gerenciales, medios e iniciales, utilizó el diseño descriptivo y como instrumento



entrevistas y cuestionarios. Cuyo objetivo fue comprobar la influencia de las competencias laborales en la selección de personal.

Determina que la selección es un proceso de carácter técnico administrativo mediante el cual la empresa o colectividad que busca a un candidato, examina e incorpora a las personas que precisa. Para garantizar la efectividad del mismo, éste proceso se basa en las competencias laborales por lo que parte de la necesidad de definir el puesto y sus características, como centro del proceso. Los principales criterios de búsqueda y selección, pasan a ser pautas estables como la personalidad, el saber, experiencia, y aptitudes actuales del candidato. La selección de personal tiene las características de requisición, solicitud de empleo, entrevista, evaluaciones, técnicas y psicológicas, encuestas socioeconómicas, exámenes médicos, decisión y contratación.

Por lo anterior concluye que la selección de personal se tendrá que basar en los perfiles de puesto y los diccionarios de competencias laborales de la empresa, ya que estos elementos son base para una correcta selección. Recomienda que la selección de personal se base en las competencias laborales de la empresa para que la gestión sea integral.

La organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) (2013), en el informe Niñez y juventud con discapacidad en Guatemala: evaluación de políticas y marcos normativos, explica que el proceso de selección y la inclusión laboral de las personas con diferentes capacidades, constituye una de las grandes tareas pendientes en términos de políticas públicas para este segmento poblacional.

Es necesario tomar en cuenta que el proceso de inclusión laboral no tiene que ver solamente con el ser contratado, sino que en el caso de los jóvenes con capacidades diferentes constituyen un proceso paulatino de capacitación y educación. Uno de los primeros pasos para el proceso de selección es la promoción de pasantías o prácticas laborales en las empresas, la realización de este tipo de proyecto implica un acercamiento progresivo que sensibiliza a la empresa y prepara a la persona para el momento en que deba enfrentar por sí mismo la actividad laboral.

Obregón (2011) en el blog Expoknews, en el artículo ¿Qué tipo de capacitación requiere el personal de reclutamiento y selección para entrevistar a personas con alguna discapacidad?, indica que es necesario brindar una adecuada capacitación a los realizadores del proceso de selección y con esto realizar las fases objetivamente y permitir diferenciar las capacidades intelectuales de las físicas, así como analizar correctamente los perfiles o descriptores de puestos, para conocer qué tipo de vacantes pueden ser ocupadas por personas con alguna discapacidad.

Para el autor lo más importante es que los procesos de reclutamiento y selección en cualquiera de sus fases no se vean sesgados por prejuicios y estén basados siempre en criterios de competitividad, aptitudes y actitudes.

Espina Bífida e Hidrocefalia, federación española de asociaciones (2009) en el boletín informativo empresa y discapacidad, se refiere al proceso de selección con personas con discapacidad como un elemento en tres perspectivas, la primera es para el cumplimiento normativo de la ley, la segunda perspectiva es para la mejora de la reputación corporativa y en tercer lugar como acceso a beneficios fiscales. El boletín expresa que para integrar a este sector poblacional se tienen que valorar varios aspectos como la entrevista de selección, en la cual se indagan las capacidades y si el diagnóstico del candidato afecta el desempeño del puesto de trabajo, así como el solicitar aclaraciones de lo que puede realizar y de lo que no puede realizar la persona, además definir la necesidad de las adaptaciones para el puesto de trabajo.

Es importante que en el proceso de selección se gestione un nivel de confidencialidad en consenso con el candidato, para el mejor desarrollo del proceso. Además de ampliar los plazos en los procesos de selección enfocados a la persona con capacidad diferente.

Soria (2008) en la tesis titulada, Diseño de un sistema de selección de personal para personas con discapacidad mental y/o intelectual de la bolsa de empleo del ministerio de trabajo, en donde el objetivo general fue diseñar un sistema de selección de personal para personas con discapacidad con la finalidad de aportar a la inserción laboral de este grupo de personas con necesidades prioritarias, los sujetos de análisis fueron personas con distintos niveles de discapacidad

intelectual, el diseño de la investigación fue descriptiva y llegó a la conclusión de que las personas con capacidades diferentes se enfrentan a procesos de selección no adaptados, y a personas encargadas de departamentos de recursos humanos que son inexpertas o empíricas al momento de contratar a este sector, para lo cual es necesario elaborar guías o manuales para que los procesos se desarrollen de una manera adecuada y adaptada para cada tipo de discapacidad.

Ley de atención a las personas con discapacidad, (1996), congreso de Guatemala decreto No. 135-96, se refiere al proceso de selección en las personas con limitaciones en los siguientes artículos; 34. El Estado garantiza la facilitación de la creación de fuentes de trabajo para que las personas con discapacidad tengan el derecho a un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales, dependen de las limitaciones físicas o mentales que presenten. Además en el No. 35. Se consideran actos de discriminación, el emplear en la selección de personal, mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos por cualquier solicitante y el no emplear por razón de discapacidad, a un trabajador idóneo.

En el artículo No. 38 expresa que el patrono deberá proporcionar facilidades para que todas las personas con discapacidad se capaciten y se superen en el empleo. El Estado ofrecerá a los empleadores que lo requieran, asesoramiento técnico, para que éstos puedan adaptar el empleo y crear ambientes físicos adecuados a las condiciones y necesidades de las personas con discapacidad.

Constitución política de la república (1985) en el artículo 102, derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo, en el inciso m, expresa la protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales y en el artículo 53. Garantiza la protección de este sector poblacional, al declarar de interés nacional la creación de políticas para la rehabilitación integral y la integración a la sociedad, para lo cual regula por medio del ministerio de trabajo una unidad encargada de los procesos de selección e inserción laboral de las personas con capacidades diferentes.

De esta manera los procesos de selección en personas con algún tipo de capacidad diferente, quedan amparados legalmente por la carta magna de Guatemala y la unidad de trabajo para la discapacidad del ministerio de trabajo es la encargada de llevar a cabo las asesorías técnicas a las diferentes empresas.

## **1.1. Proceso de Selección**

### **1.1.1. Definición**

Chiavenato (2009) explica que es un filtro el cual permite a un candidato ingresar a la organización, ya que cuenta con las características deseadas y necesarias para ocupar el puesto de trabajo. El concepto afirma que la selección de personal consiste en la elección precisa de una persona idónea, para un puesto de trabajo oportuno. Quiere decir que la selección busca dentro de una gama de personas, a las que cuentan con las características y competencias mínimas que la organización busca para ocupar los puestos vacantes, es decir encontrar a los candidatos idóneos.

El proceso de selección de personal pretende mantener o aumentar la eficiencia del desempeño del recurso humano así como la eficacia de la organización, por lo tanto como un trasfondo del proceso busca un nivel intelectual y crear un capital organizacional del mismo y enriquecerlo.

El ser humano es distinto y posee características que lo diferencia el uno del otro, sino existieran estas diferencias y si todas las personas fueran exactamente iguales, entonces la selección de personal sería innecesaria, sin embargo estas variantes en la especie humana son enormes.

Las diferencias individuales van desde el plano físico como la estatura, la complexión, la fuerza física, agudeza visual, auditiva, resistencia a la fatiga entre muchas otras, Es en este punto, en donde el proceso de selección en las personas con capacidades diferentes se adapta, pues no se podría poner a un piloto de un bus, si esta persona es ciega, pero si se puede poner a un no vidente en un puesto administrativo.

El proceso de selección determina aspectos psicológicos como temperamento, carácter, inteligencia, aptitudes, habilidades, competencias entre otros, de la misma manera que se evalúa en las personas con limitaciones o capacidades diferentes y proceder a tomar una decisión como en cualquier otro candidato si éste llena las características físicas y psicológicas necesarias para ocupar un puesto de trabajo.

### **1.1.2. Bases para la Selección de Personal**

Chiavenato (2011) explica que el sistema de comparación y elección de personal tiene que tener una validación alta y justa mediante la estandarización de bases, criterios y requisitos que previamente se elaboran y solicitan para el puesto vacante y tener un punto de partida más claro, sin errores para buscar y elegir al candidato más idóneo dentro de los elegibles para ocupar el puesto de trabajo.

Para obtener la información adecuada acerca del puesto de trabajo se citan seis medios de obtención de contenido:

#### **A) Descripción y análisis de puesto:**

En esta descripción se presentan los contenidos intrínsecos del puesto de trabajo así como los contenidos extrínsecos que conlleva el mismo, se detallan las especificaciones que se le piden a los candidatos en particular, en los medios intrínsecos se citan los contenidos como responsabilidades, ocupaciones, obligaciones y tareas que el puesto de trabajo conlleva, cómo lo realiza así como su habitualidad de operación, sin olvidar el nivel de impacto de la tarea en el puesto y hacia los demás puestos.

Cualquiera que sea el método de análisis ya que existen varios para la realización del mismo, lo importante en la selección son los requisitos que se detallan de la persona que ocupa el puesto, en este caso son los requisitos que se cotejarán con las habilidades y aptitudes de los candidatos en el proceso de selección, a fin que se encuentre al mejor.

### **B) Técnica de incidentes críticos:**

En esta técnica el jefe inmediato es un pilar fundamental ya que es él quien lleva un diario sistemático y prudente de las habilidades, conocimientos y aptitudes que su subordinado tiene que poseer para realizar las tareas y responsabilidades habituales que el puesto conlleva, es importante en esta técnica que se anoten los comportamientos deseables o idóneos en su puesto de trabajo y en el medio que le rodea, pues es el jefe inmediato quien está inmerso en el contexto, lo que desemboca en un desempeño favorable y esperado del ocupante por haber sido elegido conforme a estas especificaciones.

No se puede dejar atrás la subjetividad de la técnica pues es únicamente el jefe inmediato quien realiza las anotaciones y se quedan a su total arbitrio si no se coteja con una persona conocedora también del puesto y el contexto del mismo.

### **C) Requisición de personal:**

Este proceso es fundamental en la selección de personal, pues es aquí en donde se plasman los requisitos específicos del puesto y del ocupante, las características mínimas que tendrá que tener el candidato para optar a ocupar el puesto, juntamente se describen horarios, responsabilidades, tareas, funciones entre otros muchos para complementar el análisis de puestos anteriormente realizado y si la compañía no posee los análisis y descriptores de puestos, entonces este paso se convierte en esencial y base para la selección.

Sin una requisición de personal no se puede dar inicio al proceso de selección. Este proceso es el punto de inicio y guía para toda una serie de pasos desde el reclutamiento y sus estrategias hasta la guía del baremo de pruebas que se le aplicarán al candidato y la toma de decisión en la selección de personal.

### **D) Análisis de puestos en el mercado:**

Al iniciar un proceso de selección para un puesto de trabajo nuevo en la empresa, no se tienen conocimientos del mismo y sin una descripción o perfil adecuado entonces se procede a verificar en empresas similares o con puestos igualitarios los requisitos y características de los mismos

para tomar como base y elaborar un perfil adecuado para así aplicarlo a la selección o colocar en la nueva plaza al candidato que más cumple con estas especificaciones.

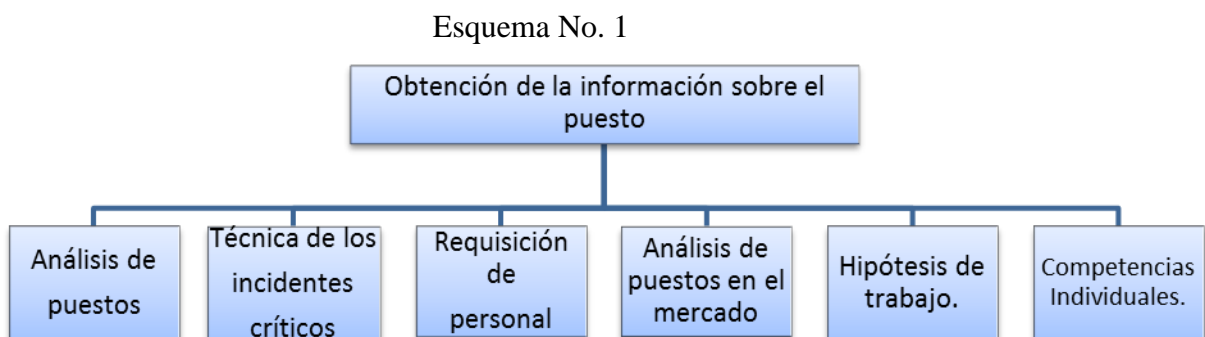
### **E) Hipótesis de trabajo:**

Esta técnica es poco utilizada por su baja fiabilidad y validez pues es únicamente cuando no se pueden realizar ninguna de las acciones anteriores, que se realiza entonces una hipótesis o idea a comprobar sobre los requisitos, condiciones, habilidades y aptitudes para este puesto de trabajo y las exigencias que conllevan como una simulación inicial para el proceso de selección.

### **F) Competencias individuales requeridas:**

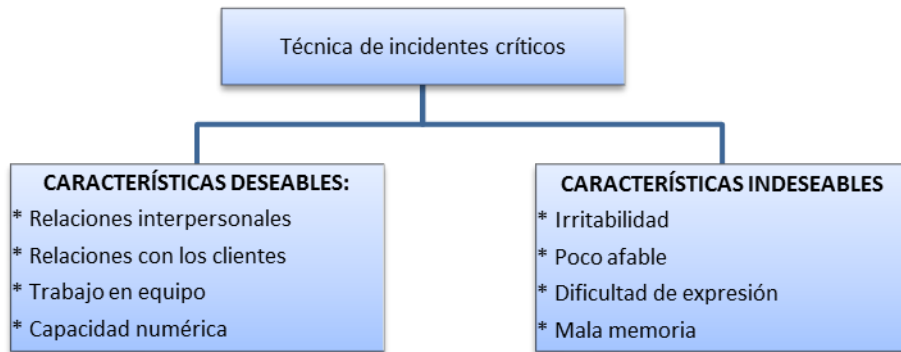
Al realizar un proceso de reclutamiento es necesario tener especificado en un perfil o descriptor de puesto en el cual estén especificadas las competencias individuales y laborales que las empresas necesitan y sirven de guía para la selección de personal.

Al tener la información recabada producto de estas técnicas, el departamento o las personas encargadas de selección serán las encargadas de buscar y aplicar las técnicas de selección para características, habilidades y aptitudes anteriormente dichas. Se resume la clasificación de las bases para la selección de personal en los siguientes esquemas.



**Fuente:** Chiavenato, (2011).

## Esquema No. 2



Fuente: Chiavenato, (2011).

### 1.1.3. Instrumentos de Selección

Granados (2011) Enlista instrumentos como las pruebas psicométricas, cuestionarios, baremos de puestos específicos que se utilizan en el proceso de selección y que las personas con capacidades distintas no podrán obviar en los procesos al igual que las demás personas sin ningún tipo de limitación.

#### A) Elaboración de perfil de puesto:

El departamento de recursos humanos al recibir una requisición, si ésta no conlleva un perfil de puesto de la vacante solicitada, se procederá a elaborarlo de acuerdo a las necesidades de la empresa y del puesto a cubrir.

Al principio los datos del cargo deben estar claros, así como los datos del candidato al hablar de un perfil psicológico para el puesto, esto únicamente y preferiblemente lo tendrá que realizar el psicólogo industrial, pues se tiene una fiabilidad más alta en el perfil a buscar para la plaza. Y es la dirección misma del psicólogo en la empresa quien dirigirá la búsqueda de una persona que cumpla con el perfil elaborado, se tendrán que tomar en cuenta las habilidades psicológicas, intelectuales y motrices para la selección, es en este proceso en donde la empresa une sus fuerzas para buscar y seleccionar al mejor candidato, a su vez se basará en este proceso la batería de pruebas para el proceso de selección e identificar áreas potenciales de los candidatos y cotejarlas con dicho perfil.



Las características intelectuales estarán determinadas por los factores de capacidad en términos de análisis, síntesis, nivel de pensamiento, integración, organización, entre otros que el puesto requiere. Las características de habilidades se refieren a condiciones técnicas determinadas por el tipo de labor a desempeñar. Las de personalidad se refieren a los factores internos como motivación, intereses, estabilidad emocional, juicio, entre otros.

**B) Pre solicitud:**

Cuando en una empresa la afluencia de candidatos es muy grande o un puesto tiene demasiada demanda se llena una pre solicitud de empleo, la cual permite de una forma rápida apreciar si el candidato cuenta con los requisitos indispensables para cubrir el puesto, se procede a llenar los datos principales de personalidad, experiencia y se anotan medios de contacto para que la empresa corrobore si el aplicante llena los requisitos y de ésta manera se siga el proceso de selección.

**C) Solicitud de empleo:**

Es un cuestionario estructurado en donde el candidato anota datos relevantes de las siguientes áreas en específico.

**• Datos personales:**

Aquellos que proporcionan conocimientos específicos de la persona como lo son: nombre edad, sexo, estado civil, dirección, teléfono, estatura, peso entre otros.

**• Datos de escolaridad:**

En este rubro los candidatos anotan toda clase de información académica, desde los grados mínimos hasta últimos títulos alcanzados, generalmente se pide que se escriba en orden cronológico inverso pues es más fácil para el departamento de recursos humanos empezar a analizar los últimos grados alcanzados y con esto se coteja si el candidato llena el perfil académico para el puesto solicitado.

**•Experiencia profesional:**

En este espacio el candidato procederá a poner preferiblemente en orden cronológico inverso los puestos que ha ocupado y desempeñado, principalmente si el puesto es similar al que se solicita, en este apartado se anotan los números de referencia de la empresa, además de anotar quien fue su superior, tiempo laborado y salario devengado.

**•Datos familiares:**

Dentro de los datos familiares se anotan datos de las personas que conviven con el aplicante, el nombre del cónyuge, número de hijos, padre, madre, hermanos, entre otros.

**•Referencias personales:**

Un proceso de la selección de personas es la investigación de referencias y estas parten de las cartas de recomendación laboral y personas además de las anotaciones hechas en la solicitud de empleo, de las cuales las personas encargadas de investigar harán las llamadas o visitas correspondientes.

**D)El currículum vitae y los medios electrónicos:**

Un instrumento clave para la selección de personal es el currículum vitae, y la hoja de vida del candidato, constituyen aparte de la solicitud de empleo, uno de los elementos básicos para el proceso pues es en donde se realiza el primer filtro, en el currículum el candidato plasma una venta de sí mismo a la compañía a la cual aplica, empieza con una hoja de vida en donde detalla datos personales, académicos, profesionales, referencias y le siguen una serie de copias de certificaciones curriculares, cartas de recomendación, cartas laborales, antecedentes penales y policíacos en el contexto guatemalteco, por lo tanto la empresa analiza si el postulante es apto y llena los requisitos para ser ingresado al proceso de selección.

En esta parte el solicitante tiene la libertad de presentar su currículum como mejor crea y como mejor le convenga, dependerá el puesto y a la empresa a la cual solicita el empleo, en la actualidad es muy común enviar esta papelería de forma digital, con un video, con una presentación en un programa de cómputo o como tradicionalmente se presenta en un folder.

#### **1.1.4. Técnicas de Selección**

##### **A) La entrevista de trabajo:**

Aguilar (2005) define la entrevista de trabajo como un intercambio de información mediante el diálogo entre dos personas, el entrevistado y el entrevistador, éste último recaba datos del candidato y éste obtiene información acerca del puesto y de la empresa en general.

Dentro de los objetivos del entrevistador están: conseguir información precisa y ahondar en temas de interés para el puesto y conocer las competencias, habilidades y características que tiene el candidato, algo esencial para determinar el éxito y predecir el buen desempeño del candidato, además de indagar sobre el perfil oculto del candidato que lo constituyen las características y aptitudes que el aplicante posee para dar realce al puesto de trabajo, sin dejar atrás la entrevista psicológica que se realiza al indagar aspectos motivacionales, familiares y de interés del candidato.

El entrevistado también tiene sus objetivos dentro de los cuales se pueden mencionar el vender su perfil profesional, promocionar sus capacidades, demostrar que es apto y que es la persona idónea que todo reclutador busca para ocupar el puesto de trabajo vacante, así como reunir toda la información posible sobre la empresa, la cultura, la flexibilidad y la carga de trabajo del puesto del cual aplica.

Realizar una o varias entrevistas de trabajo dentro del proceso de selección, es de suma importancia ya que permite conocer las competencias profesionales, psicológicas y escoger dentro de un grupo de personas, cual es la más indicada para llenar la plaza vacante, conforme el perfil lo requiere.

La entrevista de trabajo es la técnica que complementa la información que se posee del candidato como lo es el currículum que se ha analizado previamente. En la entrevista se compara o coteja la información existente con la que la persona presenta, se trata de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones. Todo lo que el postulante presenta se analiza, desde la

postura, el lenguaje no verbal, la motivación, el nerviosismo, la apariencia, la seriedad, entre muchos otros.

Otro objetivo principal de la entrevista para el aplicante, es mostrar a la persona que realiza la entrevista que el candidato necesita el trabajo y dar una buena impresión.

La adecuada preparación para una entrevista de trabajo constituye una garantía para poder acceder al puesto de trabajo, por ello es importante saber cómo actuar, cómo comportarse, como hablar, como vestir y como venderse en un proceso como este.

### **B) Problemas potenciales en la entrevista de selección de personal:**

Mondy (2010) explica que durante la entrevista se pueden encontrar diversos problemas, muchos de estos debido al entorno en el que se realizan dichos procesos. Este tipo de problemas se presentan regularmente de una sola vía, la cual es del entrevistador hacia el entrevistado y estos son algunos de los problemas identificados.

#### **a) Preguntas inapropiadas:**

Es completamente legal en una entrevista laboral, formular todo tipo de preguntas, pues es claro que lo que se pretende conseguir, es la total información del candidato, aunque cuando éste contesta crea una responsabilidad legal para el empleado. La regla básica es elaborar preguntas relacionadas con el puesto, no se necesita elaborar otro tipo de preguntas, esto aparte de evitar incomodidades evitará la irrelevancia y pérdida de tiempo en el proceso. En legislaciones de países como Estados Unidos, se regula a los entrevistadores que a la personas con discapacidad, se deben investigar las necesidades de adaptación en casos muy particulares, pues es el candidato quien tiene que expresar la necesidad de una adaptación, de lo contrario las personas podrían sentir tratos diferentes e incurrir en problemas legales por discriminación a una persona con capacidades diferentes.

#### **b) Juicios prematuros:**

Los entrevistadores con frecuencia emiten juicios acerca de los candidatos en los primeros minutos de la entrevista, los encargados de éste proceso consideran que tiene la capacidad para

determinar de inmediato si un solicitante tendrá éxito o no en la entrevista. Cuando esta situación ocurre, no se considera una gran cantidad de información útil para la correcta selección, pues en un determinado tiempo es imposible que se conozcan habilidades, cualidades y capacidades de los candidatos.

**c) Dominio del entrevistador:**

Cuando la entrevista es exitosa la comunicación fluye en ambas direcciones, es el entrevistador quien debe dirigir la entrevista al propiciar un clima de confianza y seguridad. Es él mismo quien debe de aprender a ser un excelente escucha, pues al activar esta habilidad dominará de mejor forma la entrevista y la conducirá al éxito.

**d) Tolerancia de información no relacionada con el puesto de trabajo:**

Es muy común que en una entrevista de trabajo los candidatos proporcionen datos que no tienen relevancia con el puesto de trabajo, es importante entonces que el entrevistador encause las preguntas, podrá expresar que las preguntas que se harán, tienen que contener estricta relación con el puesto, no importa la religión, estatus o sus diferentes preferencias, esto evitará inconvenientes posteriores al haber recibido información no trascendente para el trabajador.

**e) Falta de capacitación:**

Las personas que están encargadas de realizar las entrevistas tendrán que tener en cuenta que es mucho más que una simple conversación, el tratar de investigar datos tiene un propósito y aunque se realicen preguntas como cuénteme de usted mismo, es porque existe un perfil de experiencia laboral y actitudinal que comparar con el deseado, por tal motivo los entrevistadores tienen que estar perfectamente capacitados para la realización de las mismas.

**f) Comunicación no verbal:**

El lenguaje no verbal o corporal es uno de los métodos de comunicación más usados, se plantea que un 70 % de comunicación proviene del cuerpo, y un 30 % de las demás formas de comunicación, en una entrevista de trabajo es común que las personas presenten movimientos de nerviosismo, tensión o estrés, sin embargo son movimientos catalogados como normales, un buen entrevistador notará por medio del lenguaje no verbal cuando el candidato realice movimientos

extraños por preguntas en donde probablemente, este da una respuesta falsa e incurra en una mentira, así también este tipo de lenguaje denotará una incomodidad o una plena comodidad en la entrevista.

### **C) Pruebas de selección:**

Dessler y Varela (2011) comentan que una vez que se cuenta con una reserva de solicitudes de empleo, el siguiente paso consiste en seleccionar a los mejores candidatos para el puesto de trabajo. Lo anterior significa reducir la reserva de aspirantes al usar herramientas de selección, entre estas las pruebas o los exámenes, verificación de referencias y entrevistas.

La selección de los trabajadores correctos es importante por diversas razones. En primer lugar, el desempeño de la organización depende siempre en buena parte de sus subalternos. Los empleados que tienen las habilidades y los atributos adecuados, realizarán un mejor trabajo para la empresa. Quienes carecen de tales habilidades no lo harán de manera eficaz, de manera que tanto su desempeño como el de la organización en su conjunto, se verán negativamente afectados.

#### **a) Confiabilidad:**

La confiabilidad es la característica esencial y se refiere a la consistencia de la prueba o de las puntuaciones obtenidas por el mismo individuo cuando resuelve dos exámenes idénticos o dos formas equivalentes de la misma evaluación. La confiabilidad de un examen resulta fundamental si un individuo obtiene cierta puntuación y cuando sea reevaluado obtiene la misma puntuación, quiere decir entonces que la prueba es confiable.

#### **b) Validez:**

Se refiere a la evidencia de que la prueba se relacione con el puesto de trabajo; en otras palabras que el desempeño en el examen sea un predictor válido del desempeño posterior en el centro de trabajo. Una prueba de selección debe ser válida, pues sin ella no habría razón lógica para aplicarla. En estas pruebas hay dos tipos de validez; la validez de criterio y la validez de contenido, la demostración de validez de criterio significa probar que quienes obtengan una buena puntuación en el examen también lo realizarán en el trabajo y quienes tengan una puntuación baja, no lo harán bien. En términos de medición psicológica, un predictor es la

medida que se intenta relacionar con un criterio, como es el desempeño en el puesto de trabajo. En la validez de criterio ambos deben tener una relación muy estrecha. El término validez de criterio se deriva de esta terminología.

Los empleadores demuestran la validez de contenido de una prueba al justificar que ésta constituye una muestra justa del contenido del puesto de trabajo, si el contenido de la prueba es una muestra representativa del puesto de trabajo, entonces tiene una validez de contenido.

**c) Pruebas de habilidades cognitivas:**

A menudo las organizaciones desean evaluar las habilidades cognitivas o mentales de un candidato. Las pruebas de inteligencia como C.I.; coeficiente intelectual, evalúan las habilidades intelectuales generales, ya que no sólo miden un solo rasgo sino también una gama de habilidades, al incluir la memoria, el vocabulario, la fluidez verbal y la destreza matemática. En la actualidad los psicólogos suelen medir la inteligencia con exámenes de aplicación individual, como la prueba de Stanford-Binet o las pruebas de Wechsler. Los empleadores utilizan otras evaluaciones de inteligencia y habilidades como Wonderlic para obtener medidas rápidas de inteligencia, tanto de individuos como de grupos de personas.

También existen indicadores de capacidades intelectuales específicas, las cuales a menudo se conocen como pruebas de aptitudes, ya que sirven para medir las destrezas para el puesto de trabajo en cuestión.

**d) Pruebas de habilidades motoras o físicas:**

Hay habilidades motoras o físicas susceptibles de medición como la destreza digital, la fuerza, la destreza manual y el tiempo de redacción. La prueba de destreza de Stromberg es un ejemplo y mide la velocidad y precisión del juicio simple, así como la velocidad de los dedos, de la mano y de los movimientos del brazo.

**e) Medición de la personalidad:**

Las habilidades cognitivas y físicas de un individuo difícilmente explican por sí solas su desempeño laboral. Otros factores, como la motivación y las habilidades interpersonales son

también muy importantes, en ocasiones, las pruebas de personalidad y de intereses se suelen utilizar para medir y predecir estos rasgos intangibles.

Las pruebas de personalidad miden aspectos básicos de la personalidad de un candidato como la introversión, la estabilidad y la motivación. Muchas de estas pruebas son proyectivas, es decir, las personas que resuelven la evaluación deben interpretar o reaccionar ante un estímulo ambiguo, como una mancha de tinta o una imagen difusa. Puesto que las imágenes son confusas se supone que el sujeto proyecta en ellas sus actitudes emocionales acerca de la vida.

Las pruebas de personalidad son las más difíciles de evaluar y utilizar. Un experto debe analizar las interpretaciones y las reacciones del sujeto y, a partir de esto, hacer inferencias acerca de su personalidad. En cuanto a la utilidad de ese tipo de exámenes para la selección de candidatos se supone que uno encuentra la relación entre un rasgo medible de la personalidad, como la extroversión, y el éxito en el trabajo. Debido a la naturaleza personal de éstas el evaluador deberá manejar las mismas con suma cautela sobre todo cuando se enfocan en la conducta aberrante, un candidato rechazado puede reclamar que se comete una infracción a sus derechos o violar las leyes para empleo de personas con discapacidad.

**f) Los inventarios de intereses:**

Estos comparan las preferencias de un individuo con las que tienen diversas ocupaciones. Así el sujeto que resuelve el inventario de intereses, recibiría un informe como en el cuestionario de Strong-Campbell, donde compara sus intereses con los de los individuos que ya trabajan en áreas como contabilidad, ingeniería, administración o tecnología médica.

**g) Pruebas de desempeño:**

Este tipo de pruebas miden lo que un individuo ha aprendido. La mayoría de los exámenes que se resuelven en la escuela son evaluaciones de desempeño y miden conocimientos en áreas como economía, marketing o administración. Además de los conocimientos laborales, las evaluaciones de desempeño miden habilidades de los candidatos por ejemplo una prueba de ventas.



#### **h) Pruebas computarizadas:**

Existe una tendencia creciente a que se computaricen las pruebas y se reemplacen las evaluaciones tradicionales manuales, así como las de papel y lápiz. Existen muchas otras herramientas computarizadas para la selección, en el caso de las pruebas automáticas prácticas que requieren que los candidatos utilicen una bandeja de entrada virtual compuesta por correos electrónicos, llamadas telefónicas, documentos, documentos y archivos, para evaluar las habilidades de los aspirantes en cuanto a toma de decisiones y solución de problemas.

#### **1.1.5. Referencias en la Selección de Personas**

Aamodt (2010) expone que la solicitud de referencias es sumamente importante en los procesos de selección de personal, pues en los departamentos de recursos humanos, se tiene la necesidad de corroborar la calidad de desempeño de un candidato y que mejor hacerlo al investigar en trabajos anteriores similares a los que el candidato pretende aplicar actualmente, en psicología industrial se cree que el mejor predictor del desempeño futuro, es el desempeño pasado.

El verificar las referencias laborales no es un proceso complicado, sin embargo, sí lo es el verificar la calidad del desempeño pasado, es utópico que los candidatos pudiesen presentar un video de cómo se desempeñan en el área de trabajo, si algunos no tienen experiencia de trabajo o son recién graduados. Lo importante es obtener estas referencias al contactar a los antiguos trabajos y confiar en lo que los empleadores dicen además de pedir cartas de recomendación de los antiguos trabajos.

Al hablar de investigación de referencias, se define como un proceso para confirmar la precisión de la información proporcionada por un solicitante puede ser una referencia de tipo personal o de tono laboral. Una referencia es la expresión de una opinión, ya sea de manera oral, o por medio de listas de verificación respecto a la capacidad de un solicitante, desempeño previo, hábitos de trabajo, carácter o potencial para éxito futuro, todas las empresas tienen diferentes formatos de verificación y corroboración de referencias.

Es preciso definir que una carta de recomendación es una misiva que expresa una opinión respecto a las capacidades del solicitante, el desempeño previo, hábitos de trabajo, carácter, potencial para el futuro, estas cartas pueden ser de trabajo, escrita por un antiguo empleado o bien por un conocido del candidato y la misma pasa a ser una referencia personal.

#### **A) Razones para utilizar referencias y cartas de recomendación:**

Muchos de los solicitantes a cargos para llenar el perfil que la empresa solicita optan por enviar un currículum fraudulento, lo que hace necesario confirmar la veracidad de los mismos mediante referencias. El falsificar un currículum es fácil y conlleva más consecuencias de las que parece, por ejemplo hay estados o países como Guatemala y Estados Unidos, en donde falsificar información es una falta a la ley, en otros lugares estas faltas son motivos de despido justificado y probablemente, la persona es competente para estar en su puesto de labores, pero por querer dar una excelente impresión puede que termine en una decepción.

#### **a) Verificar problemas de conducta:**

Una segunda razón para verificar las referencias o pedir como requisito las cartas de recomendación es la confirmación del historial de conducta del solicitante ya que se ahonda en faltas cometidas en antiguos trabajos o personas que conozcan sobre alguna falta o delito cometido como acoso sexual, inasistencias al trabajo o violencia, entre otros. Esto es de suma importancia para evitar inconvenientes futuros, pues si un empleado comete alguna falta o incurre en un delito, la empresa podría estar comprometida y hacerse responsable de ciertas sanciones las cuales se pudieron evitar al identificar las faltas anteriores en el proceso de verificación de referencias.

### **1.1.6. Informe de Selección**

Vértice (2008) lo sintetiza como la recopilación de toda la información durante el proceso de selección, este informe debe concentrarse en el detalle de los siguientes datos.

- **Datos personales:**

Nombre, estado social, contactos, edad.

- **Formación:**

Académica, complementaria, idiomas/informática.

- **Experiencia profesional; En las tres últimas empresas o aquellas que son realmente significativas:**

Cargos ocupados, funciones, sector al que pertenece la empresa, puestos dependientes, datos económicos y financieros , éxitos y fracasos así como las causas de los mismos.

- **Variación global:**

Información obtenida producto de las entrevistas, información obtenida producto de las pruebas, disponibilidad de tiempo, expectativas salariales iguales, desarrollo profesional, adecuación al puesto del candidato y viceversa.

Luego de recopilar toda esta información se procede a cotejarla con el perfil de puesto elaborado como primer paso de la selección y el reclutamiento, el candidato que más se acerque y llene los requisitos mínimos que se esperan, será entonces el seleccionado para ocupar el puesto de trabajo, este informe se debe hacer tanto para el seleccionado, al dictaminar que llena los requisitos mínimos para ser el nuevo trabajador, así como para los que no han sido seleccionados e indicar el por qué no son los candidatos más idóneos.

En las personas con capacidades diferentes el proceso de selección se desarrolla de la misma forma en que se desarrolla con una persona que no posee limitaciones físicas, intelectuales. Por lo tanto el diagnóstico que el candidato pueda presentar, únicamente incidirá si la actividad y responsabilidad principal del puesto no se puede realizar debido a esta limitación, como por ejemplo una supervisión de manera visual y periódica con una persona no vidente, de lo contrario no hay motivo o razón para no ser parte del proceso de selección.

### **1.1.7. Selección de Personal y Personas con Capacidades Diferentes**

Ivancevich (2005) hace referencia a los procesos de selección y personas con capacidades diferentes en países americanos como Estados Unidos, en donde existe una ley para los

ciudadanos norteamericanos con discapacidad, en la cual el capítulo primero ampara y tutela a cualquiera de los más de 43 millones de habitantes con algún tipo de discapacidad sensorial, física o mental que intentan conseguir un empleo, dicha ley fue aprobada por el Congreso de la República de ese país, pese a las distinciones y tipos de discriminaciones que sufrían los ciudadanos norteamericanos con capacidades distintas.

La ley para los ciudadanos norteamericanos con discapacidad, prohíbe la discriminación en contra de individuos que pese a tener la calificación, certificación, capacidad y aptitud, nieguen la oportunidad de trabajo o de entrar a un proceso de selección de personal, remuneración, capacitación, condiciones y otros términos de privilegios laborales.

Es importante recalcar que en esta ley se estipula para los empleadores privados o estatales que quienes posean 15 o más empleados tendrán que poseer dentro de su nómina o planilla a una persona con capacidad diferente, no como proyección social sino como un estándar de inclusión debido al porcentaje de tasas de discapacidad a nivel mundial, las cuales tienden a crecer por el envejecimiento de la sociedad. Sin embargo esta es la primera ley que contempla a una persona con capacidades diferentes en el ámbito laboral pues defienden principalmente, a las siguientes personas.

- Todas aquellas que posean un impedimento físico o mental que limite una o más de las actividades de la vida diaria,
- Toda persona que tenga un antecedentes de tal impedimento o
- Se considera que padece esta capacidad distinta.

Entre las capacidades físicas diferentes se encuentran distintos tipos de diagnósticos los cuales van desde auditivos, visuales, cáncer y sida, hasta trastorno mentales, depresión, bipolaridad, trastornos de ansiedad, esquizofrenia y trastornos de personalidad.

Esta ley no solo contempla la no exclusión de las personas con capacidades diferentes, también contempla la adecuación de los procesos y las adaptaciones razonables para los individuos que posean una capacidad distinta, en este caso el proceso de selección de personal tiene que estar

adecuado, no en quitar procesos, pasar o promover al candidato simplemente porque posee una discapacidad, sino adecuar los perfiles y cotejarlos conforme a las capacidades de las personas y las que ellas posean, para que sea un éxito el puesto de trabajo de la misma.

El adaptar es únicamente para evitar inconvenientes a las personas con capacidad distinta, pues son ellas las que tienen que adaptarse, ya que posean o no algún tipo de limitación, tendrán que realizar su trabajo con o sin adaptaciones. Lo que esta legislación contiene es para evitar las dificultades y discriminación para la aceptación de una persona con capacidad diferente.

De acuerdo con esta legislación, entre las razones para evitar los inconvenientes, se encuentran la accesibilidad de las instalaciones, reestructurar los puestos, reorganizar los horarios, asignar intérpretes o mediar con instituciones de apoyo y cabe recalcar, que más del 50 por ciento de estas adaptaciones no cuestan prácticamente nada y menos del 30 por ciento cuestan aproximadamente 500 dólares según las investigaciones del autor.

Sin embargo, la ley estipula estrictamente la definición de persona con capacidad diferente, pues casos como el de las hermanas gemelas Sutton en donde la aerolínea United Airlines no las aceptó en el proceso de selección, por no llegar al mínimo de visión sin corrección necesitada y se determinó que con corrección, podían ver a la perfección, entre otros casos en donde se corroboró que con una debida adecuación por parte del candidato no limitará sus actividades cotidianas en el puesto de trabajo.

Así es como Estados Unidos marcó un comienzo considerable en la legislación para personas con capacidades diferentes, otros estados como Puerto Rico, Guatemala, México y países europeos, se han unido para implementar acciones que garanticen que en los procesos de selección de personal no se discrimine o se violen derechos básicos e inherentes al trabajo. Por ejemplo en Guatemala el código de trabajo y la ley de atención a personas con discapacidad estipulan artículos que amparan los derechos laborales y de participar en los procesos de selección.

### **1.1.8. La selección como Fruto del Reclutamiento en las Personas con Capacidades Diferentes**

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) expresan que el proceso de reclutar es una de las funciones más importantes y primordiales del departamento de recursos humanos, pues es detectar hacia dónde debe dirigirse la empresa para adquirir personas que quieran trabajar con la organización. Existen dos tipos de reclutamiento, el primero es el interno, en el cual se trata de fabricar elementos a incorporarse en puestos nuevos de trabajo mediante planes de capacitación, crecimiento y consecución dentro de la empresa, por ejemplo, un operador de maquinaria pasa a ser supervisor de máquinas, luego de un tiempo de capacitación, éste se vuelve experto y es competente para llenar la plaza de supervisor. La otra manera de reclutar es la externa que es el comprar elementos fabricados en otras empresas y establecimientos así como universidades y centros de capacitación, estos elementos están listos para incorporarse a la empresa.

La búsqueda de personal necesario y competente para ocupar un puesto de trabajo es un desafío para los directores y representantes de recursos humanos, pues en ocasiones los puestos vacantes se piden con antelación, y en ocasiones se tendrá que cubrir un puesto en calidad de urgencia, por lo que el departamento de reclutamiento tendrá que estar preparado. En cualquiera de las dos ocasiones encontrar al indicado es imprescindible como inaplazable.

El proceso de reclutamiento es muy importante porque es el inicio de un proceso del cual depende el colocar a una persona con capacidades y aptitudes necesarias que den como resultado un trabajo exitoso y una organización que alcanza sus metas, por tal razón el atraer al candidato potencialmente cualificado aumentará la posibilidad de tener una selección de personas que puedan alcanzar un rendimiento esperado.

Desde una amplia perspectiva puede definirse el reclutamiento como un conjunto de actividades y de procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de candidatos cualificados de forma que la empresa pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir las necesidades de trabajo. Así como aumentar la permanencia del trabajador reclutado y seleccionado dentro de la empresa.

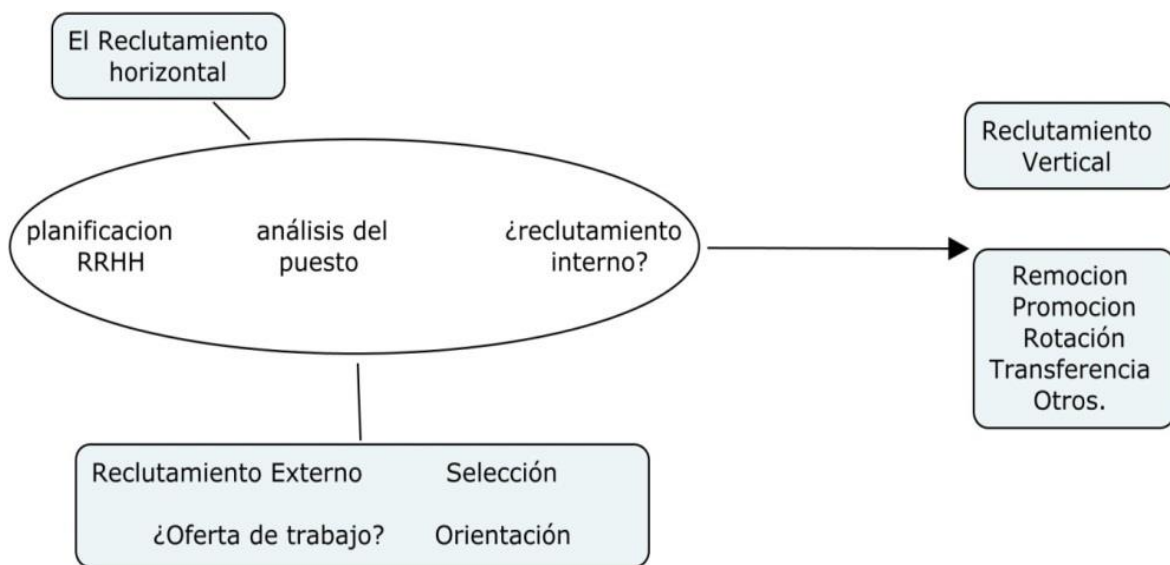
Dentro de los fines del reclutamiento se pueden concretar los siguientes: Determinar las necesidades actuales y futuras del reclutamiento al partir del análisis de puestos y de una requisición de personal, suministrar un número considerable de personas con conocimientos y competencias para cubrir los puestos, con el mínimo de coste para la organización, aumentar la tasa de éxitos en la selección de personal al reducir el número de candidatos no calificados, reducir la tasa de rotación de personal, cumplir la normativa jurídica vigente, como incorporar a las personas con capacidades diferentes a las empresas, aumentar la eficiencia del personal en sus puestos de trabajo tanto a corto como a largo plazo y evaluar las técnicas de reclutamiento.

**A) Fuentes y métodos para conseguir candidatos al puesto de trabajo:**

Es importante realizar un buen proceso de reclutamiento para garantizar el éxito del proceso de selección y brindar a la empresa candidatos aptos y capaces para ocupar los puestos de trabajo, por tanto es importante identificar fuentes correctas que proporcionan al recurso humano, el generar un buen proceso de reclutamiento garantiza las siguientes ventajas, la disminución del tiempo de reclutamiento, disminución de costes del proceso e incremento de la eficacia de selección de personal.

A continuación la esquematización de los procesos de reclutamiento que proponen Simon L et. Al.

Esquema No. 3



Fuente: Simon L. , Valle R, Jackson y Randall S. Schuler. (2007).

### **a) Fuentes internas:**

El reclutamiento interno surge como una necesidad de cubrir un puesto dentro de la organización y se opta por distintos motivos como rapidez, economía y planes de consecución a dar el puesto a un empleado que cumple el perfil para el puesto disponible.

Existen muchos argumentos para defender un ascenso o un reclutamiento interno, una de ellas es que los candidatos tienen experiencia dentro de la empresa, están familiarizados con la misma y no tendrán que pasar mucho tiempo en inducción. Otro motivo es que los empleados se sienten motivados a permanecer dentro de la empresa pues tienen un plan de crecimiento y se disminuye la rotación de personal.

Uno de los mayores inconvenientes en este tipo de reclutamiento es la falta de disponibilidad dentro de la empresa para que un empleado llene el perfil que se necesita cubrir, o la insatisfacción que podrían tener algunos empleados al optar al cargo y no salir favorecidos con la plaza.

### **b) Fuente externa:**

Cuando no se encuentra dentro de la empresa al candidato idóneo para la plaza disponible o las políticas de la misma no permiten hacer un reclutamiento interno, es necesario hacer el procedimiento de manera externa, algunas técnicas utilizadas son las siguientes: recomendaciones de empleados, agencias de empleo, anuncios de televisión, anuncios de radio, anuncios de prensa, reclutamiento por internet, entre otros.

Para el caso de las personas con capacidades diferentes, el reclutamiento puede enfocarse en programas de colocación laboral que atienden a diferentes tipos sectores de personas, algunos departamentos se enfocan en atender y colocar a personas ciegas, sordas o con algún tipo de limitación física, el reclutamiento se puede tornar más fácil pues en múltiples ocasiones son los encargados de estas instituciones quienes tocan las puertas de las empresas para colocar a sus beneficiarios dentro de la misma, esto confirma que las personas con capacidades distintas tienen que pasar por todos los procesos desde el reclutamiento, hasta las etapas de selección para que su colocación sea más que exitosa.



### 1.1.9. Personas con Capacidades Físicas Diferentes

Antoranz y Villalba (2010) explican que las personas con capacidades físicas diferentes son aquellas en las que una o varias partes de sus miembros se ven afectados, lo que hace que el medio en el cual se relaciona se vea obligado a adecuar las atenciones en general. Este tipo de atrofia supone para la persona una manera propia de desenvolverse en el mundo, según sus capacidades y las condiciones físicas del diagnóstico. Esto implica autonomía funcional, apoyo socio afectivo, psicológico para que el escenario en donde se desenvuelve no resulte dificultoso.

En esta afección a diferencia de otras capacidades limitantes lo que en realidad aqueja son las condiciones motoras. El origen de las alteraciones físicas son de tipo orgánicas, el cuerpo humano presenta problemas en el sistema nervioso, músculos, huesos entre otros y la discapacidad psicomotriz conlleva a la persona a dificultades de movimiento. Para los anteriores problemas es necesaria la adaptación bilateral del entorno, tanto del ambiente, familia, trabajo, sociedad como de la persona que padece este problema.

La intervención en el trabajo de este tipo de personas y principalmente en la selección de personal consiste en buscar las condiciones aptas para la movilización como rampas, accesos señalizados, escritorios, gradas, entre otros.

Clasificación de las alteraciones motoras:

Cuadro No. 1

Alteraciones motoras derivadas de una lesión
<ul style="list-style-type: none"><li>• Parálisis cerebral (PC) se localiza en el encéfalo</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Espina bífida (EB) se localiza en la médula espinal</li></ul>
Alteraciones motoras derivadas de enfermedades:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Poliomiелitis</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Miopatías</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Distonias</li></ul>

Fuente: Antoranz y Villalba (2010)

### **A) Parálisis cerebral:**

Es un cuadro clínico derivado de un daño neurológico debido a la falta de oxigenación en el cerebro o encéfalo que puede ocurrir antes ó durante el parto y durante los primeros 5 años de vida, este tipo de trastorno no es progresivo, repercute en el tono, movimiento, postura de los músculos debido a una lesión en el encéfalo. El control general del cuerpo se ve afectado pero en algunos casos se conservan niveles de movimiento o paresias, lo que comúnmente se llaman plejias aunque este vocablo evoca una inmovilidad total.

Las causas de esta afección son producidas por cierto daño en el cerebro, esta lesión o herida puede producirse antes o después del nacimiento, aunque lo más común es que en los primeros cinco años de vida se presenten accidentes cardiovasculares anestésicos, traumatismos craneales o infecciones que generan este tipo de padecimiento.

Clasificación de la parálisis cerebral (PC) según sus síntomas:

La gravedad de una parálisis cerebral puede variar de una persona a otra entre las más comunes se pueden encontrar las siguientes:

- a) Espasticidad. Es la más común de la personas con padecimiento de parálisis cerebral con una incidencia del 75 por ciento, se presentan síntomas como la espasticidad, rigidez de movimientos, incapacidad para relajar los músculos hipertonia, hiperreflexión y dificultades al andar,
- b) Disquinesia o atetosis. Se presentan movimientos involuntarios de contorsión de las extremidades, cara, lengua, gestos, muecas entre otros, se presenta en un menos del 10 por ciento de la población con parálisis cerebral,
- c) Ataxicidad. Este tipo de parálisis cerebral se presenta con marcha insegura, dificultades en la coordinación óculo manual y equilibrio corporal.

### **B) Espina bífida:**

Este tipo de diversidad funcional motriz es la más frecuente, se produce en el canal óseo de la columna vertebral, por una anomalía en el cierre incompleto del tejido neurológico que revierte la

columna. En casos muy afortunados se ven afectadas pocas áreas como los pies, en los casos más complejos se ven afectadas severamente áreas motoras hasta dejar paraplégicas a las personas.

Algunas de las causas de las cuales se deriva este padecimiento, son factores genéticos y ambientales, congénitos y no congénitos; dentro de los congénitos aparecen la falta de ácido fólico en la madre, los estados de fiebre alta altos durante la gestación, diabetes materna o el abuso del alcohol y fármacos.

### **C) Poliomielitis:**

Esta enfermedad se concentra especialmente en los niños entre cinco y diez años de edad y las repercusiones se padecen a lo largo de toda la vida del ser afectado. Se trata de una infección en el sistema nervioso, una parálisis flácida con degeneración en los músculos, el desarrollo de esta afección es repentina y al musculo que afecte es de manera permanente.

Las causas de la infección poliomiéltica son por el poliovirus que ataca al sistema nervioso central y debilita las neuronas motoras que afectan las fibras nerviosas, la forma de contagio es por vía alimentaria. Las repercusiones de la poliomielitis son las inmovilidades totales o parciales de miembros o extremidades, esta enfermedad es sintomática y se presenta con fiebres, vómitos, dolores de cabeza, estreñimiento, y dolor en las extremidades. La enfermedad tiene un tratamiento intensivo de reposo, administración de analgésicos, entre otros.

### **D) Miopatías:**

Antoraz y Villalba (2010) definen a este diagnóstico como una degeneración de los músculos y sus fibras, la disfunción no se centra específicamente en el sistema nervioso central, esta patología puede estar localizada en la médula espinal, ataca a los miembros inferiores, sigue con los superiores y llega a la inmovilidad.

Las miopatías se presentan en un sinfín de subtipos, la mayoría luego de afectar la musculatura, afecta las vías respiratorias y la acompaña una degeneración mental. Los tratamientos van acompañados de fisioterapia, estimulación psicomotriz, terapias ocupacionales, laborales, de control y aprovechamiento de los restos de movilidad. Estos tratamientos se complementan con ejercicios, terapias acuáticas y experimentos de fármacos para una posible cura, es importante

recaltar que el ejercicio ayudará a fortalecer la tenacidad de los músculos pero no en exceso, por tal razón un médico debe recetar la cantidad de ejercicios para el éxito del tratamiento.

### **E) Distonía muscular:**

Conforman un grupo de enfermedades que son producto de una disfunción del sistema nervioso central y con incidencia de los ganglios basales. En el padecimiento de tipo primario o del tipo sin complicaciones, no existen alteraciones de la conciencia, ni alteraciones intelectuales, aunque suele empezar en la infancia y con el paso del tiempo se agravan.

Algunas de las causas son hereditarias, provocadas por un golpe o accidente, por toxinas, por enfermedades del sistema nervioso central (SNC), entre otros. Los síntomas son permanentes como contracciones involuntarias de los músculos, torsiones o deformaciones, cada una puede ir acompañada por temblores desde leves hasta severos. El tratamiento de la distonía muscular puede ser terapia física y cirugías.

### **1.1.10. Personas con Capacidades Sensoriales Diferentes**

Las capacidades sensoriales son aquellas que permiten descubrir el mundo, explorar y comprender lo que rodea al ser humano, éste percibe su contexto por medio de los sentidos de la vista, el cual es el sentido global, la audición, el tacto, el gusto y el olfato. Sí alguna de estos sentidos se atrofia o se deteriora, se considera una capacidad sensorial diferente.

### **A) Insuficiencia auditiva:**

Bruzzo (2010) explica que la insuficiencia auditiva es aquella que, por razones de diversa índole, tiene un nivel de audición inferior al mínimo necesario para percibir correctamente los sonidos del ambiente. Este trastorno de audición es entonces una pérdida de audición significativa que hace necesaria la adaptación de distintas áreas como por ejemplo, el lenguaje de señas.

Existen dos principales clases de sordera las cuales son las sensorineuronales, éstas se producen en los conductos nerviosos y mecanismos internos del oído, también están las conductivas que son complicaciones que aparecen en el oído externo e interfieren con la condición del sonido.

Las insuficiencias auditivas son muy amplias, van desde los cuadros leves en donde se logran percibir bastantes sonidos, hasta los cuadros en donde la sordera se denomina profunda. El origen de estos trastornos de audición puede ser adquirido o de nacimiento, el primer tipo hace referencia a factores ajenos al organismo como una enfermedad, una intoxicación, accidentes entre otros, el segundo tipo hace referencia a la transmisión de la sordera por medio de la familia, estas se agrupan en cuatro áreas como lo son la rubeola materna, la herencia, el nacimiento prematuro y la meningitis.

La sordera puede ser de carácter congénita lo que quiere decir que se presenta al nacimiento o durante la gestación por lo que se denomina sordera congénita, sus causas se deben a dos tipos: los genéticos, malformaciones o tipos de anomalías que no permiten que se desarrolle correctamente el órgano de la audición en el feto o la causada por accidentes o una enfermedad contraída por la madre durante la gestación como la rubeola o complicaciones durante el parto. Así también la sordera puede producirse después del nacimiento y luego de haber sido oyente, en este caso la limitación es adquirida por medio de trastornos neurológicos, accidentes u otras enfermedades.

Una persona no oyente tiene posibilidades de desarrollo al depender de los factores que le rodean y que presenta como por ejemplo el grado de pérdida de audición, la edad en la que se produjo la disminución de audición, el estímulo familiar, la coexistencia de otras discapacidades y las características personales.

### **B) Insuficiencia visual:**

Bruzzo (2010) explica que las personas con limitaciones visuales son aquellas que por motivos de diversa índole tienden a minimizar su agudeza visual, lo que quiere decir la capacidad de distinguir y reconocer formas, colores, detalles a distancias prudentes. Los trastornos de visión significan entonces una pérdida o disminución de vista por lo que se hace necesario utilizar métodos alternos como corrección, estas insuficiencias abarcan desde cuadros leves hasta graves en donde la ceguera es total.

**a) Ceguera total:**

Implica la nulidad de la capacidad para ver, de forma tan significativa que no puede considerarse este sentido como una forma de contacto con el mundo, se habla entonces de la no percepción de luz y codificación de imágenes.

**b) Baja visión:**

Este nivel de visión implica una insuficiencia no total para la planificación y ejecución de las tareas visuales, pero que puede ser mejorado con ayudas ópticas, técnicas de movilización y modificaciones del entorno.

Entre las enfermedades que limitan la visión y las causas que derivan una dificultad para la visión se puede señalar las siguientes:

- La miopía. Las personas con esta problemática tienen dificultad para leer textos o información a distancia, según el diagnóstico ocular éste puede corregirse mediante una cirugía o un tipo de corrección con lentes,
- La hipermetropía. Este diagnóstico limita a las personas para percibir textos correctamente, así como el anterior puede mejorarse con el uso de anteojos adecuados,
- El astigmatismo. En este diagnóstico los objetos y textos se perciben borrosos o de forma distorsionada, al igual que los diagnósticos anteriores, complica la ejecución de actividades cotidianas de visión y se corrige comúnmente con lentes o tratamientos alternos,
- Problemas de motilidad ocular. En estos diagnósticos la órbita ocular presenta dificultades para mover correctamente el ojo, una enfermedad muy común es el nistagmos, estrabismo, entre otros,
- Cataratas oculares. En este diagnóstico, una opacidad o tejido se forma sobre el globo ocular, específicamente en el cristalino, de manera que el telón impide la visión, según su grado y desarrollo, puede ser operado exitosamente,
- Glaucoma. En esta enfermedad la presión del ojo aumenta y rompe las paredes internas, lo cual hace que uno de los líquidos afecte de forma parcial o total la visión, lo que imposibilita la misma,

- La diabetes. Una de las causas de ceguera en la adultez es la diabetes, pues como una consecuencia de las bajas y altas de azúcar en el cuerpo, la visión se ve afectada, incluso totalmente,
- Retinopatía de prematuro. El sistema de la visión es uno de los últimos sistemas en desarrollarse en el periodo de gestación y si por diversas razones la maduración del feto no alcanza este periodo, o sumado al oxígeno que recibe en la incubadora, generan daños severos en la visión.

Existen muchas más enfermedades maternas, hereditarias o contraídas durante el transcurso de la vida del ser humano como la rubéola, toxoplasmosis, accidentes entre otros que generan una disminución total o parcial de la visión. Independientemente de las causas que produzcan los padecimientos visuales, se debe de distinguir las causas congénitas es decir las generadas durante la gestación y las adquiridas, todas aquellas producidas después del nacimiento.

La vista es el sentido globalizado, pues permite obtener información de un todo, la noción general en un instante. Por tal razón desde el nacimiento, infancia, desarrollo adultez, trabajo entre otros se necesitan de estímulos visuales para que se puedan llevar a cabo las tareas que conllevan cada una de estas etapas.

En las personas que han perdido el sentido de la vista luego del nacimiento, es decir que eran personas videntes, la experiencia es sumamente dolorosa al perder la vista, pues de adultos al integrarse en el ámbito laboral, universitario, se tiende a redoblar esfuerzos de independencia, sentimientos de inseguridad, necesidades de afecto como de aceptación por los demás y por ellos mismos, sin embargo si el proceso de aceptación y el ambiente es positivo, raramente generan trastornos o desviaciones productos de la ceguera. Los beneficios de perder la vista luego de haber visto o perder la vista a una edad adulta, es que se cuenta con un bagaje de experiencias extraordinario, que facilitan los procesos de adaptación y aprendizaje de sistemas, orientación y movilidad, independencia personal en actividades de la vida diaria.

Para una selección de personal en candidatos con limitaciones de vista, es importante establecer el diagnóstico y la percepción de luz, pues los candidatos con baja visión pueden ser totalmente

independientes, movilizarse con éxito y realizar cualquier trabajo, siempre que se tenga un medio de corrección adecuado como unos lentes o lupa.

### **1.1.11. Personas con Capacidades Cognitivas Diferentes**

Weisner (2004) define que es la simultánea presencia del funcionamiento intelectual por muchos grados debajo del promedio, pues la inteligencia y la inadecuada capacidad para entender y asimilar los procesos de aprendizaje es lo que caracteriza la deficiencia mental o lo que ahora se le llama capacidad intelectual diferente.

- **Retraso mental:**

La persona tiene una capacidad intelectual inferior a la media, esta capacidad se asocia a la diferencia de asimilar los aprendizajes y a una forma distinta de adaptarse al entorno. Sin embargo esta deficiencia tiende a ocurrir con dos o más inhabilidades de adaptación durante la niñez y hasta la adolescencia para poderse clasificar en este tipo de disfunción, algunos casos presentan una disminución dentro de los primeros 5 años de vida, etapa en la cual se termina de desarrollar el encéfalo, de tal manera que el retraso mental (RM), se caracteriza por un funcionamiento intelectual bastante por debajo del promedio al combinarse con una dificultad de comunicación, vivir en familia, vivir en sociedad entre otros, por tal razón se tiene que manifestar antes de los dieciocho años.

Al hablar de un coeficiente intelectual (CI) para el retardo mental se cita una puntuación menor de 70 en una escala de Wechsler o prueba de inteligencia, este tipo de capacidad diferente se asocia a la forma diferente de una inteligencia práctica, conceptual, intrapersonal, interpersonal, entre otras.

Las capacidades de adaptación son limitadas porque frecuentemente pueden estar ausentes desde niños hasta jóvenes, los cuales son llevados a un desempleo, insociabilidad, vagabundería, incomunicación, incomprensión pues desde una vista social son incapaces de adaptarse, no importa ni prevalece un género específico, simplemente es la sociedad quien se tiene que ajustar a sus habitantes.



• **Retardo intelectual leve:**

Una persona con deficiencias mentales leves, es aquella en la que claramente sus funciones son inferiores a las del promedio, la inteligencia baja entre un 55 y 75 de puntuación en la escala de Weschler. Se caracteriza porque no hay evidencia de curiosidad, espontaneidad, interés por su entorno, se pueden clasificar a las personas como quietas, o muy buenas, son personas con características pasivas, plácidas, dóciles, pero no quiere decir que no sean irritables y explosivos.

• **Retardo intelectual moderado – severo:**

Es dificultoso encajar a una persona como deficiente mental, como en el tema anterior se explicó que un gran pie para la definición de retardo o deficiencia intelectual es el grado de adaptación que las personas posean para su entorno y para el ámbito laboral, sin embargo en esta clasificación se es incapaz de ganarse un sustento diario, quiere decir trabajar, no es posible que se protejan por ellos mismos, la distinción entre un retraso y otro es que el moderado, tiene un CI de 40 y 55 a lo que es posible dar un adecuado entrenamiento para hacer una vida normal y el moderado severo, tiene un CI de 25 a 40 en la misma escala. Para lo cual necesita ayuda de los que le rodean y arduo trabajo con el cual se puede disminuir la dependencia principalmente de las familias que los acogen.

• **Síndrome de Down:**

Este síndrome es la segunda causa más frecuente del déficit mental, es de origen genético relativamente porque los embarazos se producen luego de los 35 años de edad cronológicos en la mujer. El cromosoma adicional 21 solo procede del padre si es mayor de 60 años, pero como desde los 24 años la fertilidad masculina comienza a declinar paulatinamente, el origen paterno es la trisomía 21.

Los trisómicos 21 son muy frecuentes, la deficiencia mental o intelectual podría aminorarse si se atacara el síndrome de Down desde un punto genético, quiere decir la limitación del embarazo solo a las menores de 35 años y las optantes mayores, únicamente con una realización de cariotipo para descartar una posible translocación que es lo que ocurre en éste síndrome.

Algunas de las características de esta afección son:

- Padecimientos de retardo intelectual,
- Padecimientos cardíacos,
- Problemas de comunicación,
- Problemas endocrinos,
- Problemas del sistema digestivo,
- Problemas de adaptación,
- Estado lineal de enfermedad.

### **1.1.12. Integración Laboral de Personas con Capacidad Diferente**

Bruzzo Halperin y Lanci (2010) explican que trabajar es una de las principales necesidades humanas, no solo porque permite obtener ingresos, sino porque es una fuente de desarrollo y satisfacción personal, para poder laborar las personas deben poseer un conjunto de conocimientos, experiencias y posibilidades a partir de las cuales se pueden identificar sus propios obstáculos y valorar sus saberes y habilidades.

Desde el principio de la educación, los sujetos comparten el área teórica y áreas prácticas, es entonces la actividad concreta la clave del aprendizaje para las personas con necesidades especiales o capacidades diferentes, en las que pueden retroalimentar experiencias con la teoría.

En el mercado laboral, la oferta de puestos de trabajo debe ser integrada, esto quiere decir brindar un espacio a las personas con capacidades diferentes para ser miembro activo de la sociedad y para acceder a una formación especializada que le permita integrarse laboralmente según su vocación, habilidades y capacidades. Para que esto sea una realidad, la formación de la persona debe tener en cuenta todos los ejes, campos y entrecruzamientos; formación en cursos básicos, general, especializada y para la comunidad. Juntamente es necesario resaltar que los procesos de análisis y crecimiento del individuo sólo se hacen posibles cuando se tiene la oportunidad de intercambiar con otros y efectuar experiencias propias.

No basta, con las propuestas de las políticas públicas, es necesario que todos los agentes de la comunidad se comprometan con la posibilidad de crear y recrear nuevas soluciones para que las personas con algún tipo de impedimento, se incorporen al mundo laboral; es necesario que se articulen recursos y fortalezas más relevantes de cada localidad y de los principales participantes. Desde este punto de vista, seguramente surgirá una amplia gama de posibilidades que conjuguen las diversas modalidades de intervención y el trabajo conjunto de las organizaciones y empresas con base en la realidad del país y específica de cada lugar.

Un joven o adulto ingresa al mundo laboral más allá de la limitación una vez evaluado su potencial, uno de los mayores retos que enfrenta es el fortalecimiento de sus conocimientos y la adaptación de las condiciones necesarias para el inicio de una trayectoria laboral adecuada.

**A) Profesiones y oficios a los que se podrán integrar las personas con capacidades diferentes:**

Es imposible hacer un inventario completo de las posibles profesiones a las que una persona con limitaciones puede integrarse, pues son imperantes las habilidades y capacidades que éste tiene para poder colocarse.

Por lógica, para una persona sorda o hipoacúsica profunda será difícil desempeñarse en tareas que requieran un contacto comunicativo esencialmente verbal, como los que desempeñan los maestros, locutores, reporteros, sin embargo existen casos en donde la rehabilitación ha sido realmente exitosa y producto de ésta pueden colocarse en puestos similares, sobre todo si puede apoyarse en el uso del lenguaje de señas. Las personas sordas pueden integrarse perfectamente a trabajos como oficinistas, manuales, artísticos, artesanales o de restauración, ya que en general son sumamente ordenados y detallistas.

Lo anterior no quiere decir que la sordera pueda impedir el desempeño de una profesión ya que existen médicos, psicólogos, pedagogos, entre otros que poseen sordera. Ahora bien, a las personas ciegas les será difícil desempeñarse en tareas que requieran agudeza visual, aunque hay personas que poseen un baja visión, esto quiere decir que poseen restos de visión y no son completamente ciegos, además de poderse desempeñar como músicos, docentes, abogados

también pueden trabajar en empleos de selección de música, o docentes de ajedrez, así mismo en fábricas si han recibido un buen entrenamiento sobre las máquinas y no está demás que en la empresa, un compañero funja como tutor y que previamente se haya entrenado en la forma de acompañar a un no vidente, los no videntes se han entrenado en deportes, expresión corporal, baile, teatro y también pueden trabajar en éstas áreas.

Las personas con discapacidades motrices severas tienen la oportunidad de desempeñarse en cualquier profesión o labor, por supuesto que esté capacitado para desarrollar las mismas, se pueden desempeñar al emplear una computadora y pueden utilizar otros instrumentos.

Las personas con déficit intelectual tendrán que pasar por una evaluación de la cantidad de apoyo y formación recibida y comprobar su potencial para luego tener una inserción laboral. Esta evaluación es objetiva, contempla aspectos de intereses, gustos, aptitudes y capacitación. Cuando se hace la evaluación para el ingreso laboral de una persona con capacidades distintas es conveniente que participen en el proceso de selección las personas que preparan profesionalmente y forman a las personas con necesidades especiales.

### **B) Integración en la profesión laboral:**

Bruzzo et. al (2010) refieren que la formación del trabajo en la persona con capacidad diferente es un proceso amplio que requiere de una formación básica previa y posteriormente de una formación profesional. Para el proceso de integración, es necesario que las organizaciones realicen pasos de identificación y selección de candidatos a la integración del personal, de manera que permita el acceso a las personas con deficiencias valorar las habilidades y capacidades que poseen en relación a los perfiles ocupacionales de formación para el trabajo.

Se toma en cuenta la calificación de la adaptación, ajuste y complementación del desempeño del trabajador con discapacidad, esto quiere decir que las personas puedan aprender la utilización de las herramientas de trabajo, de los equipos y de las estrategias de la empresa con la debida adaptación. Es importante dar seguimiento y apoyo a los procesos no solo de las personas a integrarse laboralmente, sino a las familias y los centros de formación luego de una colocación laboral.

Para que lo anterior sea posible es necesario trabajar en red lo que significa una sistematización de colaboración y complementación entre los recursos locales de un ámbito territorial, esto mucho más que una red de información, es una articulación para permitir llevar a cabo los procesos de formación y colocación de las personas con capacidades diferentes.

## **1.2. Contextualización de la Unidad de Análisis**

Las personas con capacidades diferentes en la ciudad de Quetzaltenango son aquellas que se encuentran en una situación distinta que les impide involucrarse de una manera adecuada a las actividades laborales, debido a que se enfrentan con problemas físicos, sensoriales e intelectuales, algunos poseen un título académico en distintos niveles, diferentes tipos de formación técnica y sistemas de comunicación como lo son el lenguaje de señas, sistema braille y medios tecnológicos, entre otros.

Estas personas se han colocado en puestos de trabajo en diferentes empresas y han pasado procesos de selección de personal, por lo que se trabajará con dichas personas y con empresas empleadoras como: McDonald's, Dinámica personal (Xelapan), Fundal, Comité pro ciegos y sordos de Guatemala, Escuela Nacional de Ciencias comerciales Sección Nocturna, Municipalidad de Quetzaltenango, Pasaportes de Guatemala, Añejos de Altura (Botrán), Creaciones Utzil, Italtex, Albamar, Fundabiem, Universidad Rafael Landívar, entre otros.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano desde que nace hasta que muere, atraviesa numerosas etapas y experiencias, una de ellas es la etapa laboral, para lo cual se prepara de una manera intelectual, física y moral, de esta forma la persona se inserta a un mundo de trabajo y cumple con los objetivos de vida, esto quiere decir que atraviesa un proceso de selección, en donde se desarrollan distintas fases.

Los seres humanos no pueden elegir situaciones adversas en la vida como por ejemplo, atravesar una enfermedad o una capacidad distinta y es que en Guatemala, un 10% de la población posee una capacidad diferente y son personas en edad de insertarse en la vida laboral. Sin embargo, elementos como el poco conocimiento o los prejuicios hacia la discapacidad, hacen que los procesos de selección en este sector no se desarrollen plenamente y se evidencia entonces la necesidad de adaptar las diferentes fases.

Las personas con limitaciones físicas, sensoriales o intelectuales que se logran colocar en un puesto de trabajo, atraviesan un proceso de entrada a la empresa, que no es como el de los demás candidatos, por lo cual no se identifican las características, conocimientos y habilidades necesarias para el puesto de trabajo, además se eliminan las fases de las unidades de selección del departamento de recursos humanos, debido a esto la persona con discapacidad al momento de desempeñarse en el puesto de trabajo, resulta que está en el área equivocada, que no puede demostrar sus capacidades o que está en puestos operativos al poseer un título profesional, entre muchas circunstancias más.

Con esta problemática se plantea lo siguiente ¿Cuál es el proceso de selección en personas con capacidades diferentes?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo General**

Describir el proceso de selección en personas con capacidades diferentes y empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango.

### **2.1.2. Objetivos Específicos**

Determinar las fases de selección que atraviesan las personas con capacidades diferentes en las empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango.

Estudiar los elementos que inciden en los procesos de selección de las personas con capacidades diferentes.

Analizar los protocolos de selección de personal apropiados para las personas con capacidades diferentes de las empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango.

## **2.2 Variable de Estudio**

Proceso de selección en personas con capacidades diferentes.

## **2.3 Definición de Variable**

### **2.3.1. Definición Conceptual de la Variable**

Proceso de selección en personas con capacidades diferentes:

Chiavenato (2009) explica que es un filtro el cual permite a un candidato ingresar a la organización, ya que cuenta con las características deseadas y necesarias para ocupar el puesto de trabajo. El concepto afirma que la selección de personal consiste en la elección precisa de una persona idónea, para un puesto de trabajo oportuno. Quiere decir que la selección busca dentro

de una gama de personas, a las que cuentan con las características y competencias mínimas que la organización busca para ocupar los puestos vacantes, es decir encontrar a los candidatos idóneos.

### **2.3.2 Definición Operacional de la Variable**

La variable de estudio se operacionalizó a través de un cuestionario para personas con capacidades diferentes con el propósito de conocer los procesos de selección que han vivido y a los responsables de la selección en las instituciones o empresas que emplean y pueden ser empleadores de dichas personas.

## **2.4. Alcances y Límites**

### **Alcances:**

El estudio se realizó en la cabecera departamental de Quetzaltenango en las empresas que emplean a personal con capacidades diferentes y en las personas antes mencionadas las cuales provienen del sur occidente y del nor occidente del país.

### **Límites:**

En la investigación se encontraron limitantes como la falta de apertura de empresas a realizar el estudio, principalmente instituciones gubernamentales, en donde los encargados de selección fueron poco receptivos al estudio y poco amables en brindar la información. Así también empresas privadas que tienen dentro de sus planillas a personas con capacidades diferentes pero las personas encargadas de recursos humanos, no están dispuestas a dar la información.

## **2.5. Aporte**

A las instituciones, empresas y sociedad civil de la cabecera departamental de Quetzaltenango, para que permitan la inserción laboral y que el protocolo propuesto se utilice en los procesos de selección en personas con capacidades diferentes, de manera que se estandarice la ruta a seguir por parte de los empleadores.



A los profesionales que apoyan a personas con discapacidad en la inserción y colocación laboral, para que se provea de una guía adecuada en el proceso de selección. Lo más importante es que se provea de personal en puestos adecuados, con vocación, actitud y capacidad para desempeñar el cargo, de esta forma se tendrá una selección exitosa y un buen desempeño por parte del trabajador, no importa si éste posee una condición limitante en su capacidad, ya sea física, sensorial o mental.

A futuras investigaciones y estudiantes que con esmero y vocación social pretenden ayudar a las personas con capacidades diferentes y a mejorar los procesos de selección.

## **III.MÉTODO**

### **3.1 Sujetos**

La población con la que se realizó el estudio la componen 35 sujetos, las cuales son 12 empresas y 23 personas con capacidades diferentes, este grupo constituye una muestra relevante en la cabecera departamental de Quetzaltenango. La unidad está integrada por sujetos con discapacidad sensorial, como no videntes y no oyentes; personas con limitaciones físicas; así como aquellas que poseen una capacidad cognitiva diferente, como retardo cognitivo leve.

La muestra poblacional son hombres y mujeres comprendidos entre los 18 y 50 años, provenientes de áreas del suroccidente y noroccidente, en su mayoría de procedencia indígena, de escasos recursos y de diferentes niveles de escolaridad entre los que se pueden mencionar bachilleres, maestros, peritos contadores, grados universitarios técnicos y de licenciatura, además se trabajará con las áreas de formación ocupacional los cuales se dedican a talleres de carpintería, cocina, costura, entre otros.

El 85 % de la muestra posee ya un trabajo, por lo que los sujetos han pasado un proceso de selección y se estudiará cómo se ha llevado a cabo el mismo, el 15 % restante no cuenta con trabajo formal, pero ha tenido la experiencia de vivir el proceso mencionado.

### **3.2 Instrumento**

En el estudio se utilizó el cuestionario para determinar el desarrollo de los procesos de selección para personas con capacidades diferentes en las empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango. García (2004) define el cuestionario como un instrumento de uso común para realizar investigaciones pues presenta características de objetividad, ventajas y limitaciones. Es en un sentido estricto, una compilación de preguntas lógicas y elaboradas en orden psicológico, que se expresan en lenguaje adecuado al sujeto de investigación, por ejemplo si es un cuestionario para niños, el mismo tiene que expresar cuestionamientos en forma clara, sencilla y en el lenguaje comprensible de un infante.

El cuestionario se elaboró de forma escrita, en preguntas sencillas y de fácil comprensión para quien lo contesta, en el caso de las personas no videntes se utilizó la entrevista y luego se procedió a llenar el instrumento. Con las personas no oyentes se utilizó el lenguaje de señas para explicar ciertas preguntas y llenar el documento.

Es importante que el cuestionario sea objetivo y que dentro de las preguntas se contemplen los rasgos de la población con capacidad diferente y el punto de vista de las empresas, de esta forma se conseguirá más fiabilidad en la investigación.

### **3.3. Procedimiento**

- Presentación de tres temas de investigación,
- Selección y aprobación del tema por terna evaluadora,
- Investigación de antecedentes,
- Elaboración del marco teórico,
- Solicitud de realización de investigación en unidad de análisis,
- Administración de encuesta,
- Tabulación de datos,
- Proceso estadístico para la conformación de resultados e interpretación de los mismos,
- Elaboración de propuesta,
- Conclusiones,
- Recomendaciones,
- Referencias bibliográficas,
- Anexos,
- Entrega de informe final.

### **3.4. Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística**

Este estudio es de tipo descriptivo, a lo que Naresh (2004) indica que se centra en investigar y describir características generales de grupos de estudio, como por ejemplo, usuarios frecuentes de una tienda comercial de prestigio y se detallan los aspectos principales de los consumidores, se

calcula un porcentaje específico de usuarios, lo que responde a una muestra de un universo estimado en porcentajes. Principalmente se utilizan las encuestas para cuantificar las cualidades y características a describir del grupo antes dicho, para esto se utiliza una metodología estadística acorde al instrumento utilizado y al tipo de muestra estudiado. Por tratarse de una investigación de corte descriptivo y la utilización de un cuestionario se utilizó la fiabilidad de porcentajes a la cual Canales (2006) define como aquella propiedad de los instrumentos para realizar una investigación, en la cual al aplicarse en varias ocasiones la respuesta o valor del porcentaje, no varía sino se mantiene en un nivel igualitario.

Esta propiedad es utilizada por distintas ciencias, aunque se reconoce que la fiabilidad no es en un 100 % , pues existe un grado de error o ligeras diferencias, por esta razón la fiabilidad de porcentajes se define como el porcentaje de error de medición que tienen todo instrumento aplicado a un estudio:

Fórmulas a utilizar:

Nivel de confianza

$$Z = 5\% \rightarrow 1.96$$

Porcentaje

$$\% = \frac{f}{N} * 100$$

Proporción

$$p = \frac{\%}{100}$$

Diferencia de proporción

$$q = 1 - p$$

Error de proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p * q}{N}}$$

Error de muestra máxima

$$E = \sigma_p * Z$$

Intervalo confidencial

$$IC = p \mp E$$

## IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1.

Cuestionario aplicado a empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango

No.	Ítem	f	%	p	q	$\sigma_p$	E	IC	-IC	Fiable
1	Si	12	100	1	0	0	0	1	1	Si
	No	0	0	0	0	0	0	0	0	Si
2	Si	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	Si
	No	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	Si
3	Si	8	67	0.67	0.33	0.11	0.21	0.88	0.46	Si
	No	4	33	0.33	0.67	0.11	0.21	0.54	0.12	Si
4	Si	6	50	0.5	0.5	0.11	0.21	0.71	0.29	Si
	No	6	50	0.5	0.5	0.11	0.21	0.71	0.29	Si
5	Si	2	17	0.17	0.83	0.08	0.15	0.32	0.02	Si
	No	10	83	0.83	0.17	0.08	0.15	0.98	0.68	Si
6	Si	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	Si
	No	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	Si
7	Si	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	Si
	No	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	Si
8	Si	6	50	0.5	0.5	0.11	0.21	0.71	0.29	Si
	No	6	50	0.5	0.5	0.11	0.21	0.71	0.29	Si
9	Si	7	58	0.58	0.42	0.11	0.21	0.79	0.37	Si
	No	5	42	0.42	0.58	0.11	0.21	0.63	0.21	Si
10	Si	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	Si
	No	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	Si
11	Si	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	Si
	No	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	Si
12	Si	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	Si
	No	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	Si
13	Si	6	50	0.5	0.5	0.11	0.21	0.71	0.29	Si
	No	6	50	0.5	0.5	0.11	0.21	0.71	0.29	Si
14	Si	11	92	0.92	0.08	0.06	0.11	1.03	0.81	Si
	No	1	8	0.08	0.92	0.06	0.11	0.19	-0.03	Si
15	Si	10	83	0.83	0.17	0.08	0.15	0.98	0.68	Si
	No	2	17	0.17	0.83	0.08	0.15	0.32	0.02	Si

<b>16</b>	Si	8	67	0.67	0.33	0.11	0.21	0.88	0.48	<b>Si</b>
	No	4	33	0.33	0.67	0.11	0.21	0.54	0.12	<b>Si</b>
<b>17</b>	Si	10	83	0.83	0.17	0.08	0.15	0.98	0.68	<b>Si</b>
	No	2	17	0.17	0.83	0.08	0.15	0.32	0.02	<b>Si</b>
<b>18</b>	Si	3	25	0.25	0.75	0.10	0.19	0.44	0.06	<b>Si</b>
	No	9	75	0.75	0.25	0.10	0.19	0.94	0.56	<b>Si</b>

Tabla No. 2  
Cuestionario para personas con capacidades diferentes

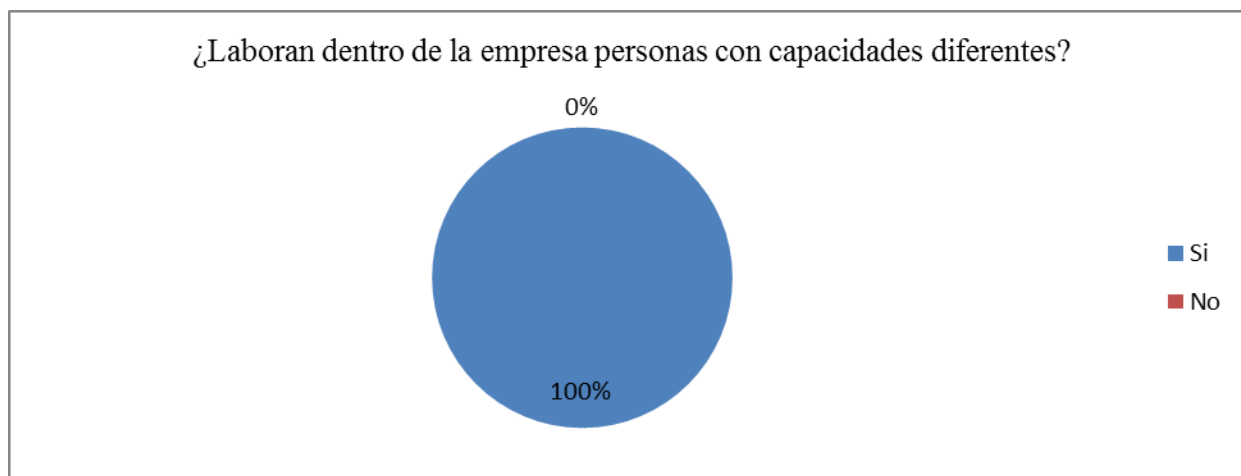
No.	Ítem	F	%	p	q	$\sigma_p$	E	IC	-IC	Fiable
<b>1</b>	Si	21	91	0.91	0.09	0.06	0.11	1.02	0.08	<b>Si</b>
	No	2	9	0.09	0.91	0.06	0.11	0.2	-0.02	<b>Si</b>
<b>2</b>	Si	9	39	0.39	0.61	0.10	0.19	0.58	0.2	<b>Si</b>
	No	14	61	0.61	0.39	0.10	0.19	0.80	0.42	<b>Si</b>
<b>3</b>	Si	11	48	0.48	0.52	0.11	0.21	0.69	0.27	<b>Si</b>
	No	12	52	0.52	0.48	0.11	0.21	0.73	0.31	<b>Si</b>
<b>4</b>	Si	11	48	0.48	0.52	0.11	0.21	0.69	0.26	<b>Si</b>
	No	12	52	0.52	0.48	0.11	0.21	0.73	0.31	<b>Si</b>
<b>5</b>	Si	7	30	0.30	0.70	0.10	0.19	0.49	0.11	<b>Si</b>
	No	16	70	0.70	0.30	0.10	0.19	0.89	0.14	<b>Si</b>
<b>6</b>	Si	8	35	0.35	0.65	0.10	0.19	0.54	0.16	<b>Si</b>
	No	15	65	0.65	0.35	0.10	0.19	0.84	0.46	<b>Si</b>
<b>7</b>	Si	14	61	0.61	0.39	0.10	0.19	0.80	0.42	<b>Si</b>
	No	9	39	0.39	0.61	0.10	0.19	0.58	0.2	<b>Si</b>
<b>8</b>	Si	7	30	0.30	0.70	0.10	0.19	0.49	0.11	<b>Si</b>
	No	16	70	0.70	0.30	0.10	0.19	0.89	0.51	<b>Si</b>
<b>9</b>	Si	15	65	0.65	0.35	0.10	0.19	0.84	0.46	<b>Si</b>
	No	8	35	0.35	0.65	0.10	0.19	0.54	0.16	<b>Si</b>
<b>10</b>	Si	15	65	0.65	0.35	0.10	0.19	0.84	0.46	<b>Si</b>
	No	8	35	0.35	0.65	0.10	0.19	0.54	0.16	<b>Si</b>
<b>11</b>	Si	13	37	0.37	0.43	0.08	0.15	0.52	0.22	<b>Si</b>
	No	10	43	0.43	0.37	0.08	0.15	0.58	0.28	<b>Si</b>
<b>12</b>	Si	13	57	0.57	0.43	0.11	0.21	0.78	0.36	<b>Si</b>
	No	10	43	0.43	0.57	0.11	0.21	0.64	0.22	<b>Si</b>
<b>13</b>	Si	7	30	0.30	0.70	0.10	0.19	0.49	0.11	<b>Si</b>
	No	16	70	0.70	0.30	0.10	0.19	0.89	0.51	<b>Si</b>

<b>14</b>	Si	9	39	0.39	0.61	0.10	0.19	0.58	0.2	<b>Si</b>
	No	14	61	0.61	0.39	0.10	0.19	0.80	0.42	<b>Si</b>
<b>15</b>	Si	7	30	0.30	0.70	0.10	0.19	0.49	0.11	<b>Si</b>
	No	16	70	0.70	0.30	0.10	0.19	0.89	0.51	<b>Si</b>
<b>16</b>	Si	8	35	0.35	0.65	0.10	0.19	0.54	0.16	<b>Si</b>
	No	15	65	0.65	0.35	0.10	0.19	0.84	0.46	<b>Si</b>
<b>17</b>	Si	12	52	0.52	0.48	0.11	0.21	0.73	0.31	<b>Si</b>
	No	11	48	0.48	0.52	0.11	0.21	0.69	0.27	<b>Si</b>
<b>18</b>	Si	19	83	0.83	0.17	0.08	0.15	0.98	0.68	<b>Si</b>
	No	4	17	0.17	0.83	0.08	0.15	0.32	0.02	<b>Si</b>
<b>19</b>	Si	6	26	0.26	0.74	0.09	0.17	0.43	0.09	<b>Si</b>
	No	17	74	0.74	0.26	0.09	0.17	0.91	0.57	<b>Si</b>
<b>20</b>	Si	7	30	0.30	0.70	0.10	0.19	0.49	0.11	<b>Si</b>
	No	16	70	0.70	0.30	0.10	0.19	0.89	0.51	<b>Si</b>

A continuación se presentan las gráficas de mayor relevancia para las empresas y las personas con capacidades diferentes, el resto de graficas se encuentran en la parte de anexos.

Cuestionario para empresas:

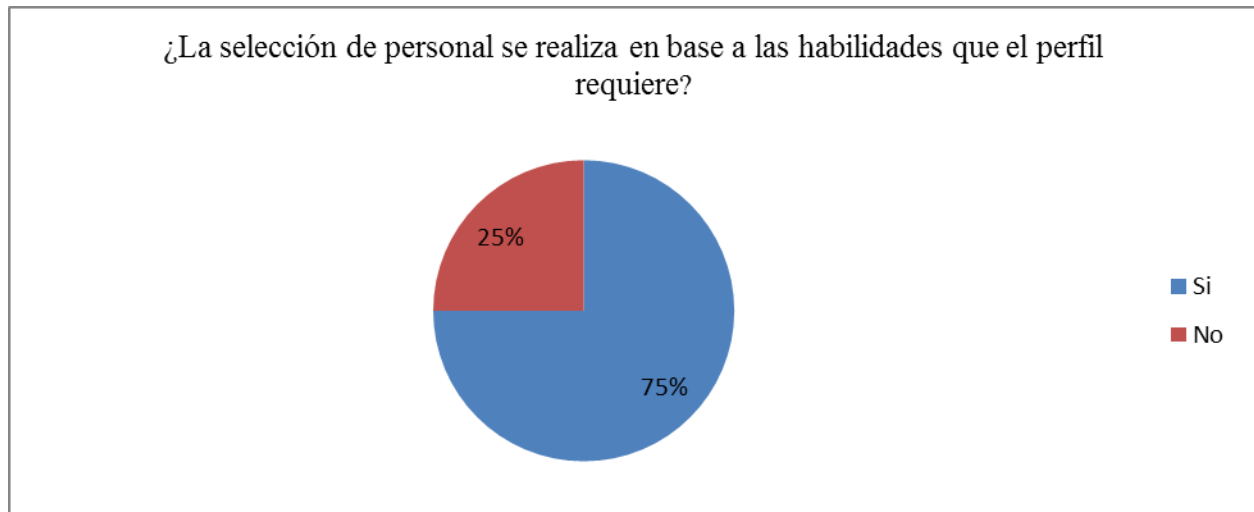
Gráfica No. 1



Fuente: Trabajo de campo (2014)

De las 12 empresas encuestadas el 100 por ciento tiene dentro de sus empleados a personas con capacidades diferentes.

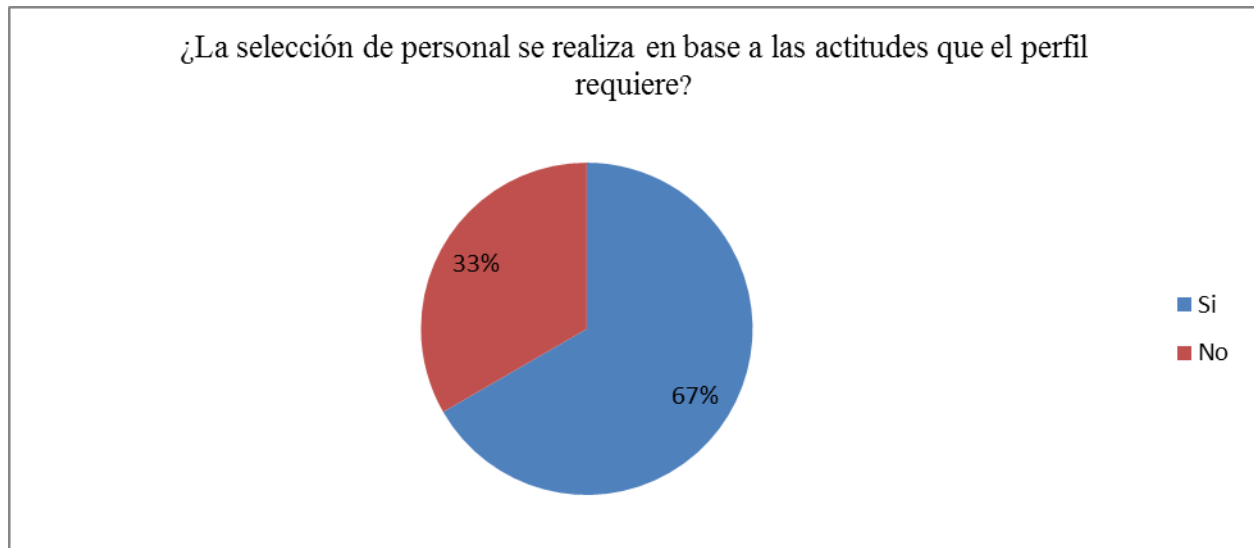
Gráfica No. 2



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 75 % de las empresas realiza una selección de personal basada en las habilidades que el puesto requiere al contratar a una persona con capacidades diferentes, y el 25 % no realiza la selección conforme a las habilidades del perfil.

Gráfica No. 3

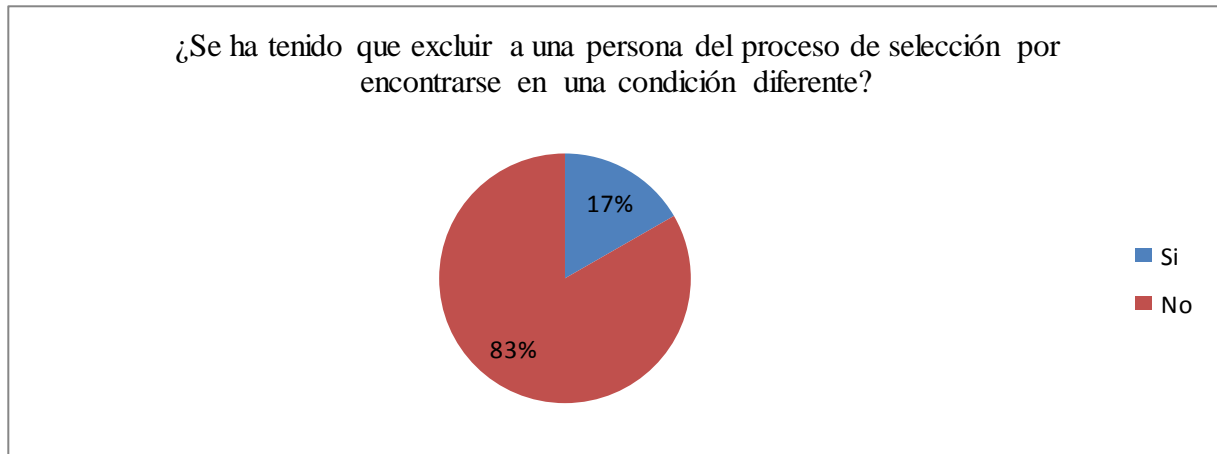


Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 67 % de las empresas realizan una selección de personal en base a las actitudes que el perfil de puesto requiere y el 33% no lo realiza así, al contratar a una persona con capacidad diferente.



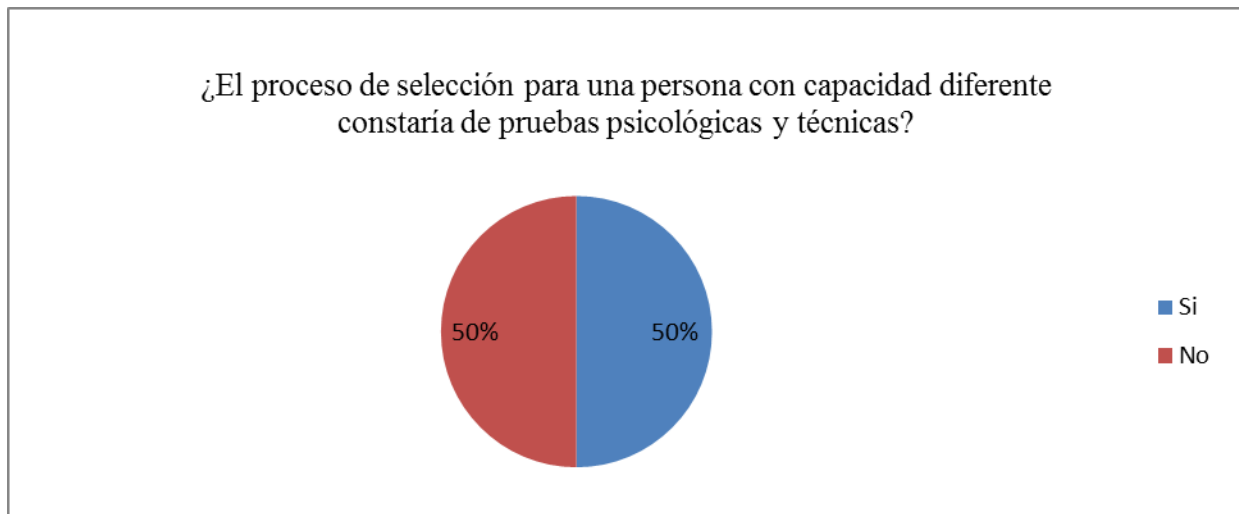
Gráfica No. 5



Fuente: Trabajo de campo (2014)

Un 17 % de las empresas ha tenido que excluir a una persona del proceso de selección por encontrarse en una situación diferente y un 83 % de las empresas no ha tenido que excluir a este sector poblacional.

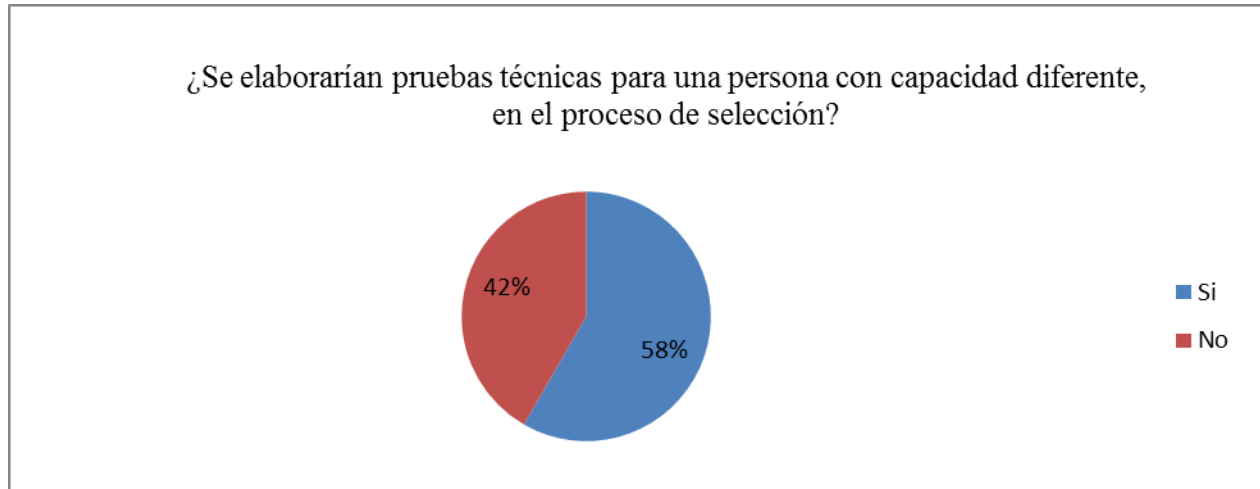
Gráfica No. 8



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 50 % de las empresas aplicarían pruebas psicológicas y técnicas para una persona con capacidad diferente y un 50 % de las empresas no lo haría como parte del proceso de selección.

Gráfica No. 9



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 58 % de las empresas consideran importante aplicar pruebas de conocimiento técnico a una persona con capacidad diferente y el 42 % no lo consideran como parte del proceso de selección.

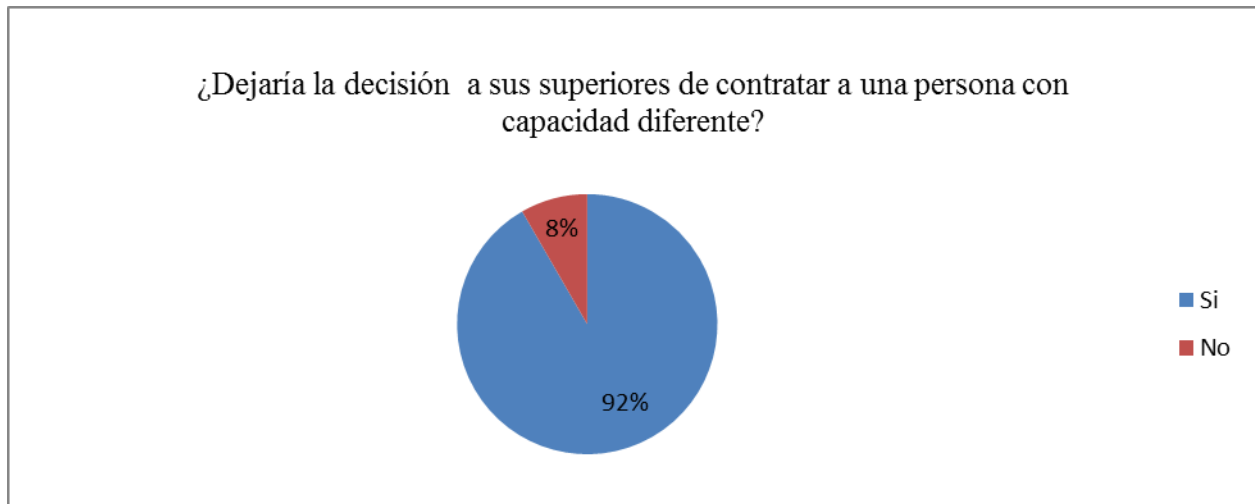
Gráfica No. 12



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 75 % de las empresas profundizan en la entrevista de selección aspectos como educación, habilidades y personalidad, y el 25 % no profundiza en estos aspectos al seleccionar a una persona con capacidad diferente.

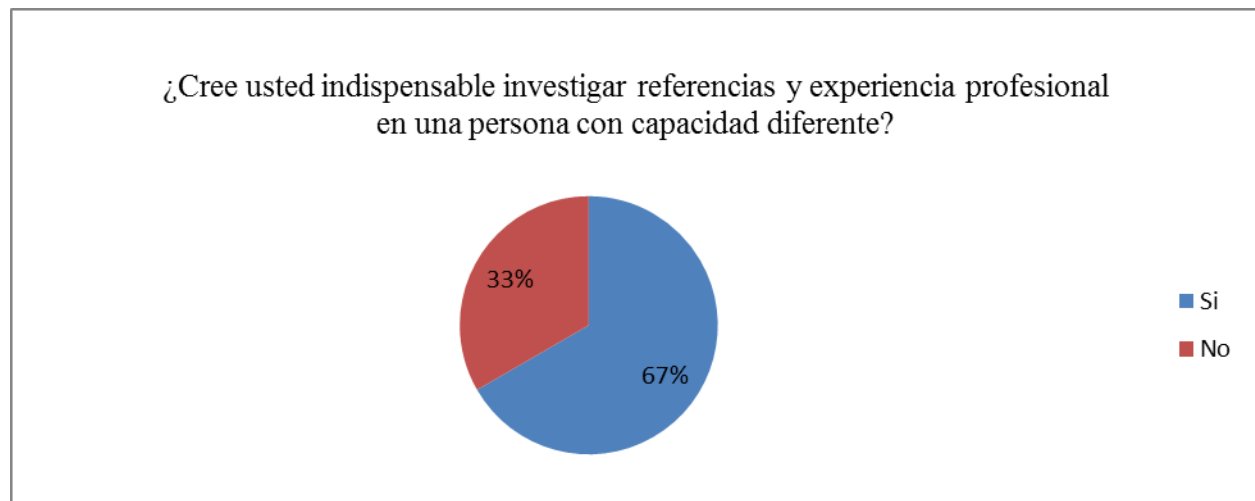
Gráfica No. 14



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 92% de las empresas delegan la decisión de contratar a una persona con capacidades diferentes a superiores y el 8 % restante toma la decisión el departamento de recursos humanos.

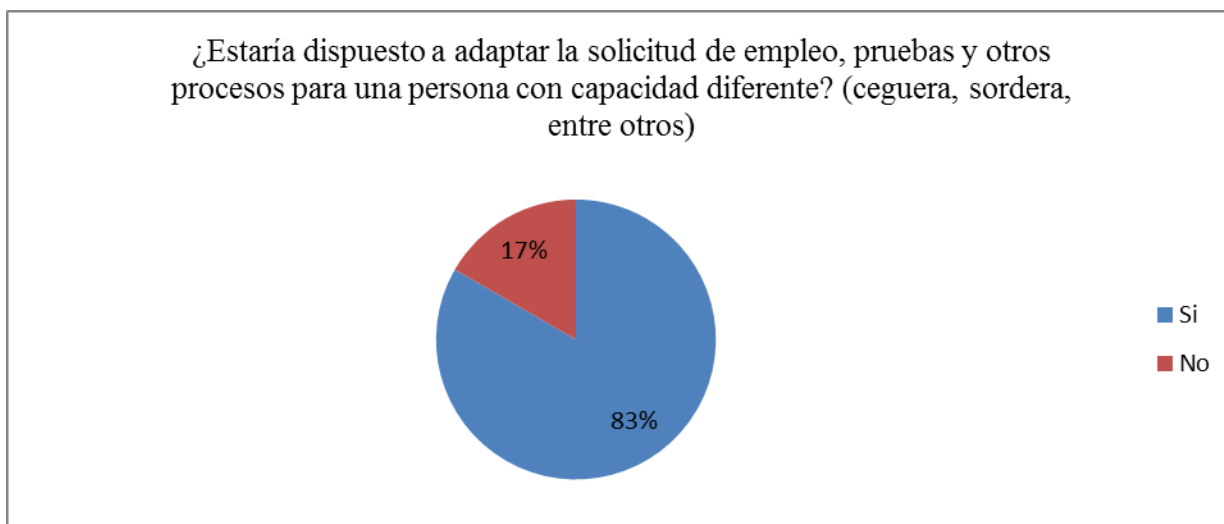
Gráfica No. 16



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 67 % de las empresas cree indispensable realizar una investigación de referencias personales y laborales, en una persona con capacidad diferente y el 33 % restante no cree indispensable este aspecto.

Gráfica No. 17

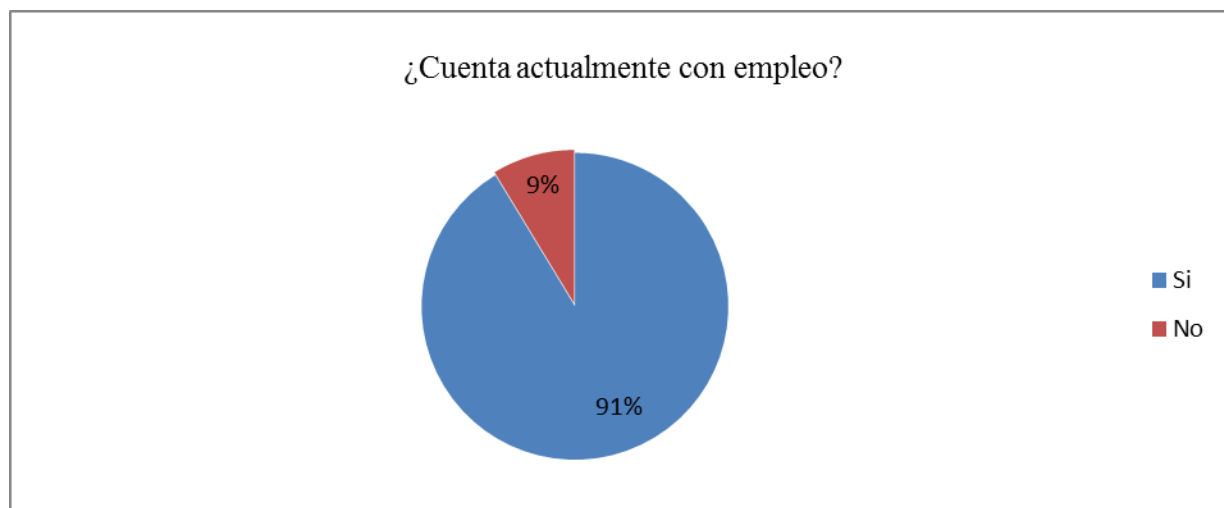


Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 83 % de las empresas estaría de acuerdo en adaptar la solicitud de empleo para una persona con capacidad diferente y el 17 % de las empresas no estarían dispuestos a hacerlo.

Cuestionario personas con capacidades diferentes:

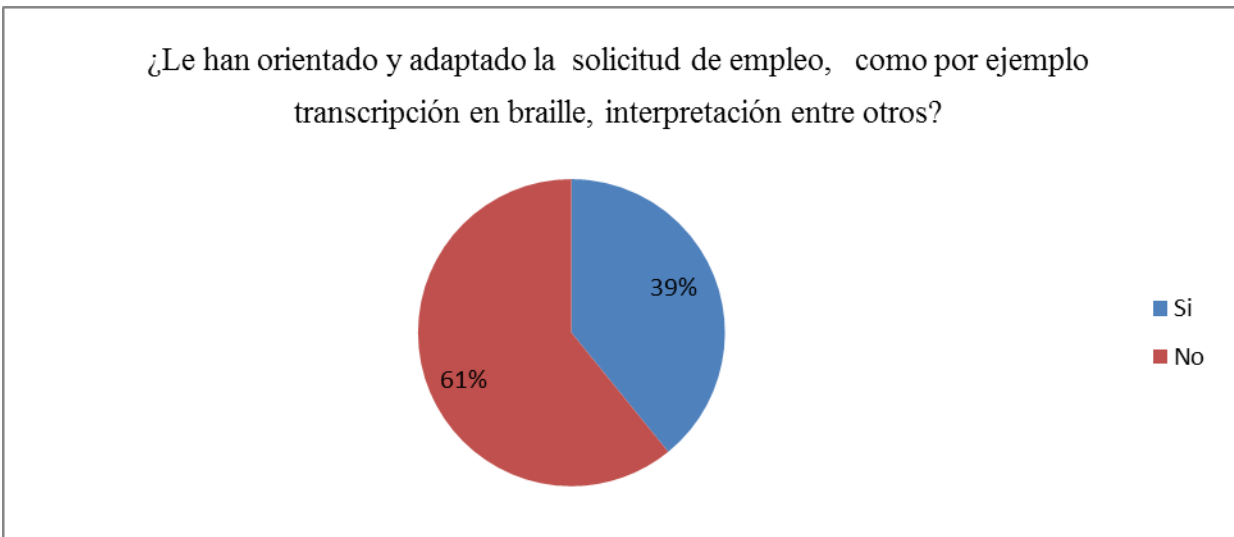
Gráfica No. 1



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 91% de las personas con capacidades diferentes con las cuales se realizó el estudio cuentan con empleo, y un 9 % de las mismas tiene un empleo informal.

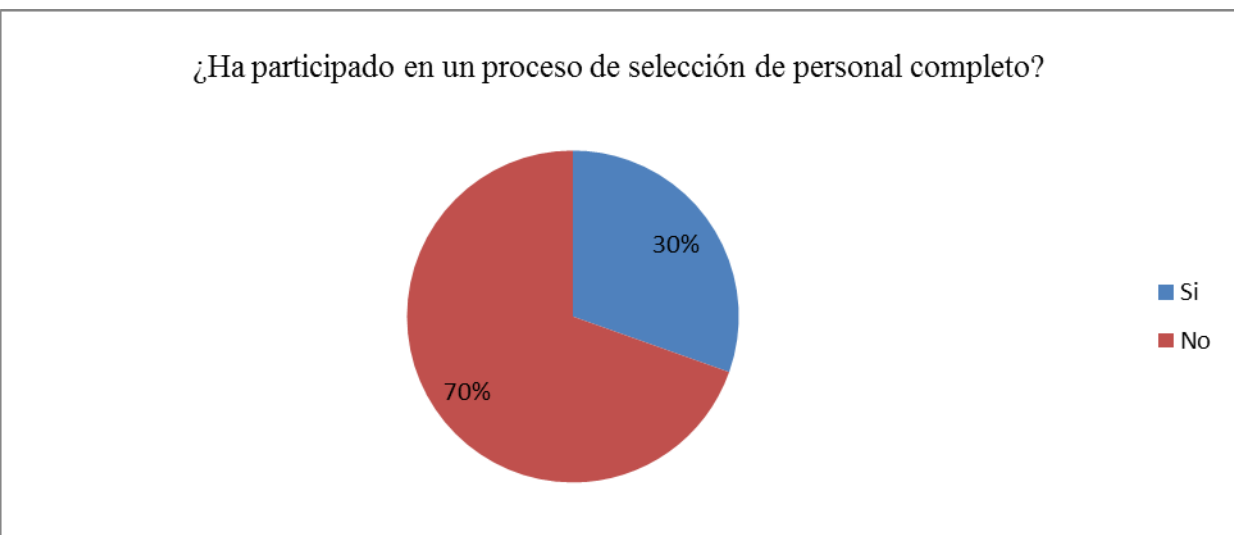
Gráfica No. 2



Fuente: Trabajo de campo (2014)

A un 39 % de las personas con capacidades diferentes les han adaptado y orientado en la solicitud de empleo y un 61 % no han tenido orientación de la solicitud de empleo.

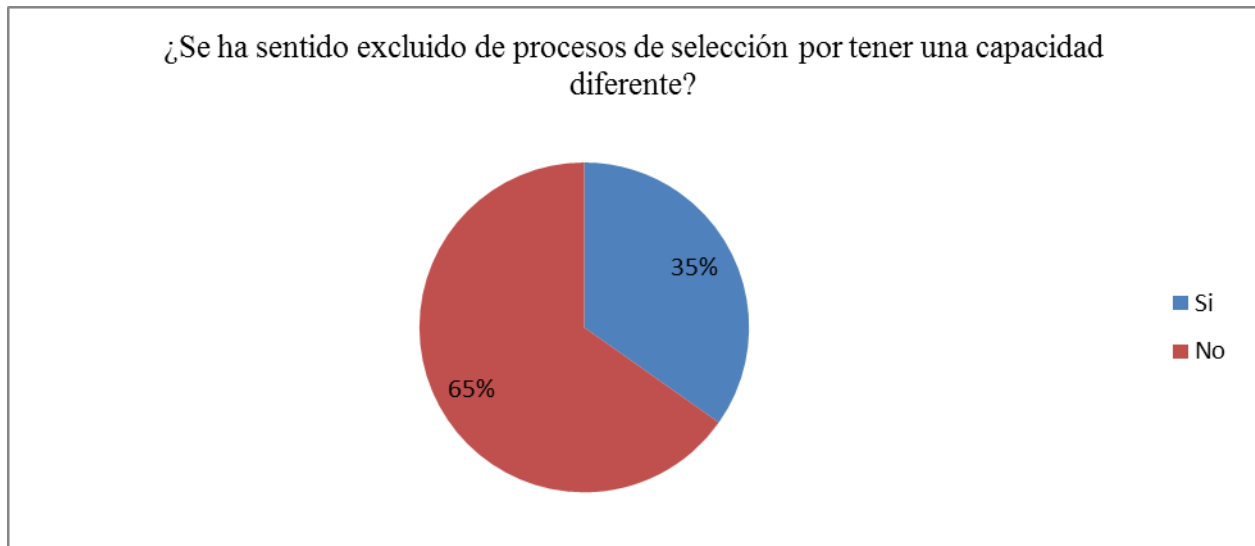
Gráfica No. 5



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 30 % de las personas con capacidad diferente ha pasado por un proceso de selección completo, y un 70 % de las personas no han tenido esta experiencia.

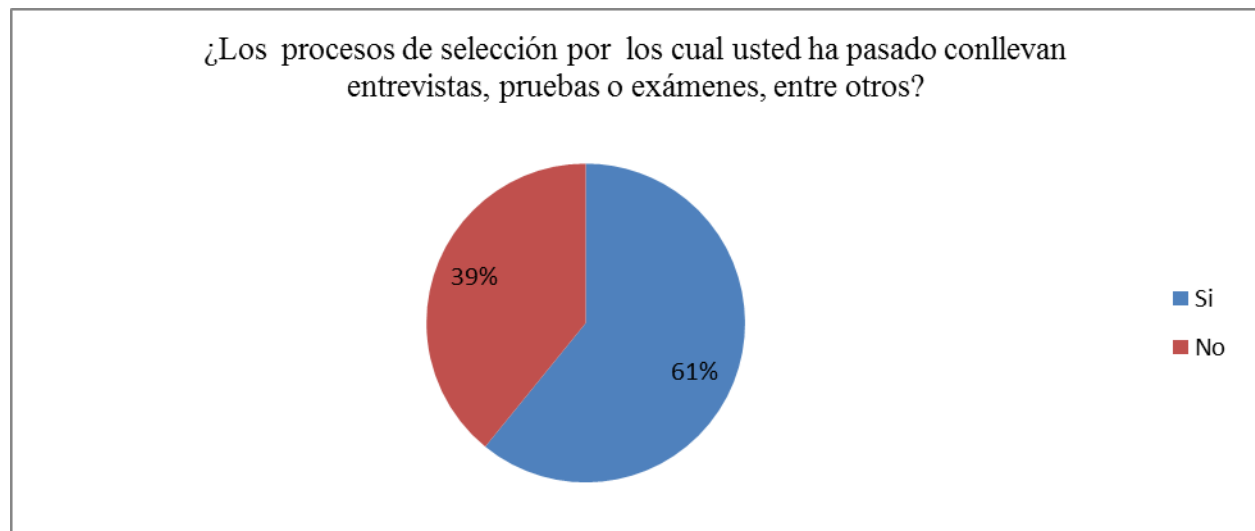
Gráfica No. 6



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 35% de las personas con capacidad diferente se ha sentido excluido de los procesos de selección por estar en condiciones distintas, y un 65 % de la población no se ha sentido excluido.

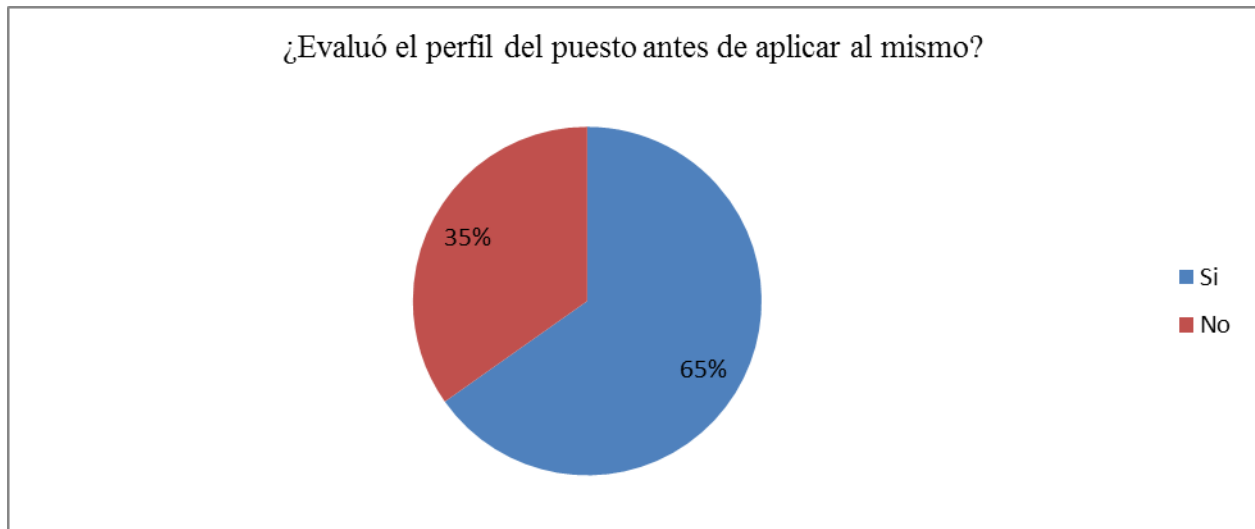
Gráfica No. 7



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 61 % de los procesos de selección que se han elaborado a personas con capacidades diferentes, conllevan entrevistas, pruebas, y otros, y en un 39 % de los procesos no se han elaborado dichas fases.

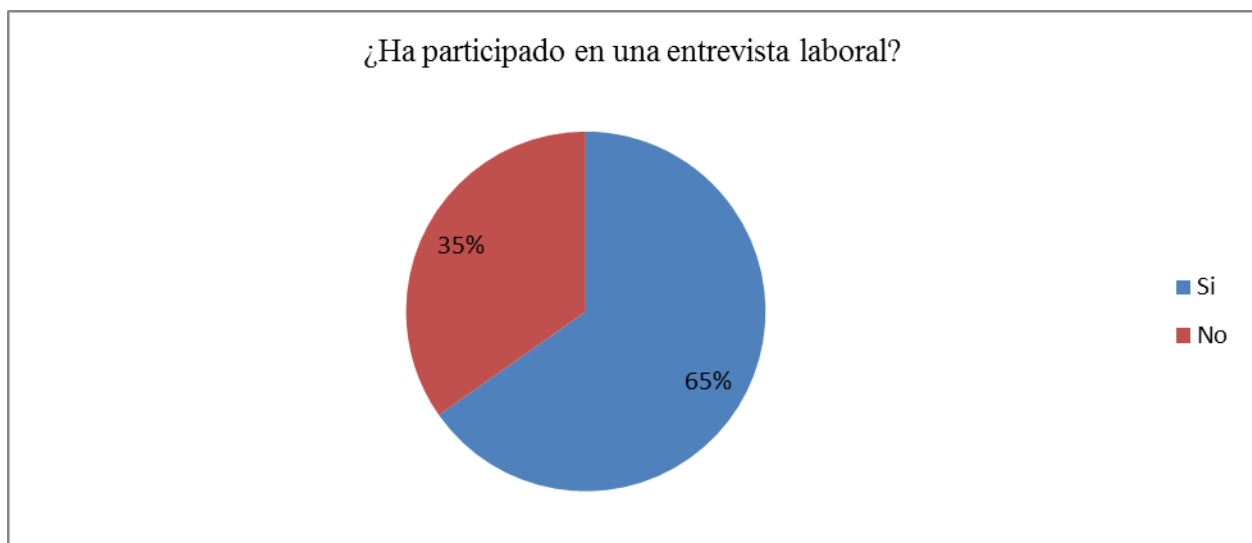
Gráfica No. 9



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 65 % de las personas con capacidades diferentes evaluó el perfil de puesto al que aplicó y un 35 % de los sujetos no lo hicieron.

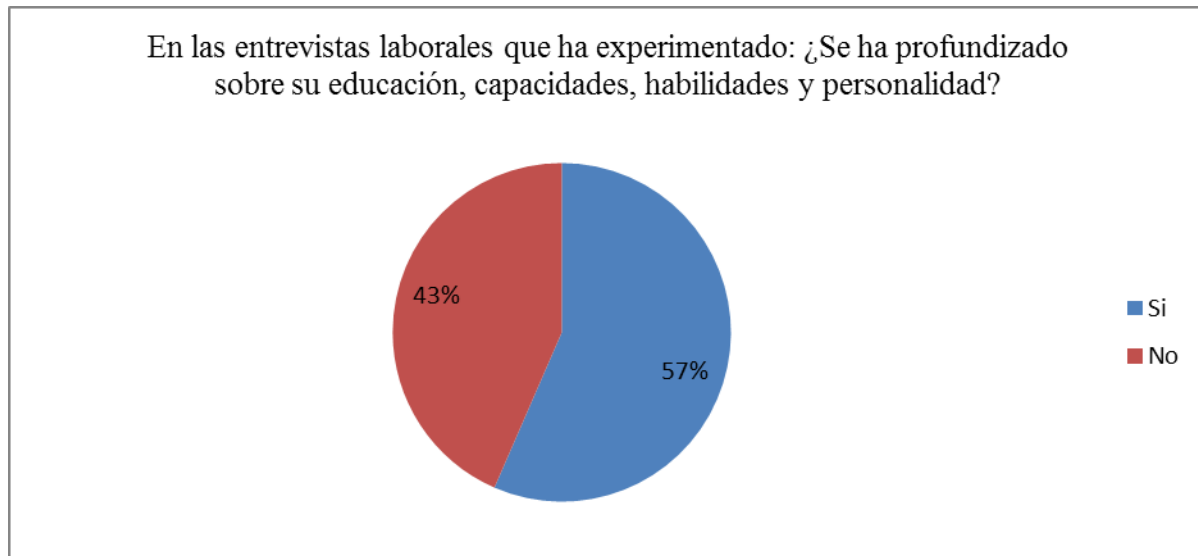
Gráfica No. 10



Fuente: Trabajo de campo (2014)

65 % de las personas con capacidades diferentes ha tenido la experiencia de estar en una entrevista laboral y un 35 % no ha tenido esta experiencia.

Gráfica No. 12



En un 57 % de las entrevistas laborales para personas con capacidades diferentes se profundizaron temas de educación, capacidades, habilidades y personalidad y en un 43 % no se profundizaron estos temas.

Gráfica No. 14

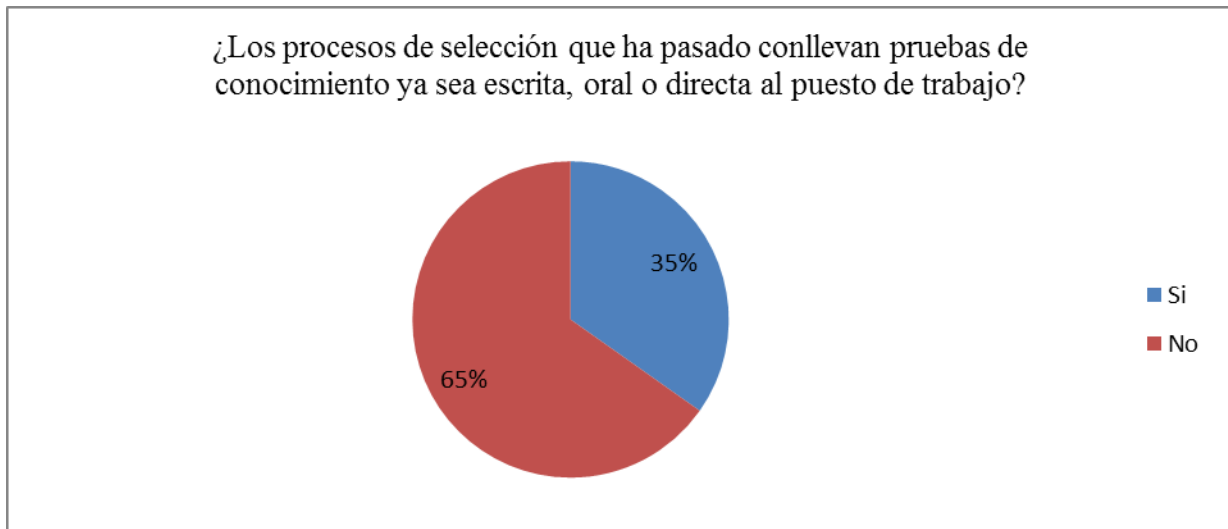


Fuente: Trabajo de campo (2014)

Únicamente el 39 % de las personas con capacidades diferentes han pasado por pruebas psicométricas, un 61 % de los sujetos, no han pasado por este tipo de pruebas.



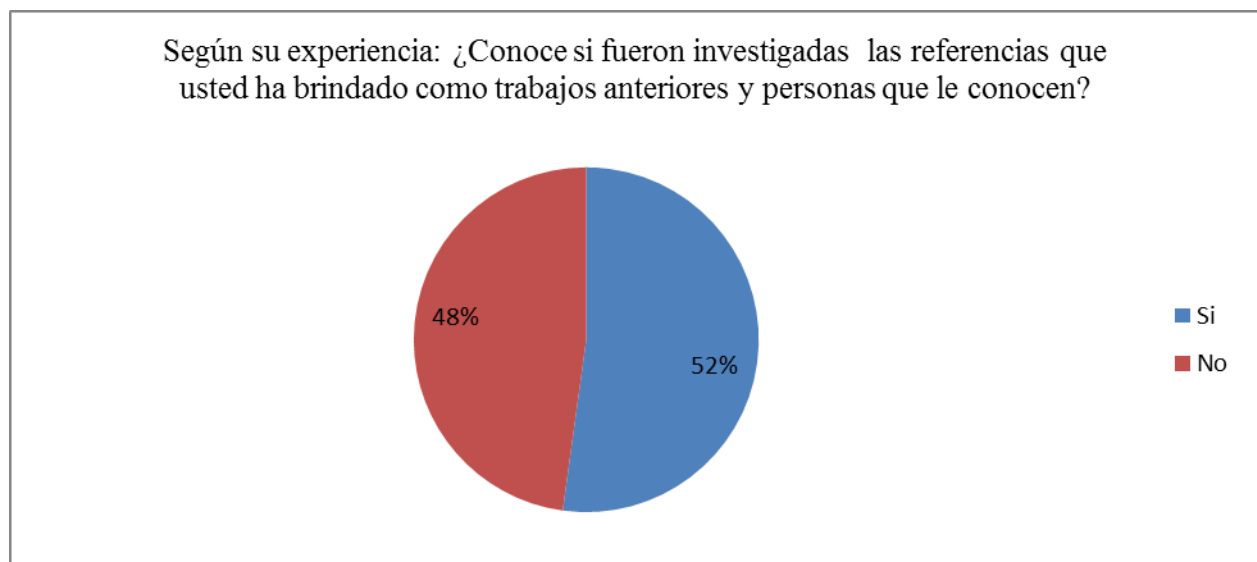
Gráfica No. 16



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 35 % de las personas con capacidades diferentes han experimentado pruebas técnicas en los procesos de selección, el 65 % restante no han pasado por este tipo de pruebas.

Gráfica No. 17



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 52 % de las personas con capacidad diferente se enteró que fueron investigadas las referencias personales y laborales, el 48 % restante no se enteró o no le pidieron dichas referencias.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el trabajo de campo se encontró que el proceso de selección a personas con capacidades diferentes, se realizó en base a las actitudes, habilidades y capacidades que el descriptor de puesto exige, tal como lo describe Chiavenato (2011) en donde explica que es un sistema de elección de candidatos mediante la estandarización de bases, criterios y requisitos que previamente se han elaborado para un puesto, a través de una requisición de personal en donde se detallan las características mínimas que éste debe de poseer para ocupar la vacante.

En cuanto a las fases de pruebas psicométricas, de personalidad y técnicas solo la mitad de las empresas, aplican los baremos a las personas con limitaciones, por lo que se cita a Granados (2011) en donde explica que los instrumentos de selección que se utilizan en el proceso no pueden ser obviados por la importancia que tienen al determinar las características, habilidades, y aptitudes de los candidatos, no importa si poseen una condición diferente, tendrán que pasar por todas las fases de la selección.

Las entrevistas laborales o de selección se realizaron de la misma manera en que son entrevistadas las personas sin limitaciones, se profundizó en educación, habilidades, personalidad entre otros aspectos, tal como lo explica Aguilar (2005) al decir que es la técnica que complementa la información existente con la que el candidato presenta como conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones. Una cuarta parte de las empresas no realizan entrevista de trabajo, pues son entidades públicas, en las que las personas con capacidades diferentes fueron colocadas directamente o por partidos políticos como en el caso de la secretaria de la municipalidad de Quetzaltenango, por lo que no completan de manera adecuada esta importante fase del proceso de selección.

Las referencias laborales y personales se investigaron en la mayoría de los procesos, solamente 4 de las empresas no corroboraron las mismas, es aquí en donde se cita al autor Aamodt (2010) porque expone la importancia de verificar las referencias, pues es un proceso para confirmar la información proporcionada por un solicitante, ya sea laboral o de tono personal, de esta manera se comprueba que los expedientes, la experiencia, la calidad de trabajos anteriores, entre otros,

no son falsos. Se acentúa la importancia de este tipo de investigación para la selección de personal, no importa si es una persona con capacidades distintas o sin ningún tipo de limitación. La mayoría de empresas están dispuestas a adaptar solicitudes de empleo, pruebas, evaluaciones, o cualquier fase, incluso la oficina o área de trabajo para que la persona con limitaciones se integre a la empresa, si ésta llena el perfil de puesto. Y dos de estas instituciones no estarían dispuestas a realizar dichas adaptaciones, por lo que incurren en actos ilegales, pues el reglamento al decreto 135-96 ley de atención a las personas con discapacidad, considera como acto discriminatorio que la selección de personal no se adapte a una persona con capacidad diferente y que no se contrate o se excluya de manera definitiva a candidatos por encontrarse en una condición física diferente.

En cuanto a la decisión de contratar a personas con capacidades diferentes, en algunos casos no es el departamento de recursos humanos el encargado de contratar a este tipo de personas, estas decisiones se repliegan a gerentes generales o el dueño de la empresa, como en el caso de Dinámica personal S.A. en donde la junta directiva es la que aprueba la contratación de una persona con capacidad diferente. Con esto se confirma el artículo 38 de la ley de atención a las personas con discapacidad, decreto 135-96 en donde establece que el patrono deberá proporcionar facilidades para que todas las personas con capacidad diferente sin discriminación previa, se incorporen a puestos de trabajo, capacitación y crecimiento laboral.

La constitución política de la república (1985) en el artículo 53, establece que el estado garantiza la protección a personas con capacidad diferente y es de interés nacional la atención en integración social, por lo cual se crea la ley de atención a las personas con discapacidad y el consejo nacional de la discapacidad (CONADI), en dicho decreto se vela en una sección, por la incorporación al trabajo y garantiza que el ministerio de trabajo y previsión social promocionará la colocación de personas con discapacidad, de lo cual no se encontró evidencia en la investigación, así como el desconocimiento de las empresas privadas y públicas de las leyes que amparan la contratación de las personas con discapacidad, así como el derecho que tienen a gozar de todos los beneficios y obligaciones de un trabajador más en las empresas.

En cuanto a los procesos de selección vistos desde la perspectiva de las personas con capacidad diferente, la mayoría de los sujetos no pasaron por un proceso completo al ingresar a la empresa, no tuvieron orientación en las fases por las cuales pasaron, como pruebas psicológicas, de conocimiento, entrevistas, entre otras por lo que se cita a obregón (2007) en donde indica que es necesario brindar una adecuada capacitación a los realizadores del proceso de selección y con esto realizar las la totalidad de las fases de forma objetiva, de esta manera permitir diferenciar las capacidades intelectuales de las físicas, así como analizar correctamente los perfiles o descriptores de puestos, para conocer qué tipo de vacantes pueden ser ocupadas por personas con alguna discapacidad. Para el autor lo más importante es que la selección en cualquiera de sus fases no se vea sesgada por prejuicios y esté basada en criterios de competitividad, aptitudes y actitudes.

## VI. CONCLUSIONES

- El proceso de selección en personas con capacidades diferentes se describe de una manera incompleta, pues no logra completar las fases necesarias para determinar las características, habilidades y aptitudes que son indispensables en la inserción laboral de este sector poblacional, aunque las empresas han expresado que seleccionan en base a dichos factores, los sujetos encuestados con discapacidad expresaron que algunos han pasado entrevistas, otros algunas pruebas o en casos no han pasado ningún filtro de selección, por lo que la mayoría de los procesos están incompletos.
- Las fases de selección por las cuales han pasado las personas con capacidades diferentes son distintas, la mayoría llenó solicitud de empleo con ayuda de intérprete en lenguaje de señas o con escritor para las personas no videntes, algunas pasaron por una o varias entrevistas, una minoría pasó por pruebas psicológicas, otras se enteraron que las referencias fueron investigadas, pero ninguna pasó por la totalidad de las fases.
- Los elementos que incidieron en los procesos de selección en personas con capacidades diferentes fueron los prejuicios sobre la discapacidad, incidencia de grupos políticos que evitaron las fases de la elección de personal, la poca adaptación de los instrumentos como solicitudes de empleo, pruebas entre otros, así como la poca capacitación de las personas encargadas del departamento de recursos humanos sobre los procedimientos adecuados, en este sector poblacional.
- No existen protocolos de selección de personal apropiados para las personas con capacidades diferentes, en las empresas de la cabecera de Quetzaltenango.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango desarrollar el proceso de selección de una manera adaptada para cada diagnóstico en las personas con capacidad diferente, se puede utilizar un intérprete en una persona no oyente, sistemas como braille y traductores en una persona no vidente, realizar los fases en áreas adecuadas para la conducción de sillas de ruedas, entre otros. pues la importancia que tiene el identificar habilidades y características en el candidato, es relevante para que éste sea exitoso en el puesto de trabajo.
- Debe tomarse en cuenta que para que el proceso de selección tenga fiabilidad, no se pueden obviar fases y procedimientos, se tienen que realizar cada uno de los mismos como solicitudes de empleo, entrevista inicial y profunda, pruebas médicas, test psicológicos y de personalidad así como pruebas técnicas, además cada empresa tienen un sistema de selección para cada puesto y perfil requerido, el cual es recomendable que las personas con capacidad diferente pasen en su totalidad.
- Es recomendable evitar los prejuicios de las personas que están encargadas de la selección de personal, como entrevistadores, psicometristas, secretarias entre otros, e informarse acerca de los derechos de las personas con capacidades diferentes, pues existen leyes que amparan su incorporación a la sociedad y el trabajo, así como avocarse con entidades como CONADI, Comité pro ciegos y sordos, Ministerio de trabajo, entre otros, para orientarse en la atención a este sector poblacional.
- Es conveniente que las empresas se provean de un protocolo de selección en personas con capacidades diferentes para ubicarlas correctamente en un puesto de trabajo, con esto pronosticar el éxito en el desempeño y la satisfacción de la misma, así como permitir que este sector goce de todos los derechos, beneficios y obligaciones para propiciar un buen desarrollo del trabajo.

## VIII. REFERENCIAS

Aamodt M. (2010), Psicología industrial y organizacional, México D.F.: WADSWORTH  
Cenagage Learning (6ª. Ed.)

Aguilar, M (2005), Preparando mi entrevista de trabajo, México: UNAM

Antoraz E, Villalba J, (2010) Desarrollo Cognitivo y motor, Madrid: Editex S.A.

Bachenheimer, (2007) Selección de personal, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

Bruzo, M. Helperin, E. Lanci, C. (2010) Cómo integrar necesidades educativas especiales e inclusión (tomo 1) Colombia: Grupo Clasa.

Bruzo, M. Helperin, E. Lanci, C. (2010) Cómo integrar necesidades educativas especiales e inclusion (tomo 2) Colombia: Cadiex International.

Canales, M. (2006), Metodologías de investigación social, Santiago de Chile, LOM Ediciones.

Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano (3ra. Ed.). México: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2011) Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill

Constitución política de la república de Guatemala, reformada por el acuerdo legislativo No. 18-93 del 17 de noviembre de 1993 artículos 53 y 102. (1993)

Dessler G. y Varela R. (2011). Administración de recursos humanos, México: Pearson y Prentice Hall.

Dinero, (2014). reclutamiento y seleccion de personal un gran apoyo para las empresas . Recuperado el febrero de 2014, de: <http://www.emb.cl/dinero/articulo.mvc?xid=349&edi=15&xit=reclutamiento-y-seleccion-de-personal-un-gran-apoyo-para-las-empresas>

Dolan, S. Valle, R. Jackson, S. y Schuler, R. (2007). La Gestión de los Recursos Humanos, Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en los tiempos de transformación . Madrid: Mc Graw Hill.

Espina Bífida e hidrocefalia, federación española de asociaciones, (2009) boletín informativo no. 4, 8 de noviembre, empresa y discapacidad, Madrid España.

Ganga F., y Sánchez (14 de agosto de 2008), proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, región los lagos, Chile: La Gaceta laboral Págss ISSN 1315-8597 versión impresa.

Gracia, F. (2004), El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de n cuestionario, México D.F.: Limusa

Granados J, (2011), Reclutamiento, Selección, contratación e inducción del personal.

México D.F.: El Manual Moderno.

Ivancevich, J. (2005) Administración de recursos humanos, México: Mc Graw Hill

Ley de atención a las personas con discapacidad, (1996), congreso de Guatemala decreto No. 135-96, artículos 3 y 34 al 39.

Mondy, R. (2010) administración de recursos humanos, México D.F.: Pearson.

Naresh, M. (2004). Investigación de mercados. México D.F.: Pearson Educación



Obregón (2011) ¿ Qué tipo de capacitación requiere el personal de reclutamiento y selección para entrevistar a una persona con discapacidad? (mensaje de blog ExpokNews ) recuperado de <http://www.expoknews.com/que-tipo-de-capacitacion-requiere-el-personal-de-reclutamiento-y-seleccion/>.

Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) ((2013). *Niñez y juventud con discapacidad en guatemala: Evaluación de políticas y marcos normativos*. Guatemala : UNESCO Guatemala .

Pérez, J. Mora, S. y Sotomayor, M. (2007) Métodos mayormente utilizados en la selección de personal en puerto rico: Revista puertorriqueña de psicología 18.

Polanco, N. (2006). Selección de personal basada en competencias laborales. caso almacenes magno mercantil S.A. (tesis de Maestría inédita)Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala.

Soria, M. (2008) diseño de un sistema de selección de personal para personas con discapacidad mental y/o intelectual de la bolsa de empleo del ministerio de trabajo, unidad de discapacidades, (tesis inédita) Ecuador, Universidad Tecnológica Equinoccial.

Universidad de Colombia, (2014) sede Bogotá, Clase de Recursos humanos, Selección de Personal: webpage, [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9\\_d.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_d.htm)

Vertice. (2008). Selección de Personal, Recursos Humanos . España : Editorial Vertice .Weisner, J. (2004). Discapacidad Y Capacidad Intelectual. Colombia : Kimpres Ltda.

## **IX. ANEXOS**

### **PROPUESTA DE TESIS**

**PROCESO DE SELECCIÓN EN PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES**  
(Estudio realizado en personas con capacidades diferentes y empresas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

**“TALENTO SIN LÍMITES”**



**POR: JOSÉ DAVID BOLAÑOS ZUL**

**QUETZALTENANGO, 2015**

## **JUSTIFICACIÓN:**

El presente protocolo tiene como finalidad brindar a las instituciones y empresas que desean emplear a personas con capacidad diferente, una guía adecuada para el proceso de selección. Es necesario establecer normas mínimas para la elaboración de cada fase, de ésta manera evitar aprobar o no aprobar a personas con limitaciones con base en prejuicios o evaluaciones poco fiables.

De esta manera la selección se centrará en aquellas habilidades, características y talentos convertidos en competencias laborales, que permitirán girar el proceso en base a dichas características y no a la capacidad diferente que poseen, únicamente si la persona es sorda se utilizará un intérprete en lenguaje de señas, si fuera necesario, las personas ciegas llenaran las pruebas y demás papeleo oralmente, si la empresa aún no está digitalizada.

## I. PROCESO DE SELECCIÓN DEL TALENTO SIN LÍMITES

### Paso 1. Recepción de hojas de vida

Las hojas de vida se recibirán a través de una carta remitora, especificando el cargo al cual aspira. Al finalizar el plazo de la recepción de currículas, el encargado de selección de la empresa deberá evaluar a detalle los mismos, de modo que analice las características, habilidades, estudios, distintos tipos de experiencia, y condiciones físicas citadas en cada expediente, de esta manera se identifican los primeros talentos de la persona con capacidad diferente.

### HOJA DE VIDA TALENTOSA

Nombre del candidato con capacidad diferente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Evaluador: \_\_\_\_\_

Aspecto	Si	No	Talentos identificados
Fotocopia de DPI			
Antecedentes penales y policíacos			
Hoja de vida			
Constancia de título universitario o nivel medio			
Certificados laborales,			
Dos fotos recientes.			
Constancia de rehabilitación debido a su capacidad diferente			
Fotocopia de recibo de luz			
Cartas de recomendación personal			
Diplomas de capacitación y del talento profesional			
Certificado médico en donde constate qué exigencia física puede			

tener el candidato y los cuidados que debe tener.			
Diplomas y certificados que aporten talentos al puesto de trabajo.			

F. \_\_\_\_\_

Evaluador, Departamento de Recursos Humanos

**Paso 2. Entrevistas:**

La entrevista de selección especializada se le realiza a los candidatos o aspirantes con necesidades especiales a fin de confirmar las competencias y talentos que se han obtenido mediante al análisis de las hojas de vida, las pruebas, verificación de referencias laborales y personales.

El objetivo de la entrevista es evaluar y observar los talentos que se consideren relevantes para el desempeño de un cargo que no puedan ser medidas por ningún otro medio técnico, como el colocador laboral o entidades que se dedican a insertar en el área laboral a personas con capacidades diferentes.

En este proceso de selección se utilizara la entrevista individual o grupal a fin de conocer el comportamiento y la actitud del entrevistado con capacidad diferente hacia el trabajo, observar objetivamente las características de personalidad, motivación y expectativas respecto al posible empleo, intereses, madurez y adecuación al cargo, así como analizar sus antecedentes y medir conocimientos cuando estos no puedan ser medidos por otro medio más objetivo.

Lo más importante en la entrevista será confirmar aquellas competencias y talentos que el candidato posee, para luego cotejar con el descriptor de puesto y verificar de esta manera, si es apto para el puesto.

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA CONFIRMACIÓN DEL TALENTO EN LA  
PERSONA CON CAPACIDAD DIFERENTE**

**Nombre del candidato:** \_\_\_\_\_

**Puesto al que aplica:** \_\_\_\_\_

**Educación:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Entrevistador:** \_\_\_\_\_

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta, identificar talentos y habilidades relevantes.</b>
<b>Trabajos anteriores</b>	
1. Comience relatándome su experiencia de trabajo, desde su primer trabajo hasta su último puesto actual. Por cada trabajo quiero saber lo que hacía, lo que agradaba, lo que desagradaba, su sueldo y cualquier logro especial	
2. ¿Qué logro de trabajo le ha brindado mayor logro de satisfacción? ¿Cómo fue logrado?	
3. ¿En qué trabajo ha estado más contento y porque? ¿Más descontento y porque?	
4. ¿Qué cualidades notables y puntos débiles han notado en usted sus supervisores anteriores?	
5. ¿Prefiere usted trabajar solo o en grupos?	
6. ¿Puede darme un ejemplo o dos de su capacidad para dirigir o supervisar a otros? ¿Manejar a un	

subordinado problemático? (mando gerencial)	
7. ¿Qué tipos de presiones de trabajo le gustan o le disgustan más?	
8. Deme un ejemplo de un proyecto que efectúo bajo presión.	
9. ¿En qué formas es usted más eficaz trabajando con otros? ¿Menos eficaz?	
10. ¿Cómo cree que lo describirían sus compañeros o sus subordinados?	
<b>Educación y entrenamientos</b>	
1. Quiero ahora repasar sus antecedentes académicos, comenzando con la escuela de segunda enseñanza hasta el presente.	
2. ¿Qué cursos le agradaron más? ¿Menos? ¿Porque?	
3. ¿Qué logros académicos obtuvo? ¿En qué cursos obtuvo mejores calificaciones? ¿Peores?	
4. ¿Es muy estudioso?	
5. ¿Qué tanto participó usted en actividades escolares no académicas?	
6. ¿Por qué asistió (o no) a la universidad?	
7. ¿Qué importancia han tenido sus estudios en su desarrollo?	
8. ¿Qué puestos directivos ocupó en	

actividades escolares no académicas?	
9. ¿Qué lo llevo a seleccionar su campo de estudio?	
10. Si tuviera la oportunidad de volver a cursar sus estudios, ¿qué haría diferente? ¿Porque?	
11. ¿Qué entrenamiento especial ha tenido?	
<b>Circunstancias actuales</b>	
1. Ahora, quisiera conocer algunos datos personales tales como sus intereses en su adolescencia, la profesión o empleo de sus padres y qué influencia tuvieron sus experiencias familiares en su desarrollo. Luego, cuénteme sus circunstancias, intereses y actividades actuales.	
2. ¿Cómo es similar y como es diferente a sus padres?	
3. ¿Qué problemas le crearía el tener que viajar o reubicarse?	
4. ¿Le han hecho un examen médico recientemente? ¿Cómo está su salud?	
5. Coménteme a cerca de la capacidad diferente que padece.	
6. ¿Qué es lo que puede hacer diferente de los demás?	
7. ¿Cuáles serían sus mayores retos en este trabajo?	



8. ¿Cómo ha sobre llevado una condición diferente de los demás?	
9. Muy bien algo que quisiera agregar a la entrevista, hemos terminado.	
<b>TALENTOS</b>	
1. Relate aquellos talentos personales con los que cuenta, como cosas que puede hacer a pesar de su capacidad diferente.	
2. Comente aquellas habilidades con las que las demás personas lo definen.	
3. Enumere tres características positivas que darían un plus al puesto de trabajo, al cual aplica.	

**FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL CANDIDATO**

6= Posee talentos y habilidades que lo hacen acreedor al puesto.

5 = tiene características que aportan al puesto

4 = talentos sobre la media

3 = talentos en la media

2 = talentos Bajo la media esperada

1= pocos talentos

	<b>Ponderación de 1 a 6</b>
<b>Historial de trabajo</b>	
<b>Metas de trabajo</b>	
<b>Educación y entrenamiento</b>	
<b>Antecedentes y circunstancias actuales</b>	
<b>Capacidad diferente</b>	
<b>TALENTOS</b>	
<b>Total</b>	

Comentarios:

---

---

---

---

---

f. \_\_\_\_\_

Entrevistador, Recursos Humanos

### **Paso 3. Evaluación psicológica:**

Como cualquier candidato a las personas con capacidades diferentes también se les aplicarán baremos de pruebas psicológicas necesarias realizadas por un profesional en psicología, en la cual se determinaran los rasgos o características de personalidad y capacidades a fin de predecir la conducta de individuo en relación a su adaptación al ambiente laboral en la empresa. Las pruebas psicotécnicas se aplicaran de acuerdo a los requerimientos de cada cargo.

#### **• Instrumento de evaluación psicológica:**

Las pruebas psicológicas se pueden adaptar por medio de instituciones que colocan laboralmente a personas con capacidades diferentes, o haciendo adaptaciones como las siguientes:

Personas sordas:	Intérprete de lenguaje de señas
Personas ciegas:	Persona encargada de leer la prueba y colocar o marcar en el baremo lo que el candidato responda. Transcripción braille Sistema JAWS, lector de pantalla en la prueba computarizada.
Capacidad física diferente	Se evalúa si la persona puede escribir o es necesario ayudarlo a responder la prueba por medio de la lectura y explicación

**Paso 4. Evaluación de conocimiento:**

En términos generales las pruebas están encaminadas a establecer un mutuo conocimiento e intercambiar información útil para una decisión final. Se pretende conocer un puntaje del conocimiento que el aspirante tiene sobre un determinado proceso o tarea de trabajo. De esta manera valuar su idoneidad y preparación para el desempeño del cargo. En las personas con capacidades diferentes se realizan evaluaciones técnicas de la misma manera que con los demás candidatos, únicamente se adaptan situaciones como el lugar, sistemas de computación, entre otros, se trata de que sea lo más real posible al puesto de trabajo, luego la empresa decide si el proceso está realizado correctamente o debe mejorar.

**Check list de evaluaciones en la selección de personas con capacidades diferentes**

<b>Tipo de Evaluación</b>	<b>Tipo de adaptación</b>	<b>Resultado</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Prueba de inteligencia</b>			
<b>Prueba de aptitud</b>			
<b>Test de personalidad</b>			

Observaciones:

---

---

---

f. \_\_\_\_\_

Evaluador, Recursos Humanos

Las pruebas anteriores tienen los siguientes valores o ponderaciones

Prueba de conocimiento	34%
Prueba psicológica	30%
Entrevista	<u>36%</u>
	100%

## **II. DESCRIPCIÓN DE INSERCIÓN LABORAL Y MARCO LEGAL**

La inserción laboral y la selección de personas con capacidades distintas es el proceso de incorporación de la persona en el proceso laboral. Esto requiere de una planificación estratégica para poder hacer realidad lo beneficioso que es para la sociedad la contratación de personas con discapacidad, y que no sea solamente un acto de beneficencia que lleve al fracaso de la persona en el puesto de trabajo, se produzca una deserción y una desmotivación de la empresa empleadora.

Para esto se tiene un marco legal en la colocación laboral de personas con capacidades diferentes, está amparada en distintas leyes nacionales e internacionales, a continuación se presentan los principales artículos.

### **Constitución política de la república de Guatemala:**

**Artículo 53.** Minusválidos. El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Se declara de interés nacional su atención médico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad. La ley regulará esta materia y creará los organismos técnicos y ejecutores que sean necesarios.

### **Ley de atención a las personas con discapacidad**

#### **Decreto no. 135-96**

#### **Reglamento de la ley**

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

**Artículo 35.** Se consideran actos de discriminación, el emplear en la selección de personal, mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos por cualquier solicitante y el no emplear por razón de discapacidad,

a un trabajador idóneo. También se considera acto discriminatorio que, en razón de la discapacidad, a una persona se le niegue el acceso y la utilización de los recursos productivos.

**Artículo 36.** Se considera prioritaria la capacitación a las personas con discapacidad mayores de dieciocho años que, como consecuencia de su discapacidad, no hayan tenido acceso a la educación y carezcan de formación laboral.

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

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

**Artículo 39.** Las personas con discapacidad que realicen una actividad lucrativa, independientemente de su naturaleza, tendrán los mismos deberes, derechos y prestaciones establecidos en las leyes laborales del país, incluyendo las relativas a seguridad social.

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

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

**Artículo 42.** El Estado garantizará la capacitación laboral de las personas que, como consecuencia de una enfermedad o lesión desarrollen una discapacidad que les impida continuar en el trabajo que realizaban. Esta capacitación procurará que se adapten a nuevas condiciones de trabajo de acuerdo con las condiciones físicas de la persona.

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

## **Convenio 159 de la OIT**

### **Sobre la readaptación profesional y el empleo**

#### **(Personas invalidas)**

#### **Artículo 27**

##### **Trabajo y empleo:**

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:
  - a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables;
  - b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos;
  - c) Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás;
  - d) Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua;
  - e) Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo;

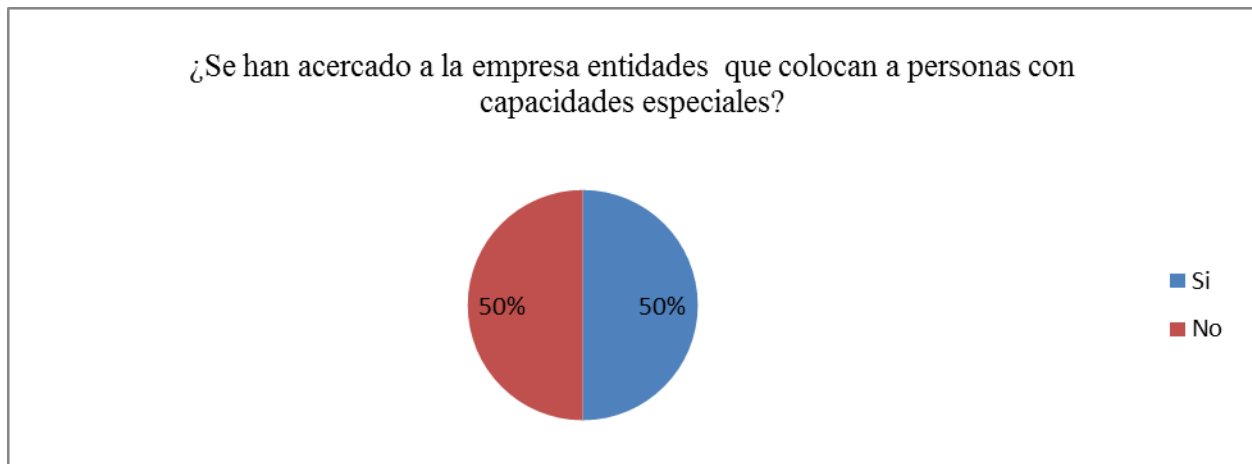
- f) Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias;
  - g) Emplear a personas con discapacidad en el sector público;
  - h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas;
  - i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo;
  - j) Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto;
  - k) Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad.
2. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas, en igualdad de condiciones con las demás, contra el trabajo forzoso u obligatorio.

## **REFERENCIAS**

- 1.1** Constitución política de la república de Guatemala (1985), Artículo 53, Guatemala.
- 1.2** Ley de atención a las personas con discapacidad, (1996) decreto No. 135-96, reglamento de la ley, Guatemala.
- 1.3** Pestolú, (2012) manual de selección de personal, Colombia.
- 1.4** O.I.T. Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) No. 159, (2008), convención de las naciones unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, Suiza: Ginebra

**Preguntas cuestionario para empresas:**

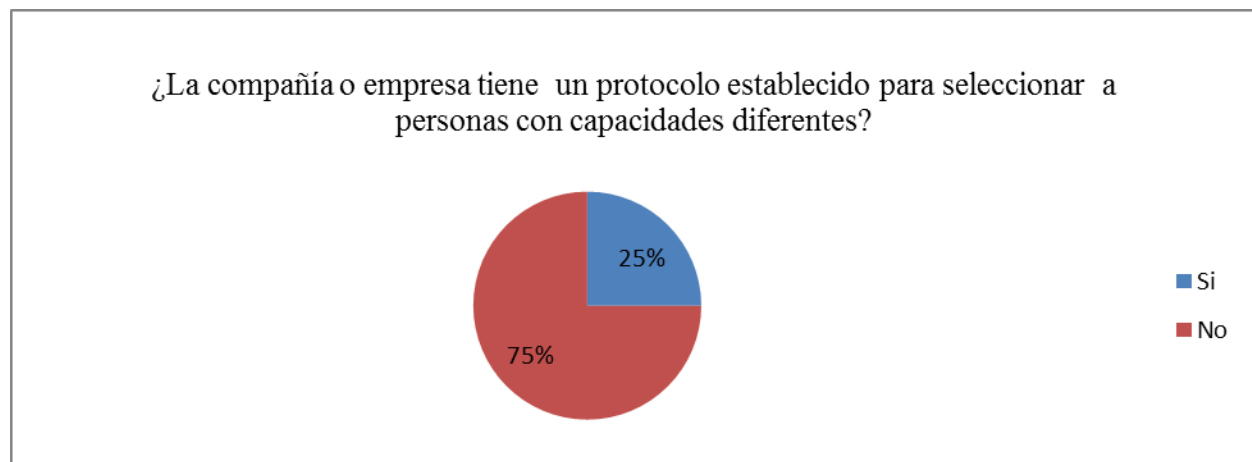
Gráfica No. 4



Fuente: Trabajo de campo (2014)

Un 50 % de las empresas han tenido acercamientos con personas o entidades encargadas de colocar a personas con capacidades diferentes y un 50 % restante de las empresas no han tenido esta experiencia.

Gráfica No. 6

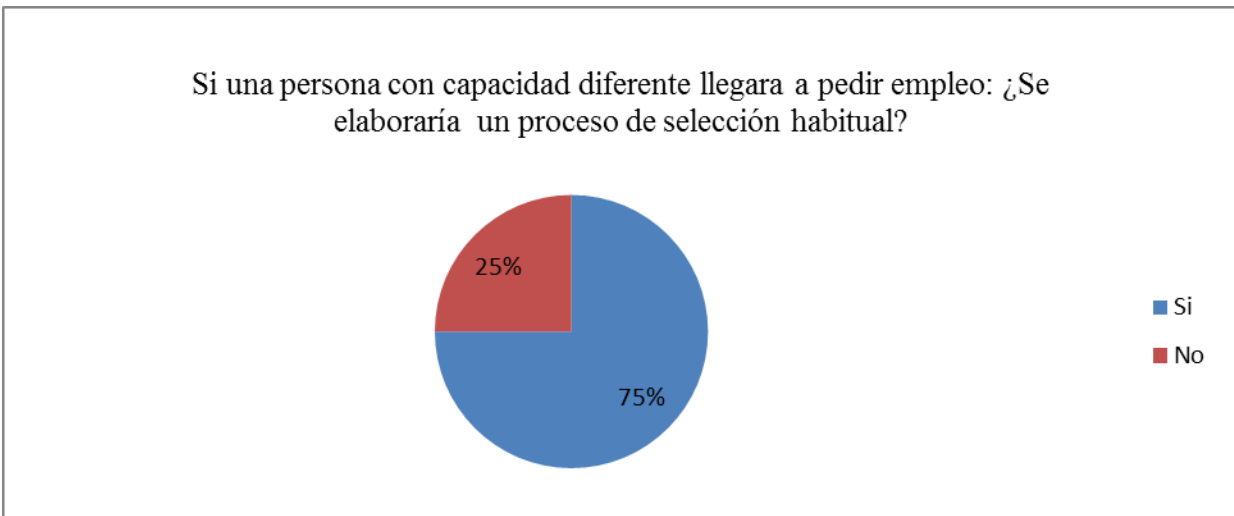


Fuente: Trabajo de campo (2014)

Un 25 por ciento de las empresas tienen procedimientos específicos para seleccionar a personas con capacidades diferentes y un 75 por ciento de las compañías o instituciones no lo contemplan.



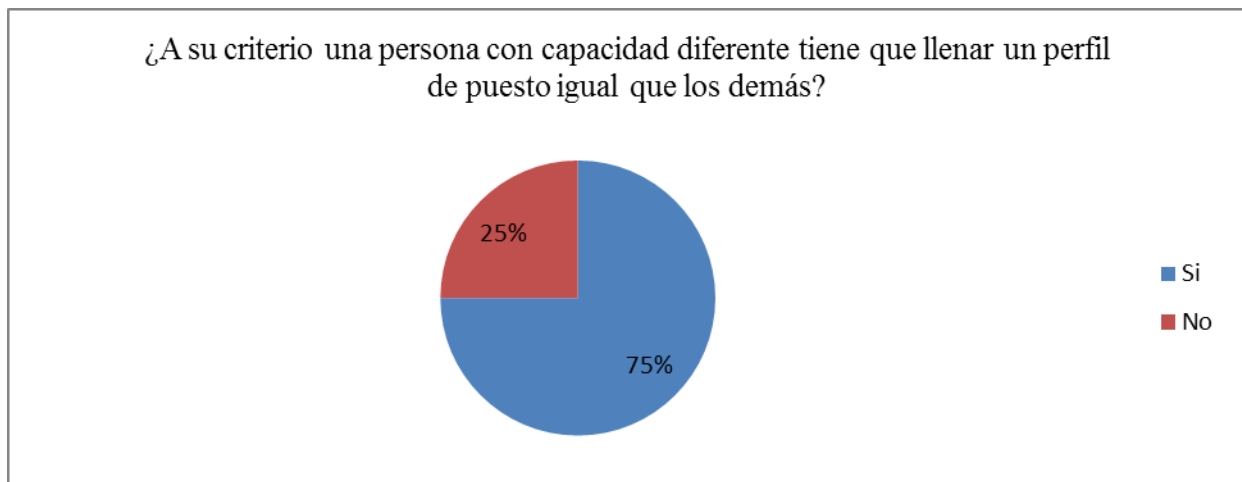
Gráfica No. 7



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 75 % de las empresas realizaría un proceso habitual o normal, si una persona con capacidades diferentes llegara a pedir empleo, y un 25 % de las empresas lo haría de manera diferente.

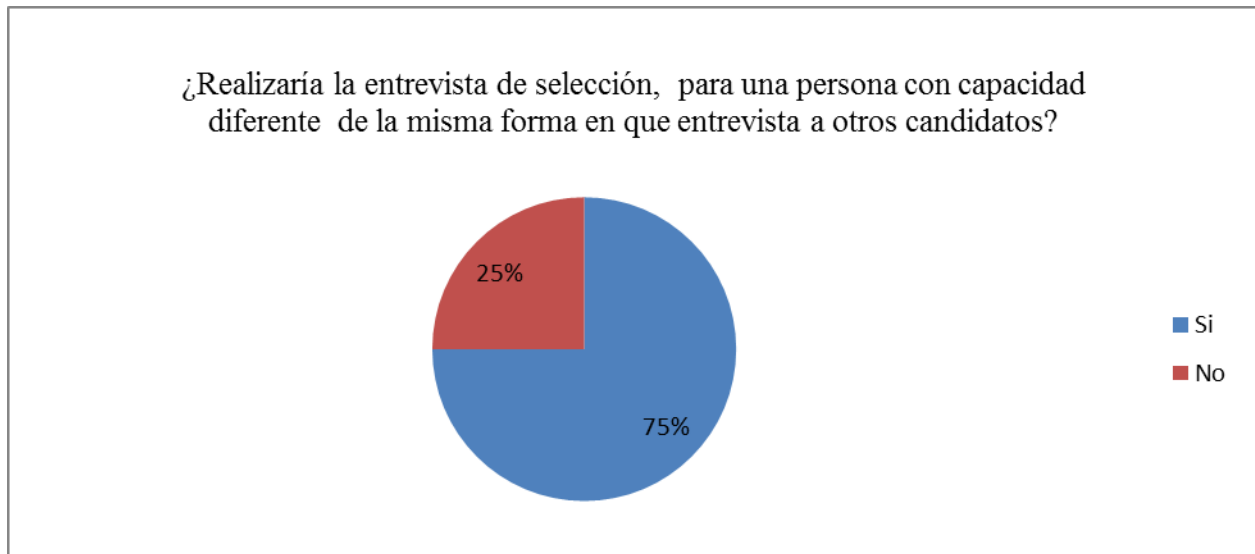
Gráfica No. 10



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 75% de las empresas cree que las personas con capacidades diferentes tienen que llenar el perfil de puesto, de la misma manera que las demás personas que no poseen una limitación, y el 25% de las empresas piensan que no deben de llenar dicho perfil.

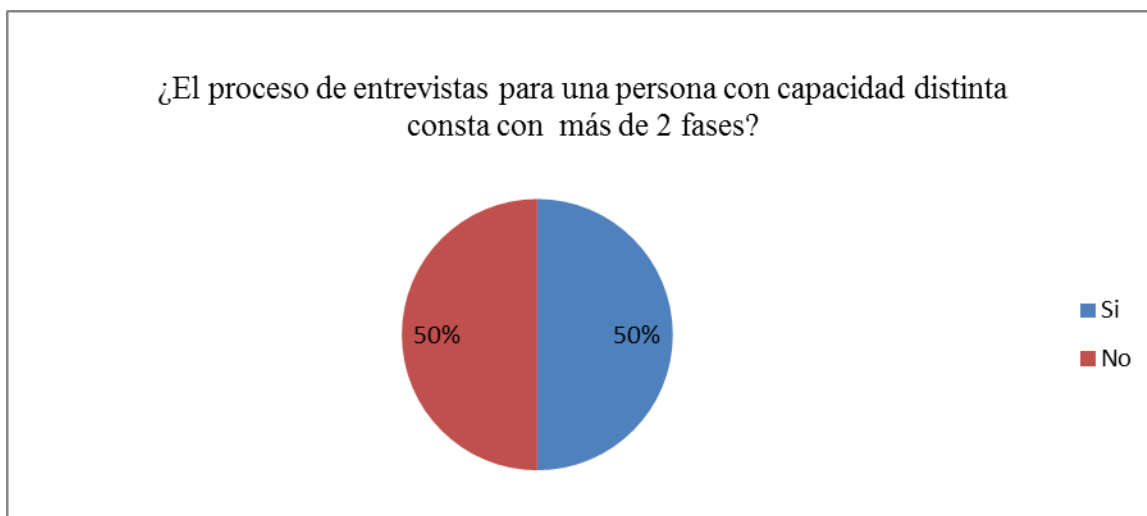
Gráfica No. 11



Fuente: Trabajo de campo (2014)

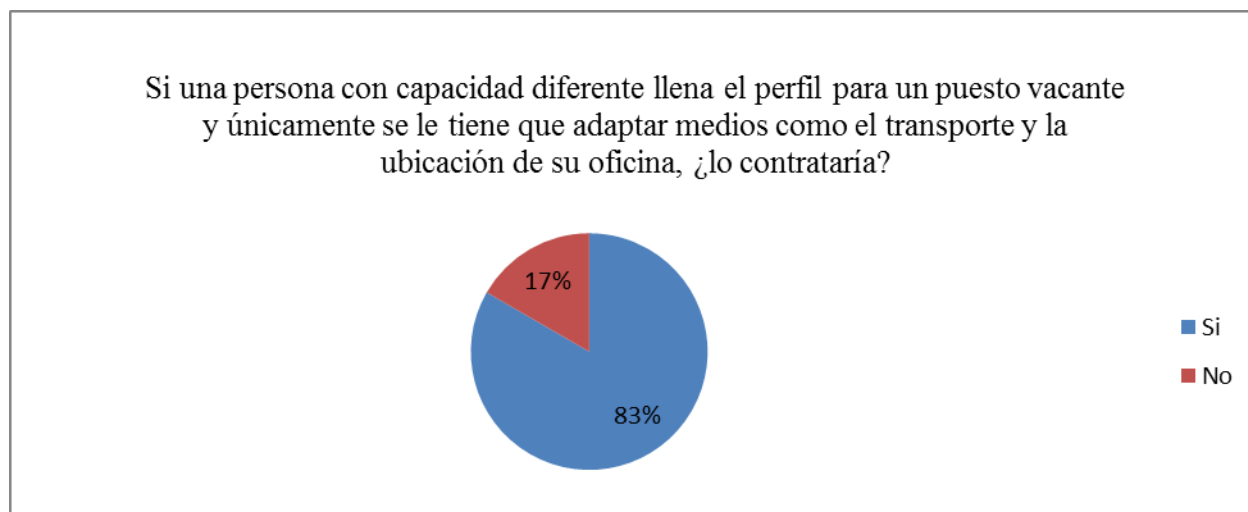
El 75 % de las empresas realizaría una entrevista de selección, hacia una persona con capacidad diferente de la misma manera en la que se realizaría la de otro candidato, y el 25 % restante no lo realizaría de esta manera.

Gráfica No. 13.



El 50 % de las empresas realizan más de una entrevista en el proceso de selección para una persona con capacidad diferente y el 50 % restante no.

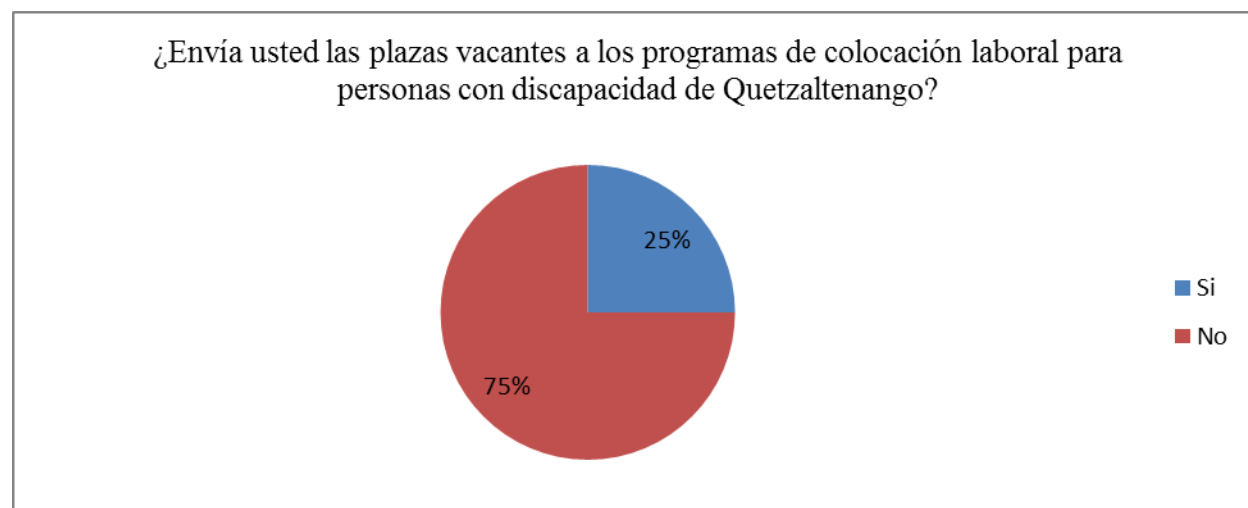
Gráfica No. 15



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 83 % de las empresas estaría dispuesto a adaptar medios como la ubicación de la oficina a personas con capacidades diferentes y que llenan el perfil de puesto. El 17 % de las empresas no estaría dispuesto a realizar dicha adaptación.

Gráfica No. 18

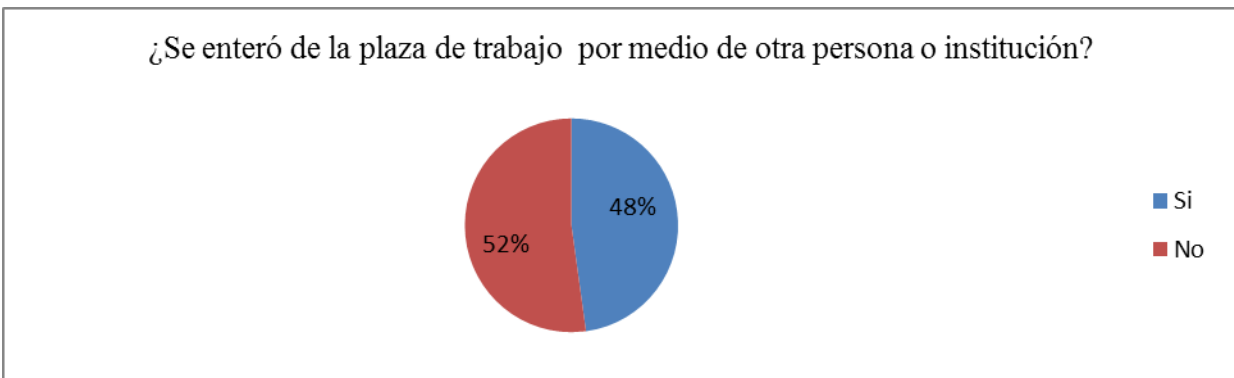


Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 75 % de las empresas no envían las plazas vacantes a departamentos de colocación laboral para personas con capacidades diferentes, y el 25 % si realizan dicho proceso.

## Cuestionario para personas con capacidades diferentes

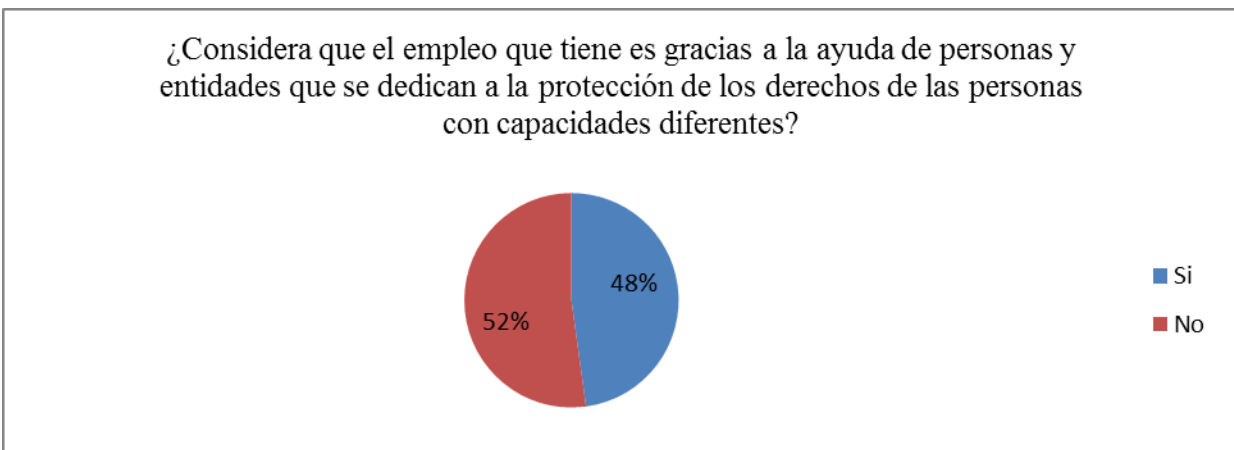
Gráfica No. 3



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 48 % de las personas en situaciones diferentes se enteraron de las plazas de trabajo que ocupan, por medio de una institución u otra persona, y un 52 % no se enteró de la plaza por esta manera.

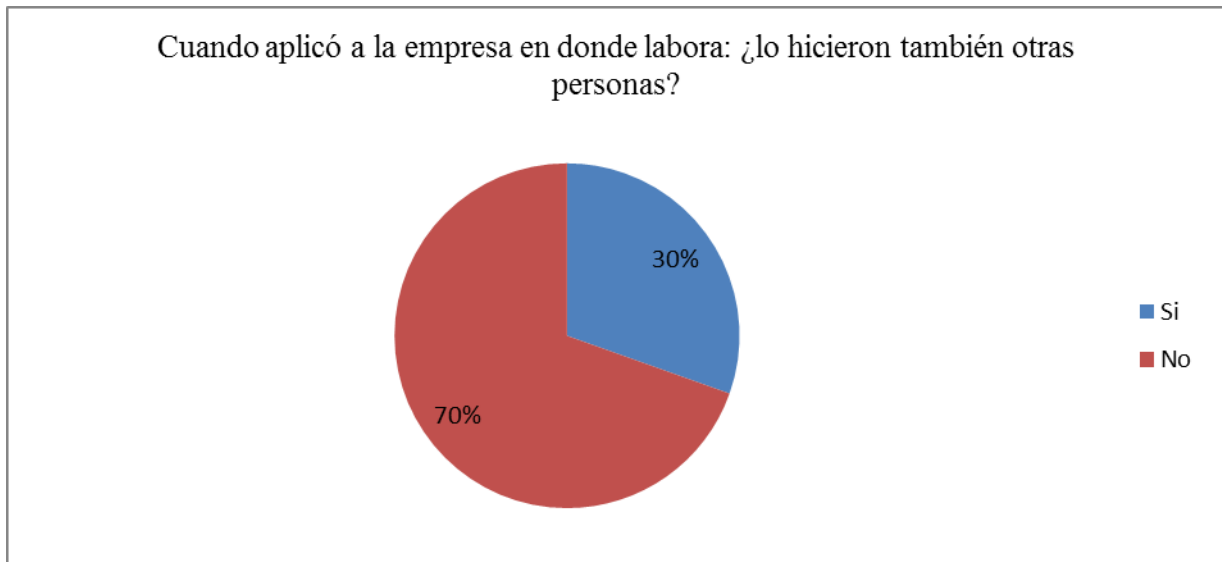
Gráfica No. 4



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 48 % de las personas con capacidades diferentes consideran que el empleo que tiene es gracias a la ayuda de entidades que se dedican a la protección de los derechos de personas con limitaciones, y un 52 % no lo considera así.

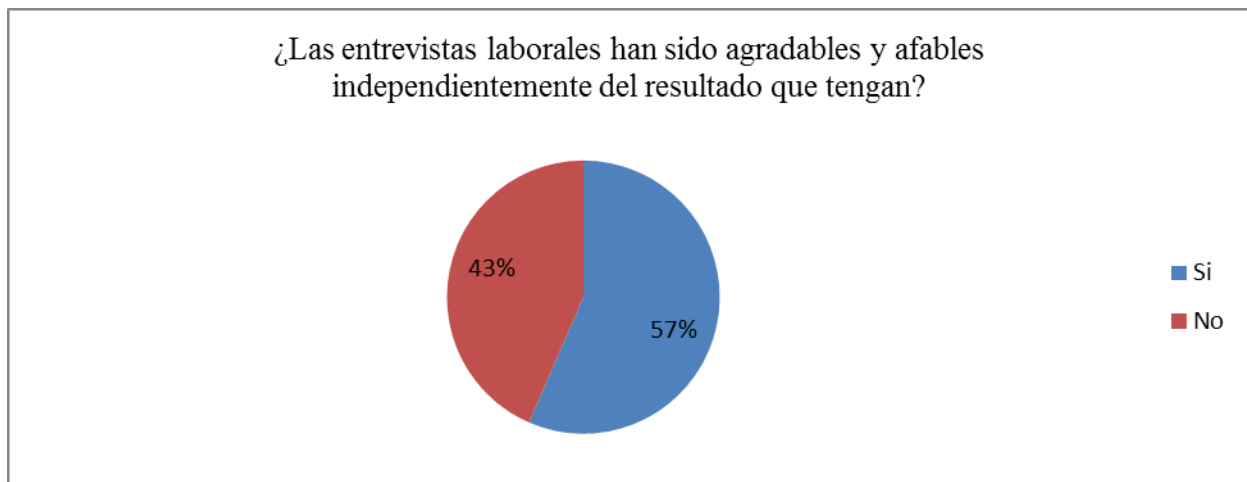
Gráfica No. 8



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 30 % de las personas con capacidades diferentes aplicaron a sus puestos de trabajo por medio de oposición, y un 70 % de los sujetos participaron únicamente ellos en el proceso.

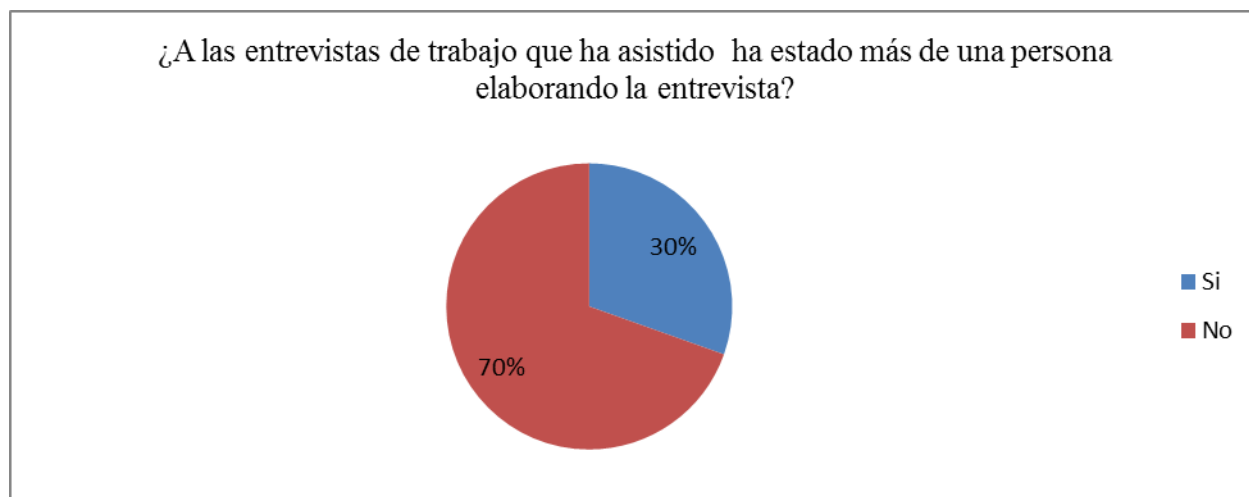
Gráfica No 11



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 57 % de las entrevistas laborales se han realizado en un clima y ambiente agradable, independientemente del resultado que tuvieron y un 43 % de las entrevistas realizadas no fueron agradables o afables.

Gráfica No. 13



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 70 % de las entrevistas laborales para las personas con capacidades diferentes las han realizado más de una persona y el 30 % de las mismas, han sido realizadas por una persona.

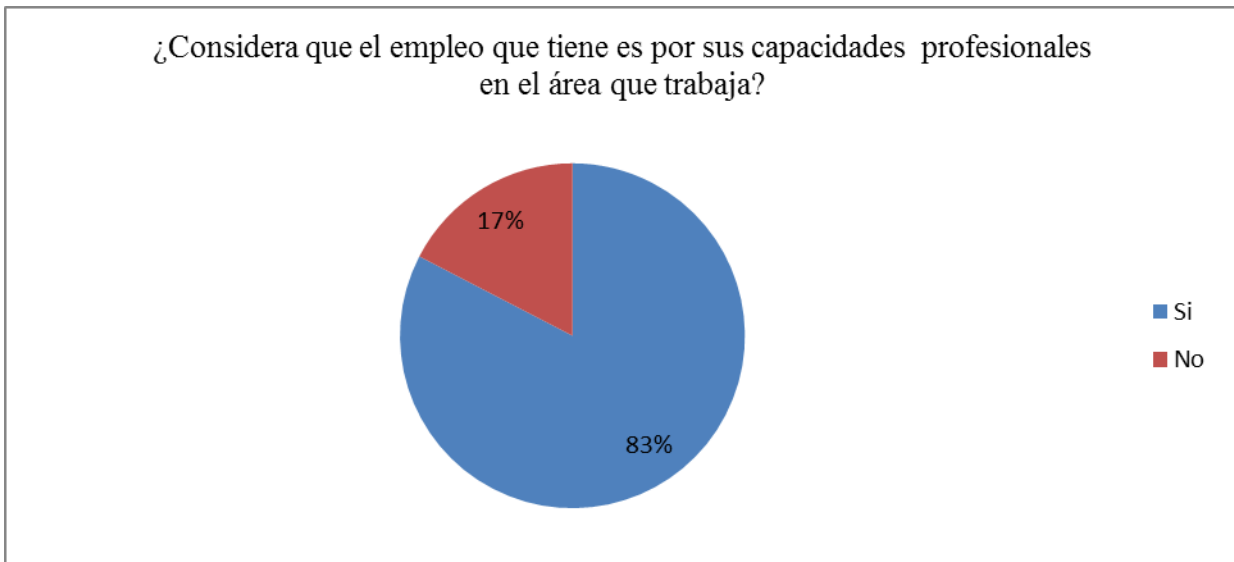
Gráfica No. 15



Fuente: Trabajo de campo (2014)

Únicamente el 30 % de las personas con capacidades diferentes han pasado pruebas de inteligencia y personalidad y el 70 % restante no ha pasado por este tipo de pruebas.

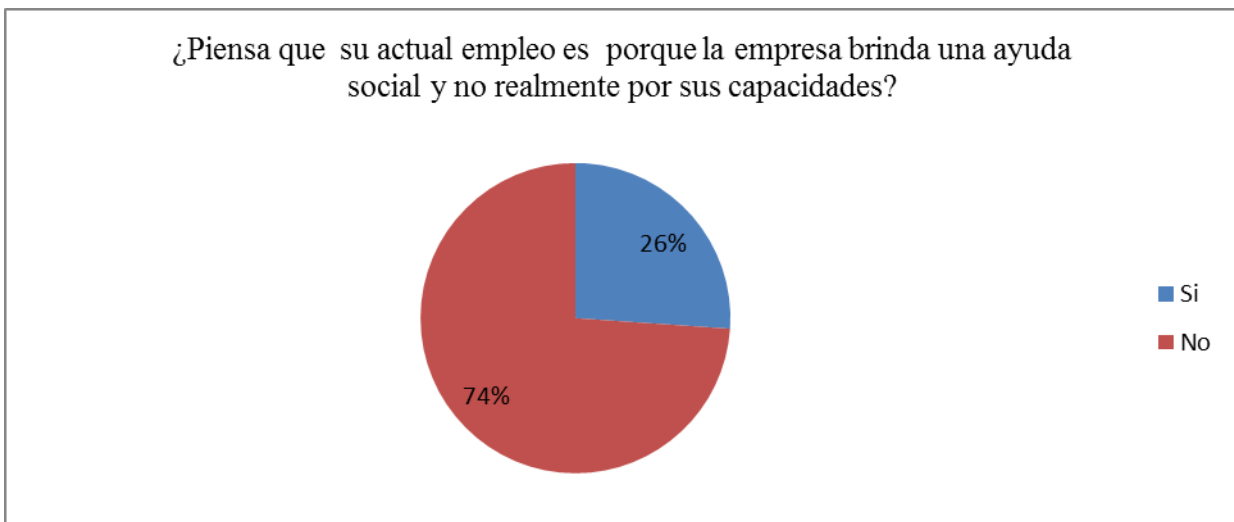
Gráfica No. 18



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 83 % de las personas con capacidad diferente afirma que el empleo que posee es debido a sus capacidades profesionales, y el 17 % no lo considera así.

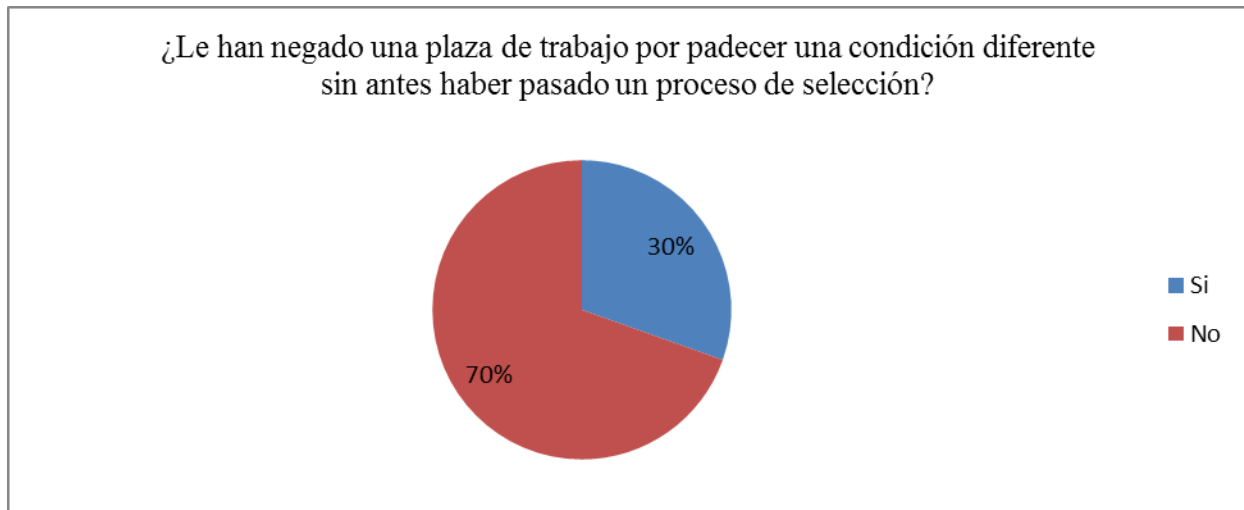
Gráfica No. 19



Fuente: Trabajo de campo (2014)

El 26% de las personas con capacidades diferentes cree que su empresa le brindó trabajo por ayuda social y no realmente por sus capacidades, y el 74 % cree que la empresa le brindó trabajo no por ayuda social, sino por sus capacidades.

Gráfica No. 20



Fuente: Trabajo de campo (2014)

Al 30 % de las personas con capacidad diferente le han negado una plaza de trabajo por estar una situación distinta, y al 70 % no le han negado un puesto de trabajo por tener dicha condición.



## Cuestionario de proceso de selección en personas con capacidades diferentes

Empresa: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el puesto: \_\_\_\_\_

### **Instrucciones:**

A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos en los cuales deberá responder con una “X” en SI o NO y justificar debidamente cada respuesta, conforme a la experiencia como seleccionador y retenedor del talento humano de su empresa.

1. ¿Laboran dentro de la empresa personas con capacidades diferentes?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿La selección de personal se realiza en base a las habilidades que el perfil requiere?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿La selección de personal se realiza en base a las actitudes que el perfil requiere?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Se han acercado a la empresa entidades que colocan a personas con capacidades especiales?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Se ha tenido que excluir a una persona del proceso de selección por encontrarse en una condición diferente?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿La compañía o empresa tiene un protocolo establecido para seleccionar a personas con capacidades diferentes?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Si una persona con capacidad diferente llegara a pedir empleo: ¿Se elaboraría un proceso de selección habitual?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿El proceso de selección para una persona con capacidad diferente constaría de pruebas psicológicas y técnicas?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Se elaborarían pruebas técnicas para una persona con capacidad diferente, en el proceso de selección?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿A su criterio una persona con capacidad diferente tiene que llenar un perfil de puesto igual que los demás?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. ¿Realizaría la entrevista de selección, para una persona con capacidad diferente de la misma forma en que entrevista a otros candidatos?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. En una entrevista laboral con una persona con capacidad distinta: ¿Profundizaría en la educación, habilidades y personalidad?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. ¿El proceso de entrevistas para una persona con capacidad distinta consta con más de 2 fases?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Dejaría la decisión a sus superiores de contratar a una persona con capacidad diferente?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. Si una persona con capacidad diferente llena el perfil para un puesto vacante y únicamente se le tiene que adaptar medios como el transporte y la ubicación de su oficina, ¿lo contrataría?

SI

NO

¿Por

qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Cree usted indispensable investigar referencias y experiencia profesional en una persona con capacidad diferente?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. ¿Estaría dispuesto a adaptar la solicitud de empleo, pruebas y otros procesos para una persona con capacidad diferente? (ceguera, sordera, entre otros)

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. ¿Envía usted las plazas vacantes a los programas de colocación laboral para personas con discapacidad de Quetzaltenango?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR CONTESTAR A LAS PREGUNTAS Y POR SU TIEMPO.**

## Cuestionario de selección de personal y capacidades diferentes

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Grado académico: \_\_\_\_\_

Trabaja: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Antigüedad: \_\_\_\_\_

Tiempo que ha estado sin laborar: \_\_\_\_\_

Condición diferente que posee (Diagnóstico): \_\_\_\_\_

### **Instrucciones:**

A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos en los cuales deberá colocar una “X” en SI o NO y justificar debidamente cada respuesta, conforme a su experiencia al momento de aplicar a un puesto de trabajo, y pasar por un proceso de selección de personal, sea sincero pues este es un estudio para mejorar dicho proceso en personas con capacidades diferentes.

1. ¿Cuenta actualmente con empleo?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Le han orientado y adaptado la solicitud de empleo, como por ejemplo transcripción en braille, interpretación entre otros?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Se enteró de la plaza de trabajo por sí mismo?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que el empleo que tiene es gracias a la ayuda de personas y entidades que se dedican a la protección de los derechos de las personas con capacidades diferentes?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Ha participado en un proceso de selección de personal completo?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Se ha sentido excluido de procesos de selección por tener una capacidad diferente?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Los procesos de selección por los cual usted ha pasado conllevan entrevistas, pruebas o exámenes, entre otros?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Cuando aplicó a la empresa en donde labora: ¿lo hicieron también otras personas?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Evaluó el perfil del puesto antes de aplicar al mismo?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Ha participado en una entrevista laboral?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. ¿Las entrevistas laborales han sido agradables y afables independientemente del resultado que tengan?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. En las entrevistas laborales que ha experimentado: ¿Se ha profundizado sobre su educación, capacidades, habilidades y personalidad?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. ¿A las entrevistas de trabajo que ha asistido ha estado más de una persona elaborando la entrevista?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Se ha sometido a pruebas psicométricas?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. ¿Las pruebas por las cuales usted ha pasado fueron de inteligencia, personalidad entre otras?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Los procesos de selección que ha pasado conllevan pruebas de conocimiento ya sea escrita, oral o directa al puesto de trabajo?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. Según su experiencia: ¿Conoce si fueron investigadas las referencias que usted ha brindado como trabajos anteriores y personas que le conocen?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. ¿Considera que el empleo que tiene es por sus capacidades profesionales en el área que trabaja?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19. ¿Piensa que su actual empleo es porque la empresa brinda una ayuda social y no realmente por sus capacidades?

SI

NO

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



20. ¿Le han negado una plaza de trabajo por padecer una condición diferente sin antes haber pasado un proceso de selección?

SI

NO

¿Por

qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR CONTESTAR A LAS PREGUNTAS Y POR SU TIEMPO.**