

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

INCLUSIÓN LABORAL Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(Estudio realizado con el personal operativo del supermercado La Torre de Paseo Las Américas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

LILY ANA SOFÍA MORALES HERNÁNDEZ
CARNET 16170-15

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

INCLUSIÓN LABORAL Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(Estudio realizado con el personal operativo del supermercado La Torre de Paseo Las Américas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

LILY ANA SOFÍA MORALES HERNÁNDEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. NILMO RENÉ LÓPEZ ESCOBAR

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. HUGO LEONEL PEREIRA GÁMEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

| | |
|---|------------------------------------|
| DIRECTOR DE CAMPUS: | P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J. |
| SUBDIRECTORA ACADÉMICA: | MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN |
| SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: | MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ |
| SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: | MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ |
| SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL: | MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ |

Quetzaltenango, 28 de Noviembre de 2,020.

Mgtr. Nivia Calderón
Sub-directora Académica
Campus Quetzaltenango
Universidad "Rafael Landívar"

Respetable Ingeniera Calderón:

Como asesor del trabajo de Tesis titulado: "**Inclusión laboral y selección de personal**" estudio realizado con el personal operativo del Supermercado la Torre, (Quetzaltenango) elaborado por la estudiante **LILY ANA SOFIA MORALES HERNANDEZ** con carné **No. 1617015**, previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional, me es grato informarle que esta tesis es resultado de un arduo trabajo de investigación bibliográfica, como trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de la Psicología, como de otras disciplinas por su contenido.

Por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos de una investigación científica, ajustándose a la metodología requerida por la Universidad "Rafael Landívar", por lo que agradeceré a usted sea nombrado el revisor correspondiente de Tesis, para su revisión y aprobación y emita el dictamen correspondiente.

Atentamente.



Mgtr. Nilmo René López Escobar
Asesor.
Col. No. 94



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LILY ANA SOFÍA MORALES HERNÁNDEZ, Carnet 16170-15 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 053106-2021 de fecha 23 de marzo de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INCLUSIÓN LABORAL Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(Estudio realizado con el personal operativo del supermercado La Torre de Paseo Las Américas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 17 días del mes de mayo del año 2021.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultades

**MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTINEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Agradecimientos

- A Dios:** Por permitirme vivir, por la sabiduría que me brindó en todo este proceso de la carrera, ya que sin su guía no se puede llegar a ningún lado.
- A mis padres:** Por el apoyo incondicional, por el amor y comprensión, pero sobre todo por la confianza.
- A mis hermanos:** Por ser mis mejores amigos y cómplices en toda esta aventura.
- A mis abuelos:** Por el cariño que me han brindado a lo largo de la vida.
- A mis amigos:** Gracias por animarme cuando creía que no podía hacerlo.
- A mis tíos:** Por ser un ejemplo de perseverancia.
- A mi asesor:** Gracias por ser una guía para mí y por la paciencia en todo este proceso.

Dedicatoria

A mis padres, Rafael Morales y Gloria Hernández por ser un ejemplo para mí y mis hermanos les agradezco por todo el amor y confianza que me han dado no saben cuan agradecida estoy con ustedes, Los Amo.

A mis hermanos, Camila, Pablo y Pamela por estar a mi lado en los días sombríos, les agradezco todo ese cariño que me han dado.

A mi abuelito, Abel por estar siempre pendiente de mí, por ser un gran ejemplo.

A mis tíos, Alejandra, Abel, Pablo, Edwin y Yorha, estoy agradecida con ustedes por estar ahí siempre sin importar el tiempo y miles de cosas más esto también es de ustedes.

Jack, Justi y Hunter, mis pequeños de cuatro patas gracias por su amor y acompañamiento.

ÍNDICE:

Pág.

RESUMEN

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Inclusión Laboral..... | 6 |
| 1.1.1. Definición..... | 6 |
| 1.1.2. Inclusión laboral y discapacidad..... | 7 |
| 1.1.3. Diversidad en la inclusión laboral..... | 8 |
| 1.1.4. Tipos de discapacidad..... | 9 |
| 1.1.5. Las competencias en la inclusión laboral..... | 14 |
| 1.1.6. Habilidad social para la inclusión laboral..... | 15 |
| 1.1.7. Inclusión laboral de personas discapacitadas..... | 17 |
| 1.2. Selección de personal..... | 18 |
| 1.2.1. Definición..... | 18 |
| 1.2.2. ¿Cómo se realiza un proceso de selección?..... | 19 |
| 1.2.3. Selección e inclusión de personas en el área laboral..... | 20 |
| 1.2.4. Selección de personal en la inclusión..... | 22 |
| 1.2.5. Adaptación para la selección de personal e inserción laboral..... | 24 |
| 1.2.6. Proceso de selección por competencias en la inclusión laboral..... | 26 |
| 1.2.7. Contratación de personas con discapacidad..... | 27 |

1.2.8. Índice de empresas con procesos de selección para personas discapacitadas28

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA32

2.1 Objetivos.....33

2.1.1. Objetivo general33

2.1.2. Objetivos específicos.....33

2.2. Variables.....33

2.3. Definición de variables.....33

2.3.1. Definición conceptual de las variables33

2.3.2. Definición operacional de las variables o elementos de estudio34

2.4. Alcances y Límites34

III. MÉTODO.....35

3.1. Sujetos35

3.2. Instrumento.....35

3.2.1. Escala de Likert35

3.3. Procedimiento.....35

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística36

IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....38

V. DISCUSIÓN.....50

VI. CONCLUSIONES.....55

VII. RECOMENDACIONES.....56

VIII. REFERENCIAS.....57

ANEXOS60

RESUMEN

A través de los cambios que se han tenido a nivel global se han modificado las necesidades, uno de los ámbitos que más ha cambiado es el laboral, donde ahora se practican en algunas de las empresas guatemaltecas lo que es la inclusión de personas con discapacidad en las diferentes áreas, esto se logra por medio del proceso de selección estructurado para incluir a las personas que tienen alguna discapacidad de este modo todo el proceso será efectivo.

Es por ello que se formuló la interrogante: ¿Cuál es la percepción de los colaboradores del supermercado La Torre de Paseo las América de Quetzaltenango sobre la inclusión laboral en la selección de personal? El objetivo de este estudio se basó en evaluar la percepción de los colaboradores con discapacidad con respecto a la inclusión laboral y la selección de personal en supermercado La Torre de Quetzaltenango, el estudio es de tipo descriptivo cuantitativo el cual se trabajó con una muestra de 40 colaboradores del supermercado La Torre de paseo Las Américas del departamento de Quetzaltenango, se aplicó una escala de Likert y con los resultados obtenidos se realizó la presentación de resultados, así como la discusión de los mismos concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye que la percepción de los colaboradores con discapacidad en cuanto a la inclusión laboral y selección de personal es positiva ya que se relacionan para hacer más efectiva la inserción de personas con discapacidad, crear una campaña sobre la inclusión laboral junto a empresas que quieran formar parte de la misma, para fomentar la inserción laboral, como también hacer conciencia del proceso de selección que se debe de realizar para incluir a las personas con discapacidad en el área laboral.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad Guatemala presenta una gran inestabilidad laboral, principal causante de la falta de empleo que se ve reflejada en cada uno de los sectores laborales, limitando las oportunidades de inserción que puedan tener las personas que posean alguna discapacidad para formar parte de alguna entidad que goce de un proceso de selección adaptado y acorde a las necesidades que el individuo requiera. Son escasas las organizaciones que cuentan con dichos requerimientos para ejecutar correctamente la serie de procesos estipulados para la selección de personal, esto a la vez es causante de la exclusión laboral, con una mayor tendencia hacia los individuos que son poseedores de alguna discapacidad sea física o mental, erradicando casi en su totalidad la oportunidad de ejecutar un rol en el campo laboral. La selección de personal es un procedimiento metódico el cual debe ser desarrollado por un profesional, debido a la carencia de información e interés sobre el tema, dejando así un declive en lo que se conoce como campo laboral, en el cual los damnificados por esta razón no solo preceden a individuos con capacidades diferentes los cual ya están en un vaivén desde que deciden optar por su introducción al ámbito laboral, sino también a los individuos que son poseedores en su totalidad de las facultades físicas y mentales.

Si se opta por desenvolver un estudio planteando el tema anteriormente mencionado, enfocado principalmente en los individuos que presentan discapacidades físicas o mentales y las circunstancias que preceden en el campo laboral, objetando por la existencia de oportunidades de laburar en empresas guatemaltecas que poseen la capacidad de desarrollar un proceso de selección de personal apegándose estrictamente con la ejecución del mismo, fomentando la inclusión laboral a la vez amparando a las personas con alguna discapacidad que optan por realizar un rol en el campo de laboral, de esta forma brinda y genera empleo acorde a las capacidades y habilidades que presentan los individuos. Además de demostrar la necesidad de implementar el correcto uso de la selección de personal en las diferentes organizaciones que se encuentran laburando en el país. Al ser una de las mayores fuentes de trabajo, se debe de emprender la correcta implementación de los métodos referentes a la selección de personal, respaldando las diferentes capacidades y habilidades que posean los individuos pertenecientes y/o posible candidato a un equipo de trabajo, de forma que se evite la exclusión, lo cual será presentado en la investigación.

Azmitia (2018) en la tesis titulada Percepción interna y externa respecto de la inclusión laboral a la imagen corporativa en empresas de Guatemala, de Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue conocer la percepción de colaboradores y clientes respecto de la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en la imagen corporativa en empresas guatemaltecas. La muestra utilizada fue comprendida entre las edades de 24 a 42 años que poseen conocimientos de inclusión laboral, así como de empresas que ponen en práctica; todos los sujetos del estudio son de nacionalidad guatemalteca de género masculino y femenino, sin importancia del estado civil. Con la conclusión que se debe de fomentar la inclusión laboral es necesario, contar con un programa que cumpla con dicho fin y que sea parte del ambiente de trabajo o forme parte de la cultura de la organización, a través de campañas de información acerca de la discapacidad, talleres y capacitaciones relacionadas al tema, con el fin de crear una cultura y concientizar al personal acerca del beneficio de incluir a este tipo de personas y mejorar el trato hacia ellas, con la recomendación a la sociedad en general, se sugiere no subestimar el potencial y capacidad de una persona con discapacidad, pues hoy en día se ha demostrado que el rendimiento puede ser igual o incluso mejor debido al compromiso de estas personas al momento de obtener un empleo.

Heras (2018) en la revista Inclusión laboral de personas con capacidades diferentes en la página Palermo.edu del mes de noviembre, explica que se realizó un análisis sobre la inclusión laboral a personas con capacidades diferentes y las políticas desde los antecedentes por lograr la equidad e igualdad laboral de este grupo de personas cuyas leyes están destinadas hacerles partícipes de la sociedad y de la economía del país para que no sean excluidas del campo laboral, ya que no se debe de subestimar a las personas que desean laborar aun con una discapacidad, al hablar de capacidades diferentes se entiende que son las personas que tiene algún tipo de limitación éstas pueden ser: discapacidad física, discapacidad intelectual, discapacidad auditiva, discapacidad intelectual y discapacidad psicosocial estas individualidades no afectan el que puedan cumplir con alguna actividad de modo que se convierte en una oportunidad si se sabe aprovechar, ya que todas las personas son iguales aunque tengan alguna diferencia físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, por ello las empresas públicas y privadas tienen el papel más importante en el ámbito laboral ya que son quienes deben de construir sociedades más inclusivas.

Pupiales y Córdoba (2016) en el artículo titulado La inclusión laboral de personas con discapacidad: un estudio etnográfico en cinco comunidades autónomas de España, en archivos de

medicina (Col), vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 279-289, exponen al describir y comprender las fortalezas, temores, percepciones y barreras que se presentan en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad de cinco comunidades españolas, para encontrar una complejidad para abordar y dar soluciones complejas en el proceso de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, no obstante, la existencia de leyes que estimulan e incentivan tanto en la empresa pública como privada, contribuyen a la contratación de estas personas incluso, muchas de las empresas no lo hacen porque no saben o desconocen el proceso de inclusión laboral de este colectivo y demás, la presencia constante de acciones y actitudes de discriminación hacia la población, en algunas de las empresas es importante contratar a las personas con discapacidades que empezaron a implementar la inclusión laboral con el 82% de las personas con discapacidad no tiene los conocimientos para optar por un trabajo y un 42% son personas que piden oportunidades de trabajo, pero por ser discriminadas por la condición se les cierran muchas puertas, y solo un 2% de ese colectivo se encuentra en labor y fue seleccionado por las habilidades que posea.

Forcada (2015) en el artículo titulado La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado en la página redalyc.org/artículo del mes de noviembre, explica que se debe de seguir un proceso de incorporación genuino y profesional para hacer foco a la diversidad y en el departamento de recursos humanos crean fuentes para que puedan desempeñarse bien en el puesto de trabajo, tienen los mismos derechos y obligaciones como todos los demás seres humanos, de modo que se pueda ayudar a que se desarrollen en la sociedad como en un área laboral, por lo tanto toda aquella persona que quiera trabajar y esté en condiciones de hacerlo puede hacerlo ya sea por los medios propios o mediante el otorgamiento de algunas facilidades tiene todo el derecho de trabajar en una organización y obtener un puesto conforme a las habilidades, de esta forma se valora a la persona en plenitud y tal cual es con todas las capacidades y potencialidades y no solo por las limitaciones. En este sentido se benefician unilateralmente, de modo que la persona con discapacidad se beneficie de obtener una oportunidad y un salario fijo sino también la organización se beneficia ya que acepta las leyes, practica la inclusión laboral y obtiene a una persona comprometida en lo que debe de realizar en el puesto de trabajo.

Chávez (2008) en la tesis titulada Creación de un centro de capacitaciones e inserción laboral para personas con discapacidad en edad productiva en el departamento de Guatemala, cuyo objetivo fue implementar un centro de formación laboral para personas con discapacidad mental, visual,

auditiva y físico-motor orientado a crear oportunidades de trabajo para la población discapacitada, a través de la oferta formativa, ligadas al mercado laboral actual, y así propugnar porque las personas con discapacidad pueden obtener un trabajo por cuenta propia o un trabajo por asalariado, por medio de la capacitación e inserción en el mercado laboral guatemalteco, la muestra fue de 10 personas las cuales se encontraban en la calle, sufrían de algún tipo de discapacidad, fueron entrevistados, llega a la conclusión que la población con discapacidad sufre de poca formación académica, con respecto al resto de la población, lo cual provoca la falta de oportunidades para ingresar al mercado laboral. Por lo que deben existir mecanismos de formación técnica o profesional que permitan complementar la formación académica de las personas con discapacidad como también permitan ser más competitivos en el mercado de trabajo con las recomendaciones que el Estado de Guatemala debe implementar programas o políticas de sensibilización con la finalidad de lograr que se superen las actitudes negativas y los prejuicios relacionados con los trabajadores que padecen discapacidad. Así como apoyar proyectos que ayuden a la implementación de programas de alfabetización, formación técnica y profesional, que busquen la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Hernández (2017) en la tesis titulada Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los Estados Unidos de América que entran al país por vía aérea, de Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue verificar si las empresas que contratan a retornados de los Estados Unidos de América utilizan un proceso de reclutamiento y selección de personal especial para las personas que fueron deportadas de dicho país. La muestra utilizada fueron directores de las organizaciones involucradas en la ayuda integral y colocación laboral de los deportados de los Estados Unidos de América; gerentes de recursos humanos de empresas que brindan oportunidades laborales a quienes no consiguieron trabajo en Guatemala, adicionalmente se toma en cuenta la opinión de un informante adicional, deportado de los Estados Unidos de América por vía aérea que no buscara trabajo en el país. La investigación fue descriptiva; se realizaron entrevistas y una escala de Likert, con el reflejo de estos datos se concluye que las personas deben de emigrar a otros países por falta de trabajo, pero al ser deportados y con necesidades de empleo deben de buscar uno en las empresas que brindan opciones para aquellos que han sido deportados y estos son reclutados y seleccionados de acuerdo a las capacidades. Por lo que se debe elaborar un proceso de reclutamiento y selección inclusivo y aprovechar las competencias y habilidades que los retornados ofrecen y no solo por el nivel de inglés, pues estos

pueden brindar un enfoque diferente, además de utilizar el entusiasmo y agradecimiento que ellos poseen por haber conseguido un empleo en el país.

Veintimilla y Velásquez (2017) en el artículo titulado Reclutamiento y selección de personal para el área comercial de las instituciones financieras que aparece en la página boletín virtual Vol. 6-3 del mes de marzo, implica guiar a las instituciones a realizar un mejor reclutamiento y selección que permitan disminuir la rotación de personal, dar a conocer pasos para la mejora en el reclutamiento, se inicia con un diagnóstico el cual permita verificar las necesidades de las entidades. En algunos casos los procesos de selección pasan desapercibidos ya que no cuenta con el personal capacitado para ejecutar la tarea, dar por lo regular una selección deficiente de personas que no cuentan con las habilidades requeridas para cubrir la vacante. Es de suma importancia tener a personal capacitado para que se realice el proceso como debe de ser, para que en el futuro no existan costos por una mala implementación del proceso de selección en la organización, bien los costos ocultos de las mismas por la falta de personal apto para el puesto al que se le selecciono.

Bizagi (2016) en el artículo titulado Reclutamiento y selección de personal en la página bizagi.org del mes de mayo, explica que las compañías exitosas son las que logran encontrar, atraer y retener a las mejores personas del mercado, ya que tiene a gente capacitada se genera productividad. Pero encontrarlas no es una tarea fácil ya que se requiere de mucha objetividad y conocimiento, el área de recursos humanos debe de realizar diferentes actividades para encontrar a la persona con las habilidades, competencias, experiencia y conocimientos necesarios para llenar la vacante, tener en cuenta que este proceso al ser efectuado correctamente conlleva mucho tiempo ya que requiere de trabajo manual y la coordinación de varias personas a lo largo del proceso.

Rivera (2013) en la tesis titulada Proceso de reclutamiento, selección para el personal de la Municipalidad de Amatitlán, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuyo objetivo fue implementar el proceso de reclutamiento, selección e inducción para la Municipalidad de Amatitlán. La muestra utilizada fueron los colaboradores de la Municipalidad de Amatitlán, la investigación fue de tipo experimental. Se utilizaron cuestionarios y boletas de entrevista hechas por el investigador. Con el reflejo de estos datos se comprobó que la Municipalidad de Amatitlán la persona encargada de realizar la contratación de personal, no aplica los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personas de forma adecuada, debido a que no cuenta con los lineamientos necesarios que lo orienten a realizarlos técnicamente, lo que ha permitido que la

institución tenga deficiencias en la prestación del servicio, duplicidad de funciones, personal no identificado con la institución y desperdicio de recursos, lo que ha ocasionado aumento en los costos de la institución. Por lo que es conveniente utilizar los descriptores de puestos como una guía básica para la implementación de los procesos de reclutamiento y selección.

Hernández (2012) en el artículo titulado La Selección de personal, algunas consideraciones frente a las prácticas que aparecen en la página redalyc.org del mes de junio, explica que existe una gran forma de complicar los procesos, bajo la premisa de ser más objetivos y científicos al momento de reclutar sin tener en cuenta que un proceso debe de ser complejo que permita desde el inicio encontrar al mejor candidato para la vacante a ocupar. Se propone desde una perspectiva hermenéutica, un proceso que parte de la gestión humana y del quehacer administrativo realizar buenas prácticas de selección evitar la rotación de personal dentro de una organización, así ser incluyentes con las personas con alguna limitante y saber reconocer el talento humano cuando se presenta por una oportunidad de laborar dentro de una organización, brindar una práctica totalmente asignada a utilizar los procesos correctos y necesarios para la buena ejecución del proceso de selección, de modo que se debe de tomar en cuenta los pasos correctos para la selección de personal, con una planificación donde se deban de tomar los procesos desde el inicio, hasta el final del mismo.

1.1. Inclusión Laboral

1.1.1. Definición

Peressotti (2018) expone se debe de tener en cuenta que la inclusión es el proceso mediante el cual se debe de empezar a integrar o bien crear un grupo con elementos que se separan, así que al incluir se integran todas las individualidades, diferencias y semejanzas de los individuos no sin ser separados de los demás por las características.

Organización internacional del trabajo (2010) menciona que la inclusión laboral es el proceso mediante el cual se generan oportunidades de empleo para las personas que tienen alguna discapacidad, brindando oportunidades de crecimiento profesional como personal.

1.1.2. Inclusión laboral y discapacidad

Organización Mundial de la Salud (2011) expone en cada una de las publicaciones que hace sobre la discapacidad la define como “un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participar son problemas para ser tomados en cuenta en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”. La discapacidad es una limitación que afecta a quien la padece ya que es la alteración funcional, mental y física la cual de manera tiene repercusiones en la persona, en la integración familiar, educativa, social o laboral a quienes se les limita por creer que no son capaces de desenvolverse en la sociedad y limitar las oportunidades de trabajo. Aún en la actualidad las personas con discapacidad tienen retos los cuales limitan el desarrollo que puedan tener, ahora se tienen más accesos y avances aún se tienen delimitadas las oportunidades. Hay diferentes componentes y obstáculos sociales como la discriminación y menosprecio ya sea por ignorancia o desinterés que directamente llevan a negarles la oportunidad de crecimiento y conducir al miedo de creer que la discapacidad intelectual impida que hagan cosas de manera autónoma e independiente.

Peressotti 2018 (como se citó en la Real Academia Española, 2000) define la discapacidad “aquel que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de las funciones intelectuales o físicas”, de la siguiente manera se entiende que las personas podrán ser productivas aunque tengan alguna discapacidad, ser incluidas en el ámbito laboral, por la capacidades intelectuales y talentos que este posea, de manera que tenga una oportunidad de desarrollo sin importar la discapacidad que tenga.

En la actualidad se preparan para dejar a un lado los prejuicios que se han generado con el paso del tiempo ya que en las instituciones públicas y privadas se incluye a las personas con discapacidad, para que formen parte de alguna área de trabajo con todas las oportunidades que se le dan a las personas que tienen alguna limitación, el Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad (CONADI) y la Procuraduría Derechos Humanos (PDH) trabajan conjuntamente para ratificar leyes que protejan los derechos y acciones que generen oportunidades para las

personas con discapacidad dentro de la sociedad como en el ámbito laboral, por medio del protocolo facultativo 2008 el cual hace mención que las víctimas de violación de los derechos como lo son los económicos, sociales y culturales que les corresponden puedan buscar justicia a nivel nacional o internacional, adoptar medidas apropiadas para la ejecución asegurar la satisfacción en niveles esenciales al individuo.

Relacionado a la legislación guatemalteca para la oficialización del lenguaje de señas, como también la promoción de otros tipos de lenguajes que utilizan las personas con discapacidad, de modo que la PDH por medio de la defensoría de las personas con discapacidad ha realizado a nivel nacional una serie de capacitaciones acerca de los derechos que tienen las personas con discapacidad, para generar inclusión laboral en las organizaciones.

1.1.3. Diversidad en la inclusión laboral

La diversidad es un sinónimo de la discapacidad que fue propuesto por personas con esta condición en el Foro de Vida Independiente, en España durante enero del 2005; con el objetivo de ampliar las maneras de hablar de la discapacidad, de una manera positiva y no limitante, en la cual se demuestre que se debe de tomar en cuenta en un ámbito laboral la capacidad y no la falta de la misma, ya que esta es una característica innata del ser humano ya que cada quien tiene una manera de actuar en la vida, es importante recalcarlo ya que con ello se puede demostrar la inclusión laboral hacia las personas, de hecho esto hace un gran cambio ya que se puede generar oportunidad de ser incluidas laboralmente como también de ser incluidos en la sociedad, de manera que al ser incluidos en alguna entidad para que puedan desenvolverse en el área laboral, cada uno de los espacios deben de ser modificados para que los mismos no tengan limitaciones dentro de la misma y pueden realizar el trabajo sin ningún impedimento que no tenga nada que ver con la capacidad, sino con la infraestructura de la misma, como también es deber de cada una de las personas que están dentro de la misma, para ello hay que comprender que dentro puede que hayan diferentes tipos de diversidad y sean incluidos en el área laboral, los cuales pueden ser:

- **Diversidad étnica.** Al hablar de diversidad étnica se menciona que son personas de diferentes etnias unidas en un solo lugar o en una misma empresa, en la que cada uno de los individuos tienen costumbres propias, lenguas, religión, vestimenta, tradiciones que deben de aceptarse,

de este modo hacen únicos a cada uno de ellos, para demostrar que son seres totalmente diferentes, con un fin en común que es el ámbito laboral.

- **Diversidad lingüística.** Es la existencia de varias lenguas dentro de una empresa donde se comparte un mismo espacio, las cuales deben de ser aceptadas a totalidad, a pesar de ello se deben de unificar los esfuerzos para lograr los objetivos establecidos, al demostrar que se respeta al individuo por lo que es y por las diferencias lingüísticas que tengan.
- **Diversidad funcional.** Esta diversidad es un fenómeno de características que todos los individuos de una sociedad tienen esto hace que sean diferentes, esta debe de ser gestionada de modo en el que no haya discriminación, exclusiones por tener diferentes capacidades o simplemente tratar a que formen algún grupo social que sea más incluyente y no se sientan apartados de ninguna actividad de la vida cotidiana.

Cada una de las diversidades expuestas son importantes en el ámbito de la inclusión ya que al tener en una organización con individuos con cada diversidad, se debe saber que merecen respeto por las diferencias que tengan, como también el entender que con cada una de las mismas se pueden lograr metas que se propongan, trabajar por un objetivo en común.

1.1.4. Tipos de discapacidad

La discapacidad tiene varios tipos, los cuales no impiden que las personas puedan desenvolverse en un entorno social o desarrollar algún tipo de trabajo dentro de una organización, con el acompañamiento adecuado para que las personas puedan adaptarse a cada uno de los cambios a los que se deben de enfrentar día a día, esta es la clasificación de las discapacidades:

- a) **Discapacidad física.** La diversidad funcional es un término utilizado para hablar de discapacidad física, en este tipo se entiende que es la limitación de la movilidad de modo que esta es la parte que limita la movilidad de algún miembro del cuerpo, como también hay ausencia de las capacidades de percepción, también de este modo se pierden las capacidades auditivas, visuales y psíquicas, se pierde la coordinación, agilidad, equilibrio y la movilidad como se había explicado con anterioridad, esta se clasifica en: sistema musculoesquelético: deficiencias en las articulaciones o amputaciones y sistema nervioso: epilepsia, tetraplejia y paraplejia.
- b) **Discapacidad motora.** Son las deficiencias y alteraciones del aparato locomotor y del funcionamiento, con ello se refiere que afecta las funciones motrices, paresias, parálisis,

alteraciones en el equilibrio y coordinación e inciden en el sistema óseo, muscular y nervioso, todo esto se debe al tener deficiencias en el funcionamiento incorrecto del sistema nervioso que no permite que se ejecuten determinados movimientos como suelen realizarlos los demás, en algunos casos este tipo de discapacidad puede presentar un caso aislado o bien ir en conjunto de un tipo sensorial, entonces se tomaría en cuenta las pluri-deficiencias, como también presenten desarmonía en el desarrollo evolutivo que es una limitación para la comunicación verbal, estas se clasifican en:

- Parálisis cerebral. Esta es una anomalía neuromotriz provocada por el desarrollo defectuoso o por lesión del cerebro durante el periodo de prenatal es una secuela directa de una lesión encefálica no evolucionada, que es caracterizada por tener un desorden persistente, limitar en gran manera los movimientos motores, esto también tiene una clasificación:
- Topográficas se clasifica en: monoparesias, solo afecta a un miembro, Hemiparesia: afecta solo un lado, paraparesia, afecta en los dos miembros inferiores, tetraparesia, afecta en los cuatro miembros, alteraciones del tono se clasifican en:

Hipotónico: disminuye tono muscular. Espástica: aumento del tono muscular. Atetósica: según la actividad emocional en tono muscular es fluctuante. Atáxia: el tono muscular esta disminuido y afecta el equilibrio.

Intensidad motora

- Leves: en esta los movimientos no son tan rígidos así que permiten hablar y caminar.
 - Moderadas: ya presentan dificultades para hablar y caminar.
 - Severas: no permiten hablar y menos caminar.
 - Lesiones medulares. En este caso se refiere a la pérdida parcial de las fibras del cordón lateral del haz cortico espinal sobre todo en la zona dorsal y lumbar, en la mayor parte de los casos estos se presentan por medio de accidentes y traumatismos directos.
 - Enfermedades fisiológicas o físico-orgánicas. En estas se encuentran las que son causadas por las amputaciones debidas a algún accidente u obligadas por algún proceso infeccioso, como las malformaciones congénitas en algún miembro del cuerpo y la diabetes que es el caso común en este tipo de enfermedad que causa un desequilibrio en la capacidad normal del cuerpo para metabolizar y aprovechar los alimentos.
- c) Discapacidad intelectual. Para hablar de la discapacidad intelectual se entiende que hay formas de referirse a la misma, los individuos con esta limitación tienen un menor desempeño o un

menor nivel de supuesto desarrollo cognitivo normal, limita las capacidades mentales y algunas veces las habilidades sociales hacen que las personas al tener algún tipo de dificultad y querer ser parte de la sociedad, deben de adaptarse a diferentes áreas como lo son las ambientales, culturales y de infraestructura, así un reto para desarrollarse de una manera menos influyente y desenvolver capacidades.

- d) Discapacidad psíquica. Se indica que esta discapacidad mental es un funcionamiento inferior al término medio en las que se tienen perturbaciones en el aprendizaje, adaptación social y maduración del individuo en el que se denomina estado mental incompleto o detenido, esto es causado por un mal desarrollo en el sistema nervioso central en el cual se disminuye la capacidad intelectual, se tiene un clasificación de dos grandes grupos, los cuales son de suma importancia conocer ya que el individuo que tiene este tipo de discapacidad no puede realizar las mismas cosas que las personas que no tienen esta discapacidad, estas se clasifican en:
- Discapacidad intelectual. Esta discapacidad se caracteriza por la dificultad que tiene quien la posee para llegar a adaptarse a diferentes situaciones a las que se deba de enfrentar día con día, todo esto dependerá de las facilidades que este individuo tenga para desarrollar determinadas características que le ayuden a insertarse en el ámbito laboral en al cual se le puedan abrir las puertas a un puesto de trabajo el cual debe de brindar comodidad de acuerdo a las capacidades y habilidades que tenga no conteniendo responsabilidades con un grado de dificultad mayor.
 - Trastornos generales del desarrollo. En ellos se encuentra los trastornos de personalidad en los cuales se sufre de esquizofrenia y otros desordenes psíquicos, con ellos se puede sufrir de neurosis donde aún tienen contacto con la realidad y la psicosis pierde en algunos casos se contactó con la realidad. En este grupo se encuentra el autismo que es un trastorno del desarrollo, quien lo padece no puede relacionarse con normalidad con las personas ya que se les dificulta relacionarse y cómo actuar en determinadas situaciones.
- e) Discapacidad sensorial. Es la pérdida total o parcial de la función de uno o varios sentidos que conlleva a la captación de estímulos, esta puede que tenga un origen en alteraciones en el sistema nervioso central, en el periférico o en ambas partes a la vez, las deficiencias sensoriales pueden tener origen por alteraciones en el sistema nervioso en estas entran las deficiencias que tienen que ver con la audición y visión las cuales tienen diferentes maneras en ser desarrolladas, se puede clasificar en:

- Auditivas y trastornos graves del lenguaje. Cada uno de los sonidos tienen intensidad al ser emitidos, pero las personas que tienen sordera no sienten los decibelios del sonido, la sordera puede ser pre-locutiva o acontecida antes de la adquisición del habla y esta la post-locutiva esta se produce a partir de los 3 años de vida o bien cuando el niño o niña ya puede hablar, los problemas de audición también pueden afectar a las personas en cuanto al habla, ya que hace que las personas tengan dificultad para hablar, se caracterizan por la falta de comprensión de algunos mensajes que son emitidos por vía oral se entiende que la discapacidad auditiva repercute en el lenguaje de modo que la adquisición y desarrollo del mismo es lento o nulo en algunos casos, el impacto se debe a la forma de adquisición o al tipo y grado dependerá la edad del individuo, se clasifica en: déficit auditivo, hipoacusia: pérdida hasta de 40-60 dB, tiene la posibilidad de adquirir el lenguaje. Sordera profunda: pérdida de 60 dB, en este caso las personas tienen pérdida total de la audición y no tienen adquirido el lenguaje.
- Visual. Puede ser la pérdida total o parcial del sentido de la vista, la ceguera es la pérdida total de la visión la cual impide la identificación de las cosas, para la ceguera existen métodos de comunicación, para que las personas puedan continuar desenvolviéndose, el sistema de comunicación el cual se basa en un código de comunicación compuesto por métodos oralistas que son labiales, con el cual se pueden comunicar por medio de la lectura de los labios y algunas veces en la reeducación auditiva, los medios gestuales es un lenguaje corporal, el cual es basado en señas las cuales son hechas por otro individuo. Ambliopía o hipo visión: los individuos que padecen de este tipo de discapacidad aún tienen algo de visión útil, este tipo de visión se puede mantener si se busca ayuda en la cual se pueda mantener la visión funcional que se tiene.

La discapacidad tiene diferentes tipos y estos tipos o etapas se deben de identificar para facilitar el proceso de aprendizaje de las personas con discapacidad, para que se adapten a los cambios ya que nadie es ajeno a aquello de modo que hay que hacer un cambio de rutina y aprendizaje que configure cada una de las situaciones para que las personas puedan adaptarse así podrán aprender y desarrollar otras habilidades que les permitan la acomodación e incluso que estos individuos se sientan bien dentro de la sociedad, para ello se debe de cambiar las rutinas e incorporar nuevas facilidades para aquellos que tengan alguna discapacidad puedan ser

incluidos en una organización en la cual puedan optar por trabajos donde dominen cada área y deban desenvolverse.

Las discapacidades permiten que la persona desarrolle habilidades que no cualquiera puede tener ya que a falta de una debe de desarrollar otras, hacer que sean totalmente capaces de resolver los problemas por ellos mismos, para ser modelos sociales para las demás personas con discapacidad, inspirar a cada una de las personas y organizaciones que se practique la inclusión laboral dentro de las mismas, aceptar que se debe de progresar no solo a nivel institucional, sino que es necesario un cambio a nivel mundial, donde no se vea la discriminación como un impedimento, por miedo a que los demás en el área no se adapten o el mismo individuo no pueda adaptarse a los cambios que se puedan presentar dentro de la organización, la dificultad para las personas que tienen alguna discapacidad, en la tabla que a continuación se presenta se dan a conocer datos sobre las personas con discapacidad dentro de área de Guatemala.

Tabla núm. 1

Discapacidades en Guatemala

| Grup o | Hombres | | Mujeres | | Total | |
|-----------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | Nacional | Muestr a | Nacional | Muestr a | Nacional | Muestr a |
| 0-14 años | 2,711,68 3 (36%) | 2,216 (37%) | 2,608,29 5 (34%) | 2,220 (31%) | 5,319,978 (35%) | 4,146 (34%) |
| 15-24 años | 1,663,48 4 (22%) | 1,323 (22%) | 1,647,74 9 (21%) | 1,582 (22%) | 3,311,233 (22%) | 2,905 (22%) |
| 25-54 años | 2,425,93 1 (36%) | 1,772 (29%) | 2,666,79 0 (35%) | 2,435 (35%) | 5,092,721 (34%) | 4,208 (32%) |
| 55-64 años | 377,672 (5%) | 325 (5%) | 416,939 (5%) | 413 (6%) | 794,611 (5%) | 738 (6%) |

| | | | | | | |
|----------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|-----------------|-------------|
| 65 años | 311,165 (4%) | 397 (6%) | 360,280 (5%) | 409 (6%) | 671,445 (4%) | 806 (6%) |
| Total | 7,489,93 5 (49%) | 6,033 (46%) | 7,700,05 3 (51%) | 7,039 (54%) | 15,189,98 8 | 13,073 |

Fuente: Consejo nacional para la atención de personas con discapacidad de Guatemala, CBM y Fondo de las naciones unidas para la infancia (2016)

En la anterior tabla se presentan los datos estadísticos realizados para una encuesta Nacional de discapacidad en Guatemala (ENDIS 2016), se llega a la conclusión que hay un total de 13,073 personas que participaron en la encuesta colaboraron para que se pudiera identificar dentro de cada una de las áreas geográficas cuantas personas tenían discapacidad clasificándolas por sexo y edad.

1.1.5. Las competencias en la inclusión laboral

Organización internacional del trabajo (2010) indica que para cada persona hay trabajo en el cual se debe de tomar un rasgo que define la existencia humana, es el medio por el cual se satisfacen las necesidades básicas. Esta también es un medio por el cual las personas llegan a afirmarse como un ser con identidad, para los demás como con ellos mismos, las personas con discapacidad solo formaran parte de esto si aceptan los derechos por condiciones que presentan, el derecho a la autonomía. Para entrar en un contexto más accesible por todos se debe de decir que hay competencias que todo ser humano tiene y se llega a la conclusión de que existen determinadas competencias, pero no exclusivamente en un único nivel de conocimiento, como hasta ahora había sido, sino que aparecen dos tipos de competencias: las físicas y las transversales, con esta se pretende conseguir es que haya mayor contratación de las personas con discapacidad a largo plazo van a ser valoradas tanto en la selección como en la empresa, la competencia en este caso no va a ser solo el conocimiento sino la habilidad de cómo se comporta uno con los demás entonces hay que saber que la actitud que se tiene corresponda a un comportamiento exacto e igual.

Las personas con discapacidad tienen derechos que claramente deben de ser adoptados por cada una de las organizaciones que emplean a estas personas de modo que deben de respetar cada una de las ratificaciones que han sido adoptadas por cada uno de los países, al hacer un programa global

para mejorar la inclusión y la igualdad de oportunidades buscar la participación plena de estas personas en la vida social y en el área laboral, para ello la igualdad de oportunidades es esencial ya que con ello no se aísla a ningún individuo sino en un contexto en el cual se debe de aceptar cada uno de los defectos y capacidades diferentes. Se debe de tener en cuenta que hay un tratado ya establecido el cual codifica las normas de los derechos humanos que son aplicables a las personas con discapacidad, tener como principal fuente dos aspectos importantes que se deben de tomar en cuenta estos son: “la armonización de las leyes relativas a la discapacidad y la adaptación de políticas y programas” de modo que se cree de cierta manera se desea promover el cumplimiento de las leyes para las personas discapacitadas como la adaptación de políticas para proteger a las personas con discapacidad dentro de cada uno de los ámbitos laborales, sociales y económicos, “estrategias de carácter no jurídico sobre el uso innovador de una convención internacional para fines de promoción y cambio social” realizar una asamblea universal con el fin de promover un cambio social e innovador que plantee la aceptación de personas con discapacidad dentro de la sociedad sin que tengan leyes de por medio.

Estas opciones suponen la formulación de estrategias para la adopción e innovación de políticas, programas y medidas de evaluación que deban de fomentar la participación plena y equitativa de las personas con discapacidad en el área social y laboral.

1.1.6. Habilidad social para la inclusión laboral

Las habilidades sociales son conductas o destrezas requeridas las cuales sirven para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal, esto debe de implicar un conjunto de conocimientos adquiridos como un rasgo de personalidad, de modo que son conductas necesarias para la buena interacción entre personas, a manera que esta sea tan satisfactoria y efectuada con armonía este tipo de habilidad social tiene características que hacen una delimitación del concepto estas son: conductas adquiridas, componentes motores, emocionales, afectivos y respuestas específicas y contextos interpersonales.

Las habilidades sociales son un medio por el cual se crea una satisfacción ya que ayuda a expresar sentimientos, deseos, actitudes y opiniones, al no desarrollar esta habilidad provoca una falta de confianza en el individuo e inhibición por lo que provocan un círculo cerrado que genera malestar en el mismo en el ámbito laboral, las habilidades sociales ayudan a un adecuado ajuste personal,

como mejores logros al nivel laboral y adaptación a diferentes ámbitos como lo son: las cognitivas las cuales consisten en todas aquellas habilidades en las que intervienen aspectos psicológicos y formas de pensar, emocionales estas habilidades son la manifestación de todas aquellas emociones y maneras de sentir, instrumentales habilidades en las que se llega a una acción y comunicativas son las habilidades donde interviene la comunicación, cada una de estas habilidades expuestas anteriormente son elementos importantes para el desarrollo de las habilidades sociales ya que con ellas se producirán relaciones constructivas y al no desarrollarlas estas son destructivas, para ello se debe de entrenar de cierto modo estas habilidades por medio de la inclusión de las personas con discapacidad dentro de una organización tener como base las habilidades comunicativas ya que es un elemento importante en el desarrollo de la persona, ya que sin comunicación puede que se aislé de las personas.

Con ello se llega a la conclusión que las habilidades sociales, según Asís (2013) “como el conjunto de capacidades y destreza interpersonales que permiten la relación entre individuos, así como los intercambios con otras personas reconocer y respetar las condiciones que cada una de ellas, presentan y regular el comportamiento propio, de modo que se respeten los límites y normas, esta habilidad posee características, pero la más importante es la comunicación”. La comunicación es un elemento importante para las personas ya que todos tienen la necesidad de comunicarse ya sea de manera hablada o por medio de señas como también de manera textual, esta es una de las características esenciales que posee el poder comunicarse con los demás sin importar la forma en que se realice, ya que esta es una capacidad adaptable al medio y por lo tanto es educable, existen tipos de comunicación estos son:

- Comunicación verbal. Es aquella donde se hace uso del lenguaje en el que se emplea un sistema de códigos estos llamados mohín, conocimiento de algún tipo de lenguaje de señas, mientras se realiza con determinadas personas cara a cara, compartir los mismos códigos de comunicación, esta tiene dos componentes que son los elementos lingüísticos los cuales consisten en los elementos que se utilizan para comunicarse, estos son el volumen, la entonación y claridad, en el elemento paralingüístico es el hablar y acompañan nuestras palabras por medio de señales vocales no verbales que hacen acompañamiento a la comunicación verbal.

- Comunicación no verbal. Al introducirse en la comunicación no verbal se entiende que es el uso de signos y sistemas de signos que no son lingüísticos que son utilizados para comunicarse, se tiene un cálculo en el cual se dice que un 50% a un 70% promedio la información que se transmite o recibimos proviene del lenguaje no verbal que son transmitidas por medio de posturas, gestos y la combinación de la vestimenta, este tipo de comunicación tiene funciones estas son: Expresar sentimientos y emociones, acompañar a las expresiones verbales como lo son: Acentuar las expresiones verbales, reafirmar las expresiones verbales, validar o invalidar los mensajes verbales y regular la interacción.

Se debe de ser asertivo en cuanto al querer incluir a una persona con discapacidad dentro del área laboral ayudar a que puedan desarrollar la habilidad social para que los mismos tengan relaciones constructivas y satisfactorias con los demás, ya que estas son unidades que consiste en un acto que todas las personas realizamos con la finalidad de dar a conocer un mensaje o reflexión que puedan dar una respuesta a la interacción que se tiene entre personas.

1.1.7. Inclusión laboral de personas discapacitadas

De Asís (2016) menciona que los avances contra la exclusión, sean del tipo que sean dejen de ser eso, avances y queden consolidados como lo natural y lo normal, sea también cuando tengan que desaparecer las cuotas, los beneficios fiscales, ese conjunto de cosas y ventajas para tomar en cuenta a una persona con discapacidad dentro del ámbito laboral, esta sería una de las pruebas más fehacientes de normalidad a la que aspiran y reincidan a diario las personas con discapacidad.

En este caso sería prudente que el gerente pregunte a los encargados de recursos humanos que le presente un informe de los solicitantes de empleo y quienes de los mismos presentaron alguna discapacidad o bien que explique cuáles son las ventajas de contratar a alguien con alguna discapacidad, en muchas de las empresas a nivel mundial se incorpora a personas con discapacidades, desde periodistas con alguna enfermedad hasta personas en sillas de ruedas para trabajar en oficinas con buenos puestos, dentro de las organizaciones existen personas con discapacidad las cuales deben de ser respetadas y aprender a convivir con personas con discapacidad, puede que estas personas tengan algo en común y no sean tan diferentes como se cree que son, se les debe de dar el mismo trato como a los otros.

Aunque existe muchas concepciones diferentes de los derechos humanos, prácticamente todas coinciden en considerar que se trata de instrumentos que poseen relevancia ética y jurídica. Por eso, los principios y valores que los acompañan la dignidad humana hay dos caminos que cambian el significado de lo que se conoce como dignidad, estos son los caminos religiosos, según el cual la dignidad tiene que ver con la concepción de la persona al tener en cuenta los conocimientos en común sobre ser seres creados a imagen y semejanza de una divinidad.

Así que la dignidad hace alusión al valor de lo humano, ese valor moral muy apegado a la personalidad y se comprende desde un modelo de ser que constituye el referente de moralidad, de esta forma posee capacidad, autonomía e independencia las cuales se convierten en referentes esenciales de la reflexión ética que se constituyen a la idea de ser un buen sujeto y por consiguiente la dignidad humana. Así cabe mencionar que esto no es un impedimento para que cualquiera pueda querer optar por un puesto alto, aunque tenga deficiencia funcional o bien el querer ser parte de un proceso de selección en el cual se debe de tener el cuidado correspondiente de adaptar el mismo para que la persona que esté en dicho desarrollo pueda continuar y ser contratado por una organización inclusiva que sea objetiva en lo que busca en un colaborador y no en los problemas que este pueda tener.

1.2. Selección de personal

1.2.1. Definición

Galán (2014) señala que el proceso de selección radica en el tener buenas expectativas de un postulante, como también ver que tenga un buen desempeño en las actividades que se le presenten para ser parte del equipo de la empresa, las evaluaciones y actividades deben de ser realizadas de manera semanal y precisa para obtener buenos resultados. Cada uno de los filtros que se realizan a los postulantes al puesto de ser precisos y estructurados para que tenga éxito el proceso de selección que se realiza.

Ramos (2012) menciona que el proceso de selección tiene como objetivo buscar al candidato idóneo para el puesto de trabajo, teniendo en cuenta las necesidades del mismo como las de la empresa, por ello es importante tener objetivos estratégicos que ayuden a alcanzar las metas propuestas por ambas partes.

1.2.2. ¿Cómo se realiza un proceso de selección?

Ramos (2012) menciona que se debe de tener en cuenta cada una de las fases que se tiene que seguir para realizar un buen proceso de selección de personal, de modo que esto garantizara que se tenga éxito en lo planteado, se debe de empezar con la búsqueda del personal, sin antes tener ya definida la precisión del puesto que se tiene que cubrir, a quien debe de rendir cuentas y las responsabilidades que el mismo tenga dentro de la organización, para ello se debe de tener en cuentas las siguientes fases:

- Fase de análisis y descripción de puestos. Este proceso empieza desde que la persona encargada de algún departamento se percate que en el mismo es necesario un elemento más o bien que algún integrante del mismo decidió dejar de formar parte del área, debe de comunicar a recursos humanos que se busque personal nuevo. En ese momento en el que talento humano este enterado de la solicitud de personal, debe de poner manos a la obra para generar una descripción detallada de las actividades que se tienen que realizar en el puesto de trabajo, como también necesita saber los horarios laborales y salarios.
- Fase de reclutamiento. Ya que se tenga listo el perfil de la vacante a cubrir se debe de empezar con el reclutamiento de personal sin tener en claro cómo se llevará a cabo, si este será de manera interna o externa, después de decidir esta fase importante se tiene que tomar en cuenta los medios por los cuales se hará el mismo ya que la elección de estos es importante ya que de ellos depende el éxito del reclutamiento o el fracaso del mismo.
- Fase de selección. Al tener ya reclutados a los candidatos y sea el número considerable que se habían estimado desde el comienzo y cumplen con lo requerido o lo que demanda el puesto de trabajo se debe de comenzar con el proceso de selección, se pre-selecciona a una cantidad de candidatos que cumplan con los requisitos y de este modo se debe de comenzar con las entrevistas para luego aplicar los test o herramientas que se utilicen para determinar las competencias y características que posee para ser evaluadas con el perfil antes descrito y llevar a cabo la discriminación de ver si el candidato encaja con el puesto que se necesita ocupar.
- Fase de elección. Debe de tenerse en mente la adecuación persona-puesto ya que se debe de evaluar al candidato seleccionado para comprobar que sea el idóneo para el puesto que se va a ocupar para cerrar todo ese proceso y llevar a cabo la contratación del individuo,

dándole una pequeña introducción del puesto y los meses de prueba establecidos, para ver si este encaja con el puesto.

Para realizar un proceso de selección se deben de tener bien definidas la etapas y como cada una de ellas deben de abordar ya que se tiene que tener una estructura de cómo se realizaran las cosas a modo que se den de la mejor manera, para la fase de análisis y descripción de puestos es importante que se tengan en claro las tareas que se deben de laborar, como el perfil de la persona que se va a buscar, para proceder al reclutamiento de los individuos para llegar a una gama de opciones para el área donde se solicita el individuo, para ello se deben de pasar a la fase de selección en la cual se debe de tomar en cuenta al candidato que encaje con los lineamientos que se solicitan para el puesto y por último la fase de elección donde se llega a elegir a la persona adecuada para el puesto ya que puede que cumpla con los requerimientos del puesto y encaje a la perfección con lo que se busca.

1.2.3. Selección e inclusión de personas en el área laboral

Garrido (2016) menciona que se debe de realizar un perfil para incluir a las personas con discapacidad dentro de las empresas, ya que deben de ser inclusivos, aunque la persona tenga algún tipo de discapacidad física, con un grado bajo de la misma los cuales tenga estudios profesionales o medios pueden llegar a acceder a un puesto de trabajo de este obtener así un contrato fijo con un salario mínimo. Para algunas empresas es importante contratar a gente joven que llegue a renovar la industria, pero en muy pocas empresas les dan la oportunidad a jóvenes con discapacidades de formar parte de la organización las edades para ser contratados están entre los 16 a 24 años, para conformar parte de la panilla empresarial, es importante que al evaluar cada una de las características y conocimientos que las personas poseen se puede aprovechar al máximo y emplearlos para puestos administrativo.

A estos puestos se accede a través de procesos de selección, donde se debe de tomar en cuenta a los individuos con algún tipo de discapacidad puedan realizar un proceso como el de la población en general, pero en cuanto a la contratación para el empleo estos sujetos tenían que adaptarse al puesto de trabajo en vez de hacer que el puesto de adapte a las necesidades del obrero y aún más cuando la operario obtiene un trabajo administrativo con subordinados en algunas ocasiones las personas no se adaptan a las características del jefe, por ello se deben de realizar capacitaciones para que los colaboradores se adapten a la inclusión laboral y sean más abiertos a tener como

compañeros a personas con discapacidad generar que todos estén dispuestos a laborar por un objetivo en común, para que la organización sea incluyente.

Como se sabe al realizar un proceso de selección y ser inclusivos tiene ventajas y desventajas las cuales traen repercusiones dentro de la organización para ello se debe de tomar en consideración lo siguiente “Una persona con discapacidad formada para el puesto e integrada en el equipo de trabajo puede llegar a ser tan productiva como cualquier otra persona sin discapacidad, destacar el elevado grado de compromiso cuando están integradas, motivadas y cuidadas”.

Con ello cabe mencionar que se debe de considerar la relación coste y beneficio de tener como empleados a personas con discapacidad ya que positivo para las empresas pero mejor aún para los colaboradores que operan dentro de la organización, ya que al ser evaluadas las empresas que son inclusivas mencionan que trabajar con personas con discapacidad se ve en ellos un fuerte compromiso con respecto a los objetivos de la empresa demostrar la gana de querer aprender y el interés de llegar a ser mejor cada día, por ello se llegó a un acuerdo empresarial en donde cada una de la empresas españolas llegaron a un acuerdo en considerar el incluir a los individuos en la plantillas este proceso es considerado por la mayoría como un proceso integrador y enriquecedor que mejora la productividad de cada uno de los colaboradores.

Algunas de la empresa se querían reducir los inconvenientes al momento de la selección y contratación, las organizaciones consideraron mejorar el proceso de selección para que las funciones del puesto vacante estuvieran bien definidas y que las capacidades del candidato fueran las que el puesto precisaba. Para ello era muy importante que los encargados de la selección estuvieran informados de las actividades que se deben de realizar en el puesto de trabajo, como también las necesidades que tienen al ser incluidos para que puedan desarrollarse personal y profesionalmente con influencia para las personas que tienen alguna discapacidad y quiere ser incluidos dentro del ámbito laboral.

La discapacidad no es una limitante para la persona que la padece, ya que pueden hacer las mismas cosas que los demás asimismo no siempre va a ser de la misma manera, por ello la discapacidad no limita a nadie, el pensamiento cerrado y los prejuicios sí, los individuos tratan de ser incluidos en un ámbito laboral, trabajar en una organización que acepte y tenga las mismas condiciones que los demás sin ninguna discriminación. Para el proceso de selección no debe de haber ningún

cambio ya que son personas que aun cuando tengan alguna discapacidad física pueden hacer uso de habilidades mentales y seguir con el proceso de selección, en caso de este tipo, el psicólogo encargado de recursos humanos debe de hacer un análisis de la situación para que este proceso sea adecuado y al mismo tiempo para ver si el candidato es apto para el puesto que se solicita para dar así la oportunidad de aplicar al puesto sin ser discriminado por la condición que tiene.

1.2.4. Selección de personal en la inclusión

El objetivo de la inserción socio-laboral de las personas con discapacidad debe de alcanzarse en todos y cada uno de los ámbitos de la actuación de las administraciones públicas y privadas, así dándole el derecho a las personas con discapacidad de ejercer tales derechos cumplir con los mandatos constitucionales de igualdad y no discriminación de modo que es el contexto de un estado social, como bien la protección y atención a las personas con capacidades diferentes, así que todos los programas que sean implementados empresarialmente deben de ir pensados en el colectivo donde deben de ir especificados con líneas de acción generales en las cuales deben de ser tomadas en cuenta las necesidades, consideraciones y aspiraciones.

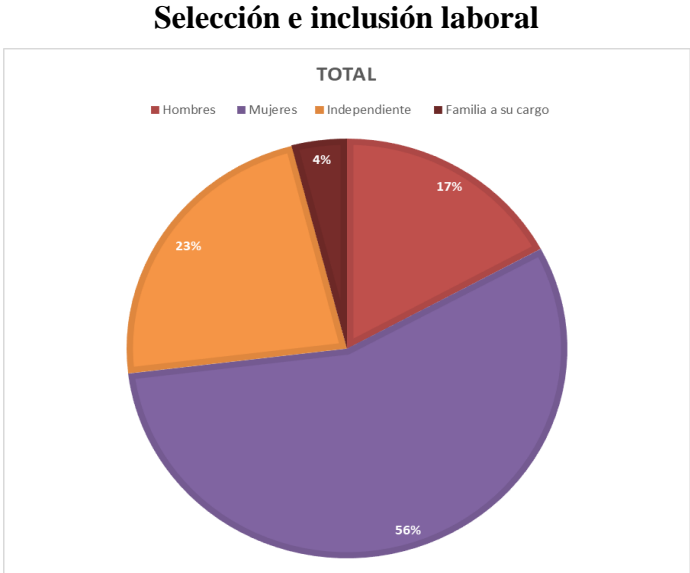
Hay oportunidades que desde luego deben de ser orientadas a la obtención de finalidades de garantizar la inclusión laboral, por medio de un buen proceso de selección, que sea de naturaleza social de tener un auge en el peso de las actividades administrativas de modo que la convierte en una auténtica organización de desarrollo y crecimiento, que con una buena estrategia tiene como prioridad tres elementos los cuales son: la inteligencia, la sostenibilidad e integración, que se refuerzan mutuamente y ofrecen una buena imagen para el ámbito laboral de las personas que son incluidas por lo consiguiente se tiene entendido que hay características importantes de las personas que han participado en un proceso de selección y han sido incluidas en el ámbito laboral de estos hombres y mujeres con tipos de discapacidades como lo son la sensorial, la psíquica y física las cuales no impiden que hayan participado en el proceso de selección y logrado ingresar a una organización para ser incluidas, las mismas participan en el proceso en busca de una oportunidad por las razones de tener una familia a quienes mantener, ser dependiente de unidad familiar o ser independiente y demostrarse a sí mismo lo que puede hacer.

Para muchos países es difícil que se tome en cuenta a las personas discapacitadas por discriminación o bien sea por creer que no serán productivas en el área donde las puedan colocar,

pero bien las personas con discapacidades tienen conocimientos y capacidades desarrolladas y en algunos casos aún más desarrolladas que en las personas que no tienen ninguna discapacidad, ya que a la falta de algo lo tienen que compensar al desarrollar alguna otra habilidad, a ello se llega al punto de contratar a las personas para los puestos que están vacantes, ya que pueden adquirir compromiso para realizar las cosas tanto que hasta puedan llegar a aprender cómo se realizan las cosas por cuenta propia, en el momento de la selección se debe de averiguar si el candidato tiene algún tipo de discapacidad, no para excluirlo del proceso sino para adaptarlo adecuado a las necesidades para que el mismo no se sienta incomodo por lo que se le pueda mandar a hacer o bien que este sea seleccionado entre los muchos candidatos y se tenga que adaptar el puesto para que no tenga dificultades a la hora de trabajar, ya que con anticipación se le puede capacitar para que entre de lleno al puesto de trabajo, para llegar con competencias desarrolladas que aporten desde un principio a las personas con las que se deban trabajar, que con ello se podría encajar un más rápido.

En la siguiente gráfica se expone como en organizaciones se realiza el proceso de selección para la inclusión laboral de personas con discapacidad la misma se divide entre mujeres y hombres para dar a conocer que se encuentran trabajan más mujeres con un 56% y los hombres con un 17% ambos sexos con familia a cargo o independientes laborar en una organización a pesar de la discapacidad que puedan padecer.

Gráfica núm. 1



Fuente: Garrido Cumbreña, Marco (2016), Atlas laboral de personas con discapacidad en España.

En la gráfica se puede verificar que por cada 1.000 personas con discapacidad que deseaban formar parte de un proceso de selección para tener una oportunidad laboral dentro de la empresa solo el 17% de hombres y el 56% de mujeres lograron ser incluidos en el ámbito laboral en una organización, de los cuales 23% es independiente y el 4% restante tiene familia a cargo.

1.2.5. Adaptación para la selección de personal e inserción laboral

Galán (2014) explica que existe un listado de pasos los cuales deben de ser utilizados para el proceso de selección de puestos en específico los cuales deben de ser utilizados para que se realice un buen proceso de selección el cual no solo va dirigido a las personas con discapacidad sino también para aquellos que no tienen ninguna limitación en este caso los pasos a utilizar se dividen en:

- a) Adaptación perfil de puestos. Recursos humanos debe de tener la requisición del puesto que va a ser ocupado, el cual debe de llevar un perfil de puestos que sea elaborado por el encargado del departamento, en caso este no lo lleve el departamento de talento humano debe de ser el encargado de elaborar uno de acuerdo a lo que se necesita en la organización, los datos tienen que ser claros deben de especificar el perfil del candidato que se contratara de modo que se deje en claro las características que se necesitan y el dejar en claro que se realizara el proceso con personas que tengan capacidades diferentes tomar en cuenta que al realizar la búsqueda se debe de evaluar las habilidades psicológicas, motrices e intelectuales para el proceso de selección y encontrar al candidato idóneo para el puesto, sin olvidar que en todo el proceso la mejor manera de comprobar que es el mejor es por medio de las baterías de pruebas. Cada una de las características que el individuo demuestre tener debe de ser valoradas, aunque el mismo tenga alguna discapacidad, ya que lo que se busca en una organización es la inclusión laboral.
- b) Solicitud de empleo. Cuestionario estructurado donde el candidato debe de especificar cada una de las áreas las cuales se encuentran en el mismo, algunos de los datos son:
 - Datos personales: en los datos personales se debe de proporcionar el nombre, edad, sexo, estado civil y teléfono entre otros.

- Datos de escolaridad: en este apartado se debe de colocar cada uno de los años cursados, los logros adquiridos, títulos que se tienen, esto debe de ser en orden cronológico comenzar con los últimos años para que estos sean encontrados con facilidad al evaluar si el candidato cumple con lo que demanda el perfil de puestos.
 - Experiencia profesional: esta interrogante se debe de llenar de manera cronológica de manera inversa, donde debe de especificar los puestos que ha ocupado y el desempeño que tuvo en el área que ocupaba tiene que colocar el número de la persona que fue el superior, tiempo en el que laboro y el salario que devengo durante el tiempo que laboro.
 - Referencias personales: en las referencias personales se debe de colocar a personas que lo conozcan bien, que en base a eso se llamara a las mismas para realizar la investigación correspondiente.
 - Padecimientos: en este apartado se debe de colocar si tiene alguna enfermedad que le impida desenvolverse como todos los demás en el área de trabajo, los cuales se tomaran en cuenta sin que estas alteren la manera en que se ve al candidato (en este caso solo en algunas empresas se realiza esta interrogante).
- c) Entrevista: en este proceso se tiene cara a cara al candidato que está en el proceso de selección, el objetivo de esta parte es el poder vender el perfil profesional promocionar las capacidades que este posee demostrar que es la persona ideal para el puesto, en este caso algunas de las personas buscan información con anticipación de la organización para responder ciertas preguntas que le hagan. Se pueden realizar varias entrevistas para abarcar y obtener más información de la persona ya que con ello se puede elegir al candidato que sea el mejor para el puesto, ya que esta técnica es la que completa la información que se tiene de cada individuo ya que en todo este proceso de evalúa al candidato desde otro punto de vista como lo son: la postura, motivación, lenguajes no verbales, apariencia, nerviosismo al responder determinadas preguntas, entre otras. Con este proceso se puede llegar a la conclusión si el candidato es el apto para el puesto o bien si las personas puede que se adapten al puesto para el cual se está por contratar.

Cada una de las etapas a seguir para el proceso de selección para personas con discapacidad deben de ser adaptadas para que las mismas puedan ser incluidas, de modo que al ser tomadas en cuenta pueden llegar a crecer profesionalmente ayudar a que se sientan aceptados dentro de la sociedad, para ello se debe empezar desde recursos humanos que será el encargado de tomar

en cuenta a las personas con discapacidad y adaptar el proceso que ayude a que los mismos se desenvuelvan dentro en la organización, con el apoyo de cada uno de los colaboradores de la organización se obtienen resultados positivos tanto para las personas con discapacidad como también para la organización, para cambiar los prejuicios que rodean a las personas con discapacidad, por no querer cumplir con los derechos y necesidades que los mismos deben de tener en las organizaciones, así que es una forma de ser inclusivos, innovadores y capaces de aceptar a personas no por la condición sino por el talento humano, el cual será demostrado en el proceso de selección.

1.2.6 Proceso de selección por competencias en la inclusión laboral

Alles (2010) menciona que la selección de personas cualquiera que sea el nivel dentro de la organización debe de haber una persona que este familiarizada con la selección de personal la cual debe de estar sujeta a las leyes y normas que se rigen dentro de la organización para seleccionar a la mejor persona para el puesto que se necesita ocupar en este momento se deben de tomar aspectos importantes para elegir a una personas idónea para el puesto, pero esta no debe de ser la que mejor vista o la que mejor notas tiene sino la clave es encontrar a la persona que tenga las capacidades que se necesitan en el puesto de modo que en ese momento se incorporen talentos, en algunos casos no se tiene el sentido del para qué o por qué hacerlo o si estos son necesarios dentro de la misma ya que muchas de las organizaciones lo usan como marketing o bien llamar la atención de las personas, pero al referirse al talento se puede decir que es la llave para lograr tener éxito en el puesto que sea, por ello el talento va muy de la mano de las competencias y como las personas pueden ser incluidas dentro de una empresa por el talento y las competencias, así que se entiende que talento es el elemento necesario para desarrollarse y desempeñarse en cualquier área de modo que se puede abrir en las diversas competencias que son necesarias para ser exitoso en esa área, ahora bien las competencias son aquellas características de la personalidad, ligadas al comportamiento que generan un desempeño gratificante en un área de trabajo, cada uno de los puestos pueden tener diferentes características en cada una de las empresas.

En cuanto a lo que recursos humanos tiene como perspectiva de las competencias se definiría como el conjunto establecido de dotes intelectuales forman esto unos subconjuntos de competencias y conocimientos los cuales son los que definen como se desenvolverá el colaborador dentro de la organización.

Cada una de las personas con discapacidad tiene diferentes tipos de conocimientos y competencias las cuales no los limitan a realizar un proceso de selección ya que podrían poner en acción todos los talentos para generar competencias que lo hagan ser incluido dentro de la organización, al tener que tomar en cuenta el talento de una persona y competencias dentro de un proceso de selección se debe analizar para que puesto estaría apta la persona y como los talentos y competencias darán frutos en el área.

Se debe de lograr crear un camino con talento humano en la organización se puede hacer de la siguiente manera: seleccionar profesionales con capacidades que esto seria las competencias acordes a lo que la empresa necesita y generar un entorno organizativo que cree valor profesional y que motive a los empleados a aportar y continuar con la organización, por ello se deben de considerar nuevas políticas que ayuden a la adaptabilidad.

1.2.7. Contratación de personas con discapacidad

En 2014 se realizó en España un total de 203.025 contrataciones a personas con discapacidad, de las que se beneficiaron a más de cien mil personas, se dieron cuenta que tomar en cuenta a la personas con discapacidades dentro el área laboral supone un cambio innovador en cada una de las áreas de la organización esto supone un 1.21% sobre el total de contratados, con ello se deja en claro que las personas con discapacidades fueron incluidas en las organizaciones y van en aumento en el 2014 de un 18% por parte el índice de rotación de personas con discapacidad disminuyo, en algunas de las empresas se tiene estipulado que las edades para las contrataciones de personas con discapacidad rondan entre los 25 a los 44 años de edad, ya que las mismas estudian constantemente para ser tomados en cuenta dentro de los procesos de selección ya que encajarían bien en los perfiles de las vacantes y ser incluidos dentro de la misma.

Al hablar de Guatemala se debe de tener en cuenta que la Constitución Política de la República en el artículo 53 hace mención que el Estado debe de brindar protección de minusválidos y de personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales, con ello se garantiza el interés nacional brindar atención medica-social, así como la reincorporación integral a la sociedad, de modo que esta debe de ser ejecutada de manera necesaria, Guatemala es un país que está por tratar de abrir las puertas a personas con discapacidades e incluirlas en el ámbito laboral al ratificar convenios que brindaran protección y derechos a las personas con discapacidad, uno de los

convenios que ya ratificó Guatemala es el convenio 159 que es sobre la readaptación profesional y empleo de las personas invalidas, como el convenio interamericano sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y el convenio sobre los derechos de dichos individuos. Guatemala trata de incluir a las personas con capacidades diferentes dentro de las organizaciones, ya que actualmente se está por impulsar la aprobación de la Ley que reconozca al lenguaje de señas guatemalteco, así como otros lenguajes utilizados por las personas con discapacidad, con el fin que se tenga conocimiento dentro de las organizaciones, para incluir a las personas con discapacidad reconocer el uso oficial dentro de cada una de las organizaciones tanto que también se así dentro del país.

En Guatemala se tiene en primer plano ser inclusivos en las áreas laborales, al tomar en cuenta a las personas que tienen alguna discapacidad, para ello las empresas que son inclusivas deben de implementar planes estratégicos para brindar una mejor condición laboral como también hace valer los derechos de los colaboradores que están protegidos por el estado. Al contratar a personas con discapacidad, cada una de las actividades debe de ser modificada para que puedan desenvolverse de la mejor manera, así también el encargado del departamento debe de monitorear y evaluar el desempeño y los procesos que han sido utilizados, en algunas de las empresas dentro del país por prejuicios o por simple miedo a pérdidas no son inclusivos, aunque hay organizaciones que velan por el cumplimiento de las leyes que protegen a las personas con discapacidad, para hacer que cada uno de los convenios se aplique como deben de ser y protejan a las personas con facultades diferentes, pero hasta el momento contratar a personas con capacidades diferentes dentro del país de Guatemala no se cumple ya que no existen leyes que promuevan la inclusión laboral, más bien por medio de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se desea implementar derechos para la protección y accesibilidad para las personas con discapacidad.

1.2.8. Índice de empresas con procesos de selección para personas discapacitadas

Velasco (2017) menciona que se estima que el 15%, de personas de la población mundial padecen de algún tipo de discapacidad, de ellas las mayoría lucha día a día por no ser discriminadas social y laboralmente, como el llegar a encontrar la plenitud y un goce de condiciones de igualdad de todos los derechos junto al respeto de la dignidad, esto se ve en los países que declaran como prioridad la inclusión laboral de las personas con discapacidad, como lo son España y México los

cuales tienen determinados procesos de selección para la inclusión laboral de quienes pertenecen a un grupo social.

Al realizar un estudio sobre el proceso de inclusión laboral se debió plantear desde tres dimensiones diferentes las cuales quedaron de la siguiente manera: estructural-institucional, de organismos-procesos y de resultados. En el momento que las características dan un resultado demuestra que lo importante para la inclusión es la dimensión estructural-institucional se debe de crear un plan para que esta característica pueda ser implantada a nivel institucional. Pero para ello se debe de saber que cada empresa tiene un proceso de selección totalmente diferente ya que en todas las empresas donde se realiza el proceso de inclusión laboral, no hay cambios en la forma en que se seleccionan a las empresas así que la adaptación de la persona al puesto de trabajo fue considerado como una principal barrera a la hora de realizar la contratación de personas con discapacidad por las dificultades que tenía el departamento de recursos humanos al realizar la selección y el llegar a evaluar si el puesto de trabajo era apto para la persona que se iba a contratar y cumplía con las necesidades de la organización y en algunos casos la falta de conocimiento y adaptabilidad hacen que la persona con discapacidad no se adapte a un colectivo específico y en ciertos casos no aceptan los prejuicios que se han establecido por la falta de conocimiento de la sociedad.

Una de las barreras al momento de realizar el proceso de selección es la contratación de las personas con capacidades diferentes ya que en muchos casos los puestos no están adaptados y la infraestructura de igual manera, las empresas que forman parte del proceso de inclusión tienen por sabido que las personas contratadas debían de ser capacitadas para desarrollar ellos mismos habilidades entorno a las funciones, en muchos casos los compañeros de estos individuos no estaban de acuerdo con la selección de los mismos como también de la inclusión de los mismos dentro de área de trabajo, de modo que al tener que adaptar las funciones para el puesto muchos de los mismos decidieron no apoyar y dejar que ellos mismos resolvieran las cosas como se crea conveniente por la falta de flexibilidad en los puestos de trabajo, las empresas que participan en el proceso de inclusión laboral en España son:

- Ayesa: es una organización multinacional española especializada en ingeniería, con el objetivo de construir ciudades tecnológicas del futuro.
- Disa: esta organización se dedica al sector de hidrocarburos y al comercio de productos derivados del petróleo.

- Lafarga: empresa que trabaja con metales.
- Vimac: organización que se especializa en la construcción de infraestructuras eléctricas.
- Dulcesol: compañía que se dedica a la elaboración de productos alimenticios.
- Axión: se encargan de las infraestructuras de telecomunicaciones dentro del área española
- Nutreco: industria que se encarga de la alimentación animal.
- Importaco: encargados de importar cualquier clase de productos.

Estas son las empresas que participan en el proceso de inclusión laboral, aunque aún no han podido crear o adaptar un proceso de selección para las personas con discapacidad, intentan que las mismas se sientan a gusto en los nuevos puestos de trabajo de modo que crezcan profesional como también institucional, cuanto a México se está por implementar y seguir los pasos de España en cuanto a la inclusión laboral pero se esto es complicado por la falta de conocimientos en cuanto al tema, así mismo por la falta de oportunidad laboral que se vive en ese país.

La Procuraduría de los Derechos Humanos ha desarrollado una serie de indicadores con el fin de monitorear los avances en cuanto a la inclusión laboral, en la cual no hay demasiada información sobre el cumplimiento de los derechos y con la realidad que en la instituciones públicas y privadas no se ha incluido a las personas con discapacidad dentro del ámbito laboral, ni una política sobre la inclusión laboral y selección de personal para personas con discapacidad, permanecen totalmente invisible ante la sociedad y el Estado guatemalteco, entorno a Guatemala, en el Congreso de la Republica existe una iniciativa que busca crear accesibilidad para las personas con discapacidad y personas de la tercera edad, pero hasta el momento no se ha ratificado ya que se tiene sabido que esto impide la contratación de personas con discapacidad dentro de las organizaciones.

Guatemala es un país que está tratando de ser inclusivo con las personas que tienen alguna discapacidad como lo es España y México, pero este proceso está llevando mucho tiempo ya que por falta de información no se ha tomado la atención correspondiente, pero algunas de las empresas guatemaltecas tiene la iniciativa de tomar en cuenta a las personas que tienen alguna discapacidad en el área laboral, pero estas no cuentan con procesos de selección adaptados para las personas que tienen alguna discapacidad, por ello recursos humanos debe de informarse y crear un proceso de selección adaptado para las personas que puedan presentar alguna discapacidad ya sea auditiva, visual o intelectual, de modo que con ello pueda modificar no solo un perfil de puesto sino también un proceso, el cual sirva para evaluar a las personas y llegar a una decisión que es la contratación,

al llegar a contratar al individuo el contrato también debe de modificarse presentado todas las facilidades que se le puedan dar.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al hablar de Guatemala se debe de tomar en cuenta que es un país con poca accesibilidad a oportunidades de empleo ya que según Conadi un 15% de las personas que tienen alguna discapacidad laboran en empresas y solo un 2% de la misma laboran de manera informal, a decir verdad aunque esta es una cantidad mínima y un participación muy pequeña muchas de las empresas no quieren tomar en cuenta a las personas con discapacidad por miedo a pérdidas o bien por no saber cómo implementar planes para que las personas con discapacidad se puedan desempeñar, ya que no se cuenta con mucha información que pueda orientar a las grandes empresas a formar parte de la inserción laboral.

Por ello es importante indagar e investigar sobre lo que acontece en el país para mantener información que ayude no solo a las personas que necesitan laborar sino también las empresas para ser inclusivas. Por lo tanto, este estudio habla de la importancia que tiene el poder comprender lo que es una discapacidad y como estas no son un impedimento para que las personas con discapacidades puedan realizarse como profesionales en el ámbito laboral, con las facilidades que las empresas puedan ofrecerles por laborar en las mismas.

Se dice que la discapacidad es cualquier deficiencia física, mental o sensorial, la cual puede ser congénita o adquirida y limita de cierta manera los procesos que se deben de realizar para las actividades cotidianas de manera que las personas buscan encajar en la entidades y ser seleccionadas para realizar un proceso adaptado a las diferentes situaciones que se presenten, para ello un psicólogo industrial y organizacional debe de estar completamente a la vanguardia en cuanto a cambios y procesos que deben de ser aplicados en las empresas donde estén laborando ya que con esto se podría ser inclusivos en todas las empresas del país.

¿Cuál es la percepción de los colaboradores del supermercado La Torre de Paseo las América de Quetzaltenango sobre la inclusión laboral en la selección de personal?

2.1 Objetivos

2.1.1. Objetivo general

- Evaluar la percepción de los colaboradores con discapacidad con respecto a la inclusión laboral y la selección de personal en supermercado La Torre de Quetzaltenango.

2.1.2. Objetivos específicos

- Determinar la importancia que tiene la inclusión laboral y selección de personal para los colaboradores del supermercado La Torre.
- Establecer los retos que tienen las personas con discapacidad en el ámbito laboral.
- Analizar la percepción de los colaboradores en relación al valor de la inclusión laboral y selección de personal.

2.2. Variables

- Inclusión laboral
- Selección de personal

2.3. Definición de variables

2.3.1. Definición conceptual de las variables

Inclusión laboral

De Asís (2016) define es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir la participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás, pero no evitar que se puedan incluir en un ámbito laboral, donde puedan desarrollar habilidades que les ayuden a desenvolverse en las áreas laborales.

Selección de personal

Sevilla (2014) expone que la selección de personal es un proceso mediante el cual, hay una vacante a ocupar y esta debe de ser llenada con una persona, que tenga los elementos necesarios según el perfil de puestos, para ser evaluada y filtrada entre los mejores candidatos para que se tenga una selección justa de talento humano para laborar dentro de la organización.

2.3.2. Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Las variables de estudio se operacionalizaron por medio de una escala de Likert, que será elaborada por la investigadora la cual determinara la influencia entre inclusión laboral y selección de personal, ya que se debe de hacer énfasis en el ámbito laboral en el cual se debe de ser inclusivo con las personas que tienen alguna discapacidad, para ser tomadas en cuenta en un proceso de selección.

2.4. Alcances y Límites

La investigación se orientó a determinar la relación entre la inclusión laboral y la selección de personal en un grupo de 40 personas de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 20 a 40 años, en el Supermercado La Torre de Paseo La Américas ubicado en la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango.

2.5. Aporte

Esta investigación da a conocer datos relevantes sobre la inclusión laboral y selección de personal, dentro de las organizaciones así mismo ayudara a futuras investigaciones dentro de la Universidad Rafael Landívar.

Aporta a la comunidad ya que esta investigación está dirigida a la implementación de la inclusión laboral y la selección de personal dentro de las organizaciones.

A Guatemala para que se puedan tomar en cuenta a las personas con discapacidad dentro de una organización y realizar una selección de personal adaptada según las necesidades.

La Facultad de Humanidades para que se realicen más investigaciones sobre temas que ayuden al pro de Guatemala.

Al Supermercado La Torre de Paseo las Américas por brindar el espacio correspondiente para la realización de la investigación sobre la inclusión laboral y selección de personal, como también por la comprensión ante la situación que se vivió en el país con respecto a la pandemia.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

El estudio se desarrolló con un grupo de 40 personas de ambos sexos, con un rango de edad entre 20 y 40 años de edad, de nacionalidad guatemalteca sin importar su estado civil, quienes son trabajadores del Supermercado La Torre de Paseo las Américas ubicado en la ciudad de Quetzaltenango, en el estudio se buscó conocer la incidencia entre la inclusión laboral y selección de personal, en el cual se tomó en cuenta a colaboradores del área operativa.

3.2. Instrumento

3.2.1. Escala de Likert

Para la recopilación de información es necesario dar respuesta a la pregunta planteada en la presente investigación, para evaluar la inclusión laboral y selección de personal de los colaboradores, se utilizó una escala de Likert, la cual fue desarrollada por Rensis Likert quien “afirma que la escala consiste en una serie de juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona a quien se le administra”. El instrumento consto de 25 ítems que tuvo como objetivo identificar la influencia que tiene la inclusión laboral y la selección de personal en el personal operativo del supermercado, su forma de aplicación fue aplicable y auto aplicable, el tiempo estimado de duración fue de 15 minutos.

3.3. Procedimiento

- Selección de temas de interés: según sea la importancia del investigador hacia los temas se deben de seleccionar dos.
- Elaboración y aprobación se sumario: los dos temas seleccionados se deben de enviar a coordinación para revisión, en base a la misma se aprobó un tema.
- Aprobación del tema a investigar: se realizó un perfil de investigación del tema aprobado Inclusión laboral y Selección de personal.
- Investigación de antecedentes: se buscó en revistas, tesis, artículos y periódicos, estudios realizados anteriormente que proporcionaran información sobre el tema aprobado.
- Elaboración del índice: de acuerdo a las dos variables de estudio se redactaron siete subtemas por cada una.

- Elaboración Marco Teórico: por medio de libros físicos y electrónicos se recabo información sobre los subtemas de cada variable.
- Planteamiento del Problema: en base al marco teórico y problemática observada se fundamentó el por qué se realizó dicho estudio.
- Elaboración del método: descripción del proceso estadístico para el desarrollo de la investigación.
- Aplicación de prueba psicométrica: se aplicó una escala de Likert a los colaboradores comprendidos entre las edades de 20 a 30 años de edad del Supermercado La Torre.
- Tabulación de los resultados: mediante el proceso de revisión de los resultados obtenidos en las pruebas, se realizó el proceso estadístico para obtener el análisis y discusión de resultados.
- Análisis de resultados: se realizó por medio de cuadros y gráficas según los porcentajes obtenidos por la estadística aplicada.
- Discusión de resultados: en esta etapa se verifico el alcance que se tuvo de los objetivos a través de antecedentes, marco teórico y resultados del trabajo de campo.
- Elaboración de conclusiones: en base a los objetivos planteados al inicio de la investigación.
- Elaboración de recomendaciones: de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación y a la conclusión de la misma, se hacen sugerencias de mejoras relacionadas con el estudio.
- Elaboración de propuesta: se dirige a la institución y a los sujetos que participaron en la investigación.
- Referencias bibliográficas: se realizaron de acuerdo a los lineamientos de las normas APA para la búsqueda de la información.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios cuantitativos son aquellos que utilizan la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento. El presente estudio es cuantitativo, descriptivo. Los mismos autores, definen las investigaciones descriptivas como aquellas que buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, en este caso: la incidencia de la inclusión laboral dentro del proceso de selección de personal en el departamento de Quetzaltenango.

Significación y fiabilidad

✓ Adoptar el nivel de confianza al 5% (1.96)

✓ Encontrar el error típico de la proporción $\sigma p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$

✓ Hallar el error muestral $E = 95\% (1.96) \times \sigma p$

✓ Encontrar la razón crítica Intervalo confidencial $RC = \frac{P}{\sigma p}$
I. C = p + E
I. C = p - E

✓ Comparar la razón crítica con su nivel de confianza

Si $RC > 1.96$ entonces es significativa

Si $RC < 1.96$ entonces no es significativa

IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan gráficas y tablas en las cuales se reflejan los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de la escala de Likert, la cual se aplicó a 40 sujetos del Supermercado La Torre de Paseo las Américas de la zona 9 de la cabecera departamental de Quetzaltenango, quienes se encuentran entre las edades de 20 a 40 años, para la interpretación de resultados de los datos obtenidos se utilizó el método de proporciones.

Nivel de Confianza 95%

| No | Item | Número de sujetos | f | % | p | q | \bar{p} | Rc | Fiabile | significativa |
|----|------------|-------------------|----|-------|------|------|-----------|------|---------|---------------|
| 1 | Siempre | 40 | 16 | 40.00 | 0.40 | 0.60 | 0.08 | 5.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 20 | 50.00 | 0.50 | 0.50 | 0.08 | 6.25 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| | Nunca | 40 | 3 | 7.50 | 0.08 | 0.92 | 0.04 | 2.00 | si | si |
| 2 | Siempre | 40 | 13 | 32.50 | 0.33 | 0.67 | 0.07 | 4.71 | si | si |
| | A veces | 40 | 18 | 45.00 | 0.45 | 0.55 | 0.08 | 5.63 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 6 | 15.00 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 2.50 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Nula | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 3 | Siempre | 40 | 23 | 57.50 | 0.58 | 0.42 | 0.08 | 7.25 | si | si |
| | A veces | 40 | 14 | 35.00 | 0.35 | 0.65 | 0.08 | 4.38 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| | Nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| | Blanco | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Nula | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 4 | Siempre | 40 | 25 | 62.50 | 0.63 | 0.37 | 0.08 | 8.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 11 | 27.50 | 0.28 | 0.72 | 0.07 | 4.00 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| | Nunca | 40 | 4 | 10.00 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 2.00 | si | si |
| 5 | Siempre | 40 | 19 | 47.50 | 0.48 | 0.52 | 0.08 | 6.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 15 | 37.50 | 0.38 | 0.62 | 0.08 | 4.75 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 3 | 7.50 | 0.08 | 0.92 | 0.04 | 2.00 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Blanco | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |

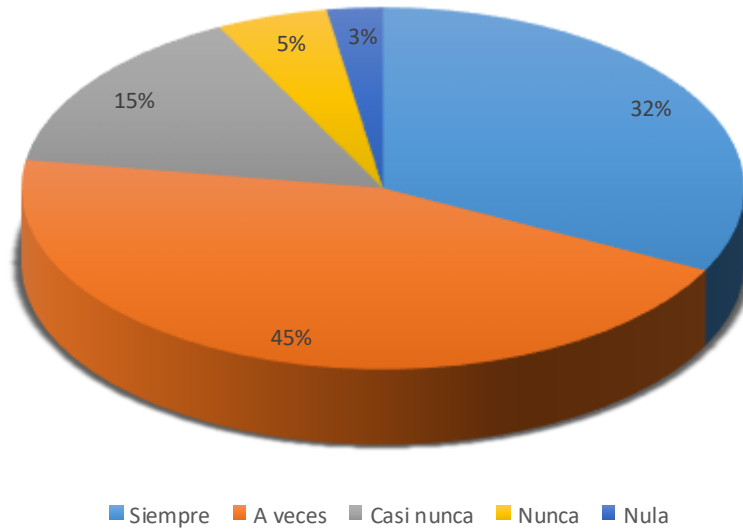
| | | | | | | | | | | |
|----|------------|----|----|-------|------|------|------|-------|----|----|
| 6 | Siempre | 40 | 27 | 67.50 | 0.68 | 0.32 | 0.07 | 9.71 | si | si |
| | A veces | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| | Nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| | Blanco | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 7 | Siempre | 40 | 28 | 70.00 | 0.70 | 0.30 | 0.07 | 10.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 10 | 25.00 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 3.57 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| 8 | Siempre | 40 | 26 | 65.00 | 0.65 | 0.35 | 0.08 | 8.13 | si | si |
| | A veces | 40 | 13 | 32.50 | 0.33 | 0.67 | 0.07 | 4.71 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| | Nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| 9 | Siempre | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | A veces | 40 | 14 | 35.00 | 0.35 | 0.65 | 0.08 | 4.36 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 8 | 20.00 | 0.20 | 0.80 | 0.06 | 3.33 | si | si |
| | Nunca | 40 | 3 | 7.50 | 0.08 | 0.92 | 0.04 | 2.00 | si | si |
| | Blanco | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Nula | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 10 | Siempre | 40 | 32 | 80.00 | 0.80 | 0.20 | 0.06 | 13.33 | si | si |
| | A veces | 40 | 7 | 17.50 | 0.18 | 0.82 | 0.06 | 3.00 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | no | no |
| | Nunca | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 11 | Siempre | 40 | 11 | 27.50 | 0.28 | 0.72 | 0.07 | 4.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 5 | 12.50 | 0.13 | 0.87 | 0.05 | 2.60 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 6 | 15.00 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 2.50 | si | si |
| | Nunca | 40 | 17 | 42.50 | 0.43 | 0.57 | 0.08 | 5.38 | si | si |
| | Blanco | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 12 | Siempre | 40 | 10 | 25.00 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 3.57 | si | si |
| | A veces | 40 | 11 | 27.50 | 0.28 | 0.72 | 0.07 | 4.00 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 11 | 27.50 | 0.28 | 0.72 | 0.07 | 4.00 | si | si |
| | Nunca | 40 | 7 | 17.50 | 0.18 | 0.82 | 0.06 | 3.00 | si | si |
| | Blanco | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 13 | Siempre | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | A veces | 40 | 15 | 37.50 | 0.38 | 0.62 | 0.08 | 4.75 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 9 | 22.50 | 0.23 | 0.77 | 0.07 | 3.29 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Blanco | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| 14 | Siempre | 40 | 7 | 17.50 | 0.18 | 0.82 | 0.06 | 3.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 16 | 40.00 | 0.40 | 0.60 | 0.08 | 5.00 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | Nunca | 40 | 5 | 12.50 | 0.13 | 0.87 | 0.05 | 2.60 | si | si |
| 15 | Siempre | 40 | 8 | 20.00 | 0.20 | 0.80 | 0.06 | 3.33 | si | si |
| | A veces | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 14 | 35.00 | 0.35 | 0.65 | 0.08 | 4.38 | si | si |
| | Nunca | 40 | 6 | 15.00 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 2.50 | si | si |

| | | | | | | | | | | |
|----|------------|----|----|-------|------|------|------|-------|----|----|
| 16 | Siempre | 40 | 5 | 12.50 | 0.13 | 0.87 | 0.05 | 2.60 | si | si |
| | A veces | 40 | 20 | 50.00 | 0.50 | 0.50 | 0.08 | 6.25 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 11 | 27.50 | 0.28 | 0.72 | 0.07 | 4.00 | si | si |
| | Nunca | 40 | 4 | 10.00 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 2.00 | si | si |
| 17 | Siempre | 40 | 16 | 40.00 | 0.40 | 0.60 | 0.08 | 5.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 19 | 47.50 | 0.48 | 0.52 | 0.08 | 6.00 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 3 | 7.50 | 0.08 | 0.92 | 0.04 | 2.00 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| 18 | Siempre | 40 | 11 | 27.50 | 0.28 | 0.72 | 0.07 | 4.00 | si | si |
| | A veces | 40 | 17 | 42.50 | 0.43 | 0.57 | 0.08 | 5.38 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 9 | 22.50 | 0.23 | 0.77 | 0.07 | 3.29 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Blanco | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 19 | Siempre | 40 | 25 | 62.50 | 0.63 | 0.37 | 0.08 | 7.88 | si | si |
| | A veces | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| 20 | Siempre | 40 | 18 | 45.00 | 0.45 | 0.55 | 0.08 | 5.63 | si | si |
| | A veces | 40 | 15 | 37.5 | 0.38 | 0.62 | 0.08 | 4.75 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 5 | 12.50 | 0.13 | 0.87 | 0.05 | 2.60 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| 21 | Siempre | 40 | 23 | 57.50 | 0.58 | 0.42 | 0.08 | 7.25 | si | si |
| | A veces | 40 | 13 | 32.50 | 0.33 | 0.67 | 0.07 | 4.71 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Blanco | 40 | 1 | 2.50 | 0.03 | 0.97 | 0.02 | 1.50 | no | si |
| 22 | Siempre | 40 | 30 | 75.00 | 0.75 | 0.25 | 0.07 | 10.71 | si | si |
| | A veces | 40 | 6 | 15.00 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 2.50 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| 23 | Siempre | 40 | 27 | 67.50 | 0.68 | 0.32 | 0.07 | 9.71 | si | si |
| | A veces | 40 | 7 | 17.50 | 0.18 | 0.82 | 0.06 | 3.00 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 4 | 10.00 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 2.00 | si | si |
| | Nunca | 40 | 2 | 5.00 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 1.67 | no | si |
| 24 | Siempre | 40 | 22 | 55.00 | 0.55 | 0.45 | 0.08 | 6.88 | si | si |
| | A veces | 40 | 9 | 22.50 | 0.23 | 0.77 | 0.07 | 3.29 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 6 | 15.00 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 2.50 | si | si |
| | Nunca | 40 | 3 | 7.50 | 0.08 | 0.92 | 0.04 | 2.00 | si | si |
| 25 | Siempre | 40 | 8 | 20.00 | 0.20 | 0.80 | 0.06 | 3.33 | si | si |
| | A veces | 40 | 10 | 25.00 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 3.57 | si | si |
| | Casi nunca | 40 | 12 | 30.00 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 4.29 | si | si |
| | Nunca | 40 | 10 | 25.00 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 3.57 | si | si |

Fuente: Trabajo de campo (2020)

Gráfica núm. 4.1.

Oportunidades de ascenso laboral

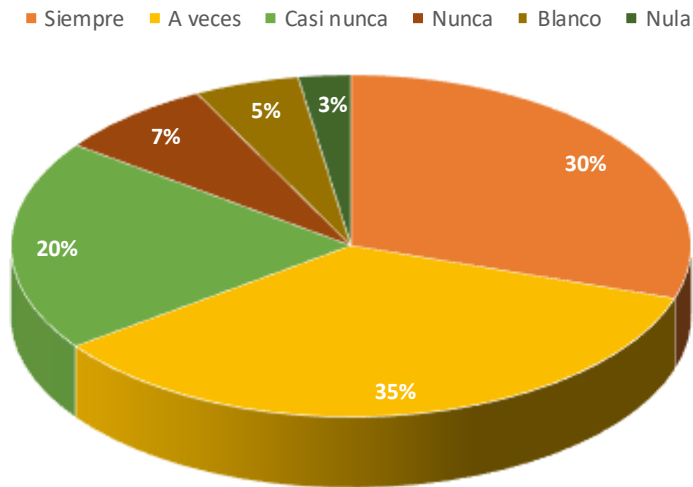


Fuente: Trabajo de campo (2020)

En base a los resultados obtenidos en la siguiente grafica se observa que un 32% de los sujetos de estudio tienen la oportunidad de ascender a otro puesto de trabajo sin importar la discapacidad que tenga, así también un 45% de los sujetos solo a veces son tomados en cuenta para ascender a otro puesto, al analizar los resultados un 77% de los individuos de estudio llegan a ascender a otros puestos sin importar la discapacidad que tengan siempre y cuando el puesto sea adecuado a sus habilidades y conocimientos, cabe mencionar que un 23% de los sujetos no son tomados en cuenta para ascender dentro de la organización.

Gráfica núm. 4.2.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN PUESTOS IMPORTANTES

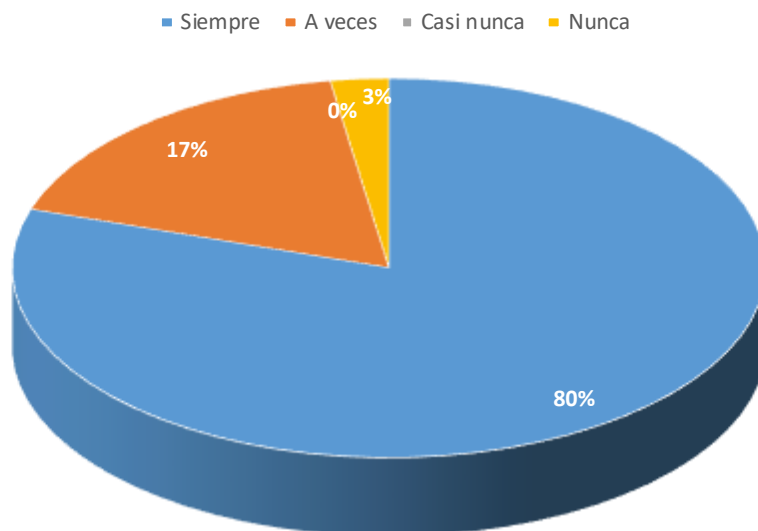


Fuente: Trabajo de campo (2020)

Para las oportunidades de empleo en el supermercado son tomadas en cuenta las personas que tengan alguna discapacidad, un 30% de los sujetos afirma que las personas con discapacidad si llegan a ser contratadas después de pasar todo el proceso de selección, un 35% de los mismos dicen que solo a veces son tomados en cuenta ya que no cuentan con la habilidades que requieren para ocupar el puesto de este modo se logró ver que las personas con discapacidad son tomadas en cuenta para puestos importantes dentro del supermercado, un 20% los individuos consideran que casi nunca son tomadas en cuenta las personas con discapacidad y con un porcentaje bajo pero no menos importante del 7%, 5% y 3% quienes consideran que no son tomadas en cuenta las personas con discapacidad. Al analizar las dos gráficas anteriores se observa que se alcanzó el objetivo general ya que se logra evaluar la percepción de los colaboradores con discapacidad con respecto a la inclusión laboral y la selección de personal.

Gráfica núm. 4.3.

IMPORTANCIA DE LA INCLUSION LABORAL

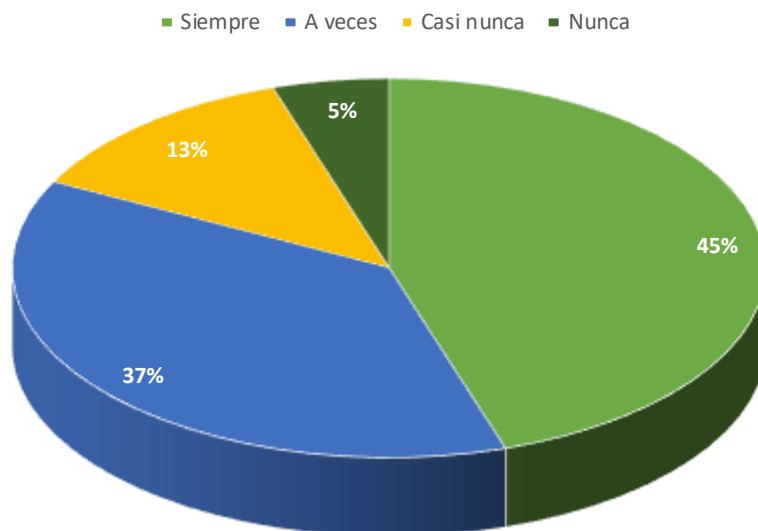


Fuente: Trabajo de campo (2020)

De acuerdo a los resultados obtenidos se logró observar que un 80% de los individuos de estudio afirmaron que la inclusión laboral es importante ya que se le brinda oportunidades de empleo a las personas que por alguna discapacidad no es tomada en cuenta así mismo un 17% dice que a veces es importante la inclusión ya que puede que las personas no tengan lo que se necesita para el puesto, más sin embargo un 3% de los sujetos dio a conocer que no es importante incluir a personas con discapacidad dentro el área laboral ya que se requiere que se modifiquen muchas de las tareas ya establecidas, al analizar este resultado se entiende que un 97% de los sujetos afirma que la inclusión laboral es importante ya que se abren puertas para quienes no cuentan con muchas oportunidades.

Gráfica núm. 4.4.

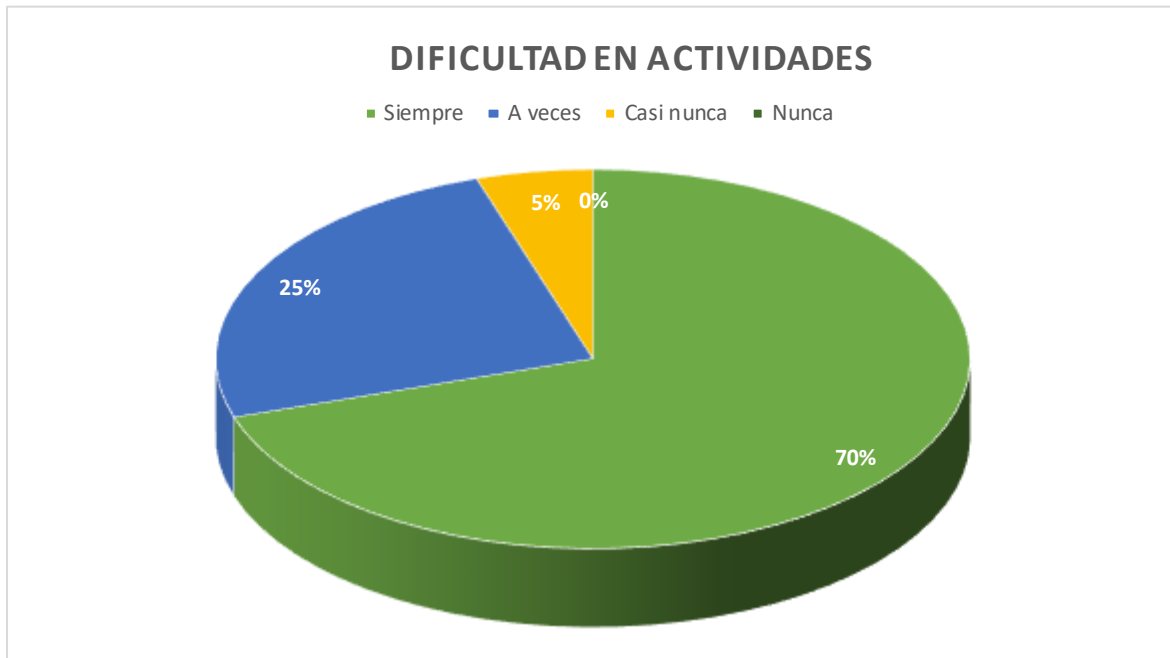
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO



Fuente: Trabajo de campo (2020)

El 45% de los sujetos afirman que para ser tomados en cuenta para un puesto de trabajo no importa si tienen alguna discapacidad ya que las oportunidades se les brindan a otros por igual, un 37% de los mismos dice que solo a veces pueden ocupar algún otro puesto, un 13% de los sujetos dijo que casi nunca son tomados en cuenta y con un 5% de los individuos que nunca son tomados en cuenta, ya que es muy difícil que se les evalúe para ascenderlos a otros puestos in que tengan autorización. De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráficas 4.3 y 4.4 se alcanzó el objetivo específico 1 ya que se logró determinar la importancia que tiene la inclusión laboral y selección de personal para los colaboradores del supermercado La Torre, ya que no importando la discapacidad que un colaborador pueda tener se le toma en cuenta para tener una oportunidad de crecimiento y denota que la inclusión laboral y la selección de personal es importante.

Gráfica núm. 4.5.

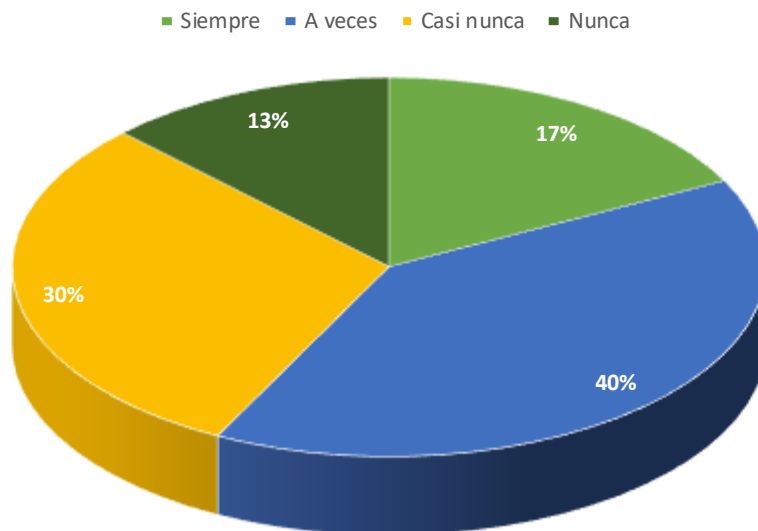


Fuente: Trabajo de campo (2020)

Los resultados obtenidos en esta gráfica demuestran que las personas que están laborando dentro del supermercado que tienen alguna discapacidad avisan a sus superiores que no pueden realizar alguna tarea esto es lo que indica un 70%, un 25% suele avisar a veces ya que les da temor que no los tomen en cuenta en algunas actividades que se realizan en el supermercado, por ello es que no suelen decir nada a nadie y un 5% de los mismo casi nunca dan a conocer cuando una tarea se les dificulta ya que prefieren solucionarlo por ellos mismos.

Gráfica núm. 4.6.

MODIFICACION DEL PROCESO DE SELECCION

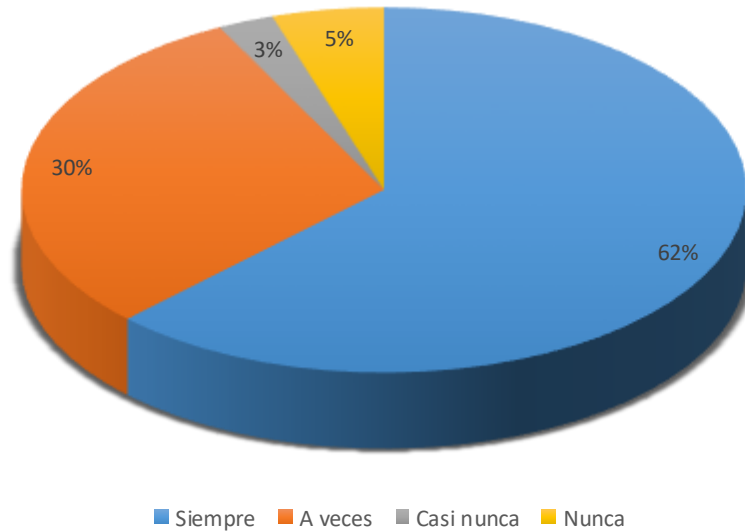


Fuente: Trabajo de campo (2020)

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que un 40% de los sujetos indican que solo a veces es modificado el proceso de selección el cual necesita ser adaptado para que las personas con discapacidad que se estén postulando para una plaza no tengan problema y un 30% quienes afirman que casi nunca es modificado dejando en evidencia que se necesitan hacer cambios en cuanto al proceso de selección, sin embargo un 17% asegura que si es modificado el proceso para ser inclusivos y que las personas con discapacidad no tengan problema alguno con el proceso, pero hay quienes contestaron con un 13% que nunca es modificado el proceso. De acuerdo con los resultados obtenidos se logró alcanzar el objetivo específico 2 ya que se lograron establecer los retos que tienen las personas con discapacidad en el ámbito laboral y en algunos de estos ellos desean valerse por sí mismos para no perder oportunidades.

Gráfica núm. 4.7.

Entrevista de selección

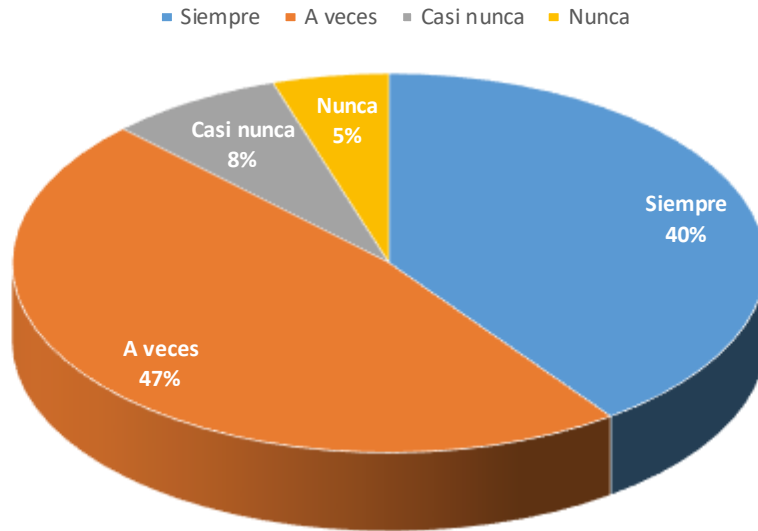


Fuente: Trabajo de campo (2020)

De acuerdo a los resultados obtenidos un 62% de los sujetos afirman que la entrevista que se realiza en el supermercado cumple con lo que se requiere ya que es objetiva y se utiliza la información del puesto a ocupar sin dejar a fuera las modificaciones que se le puedan hacer ya que se incluyen a personas con discapacidad, un 30% dice que las mismas son de acuerdo al puesto de trabajo y a la información solicitada y un 3% considera que las entrevistas no son objetivas como también un 5% afirma que nunca sucede esto en las entrevistas y no llegan al punto que deben para ser objetivos, de este modo se reducen las oportunidades a todos los postulantes.

Gráfica núm. 4.8.

DECISIONES CON BENEFICIOS

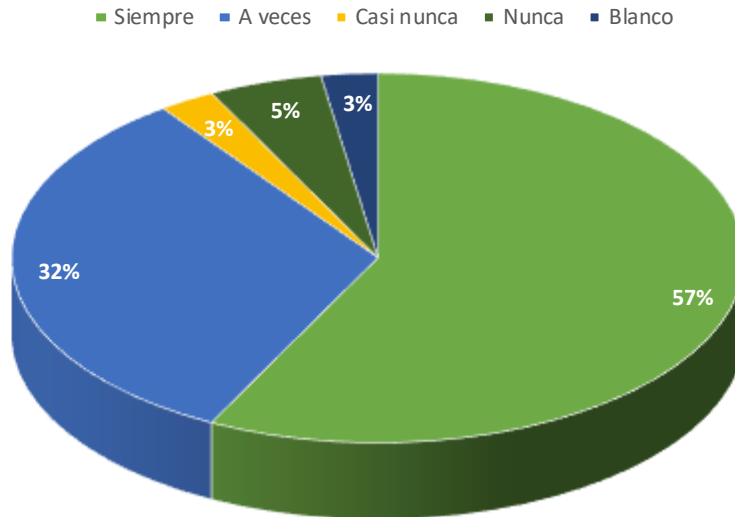


Fuente: Trabajo de campo (2020)

En la gráfica se observa que el 40% de los sujetos dieron a conocer que siempre se toman decisiones que buscan el beneficio de los colaboradores para que se sientan cómodos en área de trabajo así también como el del supermercado, continuando con los resultados hay quienes afirman que solo a veces se toman decisiones que benefician a ambas partes con un 47%, con un 8% los sujetos que dicen que casi nunca se toman buenas decisiones que beneficien a ambas partes y un 5% afirma que nunca se toman esas decisiones que beneficien a ambos, pero si se analiza un 87% de los sujetos afirman que cada una de las decisiones que se toman en el supermercado benefician a los colaboradores ya que hacen más accesibles cada una de las tareas para que sean eficientes y se beneficien a ambas partes.

Gráfica núm. 4.9.

PROCESOS DE SELECCION ESTRUCTURADOS



Fuente: Trabajo de campo (2020)

El 57% de los sujetos afirma que los procesos de selección son estructurados y efectivos, un 32% de los mismos creen que a veces es efectivo y estructurado como también un 3% dio a conocer que casi nunca sucede eso así también un 5% considero que nunca los procesos son estructurados y efectivos como también un porcentaje bajo, pero no menos importante del 3% no pudo dar respuesta a la interrogante planteada. De acuerdo a los resultados obtenidos en las gráficas 4.7, 4.8 y 4.9 se logra analizar que se alcanzó el objetivo específico tercero ya que se analizó la percepción de los colaboradores en relación al valor de la inclusión laboral y selección de personal, ya que se busca el beneficio de los colaboradores con discapacidad y de los que no tienen ninguna así mismo se modifican los procesos para que se genere inclusión laboral por medio de la selección de personal.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se exponen de manera analítica los resultados obtenidos en la presente investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación y con la información que se obtuvo se logró evaluar la percepción de los colaboradores con discapacidad con respecto a la inclusión laboral y la selección de personal en supermercado La Torre de Quetzaltenango, la cual es una actitud positiva de parte de cada uno de los colaboradores, por ello el presente estudio demuestra que la mayoría de los sujetos afirman que la inclusión laboral y selección de personal es necesaria, de acuerdo a lo establecido por Forcada (2015) quien menciona que para realizar un proceso de inserción laboral se debe de crear un proceso genuino y profesional que ayude a generar más procesos de inclusión laboral en otras organizaciones, por ello al analizar lo expuesto anteriormente se puede decir que la inclusión laboral es un procesos que necesita ser analizado para brindar una mejor calidad tanto a la empresa como al postulante, quienes al necesitar un empleo se postulan a puestos que pueden ocupar de acuerdo a sus capacidades, de acuerdo al estudio de Peressotti (2018) realizado con el fin de dar a conocer que el trabajo es un rol central en la vida del ser humano al cual se le dedican muchas horas al día, lo cual es necesario para satisfacer las diferentes necesidades que se tengan, ya que el trabajo forma parte de la vida cotidiana de modo que esto es una vía directa a la integración social y laboral por ende el derecho al acceso a un puesto dentro de una organización maximiza los recursos humanos con un empleo digno con condiciones que no se eludan para lograr una plena integración de personas que tienen algún tipo de discapacidad dentro de una organización, que beneficia no solo al colaborador sino que también a la organización, con un 40% los sujetos afirman que el supermercado toma decisiones que buscan el beneficio de la empresa sino también el beneficio de los colaboradores, por ello se puede decir que existe equidad e igualdad entre los colaboradores del supermercado de acuerdo a Heras (2018) cada una de las personas tiene capacidades que deben de ser tomadas en cuenta en los puesto de trabajo por ello merecen igualdad de oportunidades sin importar el tipo de discapacidad que tengan, según lo expuesto anteriormente se están tomando en cuenta a las personas que tienen discapacidades dentro del ámbito obteniendo las mismas oportunidades que los demás colaboradores.

Como lo establece la Organización Internacional del Trabajo (2010) menciona que se debe de tomar en cuenta a las personas con discapacidades en las áreas de trabajo, donde se formulen estrategias que ayuden a la empresa a llegar al éxito al integrar a estas personas dentro del ámbito laboral ya que genera desarrollo en el recurso humano de la misma, se deben respetar las normas necesarias para generar inclusión laboral, por ello se midió la percepción de los colaboradores con discapacidad con respecto a la inclusión laboral y selección de personal, obteniendo el resultado según estadística de este estudio que 32% de los colaboradores del supermercado La Torre de paseo La Américas son tomados en cuenta para diversos empleos de las diferentes áreas de la organización, como también tienen la oportunidad de ascender a otros cargos sin importar la discapacidad que tengan, todo ello demuestra que las personas son capaces de aprender a desenvolverse en el área laboral si se les da la oportunidad de hacerlo. Cuando se habla de realizar un proceso de selección este debe de ser adecuado para las personas que presentan alguna discapacidad se debe tomar en cuenta el tipo de la misma, para darle el empleo correspondiente de acuerdo a sus aptitudes y capacidades, como también el interés que el mismo tenga en determinada área como se hace en un proceso de contratación en cuanto a Guatemala según Conadi un 15% de las personas de este país que tiene alguna discapacidad tienen un empleo formal, los sujetos del supermercado dieron a conocer que se realizan procesos de selección que se modifican para incluir a las personas con discapacidad sin importar el puesto, por medio de un proceso inclusivo ya que al generar empleos para las personas con discapacidad estos deben de ser los correctos para que se sientan cómodos en el área de trabajo.

Al incluir a las personas con discapacidad en un área laboral se debe de sensibilizar a los demás colaboradores, para que los mismos tengan conocimientos sobre las gestiones que se deben de modificar para generar comodidad en el área de trabajo para ello es importante impartir talleres con información sobre las discapacidades y por qué se debe de ser inclusivos en las organizaciones y equipos de trabajo, por medio de términos fáciles que no dificulten el entendimiento sobre el tema, junto a las indicaciones y modificaciones que se deben de realizar en la infraestructura y en los horarios que se tiene que manejar para las personas con discapacidades, sean eficientes en las tareas que se les asignen y que deben de dar a conocer al no realizar una tarea, como se observa en la gráfica número 4.5 que responde al objetivo específico ya que se logró establecer los retos que tienen las personas con discapacidad en el ámbito laboral, según la estadística el 70% de los colaboradores afirmaron que al dificultarse una tarea suelen informar a su jefe inmediato para

recibir ayuda correspondiente y generar nuevas estrategias que ayuden a que el mismo ejecute su trabajo de manera efectiva y cumplir con lo indicado, sin embargo un 5% de los sujetos no indican al momento de no saber hacer la tarea como se indicaba por miedo a que no se le vuelva a tomar en cuenta para realizar otras actividades o bien el adquirir más, el 25% de los sujetos restantes afirmaron que solo a veces dan a conocer que no pueden realizar una tarea ya que siempre se les brinda la atención correspondiente por parte de los directivos, que tienen un compromiso para que se puedan llevar a cabo las tareas sin que tengan algún impedimento por la discapacidad que puedan tener.

Por otro lado Barranco (2013) menciona que la entrevista es una de las técnicas más antiguas e importantes ya que con este proceso se debe de llegar a conocer a los individuos, como sus rasgos de personalidad y motivaciones también su historia ya que permite observar su conducta, al hablar con el candidato se tiene que saber si posee las habilidades y conocimientos que se requieren para la plaza a ocupar, por este medio se sabe si el individuo tiene esas competencias y talentos que son requeridos para el puesto, los individuos estudiados dieron respuesta con un 62% aceptan que las entrevistas realizadas en el supermercado son estructuradas y efectivas ya que en ellas se busca recabar información sobre los sujetos solicitantes como qué tipo de habilidades o conocimientos poseen o bien si en algún momento estuvo en algún puesto similar y tengan las habilidades que se requieren para el puesto, sin embargo solo un 5% de los sujetos dio a conocer que las entrevistas no son como deberían de ser, pero al analizar los porcentajes obtenidos se nota que solo una pequeña minoría opina que las entrevistas no son realizadas de acuerdo a la información que se solicita o bien de acuerdo al puesto a ocupar como lo menciona Rivera (2013) en la tesis titulada Proceso de reclutamiento, selección para el personal de la Municipalidad de Amatitlán, no todas las entidades tienen un proceso de selección adaptado para los postulantes a un puesto, por ello es importante crear un proceso de selección de acuerdo a los estándares necesarios para que esta práctica sea efectiva.

Cada uno de los procesos que se deben de realizar para seleccionar al candidato correcto son importantes y cada uno de ellos debe de ser estructurado esto concuerda con Ramos (2012) quien menciona que el proceso de selección es el que busca incorporar a aquellas personas que tienen talentos, conocimientos y experiencia que se requiere para determinado puesto de trabajo para ello cada una de las etapas de un proceso deben de estar bien estructuradas para que la misma sea

efectiva y se pueda elegir a las personas que tienen lo que se requiere para el puesto de trabajo, para tomar en cuenta a las personas que tienen algún tipo de discapacidad este debe de ser modificado para evitar la exclusión de ese grupo de personas que necesitan laborar y tienen ciertas habilidades que se necesitan en los puestos de trabajo ya que una discapacidad no impide que se desenvuelvan en un área de trabajo. Por ello se debe de realizar una estructura de lo que es un buen proceso de selección y se empezaría con el análisis de necesidades, como la elaboración de un perfil de puestos, llevar a cabo el reclutamiento interno y externo, realizar una preselección de candidatos para luego realizar la selección, administrar las pruebas que se deban de aplicar, realizar la entrevista para llegar a tomar la decisión, de acuerdo a lo analizado en la gráfica número 4.9. que responde al objetivo específico que se alcanzó ya que se analizó la percepción de los colaboradores en relación a el valor de la inclusión laboral y selección de personal, los procesos de selección son estructurados y efectivos según lo indica el 57% de los sujetos que se estudiaron, ya que mencionan que se les realizó un proceso completo con todas las etapas expuestas anteriormente para llegar a elegir a la persona correcta que ocuparía el puesto vacante, cabe recalcar que un 3% no pudo dar respuesta a la interrogante ya que cuando ingresaron al supermercado no se realizaban buenos procesos de selección.

En el supermercado La Torre se puede observar que se tienen buenas prácticas ya que de acuerdo a la Organización internacional del trabajo (2010) se debe de implementar una estrategia en las entidades para que estas incluyan a las personas con discapacidades dentro de las mismas, que tengan la oportunidad de desenvolverse en el ámbito sin importar la discapacidad, para ello se debe de evaluar de acuerdo a sus habilidades y conocimientos luego puede ser colocado en el puesto correspondiente, esto denota una gran importancia de ofrecerles una oportunidad a las personas que tienen alguna discapacidad.

Dentro del supermercado hay colaboradores que tienen alguna discapacidad y están en diferentes áreas, cada uno de ellos son tomados en cuenta para las actividades que se desarrollan dentro de la empresa sus opiniones son escuchadas y mejor aún se les brinda la oportunidad de ascender a otros puestos por el buen desenvolvimiento que tienen en cuanto a las tareas que deben de realizar.

Todas las personas que tienen discapacidades deben de ser tomadas en cuenta en el ámbito laboral ya que de acuerdo al proceso de selección estas deben de ser colocadas en el área de acuerdo a sus conocimientos, a cada uno de ellos de se les tiene que brindar ayuda correspondiente, por ello se

deben de tener planes o estrategias para la protección y desenvolvimiento de las personas con discapacidad, como también se tiene que recibir talleres que fomente la inserción de estas personas en los equipos de trabajo.

Cada sujeto es único y sus características son distintas como lo expone Alles (2010) hace saber que todos los sujetos son aptos para los puestos si se realiza un proceso de selección efectivo, en cada proceso se debe de tomar en cuenta a las personas que tienen discapacidades, para ello es importante brindarle la oportunidad a las personas para que se puedan incluir en el proceso de selección, sin importar el puesto al que se les reclute como lo muestra la gráfica 4.2 las personas con discapacidad son tomadas en cuenta esto lo afirman el 30% de los sujetos de estudio quienes dieron a conocer que las personas con discapacidad son tomadas en cuenta para cualquier puesto si los mismo tienen las capacidades que se buscan, con un 35% los sujetos afirman que solo a veces se toma en cuenta a las personas para ocupar cualquier puesto, como también un grupo no pudo dar respuesta ya que consideraron que no tienen la facultad para opinar. Los sujetos de estudio han logrado desenvolverse en un ámbito laboral por medio de sus propios méritos, esfuerzos, capacidades, habilidades y la motivación que los lleva a lograr cada una de las cosas que se propongan, ya que gracias al apoyo que obtuvieron del supermercado que se dedicó a incluir a las personas que tienen alguna discapacidad en cada una de las áreas de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye que la percepción de los colaboradores con discapacidad en cuanto a la inclusión laboral y selección de personal es positiva ya que se relacionan para hacer más efectiva la inserción de personas con discapacidad.
- Como se muestra en la investigación los colaboradores saben que es importante la inclusión laboral por medio de un buen proceso de selección que cuente con las modificaciones correspondientes para que la inserción de las personas con discapacidad sea de una manera correcta.
- Según los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar en las gráficas 4.5 y 4.6 que los sujetos de estudio saben afrontar los retos que se les presentan, aunque tengan alguna discapacidad por ello se puede concluir que el tener una discapacidad no es impedimento para que puedan afrontar el día a día con compromiso.
- Al analizar la percepción que tienen los colaboradores con respecto al valor de la inclusión laboral y selección de personal en la organización donde labora la respuesta fue muy positiva ya que cada uno de los mismos llegó a afirmar que la inclusión laboral es muy importante tanto para una organización como lo es para las personas que tienen alguna discapacidad en cuanto al proceso de selección este es realmente importante en cualquier vacante que se quiera llenar.
- De acuerdo a la investigación que se realizó el supermercado La Torre de Paseo las Américas brinda la oportunidad a personas con discapacidad de ser incluidas en el área laboral, fomentando así la inclusión laboral en el entorno de Quetzaltenango, todo ello se logra por medio de un proceso de selección.

VII. RECOMENDACIONES

- Crear una campaña sobre la inclusión laboral junto a empresas que quieran formar parte de la misma, para fomentar la inserción laboral, como también hacer conciencia del proceso de selección que se debe de realizar para incluir a las personas con discapacidad en el área laboral.
- Realizar ferias de empleo con instituciones públicas como privadas para personas con discapacidad que quieran ser incluidas en el ámbito laboral con plazas que se adapten a sus capacidades y habilidades.
- Capacitar al personal de diferentes entidades para que sepan que es una discapacidad y como el tener una no evita que las personas puedan cumplir con las tareas que se le asignen, todo ello de la mano de lo que es un buen proceso de selección y como este puede adaptarse a las personas con discapacidad.
- Capacitar a los colaboradores del supermercado La Torre de paseo Las Américas para la modificación de un proceso de selección y los pasos correctos que se deben de seguir para incluir a las personas con discapacidad por medio de profesionales en el área.
- Crear un premio significativo para las empresas que tengan laborando a personas con discapacidad, ya que merecen ser reconocidas por brindar oportunidades de crecimiento económico como profesional laboral a las personas que tienen alguna discapacidad.

VIII. REFERENCIAS

- Alles, M (2010). Selección por competencias, Argentina: Ediciones Granica. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/66656>
- De Asís, R (2016). Sobre la discapacidad y derechos (1ª ed.) Madrid, España: Editorial Dykinson. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/56949>
- Azmitia, L (2018). Percepción interna y externa respecto de la inclusión laboral a la imagen corporativa en empresas de Guatemala, (Tesis licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Azmitia-Luisa.pdf>
- Barranco, A (2013). La entrevista de selección de personal, España: Editorial CEP, S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/50513>
- Bizagi (2016). Reclutamiento y selección de personal, Psicología, 1-18. Recuperado de <http://www.bizagi.com/processxchange/Documents/ad042965-b2a2-4ece-b392-74fea7dfebaa/docs/Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n%20de%20Personal.pdf>
- Chávez, C (2008). Creación de un centro de capacitación e inserción laboral para personas con discapacidad en edad productiva en el departamento de Guatemala, (Tesis licenciatura). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3227.pdf
- Consejo Nacional para la Atención de Personas con Discapacidad de Guatemala, CBM y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2016). Informe de la II encuesta Nacional de discapacidad en Guatemala, vol. 2, pp 1-99. Recuperado de <http://www.unicef.org/guatemala/informes/ii-encuesta-nacional-de-discapacidad-en-guatemala>
- Forcada, C (2015). La inserción de personas con discapacidad, Argentina 85-109. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87742317006>

- Galán, A (2014). Procesos de inclusión de personas con discapacidad en espacio de ocio y tiempo libre (1ª ed.) España: IC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/45069>
- Garrido, M (2016). Atlas laboral de personas con discapacidad en España (2ª ed.) Madrid, España: Editorial J.M. Bosch Editor. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/121617>
- Heras, V (2018). Inclusión laboral de personas con capacidades diferentes, Palermo 101-109. Recuperado de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_05.pdf
- Hernández, R (2017). Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los Estados Unidos de América, (Tesis licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/Hernandez-Rocio.pdf>
- Hernández, B (2012). La Selección de personal, algunas consideraciones frente a las prácticas, Psicología vol. 15 del mes de junio, pp 173-186. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v15n31/v15n31a8.pdf>
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.) México: Mc Graw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo (2010). Trabajo decente para personas con discapacidad: promoviendo derechos en la agenda global de desarrollo, vol. 2, pp 1-183. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_430938.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2011). Publicación sobre la discapacidad, pp 3-27. Recuperado de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf
- Peressotti, C (2018). Inclusión laboral de personas con discapacidad (1ª ed.) Argentina: Editorial Bruja. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/78818>

- Pupiales, R y Córdoba, L (2016). La inclusión laboral de personas con discapacidad: un estudio etnográfico en cinco comunidades autónomas de España. En el artículo archivos de medicina (Col), vol. 16, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 279-289. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333072118_La_Inclusion_laboral_de_personas_con_discapacidad_Un_estudio_etnografico_en_cinco_Comunidades_Autonomas_de_Espana
- Ramos, P (2012). Selección de Personal (2ª ed.) España: ICB EDITORIALES. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/111452>
- Rivera, A (2013). Proceso de reclutamiento, selección para el personal de la Municipalidad de Amatitlán, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, (Tesis Licenciatura). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4487.pdf
- Sevilla, T (2014). Selección de personal V.I.P. (1ª ed.) España: Editorial seguridad y defensa. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/118599>
- Veintimilla, J y Velásquez, P (2017). Reclutamiento y selección de personal para el área comercial de las instituciones financieras, Ecuador. Revista Boletín Redipe, 1-22. Recuperado de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217/214>
- Velasco, L (2017). La inclusión laboral de las personas con discapacidad: un estudio corporativo entre España y México (1ª ed.) México: ITESO Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/40954>

ANEXOS

Anexo 1.

Propuesta al Supermercado La Torre de Paseo Las Américas de Quetzaltenango acerca de la Inclusión laboral y selección de personal.

“Capacitación de orientación a colaboradores sobre la inclusión laboral y selección de personal”

Introducción

Para todo ser humano el poder realizarse profesionalmente dentro de una organización es encontrar estabilidad económica, social y en algunos casos se podría decir que emocional, por ello es importante incluir a las personas que tienen algún tipo de discapacidad ya que ellas son totalmente capaces de desenvolverse en un ámbito laboral. Por ello depende mucho de las empresas y de cómo estén abiertas a los cambios que se van a generar de acuerdo al pasar de los años, ya que conforme pasa el tiempo se va buscar la mejora empresarial, como también el bienestar de los individuos.

Para Guatemala la inclusión laboral de personas con discapacidad ya no debería de ser un tabú, al contrario, esto debería de verse como una oportunidad de desarrollo institucional y oportunidad laboral para todas aquellas personas que tienen alguna discapacidad, pero cómo se debe de incluir a las personas con discapacidad, bien esto debe de ser por medio del proceso de selección guiado a incluir a las personas con discapacidad dentro de la empresa. Todas las personas son capaces de realizar un buen trabajo si son colocadas de acuerdo a sus competencias, habilidades y conocimientos en un área correspondiente.

Justificación

De acuerdo a la información obtenida, a través de la escala de Likert aplicada, como también a la observación y entrevista; se obtuvieron datos para realizar el presente estudio, por ello se presenta la siguiente propuesta donde se debe de dar a conocer a los colaboradores la finalidad de participar en capacitaciones sobre temas que ayuden a comprender un poco más sobre la inclusión laboral

para brindar un ambiente de apoyo y comprensión para las personas que mediante el proceso de selección son incluidas en el área laboral. Ya que esto beneficiara a la empresa como a los colaboradores pues aprenderán a convivir y tener un buen clima laboral.

Objetivos

Objetivo general

- Fortalecer la percepción de los colaboradores con respecto a la inclusión laboral.

Objetivos específicos

- Evaluar la percepción de los colaboradores después de cada capacitación con respecto a la importancia de la inclusión laboral y selección de personal.
- Identificar el valor que se le da a la inclusión laboral y selección de personal.

Descripción de la propuesta

La propuesta está guiada al generar nuevos conocimientos acerca de la inclusión laboral y la selección de personal con los colaboradores, para trabajar y desarrollar un conjunto de conocimientos que ayuden al trabajo en equipo y la inserción de las personas con discapacidad en las áreas laborales, por medio de actividades que fomenten la inclusión.

Cada una de las capacitaciones que se impartirán será guiada por profesionales en la materia, las cuales se realizaran en un ambiente adecuado y con los recursos que se necesiten para el éxito de estas.

Los temas para la capacitación de los colaboradores se presentan a continuación:

- ¿Qué es inclusión laboral?
Proporcionar información sobre el tema inclusión laboral, con puntos totalmente exactos y entendibles para cada uno de los colaboradores.
- Oportunidades laborales para personas con discapacidad.
Presentar un pequeño índice de las empresas guatemaltecas que apoyen la inclusión laboral de las personas con discapacidad y de las oportunidades de acuerdo a las necesidades que tengan.
- Empresas guatemaltecas que practican la inserción laboral.

Presentar nombres de las empresas que contraten a personas con discapacidad, también una pequeña reseña de los requisitos que se necesitan para poder aplicar al puesto.

- Discapacidades frecuentes en el ámbito laboral.

Presentar un informe elaborado sobre las discapacidades más comunes en las empresas, como también cuales son las que más atención requieren cuando son contratadas.

- Beneficios de la inclusión de personas con discapacidad en el área laboral.

Como se puede disminuir el desempleo y como fomentar las oportunidades para las personas con discapacidad.

- ¿Qué es selección de personal?

Hablar sobre la selección de personal y los procesos adecuados para llevar el mismo.

- Procesos para una buena selección laboral.

Hablar sobre cada uno de los procesos y como estructurarlos para que sean exitosos

- Cambios en el proceso de selección para personas con discapacidad.

Crear un proceso piloto para que puedan notar las diferencias que pueden existir cuando se modifica para que las personas con discapacidad se sientan cómodas con el mismo.

Cronograma

| Tema | Horario | Actividad | Conferencista |
|---|---------------------------|------------------|----------------------|
| ¿Qué es inclusión laboral? | Lunes de 8:00am a 10:00am | Taller | Profesional |
| Oportunidades laborales para personas con discapacidad | Martes de 3:00pm a 5:30pm | Taller | Profesional |

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------|-------------|
| Empresas guatemaltecas que practican la inserción laboral. | Miércoles de 9:00am a 11:15am | | Profesional |
| Discapacidades frecuentes en el ámbito laboral. | Jueves de 9:00am a 12:00pm | Taller | Profesional |
| Beneficios de la inclusión de personas con discapacidad en el área laboral | Viernes de 8:00am a 10:00am | Taller | Profesional |
| ¿Qué es selección de personal? | Sábado de 9:00am a 12:00pm | Taller | Profesional |
| Procesos para una buena selección laboral | Lunes de 10:00am a 12:00pm | Capacitación | Profesional |
| Cambios en el proceso de selección | Martes de 1:00pm a 3:30pm | Capacitación | Profesional |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| para personas con discapacidad | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|

Recursos

- Humano: colaboradores de la empresa.
- Mobiliario y equipo: computadoras, equipo audiovisual, mesas, silla, entre otros.
- Impresos: cartillas con información, evaluaciones y encuestas.
- Útiles: lapiceros, hojas y marcadores.
- Digitales: información, presentación de los temas elegidos y reflexiones.

Evaluación

Al finalizar los talleres y las capacitaciones que se han planificado el profesional a cargo debe de crear una ficha para que los colaboradores que participaron en cada una de las actividades puedan ser evaluado y medir que tanto pudieron aprender con cada de las actividades realizadas.

Por ellos se adjunta la ficha que se debe de aplicar a los colaboradores que formaron parte de los talleres y capacitaciones.

EVALUACIÓN DE INCLUSIÓN LABORAL Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Edad: _____ **Género:** Masculino _____ Femenino _____

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de 5 cuestionamientos. Para responder, coloque su opinión en la casilla. Recuerde responder cada uno de los enunciados que aparece en el cuestionario, responda a cada una de las preguntas.

| | |
|--|--|
| ¿Conoce el término inclusión laboral? | |
| ¿Qué es para usted discapacidad? | |
| ¿Cree que es importante la inclusión laboral? | |
| ¿Sabe qué es selección de personal? | |
| Para usted es importante modificar el proceso de selección para las personas con discapacidad. | |

Anexo 2.



Universidad Rafael Landívar
Campus de Quetzaltenango
Facultad de humanidades

ESCALA DE “INCLUSIÓN LABORAL Y SELECCIÓN DE PERSONAL”

El siguiente instrumento tiene como finalidad recolectar información acerca de la inclusión laboral y selección de personal dentro de la institución. La información brindada y los resultados de esta son de hecho confidenciales y serán utilizados únicamente para fines académicos.

Indicaciones: a continuación, se le presentan una serie de enunciados, los cuales debe responder y marcar con una X en la casilla según el nivel de acuerdo o desacuerdo.

Género: M _____ F _____ Edad: _____ Estado civil: _____

| No. | Enunciados | Nunca | Casi Nunca | A veces | Siempre |
|-----|---|-------|------------|---------|---------|
| 1 | Tengo oportunidades de laborar en diferentes empresas. | | | | |
| 2 | Me toman en cuenta para ocupar otro puesto. | | | | |
| 3 | Tengo capacidad para controlar mis emociones. | | | | |
| 4 | Las instalaciones físicas facilitan la movilización de personas con discapacidad. | | | | |
| 5 | Mis superiores toman en cuentas mis opiniones. | | | | |
| 6 | Me siento cómodo en el área de trabajo. | | | | |
| 7 | Cuando no puedo realizar una actividad lo hago saber de inmediato. | | | | |
| 8 | Me mantengo actualizado para obtener un mejor puesto. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 9 | Para oportunidades de trabajo son tomadas en cuenta las personas con discapacidad, sin importar el puesto. | | | | |
| 10 | Cree que la inclusión laboral es importante. | | | | |
| 11 | Siente interés o alegría por hacer las cosas. | | | | |
| 12 | Toman en cuenta a personas con discapacidad. | | | | |
| 13 | Busca información sobre las leyes laborales. | | | | |
| 14 | Al realizar la selección de personal el proceso es modificado para incluir a las personas que presentan alguna discapacidad. | | | | |
| 15 | Se toma en cuenta a las personas con discapacidad en todos los procesos establecidos. | | | | |



| No. | Enunciados | Nunca | Casi Nunca | A veces | Siempre |
|-----|--|-------|------------|---------|---------|
| 16 | El descriptor de puestos es modificado para incluir a personas con discapacidad en el área solicitada. | | | | |
| 17 | Se toman decisiones que buscan el beneficio de la empresa como también la del colaborador. | | | | |
| 18 | Las leyes para personas con discapacidad son aplicadas. | | | | |
| 19 | La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto y a la información que se solicita. | | | | |
| 20 | Me toman en cuenta para ascender a otro puesto dentro de la empresa. | | | | |
| 21 | Los procesos de selección son estructurados y efectivos. | | | | |
| 22 | Al realizar el proceso de selección se realizan evaluaciones técnicas, para medir sus habilidades. | | | | |
| 23 | Dentro del proceso de selección se aplican pruebas psicométricas. | | | | |
| 24 | En la solicitud de empleo se obtienen datos sobre las discapacidades que puedan padecer. | | | | |
| 25 | Se contratan personas con discapacidad, en la empresa. | | | | |