

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

**Guía metodológica para el proceso de selección de personas con
discapacidad psicosocial en el sector bancario.**

AUTORA:

Chiriboga Barberán Laura Esther

Previo a la obtención del grado académico de:

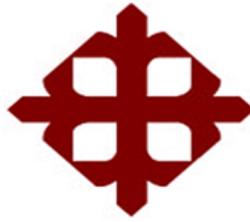
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TUTOR:

Psic. Ind. Calle Cabezas Jimmy Abraham, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Licenciada, Chiriboga Barberán Laura Esther como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

Psic. Calle Cabezas Jimmy Abraham, Mgs.

REVISOR

Ing. Freddy Ronalde Camacho Villagómez Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Rosa Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, al 01 del mes de junio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Laura Esther Chiriboga Barberán

DECLARO QUE:

El Artículo Profesional de Alto nivel, **Guía metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento correspondiente cuyas fuentes se incorporan en las referencias. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, al 01 del mes de junio del año 2023

LA AUTORA

Lcda. Laura Esther Chiriboga Barberán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Laura Esther Chiriboga Barberán

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Artículo Profesional de Alto Nivel previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano titulada, **“Guía metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, al 01 del mes de junio del año 2023

Lcda. Laura Esther Chiriboga Barberán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND

URKUND

Documento: [ARTICULO PROFESIONAL CHIRIBOGA LAURA.docx](#) (D158552761)
Presentado: 2023-02-13 14:08 (-05:00)
Presentado por: freddy.camacho.villagomez@gmail.com
Recibido: freddy.camacho.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje: Urkund Laura Chiriboga [Mostrar el mensaje completo](#)
3% de estas 18 páginas, se componen de texto presente en 9 fuentes.

TEMA: Guía Metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario

MAESTRANTE: Chiriboga Barberán Laura Esther

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE PARALELO A

ELABORADO POR:

Psic. Ind. Jimmy Calle Cabezas Mgs.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento total a mi Dios por guiarme y abrirme los caminos a su voluntad.

Laura Esther Chiriboga Barberán

DEDICATORIA

Le dedico todo lo bueno, perdurable que tengo y pueda alcanzar, a mi hijo Ernesto Alejandro,
porque eres mi regalo divino.

Laura Esther Chiriboga Barberán

Contenido

RESUMEN.....	X
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	2
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:	3
JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos	4
MARCO TEÓRICO	5
Gestión del talento humano en las organizaciones	5
Selección de personal en las organizaciones.....	6
Discapacidad psicosocial.....	6
De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad:.....	6
Empleabilidad de las personas con discapacidad social.....	7
Legislación ecuatoriana respecto a la contratación de personas con discapacidad	8
Barreras en la selección de personas con discapacidad	8
MARCO METODOLÓGICO.....	9
RESULTADOS Y PROPUESTA.....	10
Resultados	10
PROPUESTA.....	12
GUÍA METODOLÓGICA PARA PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL EN EL SECTOR BANCARIO.....	13
Flujograma del proceso:.....	17
DISCUSIÓN	18

CONCLUSIONES	19
REFERENCIAS.....	20
APÉNDICES	23

Resumen

Introducción: la discapacidad psicosocial se presenta cuando existe alguna limitación mental en el individuo, ya sea de manera temporal o permanente, lo cual puede impedir la realización de algunas funciones cotidianas. En consecuencia, la participación de personas con discapacidad psicosocial en la fuerza de trabajo representa un desafío para los departamentos de recursos humanos en las empresas del sector bancario. **Objetivo:** diseñar una guía metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario ecuatoriano. **Metodología:** Estudio de enfoque cualitativo, en el cual se aplicaron entrevistas. **Resultados:** Entre los principales resultados se obtuvo que en las empresas del sector bancario no se diferencian claramente los procesos de selección de personas con discapacidad de los ordinarios; la inclusión de personas con discapacidad está motivada por el cumplimiento de la ley. **Conclusiones:** El estudio permitió concluir que es necesario implementar políticas sólidas de inclusión de personas con discapacidad en el sector bancario, con el fin de facilitar el proceso de selección. **Palabras clave:** selección de personal, discapacidad psicosocial, recursos humanos, sector bancario.

Palabras claves: SELECCIÓN DE PERSONAL, DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL, RECURSOS HUMANOS, SECTOR BANCARIO

Abstract

Introduction: psychosocial disability occurs when there is some mental limitation in the individual, either temporarily or permanently, which can prevent the performance of some daily functions. Consequently, the participation of people with psychosocial disabilities in the workforce represents a challenge for human resources departments in companies in the banking sector. **Objective:** to design a methodological guide for the selection process of people with psychosocial disabilities in the Ecuadorian banking sector. **Methodology:** Study with a qualitative approach, in which interviews were applied. **Results:** Among the main results it was obtained that in the companies of the banking sector the selection processes of people with disabilities are not clearly differentiated from the ordinary ones; the inclusion of people with disabilities is motivated by compliance with the law. **Conclusions:** The study allowed us to conclude that it is necessary to implement solid policies for the inclusion of people with disabilities in the banking sector, in order to facilitate the selection process. **Key words:** personnel selection, psychosocial disability, human resources, banking sector.

Keywords: PERSONNEL SELECTION, PSYCHOSOCIAL DISABILITY, HUMAN RESOURCES, BANKING SECTOR

Introducción

A pesar de la legislación sobre diversidad en el lugar de trabajo, las personas con discapacidad aún no experimentan el mismo acceso a las oportunidades laborales que sus contrapartes sin discapacidad. Se ha demostrado que muchos empleadores albergan opiniones sinceras pero infundadas sobre las capacidades relacionadas con el trabajo de las personas con discapacidad; estas opiniones negativas son a menudo el resultado de preocupaciones interrelacionadas que impregnan todo el ciclo de empleo (Bonaccio et al., 2020).

Las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar en igualdad de condiciones con los demás y la directriz sobre igualdad en el empleo prohíbe la discriminación en el empleo (Jurado-Caraballo et al., 2020). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se estimó que el 80% de las personas con discapacidad con edad de trabajar se encontraban desempleadas y se encontraron con diversas barreras que limitan su empleabilidad (Agredo y Montenegro, 2022).

El entorno de competencia global y los desarrollos tecnológicos han socavado la forma en que opera el mundo de los negocios y han llevado a desarrollos serios en todos los sectores. Como resultado de estos cambios, las organizaciones han abandonado muchas prácticas tradicionales y han tenido que poner en práctica nuevos métodos en todos los campos que exige la competencia. Uno de los campos donde se despliegan estas nuevas aplicaciones es el de los métodos de selección de personal que se enmarcan en el ámbito de las operaciones de recursos humanos (Korkmaz, 2019).

Los procesos de selección que se han llevado a cabo hasta ahora basándose en métodos intuitivos, lo cual hace que los gerentes incurran en la omisión de derechos de las personas con discapacidad (Jones, 2021). En la actualidad, comienzan a realizarse de una manera más adecuada con el sentido de la competencia, los aspectos sociales, el ordenamiento jurídico y la ayuda de la tecnología. Estos métodos, que facilitan el trabajo de un gerente y arrojan resultados positivos para una organización, deben ser conocidos por todos los gerentes y crear conciencia en ellos, lo cual proporcionará un resultado en beneficio de cada organización (Korkmaz, 2019).

Según Arenas (2021), las enfermedades mentales o discapacidades psicosociales se han posicionado como un estigma que relega socialmente al individuo, pues este no puede desenvolverse de la misma manera en que lo hacen los demás. En consecuencia, las percepciones, creencias y falta de conocimiento sobre las discapacidades pueden contribuir notablemente a la exclusión laboral de las personas que tienen alguna de estas (Olayinka et al., 2020).

Descripción del problema:

En Ecuador, se han presentado grandes avances en materia de inclusión social de las personas con discapacidad; no obstante, aún existe desconocimiento sobre las características de la discapacidad psicosocial, ya que representa el menor grupo de personas carnetizadas respecto a las otras discapacidades. Más allá de esto, áreas especializadas como el sector bancario y financiero pueden presentar diferentes barreras de empleabilidad para las personas con discapacidad psicosocial, debido a la complejidad de las actividades operativas que allí se desenvuelven, dando prioridad a las personas carnetizadas con discapacidades físicas, sensorial, pero excluyendo a las personas con discapacidad intelectual y psicosocial. Adicional, los procesos internos con las áreas médicas y ocupacional, no cuentan con áreas destinadas para este grupo vulnerable.

En este sentido, pese a que existe personas carnetizadas con discapacidad psicosocial en las empresas, no fueron contratadas con este tipo de discapacidad, sino que su discapacidad fue adquirida producto de un accidente o enfermedad en el ejercicio de sus funciones, por lo tanto, no hay acciones internas que inviten a la contratación de personas con discapacidad psicosocial.

Gráfico 1. Árbol de problemas – propia autoría.

Para la definición del problema se utilizó la herramienta “Árbol de problemas” presentada en el

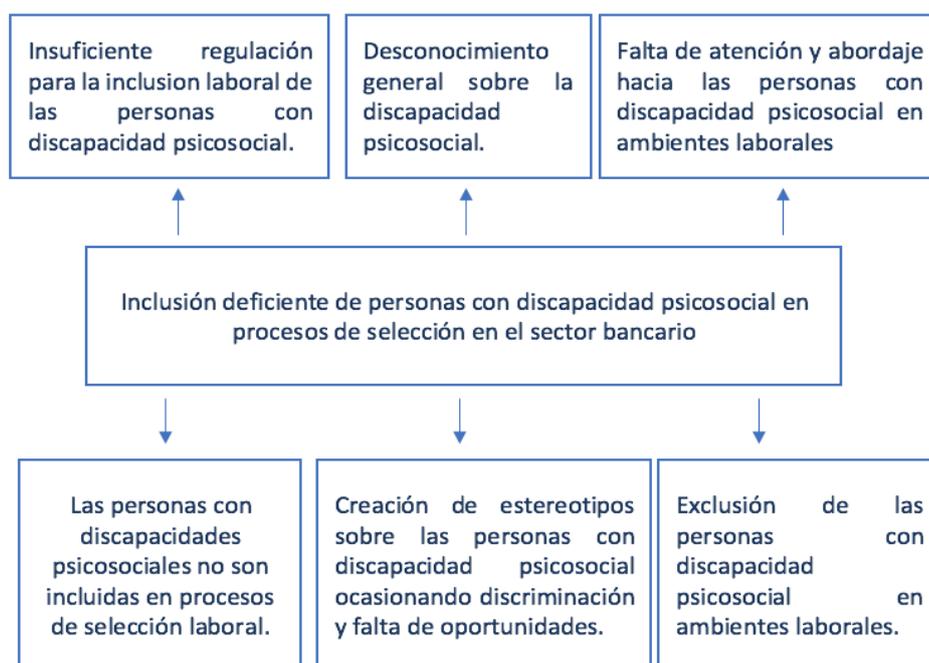


gráfico 1- Mediante este ejercicio se pudo identificar que el problema principal es la inclusión deficiente de personas con discapacidad psicosocial en procesos de selección en el sector bancario, se observó como causas principales de este problema que existe una insuficiente regulación para la inclusión laboral de las personas con discapacidad psicosocial,

desconocimiento general de la discapacidad psicosocial y por ende falta de atención y abordaje para las personas con discapacidad psicosocial en ambientes laborales. Como consecuencias de los problemas observados se percibe que las personas con discapacidad psicosocial no son incluidas en los procesos de selección laboral y por el desconocimiento respecto a sus diferentes diagnósticos y tratamientos, existe una marcada creación de estereotipos de las personas con discapacidad, ocasionando exclusión y falta de oportunidades. Debido a lo expuesto se propone la creación de una guía metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario.

Justificación del problema

De acuerdo a la legislación ecuatoriana respecto a la contratación de personas con discapacidad, declarado en la constitución de la República del Ecuador del año 2008, establece que el Estado reconoce y protege a las personas con discapacidad (Constitución de la República del Ecuador 2008) debido a esta protección social que les garantiza un trabajo digno e incluyente a las personas con discapacidades, es importante que sean incluidos personas con discapacidad psicosocial ya que forman parte de la clasificación de tipos de discapacidades, pero por falta de conocimiento y abordaje de este tipo de discapacidad, no son incluidas dentro de los procesos de selección.

Objetivo General

Diseñar una guía metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario.

Objetivos específicos

- Conocer los procesos de selección de acuerdo a su tipo de discapacidad e inclusión en sus áreas de trabajo.
- Establecer procedimientos de selección de personas con discapacidad psicosocial.
- Fortalecer el proceso de inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad psicosocial en el área de Recursos Humanos, como la de los equipos de trabajo de la persona contratada.

Marco Teórico

Gestión del talento humano en las organizaciones

La planificación, la adquisición y el desarrollo de los recursos humanos, la respuesta a las necesidades del lugar de trabajo y, sobre todo, el desarrollo de una estrategia para hacer frente a los conflictos laborales, han surgido como desafíos esenciales. Abarca todas las áreas tradicionales de la gestión de personas y las relaciones laborales, así como las áreas más recientes de comunicación, asesoramiento, formación y desarrollo, y enriquecimiento laboral, como práctica de gestión (Mullapudi et al., 2022).

El reclutamiento y selección de personal es el proceso de obtener un grupo de candidatos para un trabajo en particular y dar ingreso a la empresa al que mejor se corresponda con los requerimientos del cargo. En consecuencia, un sistema de selección adecuado permite a la organización designar personas talentosas para diversas actividades y, por lo tanto, conduce a una mayor productividad (Bakalo, 2022).

En el ámbito empresarial, la selección de personal es, o debería ser, parte fundamental de los procesos productivos, ya que las características de los recursos humanos con los que cuenta una organización influyen en los resultados que obtiene. Para asegurar una contratación relevante, es común que las empresas fundamenten su reclutamiento en competencias laborales, basando sus procedimientos de selección en entrevistas, pruebas psicométricas y psicológicas, revisión del currículum vitae y verificación de referencias, entre otros, todo ello basado en el análisis previo del puesto de trabajo (Escobedo y Mancera, 2021).

En concordancia con ello, los empleados son considerados como capital humano y, por lo tanto, son el activo más valioso para cualquier organización, ya que juegan un papel directo en el desempeño de esta. De esta manera, el desarrollo de una organización depende de la gestión eficaz del recurso humano. La selección y el reclutamiento se encuentran entre los componentes fundamentales de las prácticas de gestión de recursos humanos adoptadas por las organizaciones para desarrollar y mejorar la capacidad de los empleados para permitirles obtener objetivos tanto individuales como organizacionales (Abbas et al., 2021).

En este sentido, es necesario establecer un sistema o los mecanismos que disminuyan los riesgos para la empresa. Según Vyacheslav y Alexey (2020), los riesgos de personal de la organización están causados, sobre todo, por un trabajo ineficaz en el ámbito de la gestión de personal, es decir, sistemas ineficaces de selección y contratación de personal, motivación y estimulación del personal, gestión de carrera, etc.

Selección de personal en las organizaciones

La selección de personal es un proceso en el que los empleados calificados de la organización, con mayor frecuencia del área de gestión de recursos humanos, deben identificar a los candidatos más adecuados en función de criterios blandos y duros predeterminados y, luego, en cooperación con futuros superiores directos o futuros colegas, seleccionar al candidato más adecuado en el contexto tanto de cualificación como de aspectos culturales y relacionales (Stachová et al., 2021).

La selección de empleados comienza después de que los posibles empleados hayan sido reclutados en una organización. La selección puede considerarse como un proceso en el que se considera al mejor candidato de un conjunto de candidaturas disponibles. Generalmente, es un tipo de actividad orientada a procedimientos en la que se utilizan los diferentes tipos de técnicas y metodologías para seleccionar al candidato más meritorio de la lista de candidatos disponibles (Abbas et al., 2021).

Discapacidad psicosocial

La discapacidad es una condición inherente al ser humano y ha ido variando su significado, pero manteniendo casi una relación de segregación y baja inserción en la sociedad. A partir de la segunda mitad de siglo XX, dado al surgimiento de movimientos sociales de personas con discapacidad y apoyándose en el modelo social y el paradigma de los Derechos Humanos, demandan ser reconocidos en políticas sociales que sean incluyentes, logrando avances históricos con en los derechos de las personas con discapacidad (Irisarri, 2021).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad:

Abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. La deficiencia son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (OMS, 2021, en línea)

Por lo tanto, la discapacidad es un fenómeno que se encuentra en constante interacción con los rasgos propios del organismo humano y a la de la sociedad en la que habita. Arenas (2021), indica que es necesario registrar y diagnosticar a las personas con discapacidad psicosocial por profesionales de la salud, pues permite establecer un marco de atención y abordaje de las mismas.

En Ecuador, se encuentran registradas unas 476.360 personas con discapacidad, de las cuales 25.754 (5,4%) tienen alguna discapacidad psicosocial (INEC, 2022). La inclusión laboral en el Ecuador se encuentra en un constante proceso progresivo, la responsabilidad estatal en generar desarrollo, bienestar e inclusión de estos grupos vulnerables es relativamente nuevo, es por eso que aún se dificulta la inserción laboral de las personas con discapacidad psicosocial, es por ello

que los factores que dificultan dicho proceso se encuentran posesionándose en el mundo laboral. Por lo tanto, la discapacidad psicosocial es una de las discapacidades que por falta de análisis e información tienen dificultades de todo tipo a la hora de acceder al mundo laboral, dado a que están relacionadas a los niveles mentales y de orden social, trayendo impedimentos en la inclusión social y laboral; y consigo, difícil acceso en la obtención de nuevas plazas de trabajo (Plaza y Díaz, 2019).

Empleabilidad de las personas con discapacidad social

Según Agredo y Montenegro (2022), “la empleabilidad se presenta como un conjunto de características individuales que potencializan a la persona frente a la demanda del mercado laboral, desconociendo las condiciones contextuales que rodean el fenómeno” (p. 148). Por otro lado, Magrin et al. (2019), indican que la empleabilidad se ve afectada por una serie de factores, entre los cuales se destaca la percepción de los empleadores respecto al posible rendimiento de los trabajadores que se contratarán, lo que puede relegar a las personas con discapacidad.

Las tasas de desempleo de las personas con discapacidad en los países de ingresos bajos y medianos (LMIC) son altas. Esto es a pesar del llamado a la acción de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible destinados a mejorar el bienestar económico de los marginados (Morwane et al., 2021). Una de las principales razones de las tasas de participación más bajas y el subempleo de las personas con discapacidades es que los empleadores a menudo albergan opiniones pesimistas sobre las capacidades relacionadas con el trabajo de estas personas (Bonaccio et al., 2020).

Muchas discapacidades no son fácilmente perceptibles y son efectivamente “invisibles” para todos menos para la parte afectada. En las discapacidades invisibles se incluye una amplia gama de condiciones físicas y psicológicas que a menudo no tienen una manifestación visible o tienen características visibles que no están claramente conectadas con una discapacidad (Bonaccio et al., 2020).

Una de las barreras más comunes es la incapacidad de los empleadores para gestionar los recursos humanos con discapacidad (Sánchez et al., 2021). En este sentido, Zulmi et al. (2021), indican que la gestión de personas con discapacidad como parte de la gestión de la diversidad dentro de la empresa debe basarse en los principios de equidad e igualdad; los gerentes deben poder ajustar el ritmo para el tratamiento adecuado de los empleados discapacitados. Sin embargo, empíricamente, en algunas prácticas de gestión de empleados con discapacidad, todavía hay mucha injusticia y discriminación en el lugar de trabajo.

Legislación ecuatoriana respecto a la contratación de personas con discapacidad

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008, establece que el Estado reconoce y protege a las personas con discapacidad, en quienes se ofrecen garantías de protección social, las cuales incluyen el derecho al trabajo y a la seguridad social (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Por otra parte, el Código de Trabajo en el Ecuador establece en su artículo 42, numeral 33, que todo empleador del sector público o privado que cuente con un mínimo de 25 trabajadores se encuentra en la obligación de contratar, al menos, a una persona con discapacidad, que deberá estar ubicada en un puesto de trabajo adaptado a sus conocimientos, condición física y condición de discapacidad. Asimismo, el incumplimiento de esta normativa trae como consecuencia la imposición de multas y sanciones (Congreso Nacional del Ecuador, 2012; Espinoza y Gallegos, 2018).

Adicionalmente, la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador establece en su artículo 45 que las personas con discapacidad tienen el derecho a acceder a un trabajo remunerado bajo condiciones dignas de igualdad y sin discriminación, bajo un esquema integrado de reclutamiento y selección de personal; asimismo, en el artículo 51 se establece que las personas con discapacidad gozarán de estabilidad laboral especial, en tanto que también deberán ser apoyadas en los respectivos procesos de rehabilitación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Barreras en la selección de personas con discapacidad

En el mundo occidental, existe un sesgo cultural claramente definido y profundamente arraigado hacia las personas con discapacidad, que se remonta a la antigüedad. La discapacidad de la mayoría de las personas con discapacidad no es directamente visible ya que solo una pequeña parte tiene discapacidades físicas. Las personas con discapacidades no obvias, como discapacidades mentales o psicológicas o aquellas que sufren de dolor crónico, tienen más probabilidades de enfrentarse a la desconfianza en su voluntad de desempeñarse en comparación con las personas con discapacidades obvias. Por lo tanto, todavía existen barreras obvias, reales y construidas mentalmente, para el empleo y la ocupación de las personas con discapacidad (Hollich, 2020; Miethlich y Oldenburg, 2019).

Las percepciones de los empleadores sobre la fuerza laboral discapacitada también se han citado como una barrera importante para el empleo de las personas con discapacidad. En particular, a los empleadores les preocupa la productividad, la demanda de supervisión y la posibilidad de ascenso de los trabajadores con discapacidades, así como el costo de satisfacer las necesidades relacionadas con su cuidado y protección. Además, la falta de voluntad de la organización para proporcionar adaptaciones que satisfagan las necesidades de las personas con discapacidad, la percepción negativa de la organización, los trabajos inapropiados y el acceso limitado a la

movilidad son algunas de las causas por las que las personas con discapacidad quedan apartadas en el mercado laboral (Manaf et al., 2019).

Marco Metodológico

El diseño de la investigación es no experimental; la investigación es del tipo cualitativa. El método en el cual se basa el estudio es deductivo, el alcance fue descriptivo y se aplicaron las técnicas de revisión documental y la entrevista fue en base a una guía de preguntas abiertas de autoría propia.

Se realizó la búsqueda de información pertinente en fuentes válidas como repositorios de revistas indexadas y normas legales, por lo tanto, para el procesamiento de la información se empleó la técnica del análisis de contenidos sobre fuentes documentales, tales como: leyes, normativas y artículos de investigación.

La muestra se obtuvo de 2 Especialistas de selección que laboran en el área de recursos humanos en el sector bancario con 10 años de experiencia aproximadamente, quienes proporcionaron información relacionada con la perspectiva y experiencia del sector en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad psicosocial en el reclutamiento y selección de personal; en tanto que, los participantes fueron 3 personas con discapacidad psicosocial que laboran en el sector bancario, quienes presentaron sus percepciones acerca de la selección de acuerdo a sus condiciones de salud. Después de establecer contacto se procedió a entregar el formulario de consentimiento informado, para así obtener la participación correspondiente. Las personas con discapacidad psicosocial presentan las siguientes características:

Gráfico 2 . Características de los participantes del estudio

#	Edad	Sexo	Diagnóstico	Discapacidad		Estado civil	Cargo	Antigüedad	Reubicado/a
				Tipo	Porcentaje				
1	27	Femenino	Isquemia cerebral	Psicosocial	45%	Separada	Asistente de Trabajo Social	10 años	Sí
2	46	Masculino	Lesión cerebral traumática	Psicosocial	60%	Casado	Auxiliar Automotriz	14 años	Sí
3	49	Femenino	Trastorno esquizo-afectivo	Psicosocial	35%	Separada	Asistente de Compras Masivo	7 años	Sí

La herramienta de recolección fueron las entrevistas en base a un guía de preguntas abiertas de autoría que fue aplicada de forma presencial y en entrevista graba en audio, permitiéndole mantener una conversación fluida en un ambiente de confianza. El procesamiento de las entrevistas se llevó a cabo mediante las siguientes categorías de análisis:

- Proceso de selección de personas con discapacidad.
- Inclusión de personas con discapacidad en el banco.
- Percepción de las personas con discapacidad psicosocial respecto a la selección.
- Aspectos a mejorarse en los procesos de selección de personas con discapacidad psicosocial.

Finalmente, se llevó a cabo el proceso de codificación de entrevistas como herramienta para el análisis de contenidos, ya que consiste en extraer las palabras o temas similares que se relacionan al objeto de estudio para su análisis.

Se contrastaron con lo establecido en la legislación ecuatoriana y con los hallazgos de otros trabajos de investigación para, con ello, plantear el diseño de una guía metodológica que oriente adecuadamente al proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en puestos de trabajo del sector bancario ecuatoriano.

Resultados y Propuesta

Resultados

Con la aplicación de la entrevista se tuvo conocimiento de las experiencias, tanto los Especialistas de selección, como de las 3 personas con discapacidad psicosocial del sector bancario. Los resultados obtenidos en las entrevistas son los siguientes:

- **Percepción de los Especialistas de selección.**

El proceso de selección de personas con discapacidad en el sector bancario se lleva a cabo desde la premisa del cumplimiento de la norma legal que exige un determinado número de acuerdo con el tamaño de la empresa; no obstante, también se considera que la responsabilidad social en términos de inclusión puede impulsar a algunos bancos. En consecuencia, cuando se establecen las vacantes se determina el perfil requerido por los departamentos en los cuales la empresa considera la cabida para las personas con discapacidad, es decir, puestos diseñados netamente para personas con discapacidad, evaluando previamente el acceso, habilidades y seguridad relacionados con el puesto de trabajo, de manera de poder garantizar a la persona con discapacidad las condiciones necesarias para un desenvolvimiento laboral adecuado.

Las empresas del sector bancario presentan sus requerimientos de personal mediante publicaciones en plataformas en Internet, tales como: multitrabajos.com, linkedin.com y computrabajo.com, en las cuales indican los perfiles requeridos para personas con discapacidad,

así como también se agregan preguntas adicionales relacionadas con la distancia de la residencia hasta el lugar de trabajo, medios de transporte utilizados por la persona con discapacidad, tipo de discapacidad y el uso de dispositivos adicionales para movilizarse (silla de ruedas, andadera, muleta, bastón u otro). Todo ello forma parte de la experiencia del sector bancario en la selección y contratación de personas con discapacidad, quienes cumplen con los requisitos legales en torno a la inclusión, contratando personas con carnet de discapacidad física, auditiva (hasta un 45%) y visual parcial. No obstante, las pruebas psicométricas y de habilidades se mantienen invariables, aplicándose de forma igualitaria a cualquier postulante.

Por otra parte, se encontró que es difícil para el empleador tomar la decisión de emplear a una persona con discapacidad, pues se teme que la productividad y el rendimiento se vean afectados, por lo que los bancos son muy selectivos en cuanto al tipo de discapacidad aceptada para un puesto de trabajo determinado. Esto plantea algunas diferencias entre los procesos de selección de personas con discapacidad y sin estas, ya que se requieren diversas revisiones relacionadas con la discapacidad, además de las capacidades funcionales asociadas con el perfil del puesto de trabajo y la experiencia. Asimismo, no se han establecido diferencias considerables en cuanto al trato y las preguntas que se realizan a una persona con discapacidad psicosocial respecto a otra persona sin discapacidades, ya que se considera que las personas con discapacidad suelen ser sinceras y mostrar conciencia plena al momento de las entrevistas.

La inclusión de personas con discapacidad representa un reto para el sector bancario, ya que la diversidad de discapacidades se ha vuelto muy amplia, lo cual puede incluir daños físicos asociados con la discapacidad, tales como la insuficiencia renal y terapias, entre otras, por lo que se debe dar cobertura a los permisos y gastos, impactando en las operaciones internas de las empresas bancarias al interrumpir algunas actividades. Sin embargo, las empresas consideran importante la inclusión laboral de las personas con discapacidad, por lo que es necesario ser empáticos y comprensivos con sus condiciones y necesidades.

- **Percepción de persona con discapacidad del sector bancario.**

Al entrevistar a las personas con discapacidad psicosocial que laboran en el sector bancario, se encontró que ingresaron a la empresa sin la discapacidad, manifestando que luego de varios años laborando en la misma institución y posterior padecer una enfermedad catastrófica, incorporarse al trabajo luego de haber culminado el alta médica fue una labor muy complicada por la adaptación y la realización de las tareas en el trabajo, dado a que debido a su discapacidad se les dificulta recordar con precisión, concentrarse en sus tareas y padecen de continuas tensiones musculares. No obstante, con el tiempo se ha vuelto más fácil la realización de las actividades, debido a la adaptación personal y de las condiciones de trabajo, pues se realizaron adaptaciones

del puesto de trabajo y de las asignaciones; además, se recibe el apoyo de la empresa y de los compañeros de trabajo.

En cuanto al proceso de selección, el mismo se dio por partes, pues se incluyó un análisis exhaustivo por parte de los responsables de bienestar social del departamento de recursos humanos del banco quienes, además, realizaron una visita en la vivienda de la persona con discapacidad con la finalidad de entrevistar a los familiares, con el fin de conocer en mayor medida acerca de la discapacidad y las limitaciones del aspirante. En general, no se percibió diferencias en el trato ni en el proceso de selección, en comparación con lo que se espera respecto a personas sin discapacidades.

Propuesta

Con base en la revisión de la literatura, así como también en los resultados de las entrevistas, se ha desarrollado la siguiente propuesta metodológica con el fin de complementar la visión y la actuación de los departamentos de recursos humanos del sector bancario en cuanto a la selección de personas con discapacidad psicosocial, de manera que se busca una contribución directa en beneficio de estas últimas bajo el contexto de la inclusión laboral justa y pertinente.

El proceso de selección se fundamenta en una buena ejecución de la fase previa de reclutamiento, en la cual la empresa del sector bancario debe haber definido claramente el perfil del puesto de trabajo y el tipo de discapacidad tolerable al cargo; en este caso, la descripción de las funciones tiene que estar orientadas a personas con discapacidad psicosocial. Asimismo, la publicación del requerimiento en las plataformas de búsqueda de empleo o convocatoria debe ser clara, indicándose las aptitudes esperadas de acuerdo con la discapacidad psicosocial.

Un aspecto clave en la parte inicial del proceso de búsqueda, selección y contratación de personas con discapacidad es la evaluación técnica del puesto de trabajo. De acuerdo con la OIT (2015), este es un procedimiento que consiste en determinar formalmente las tareas que realizará el trabajador con discapacidad; se describen las responsabilidades, actividades y tareas del trabajador, así como las competencias que este debe tener. Por otra parte, se debe tener presente el aspecto físico del área de trabajo, es decir, el acceso, rutas de escape y ergonomía.

A partir de lo expuesto, se presenta a continuación la metodología a seguir durante el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial:

GUÍA METODOLÓGICA PARA PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL EN EL SECTOR BANCARIO.

Preparación previa a la entrevista:

- Informar al personal involucrado en el proceso de selección de la persona con discapacidad psicosocial, el informe técnico de requerimiento.
- Sensibilizar al personal de Recursos Humanos respecto al trato y acompañamiento que se debe dar a las personas con discapacidad psicosocial. Si bien el trato que se debe dar en la relación con las personas con discapacidad no debe ser diferente al establecido en cualquier relación interpersonal, es necesario dar prioridad al comportamiento amable, empático y cortés. Por lo tanto, se recomienda: ser natural, evitar la subestimación, ayudar cuando sea requerido y permitir que realice las actividades según sus esfuerzos y limitaciones, enfocarse en la persona y no en la discapacidad, evitar la manipulación de sus equipos de ayuda y practicar el sentido común.
- Verificar que el puesto de trabajo cuente con los requisitos de adaptabilidad para la ejecución de tareas por las personas con discapacidad psicosocial. Es necesario establecer la accesibilidad correcta para evitar accidentes y sobreesfuerzos en la persona con discapacidad.
- Establecer las actividades y pasos que se llevarán a cabo durante el proceso de selección, desde que se establece el contacto con el aspirante hasta que se concluya con el proceso. Se debe construir un manual de procedimientos para la selección y contratación de personas con discapacidad psicosocial, así como también mantenerlo en mejora permanente de acuerdo con la experiencia de la empresa y nuevos avances en el campo de inclusión laboral de las personas con discapacidad.
- Establecer criterios de análisis y evaluación apropiadas para ser aplicadas durante el proceso de selección. Es necesario realizar el seguimiento de todo el proceso, mediante el registro de las actividades y novedades, con el fin de establecer correctivos para futuras ocasiones.

Proceso de la entrevista preliminar:

- Establecer un lugar idóneo para la entrevista; este debe estar adecuado para las personas con discapacidad psicosocial, encontrarse iluminado, ser amplio, cómodo y ofrecer tranquilidad.
- Ser flexible con el tiempo destinado a la entrevista, con el fin de establecer una comunicación fluida y efectiva, sin mostrar presión por el tiempo. Aunque se puede

establecer desde el inicio un tiempo prudencial de duración de la entrevista, es necesario indicarle a la persona con discapacidad que contará con flexibilidad de tiempo para que pueda responder y expresar sus dudas, pensamientos o deseos.

- Realizar las preguntas en forma clara, repetir las si es necesario y considerar alternativas en el diálogo para facilitar la comprensión. También, es necesario ser paciente y evitar completar las respuestas.
- Utilizar un lenguaje fácil de comprender; evitar tecnicismos que vayan más allá del vocabulario relacionado con el puesto de trabajo.
- Limitar la cantidad de información que se proporciona, sin pérdida de los aspectos más importantes. Esto es para evitar la saturación en la conversación, así como también reducir la posibilidad de estrés en el aspirante.
- Presentar la misión, visión y valores de la empresa, así como sus objetivos institucionales y una breve presentación de la cultura organizacional, con el fin de dar a comprender la dirección que toma la empresa dentro del área de negocio.
- Si es posible, utilizar apoyo gráfico que permita interpretar adecuadamente la información que se desea transmitir; ya sea mediante diapositivas o impresiones en papel.
- Considerar la presencia de un familiar o persona de confianza de la persona con discapacidad que aspira al puesto de trabajo. Esto debe realizarse previa consulta al aspirante, pues puede desear participar en el proceso con sus propios medios y esfuerzos; de lo contrario, se debe establecer contacto con una persona de su confianza para acompañarle.
- Indicar claramente el paquete laboral que incluye los beneficios de ley y aquellos adicionales establecidos por la empresa. Se deben recalcar los beneficios de Ley, así como también los adicionales que la empresa haya logrado mediante contratación colectiva y de otros tipos.

Recepción y verificación de documentación:

- Recepción del documento de identidad (cédula de ciudadanía) con su respectiva fotocopia.
- Presentación de documentos y constancias educativos (educación formal y capacitaciones).
- Recepción de constancias de trabajos anteriores.
- Certificado de calificación de discapacidad.

Pruebas médicas y psicométricas:

Es necesario realizar una adaptación de las pruebas médicas y psicométricas a las personas con discapacidad psicosocial, en caso de que estas sean aplicables. Aunque un principio fundamental es el trato igualitario, en las personas con discapacidad psicosocial deben establecerse adaptaciones, en las pruebas psicométricas deben revisar el tipo de pruebas y tiempos establecidos, pues no siempre podrán responder con la misma rapidez que otras personas, en el área médica se requiere la revisión de su diagnóstico y tratamientos realizados, con sus respectivos seguimientos .

Resultado final del proceso de selección:

Establecer contacto telefónico, tanto con el aspirante como con el familiar del mismo, con la finalidad de informar claramente el resultado de la entrevista, ya sea que este siga o no en el proceso de selección o contratación. Esta acción establece un vínculo de respeto entre la empresa y la persona con discapacidad psicosocial aspirante a un puesto de trabajo; además, brinda la retroalimentación sobre los aspectos positivos y las mejoras que pudieran ser necesarias en la capacitación laboral.

Capacitación del nuevo trabajador:

- Si bien durante la entrevista preliminar se presentaron los aspectos claves de la empresa, es necesario realizar un repaso de los mismos para sentar las bases de la capacitación.
- Mostrar las herramientas con las que se realizará el trabajo, tales como equipos informáticos, de telecomunicaciones y otros que sean necesarios para el desenvolvimiento de las actividades.
- Ofrecer los contactos de apoyo que pueden sustentar el desarrollo de las actividades o proveerle auxilio en caso de requerirlo. Estos pueden ser los supervisores y otros trabajadores que cuentan con suficiente experiencia.
- Explicar las tareas que debe realizar, de forma clara y específica, con el fin de que pueda desenvolverse correctamente en el puesto de trabajo y mejorar sus competencias técnicas. Establecer vínculos o contactos de apoyo para aclarar dudas o brindar capacitación.
- Preguntar si quedan dudas y repetir las explicaciones que sean necesarias. Es preciso ser empáticos con el trabajador con discapacidad psicosocial para hacerle sentir parte de la organización, generando además sentido de pertenencia.

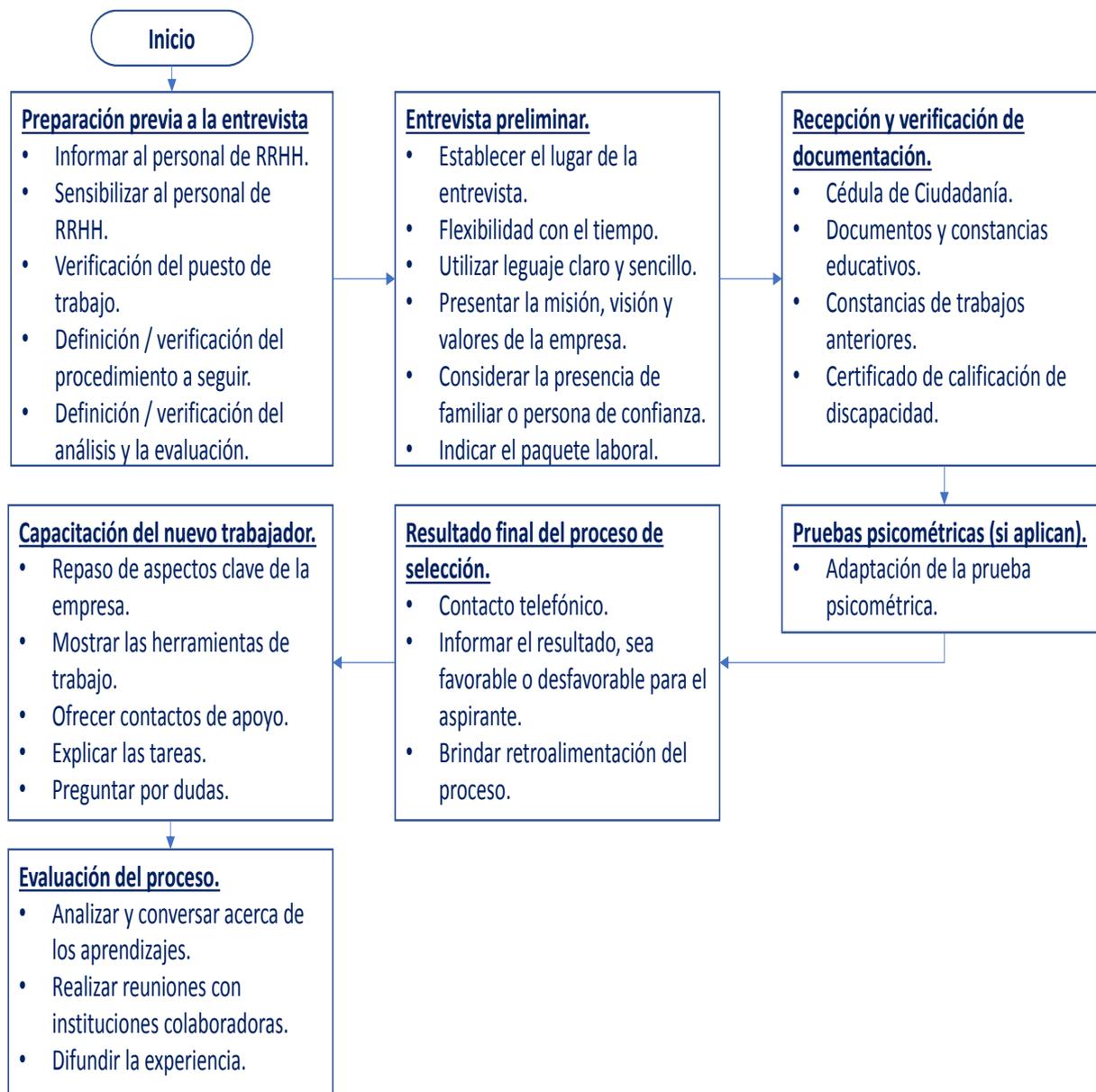
Evaluación del proceso de contratación de personas con discapacidad psicosocial:

- Analizar y conversar acerca de los aprendizajes. Esto forma parte del seguimiento que se debe hacer dentro del departamento de Recursos Humanos, pues el equipo central debe involucrarse desde el inicio y mantenerse informado acerca de la evolución del proceso. Se debe tomar nota de los aspectos positivos y aquellos por corregir, para establecer estrategias de mejoramiento.
- Realizar reuniones con instituciones colaboradoras, relacionadas con las personas con discapacidad. Ante dudas o inexperiencia dentro del proceso de selección y contratación, es necesario establecer vínculos con instituciones u organizaciones que cuenten con el personal y la experiencia en relaciones laborales con personas con discapacidad.
- Difundir la experiencia. Es necesario informar a todo el personal, no solo de Recursos Humanos, sino de toda la empresa acerca de la experiencia obtenida en la selección y contratación de personas con discapacidad psicosocial o cualquier otra. Asimismo, se recomienda compartir la experiencia con otras empresas, con el objeto de crear entusiasmo y disminuir las barreras para incrementar la inclusión.

Flujograma del proceso:

Todo lo planteado anteriormente como parte de la propuesta, se puede resumir gráficamente a través del siguiente flujograma del proceso:

Gráfico 3. . Flujograma del proceso de selección y contratación de personas con discapacidad. Elaboración propia.



Discusión

La inclusión de personas con discapacidad psicosocial en el ámbito laboral sigue representando un desafío en el sector bancario ecuatoriano. Si bien el país presenta avances considerables y significativos en materia de inclusión social, es necesario sensibilizar a las empresas mediante capacitaciones que les permitan establecer claras políticas organizacionales en materia de inclusión social, con el fin de crear o adaptar puestos de trabajo. Al respecto, se destaca el estudio de Imacaña y Villacrés (2022), quienes refieren que en Ecuador existen grandes avances en la normativa legal y de instituciones públicas que ofrecen garantías a las personas con discapacidad; no obstante, aún no se ha alcanzado la plena incorporación de las personas con discapacidad en el sector laboral y, con ello, obtener una mejor calidad de vida.

Existen diversos aspectos a mejorarse en los procesos de selección de personas con discapacidad psicosocial dentro del sector bancario del Ecuador, entre los cuales se destaca la necesidad de una definición clara del proceso de selección y su diferenciación con la selección de personas que no tienen discapacidad. Se encontró que las empresas del sector bancario tienen un proceso de selección de personas con discapacidad más extenso que los procesos de selección ordinarios. Esto es concordante con lo expuesto por Navarro (2018), quien refiere que la selección de personas con discapacidad pueden ser más prolongados, debido a que es necesario un análisis más profundo de la información proporcionada y relacionada con el aspirante al puesto de trabajo, especialmente todo lo que tiene que ver con la discapacidad y los aspectos asociados, tales como la movilidad, necesidades de adecuación e incompatibilidades, entre otros.

Asimismo, se pudo apreciar en las entrevistas que la inclusión de personas con discapacidad psicosocial en las empresas del sector bancario está motivada principalmente por el cumplimiento de la ley, más que por el compromiso social de la empresa. De acuerdo con Navarro (2018), las empresas deben establecer organizacionalmente políticas de inclusión que permeen a todos los ámbitos de la empresa para, de esta manera, no solamente enfocarse en cumplir con la cuota de contratación de personas con discapacidad que exige la ley, sino establecer un compromiso claro con la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El desarrollo de una política de inclusión en la empresa del sector bancario es uno de los aspectos clave para ofrecer la mejor experiencia a los trabajadores con discapacidad psicosocial, especialmente durante el proceso de selección. De acuerdo con la OIT (2016), aquellas empresas que carecen de experiencia en el reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad generalmente no cuentan con una política de inclusión, lo que dificulta la ejecución de los diversos procesos, incluso las actividades laborales después del ingreso de la persona con discapacidad a la nómina de la empresa.

Entre las limitaciones del estudio, se observa que no se indagó claramente acerca de lo que ocurre cuando una persona con discapacidad se postula a un puesto de trabajo que no ha sido diseñado exclusivamente para personas con discapacidad. Esto no había sido considerado inicialmente como parte del problema de investigación, sin embargo, durante el análisis de los resultados se evidenció la carencia de una estrategia de atención que considere las discapacidades para puestos de trabajo en los que no habían sido consideradas. Por otro lado, debido a que el estudio fue cualitativo no se podrán hacer inferencias sobre todas las empresas del sector bancario, para lo cual se recomienda como futura línea de investigación el desarrollo de estudios basados en muestras.

Finalmente, entre las implicaciones de este estudio se tiene que la propuesta metodológica ofrece la resolución práctica a un problema vigente; es decir, se busca que la puesta en marcha de la misma facilite el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial, al mismo tiempo que se impulsa el establecimiento de una política de inclusión en las empresas del sector bancario. Por otra parte, se considera que este aporte es de gran valor en vista de la escasa literatura relacionada con la inclusión de personas con discapacidad en el sector bancario.

Conclusiones

El estudio permitió establecer una propuesta metodológica que facilite el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario, pues estas personas presentan una vulnerabilidad considerable y, por consiguiente, pueden ser no incluidas en el ámbito laboral, ya sea por desconocimiento de sus aptitudes o por el desconocimiento de sus dificultades. Se evidenció que en el sector bancario no se diferencian claramente los procesos de selección de personas con discapacidad de los ordinarios, lo que puede representar una barrera para el óptimo desenvolvimiento del proceso de selección; además, la inclusión de personas con discapacidad está motivada más por el cumplimiento de la ley que por disposición de la empresa a ser partícipe de la inclusión social. Por otro lado, las personas con discapacidad que laboran en el sector bancario perciben que el proceso es más largo, existen más comprobaciones y que las organizaciones están avanzando en materia de inclusión laboral de las personas con discapacidad. Finalmente, en las empresas del sector bancario es necesario implementar políticas sólidas de inclusión de personas con discapacidad con el objeto de facilitar el proceso de selección.

Referencias

- Abbas, S. I., Shah, M. H., y Othman, Y. H. (2021). Critical Review of Recruitment and Selection Methods: Understanding the Current Practices. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, 3(3), 46-52. <https://acdmhr.theiaer.org/archive/v3/v3n3/p5.pdf>
- Agredo, V., y Montenegro, G. (2022). Empleabilidad de las personas con discapacidad “una revisión narrativa”: Alternativas desde la inclusión laboral. *CES Derecho*, 13(1), 147-168. <https://dx.doi.org/10.21615/cesder.6308>
- Arenas, A. (2021). Una mirada a la discapacidad psicosocial desde las ciencias humanas, sociales y de la salud. *Hacia la Promoción de la Salud*, 26(1), 69-83. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2021.26.1.7>
- Constitución de la República del Ecuador, 449 129 (2008). <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/constitucion-republica-inc-sent-cc.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). Ley Orgánica de Discapacidades (Suplemento. Registro Oficial No 796).
- Bakalo, A. (2022). The Role of Employee Recruitment and Selection on the Organizational Performance (Acase Mizan Aman Town). *Academy of Marketing Studies Journal*, 26(S1), 1-7.
- Bonaccio, S., Connelly, C. E., Gellatly, I. R., Jetha, A., y Martin Ginis, K. A. (2020). The Participation of People with Disabilities in the Workplace Across the Employment Cycle: Employer Concerns and Research Evidence. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 135-158. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9602-5>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2012). Código de Trabajo en el Ecuador (Codificación 17; Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005).
- Escobedo Portillo, A., y Mancera-Valencia, F. J. (2021). The Processes of Recruitment and Selection of Personnel: Between Objectivity and Subjectivity. *International Journal of Social Sciences Perspectives*, 9(1), 1-8. <https://doi.org/10.33094/7.2017.2021.91.1.8>
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Revista Espacios*, 39(51), 3-8. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/18395103.html>
- Hollich, S. (2020). What It Means for a Disabled Librarian to “Pass”: An Exploration of Inclusion, Identity, and Information Work. *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion*, 4(1, Special Issue), 94-107. <https://www.jstor.org/stable/48644527>
- Imacaña Núñez, S. A., y Villacrés López, J. M. (2022). La inclusión laboral de las personas con discapacidad en el Ecuador. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 170-183. <https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.241>
- INEC. (2022). Estadísticas de discapacidad. Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=discapacidad>

- Irisarri, B. (2021). Identificación de barreras para la inclusión laboral de personas con discapacidad (p. 133). Organización de las Naciones Unidas. <https://uruguay.un.org/sites/default/files/2021-05/Barreras%20inclusi%C3%B3n%20laboral%20Irisarri%2010May21.pdf>
- Jones, C. T. (2021). «Wounds of Regret»: Critical Reflections on Competence, «Professional Intuition,» and Informed Consent in Research with Intellectually Disabled People. *Disability Studies Quarterly*, 41(2). <https://dsq-sds.org/index.php/dsq/article/view/6869/5937>
- Jurado-Caraballo, M., Quintana-García, C., y Rodríguez-Fernández, M. (2020). Trends and opportunities in research on disability and work: An interdisciplinary perspective. *Business Research Quarterly*, 25(4), 366-388. <https://doi.org/10.1177/2340944420972715>
- Korkmaz, O. (2019). Personnel Selection Method Based on Topsis Multi-criteria Decision-making Method. *UIİİD-IJEAS*, 23, 1-16. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.468486>
- Magrin, M. E., Marini, E., y Nicolotti, M. (2019). Employability of Disabled Graduates: Resources for a Sustainable Employment. *Sustainability*, 11(6), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su11061542>
- Manaf, A. R. A., Othman, S. Z., Isa, M. F. M., Noor, W. S. M. M., y Azizan, N. (2019). Employment Challenges among Persons with Disabilities in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(10), 139-148. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v9-i10/6469>
- Miethlich, B., y Oldenburg, A. G. (2019). The Employment of Persons with Disabilities as a Strategic Asset: A Resource-Based-View using the Value-Rarity-Imitability-Organization (VRIO) Framework. *Journal of Eastern Europe Research in Business and Economics*, 2019(667087), 1-13. <https://doi.org/10.5171/2019.667087>
- Morwane, R. E., Dada, S., y Bornman, J. (2021). Barriers to and facilitators of employment of persons with disabilities in low- and middle-income countries: A scoping review. *African Journal of Disability*, 10(833), 1-12. <https://doi.org/10.4102/ajod.v10i0.833>
- Mullapudi, B., Sridhar, P., y Pinakapani, P. (2022). The Role of Human Resources Management in Present Scenario. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(4), 1044-1053. <https://doi.org/10.47750/cibg.2022.28.04.079>
- Navarro Di Lanzo, R. (2018). Reclutamiento y selección de personas con discapacidad [Tesis]. Universidad de La Laguna.
- OIT. (2015). Empresa inclusiva. Guía para la contratación de personas con discapacidad (p. 66) [Documento Técnico]. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_452866.pdf
- OIT. (2016). Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo (Empresa Inclusiva, p. 29). Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_504317.pdf

- Olayinka, A., Amoo, P., Adetunmise, O., y Lawal, A. (2020). Impact of Special Senses Disability and Coping Strategies Among Disabled Persons at the Federal College of Education (Special) Oyo. *European Journal of Educational and Development Psychology*, 8(2), 1-9.
- OMS. (2021, noviembre 24). Discapacidad y salud [Institucional]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Plaza Macías, N., y Díaz Fariñas, L. (2019). Políticas de inclusión laboral en el sector de Economía Popular y Solidaria en Ecuador (2008-2017). *Economía y Desarrollo*, 162(2:e10). <https://www.redalyc.org/journal/4255/425560735010/html/>
- Sánchez, M., Viñaras, M., y Vázquez, T. (2021). Las barreras invisibles para las personas con discapacidad en el sector de la comunicación. *Revista Prisma Social*, 36, 166-194. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8300455.pdf>
- Stachová, K., Stacho, Z., Cagáňová, D., y Baroková, A. (2021). Progress in the use of tools for the selection of employees at the time of digitizing. *EAI Endorsed Transactions on Scalable Information Systems*, 8(1), 1-7. <https://eudl.eu/pdf/10.4108/eai.25-8-2021.170757>
- Vyacheslav, K., y Alexey, T. (2020). Modern recruitment approaches in personnel selection. *Revista Espacios*, 41(12), 12-18. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n12/20411212.html>
- Zulmi, M., Prabandari, S., y Sudiro, A. (2021). Inclusive Human Resource Management (HRM) Practices for Employees with Disabilities as an Effort to Manage Diversity. *Studies of Applied Economics*, 39(12), 1-14. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i12.6002>

Apéndices

Apéndice 1. Guión de la entrevista a personas de RRHH

Guión de la entrevista a personas que trabajan en Recursos Humanos del sector bancario

Número de entrevista: _____

Nombre: _____

Fecha: _____

Preguntas generadoras:

1. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal en el banco donde usted trabaja? ¿En qué plataformas se publican los requerimientos de personal?
2. ¿Cuál ha sido la experiencia de su banco respecto a la selección de personas con discapacidad? ¿Han contratado personas con discapacidad? De ser afirmativo, ¿Qué tipo de discapacidades tenían?
3. ¿Existen diferencias entre un proceso de selección de personal con discapacidad de un proceso de selección ordinario?
4. En el caso de entrevistar a candidatos con discapacidades psicosociales ¿le realizan preguntas adaptadas a su nivel intelectual? ¿De qué forma?
5. Entre las pruebas psicométricas que aplica el banco para la selección de personal, ¿estas están adaptadas a las discapacidades psicosociales o son iguales para todos los aspirantes?
6. ¿Qué cree que motiva a la empresa a contratar personas con discapacidad? ¿Solo porque están obligadas por Ley, por Responsabilidad Social, para obtener beneficios u otro motivo?

Apéndice 2. Guión de la entrevista a personas con discapacidad psicosocial

Guión de la entrevista a personas con discapacidad psicosocial que en el sector bancario

Número de entrevista: _____

Nombre: _____

Fecha: _____

Preguntas generadoras:

1. Por favor, cuénteme acerca de su experiencia en el/los proceso/s de búsqueda de empleo en el sector bancario. ¿Cómo fue el proceso de reclutamiento y selección según su punto de vista?
2. ¿Observó si existió alguna diferencia en el proceso de selección para personas con discapacidad y sin discapacidad?
3. ¿Han existido factores que le impiden (o impidieron) avanzar en el proceso de selección para determinado puesto de trabajo?
4. Si trabaja o ha trabajado en el sector bancario, ¿se han hecho adaptaciones de su puesto de trabajo y de las tareas asignadas?

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: "Metodología para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario".

Investigadora responsable: Chiriboga Barberán Laura Esther (Celular: 096-802.3021)

Introducción: En este estudio se aborda la inclusión de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario ecuatoriano. Se busca diseñar una guía metodológica para el proceso de selección de estas personas en las empresas del sector bancario.

Procedimiento: Para llevar a cabo el estudio se realizarán entrevistas a personas con discapacidad psicosocial y a profesionales del sector bancario. Las entrevistas serán grabadas y transcritas posteriormente para su análisis. Se garantizará la confidencialidad de los participantes y la información obtenida será utilizada exclusivamente para los fines de la investigación.

Riesgos y beneficios: Participar en el estudio puede conllevar la exposición de información personal y sensible sobre la discapacidad psicosocial. No obstante, los resultados obtenidos podrán contribuir a mejorar la inclusión de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario.

Confidencialidad: Se garantiza que la información obtenida será manejada con absoluta confidencialidad. Los datos serán tratados de forma anónima y no se revelará la identidad de los participantes en ningún momento.

Derechos del participante: El participante tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento sin consecuencias negativas para su atención médica o cualquier otra atención a la que tenga derecho. Además, el participante tiene derecho a que se le informe acerca de los resultados del estudio.

Consentimiento: Al firmar este formulario, el participante declara haber comprendido la información proporcionada sobre el estudio y otorga su consentimiento para participar en él.

Nombre del participante: _____

Firma del participante: _____

Fecha: _____

Apéndice 4. Tríptico entregable para el equipo de trabajo del candidato seleccionado.

Evitar estigmatizar

Cuando una persona es etiquetada por su enfermedad ya no es vista como la persona que es, sino como parte de un grupo estereotipado.

Las personas que experimentan problemas de salud mental no suelen ser violentas. Sus experiencias emocionales no afectan su inteligencia y hacen maravillosas contribuciones a nuestra comunidad.

Las personas que experimentan un problema de salud mental no están "enfermas" simplemente están teniendo una experiencia emocional muy humana, una experiencia que tendría sentido si las personas entenderamos un poco sobre su realidad.



Aspectos clave

La discapacidad psicosocial no se trata de un diagnóstico, se trata del impacto funcional y las barreras que puede enfrentar alguien que vive con una condición de salud mental.

Practica lo siguiente:

- Hable normalmente; sea natural y espontáneo(a).
- Pregunte si requiere de ayuda, antes de hacerlo directamente.
- Si se debe "llamar la atención" es necesario recordar que el trato debe ser igualitario, dentro de un marco de respeto.
- Respeta su espacio; los elementos que utilizan las personas con discapacidad forman parte de su espacio individual.
- No subestime a las personas con discapacidad, pues discapacidad no es incapacidad.
- No dé consejos, a menos que se lo pidan.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR
FINANCIERO

**Personas con
Discapacidad Psicosocial**

Laura Esther Chiriboga Barberán

2023



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Chiriboga Barberán Laura Esther, con C.C: # 0924909088 autora del trabajo de titulación: “Metodología para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario” previo a la obtención del grado de MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, al 01 del mes de junio del año 2023

f. _____

Nombre: Laura Esther Chiriboga Barberán

C.C: 0924909088

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Metodología para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Chiriboga Barberán, Laura Esther		
REVISOR/TUTOR(apellidos/nombres):	Calle Cabezas, Jimmy Abraham		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	1 de junio de 2023	No. DE PÁGINAS:	27
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del Talento Humano, Selección y Contratación de Personal, Personas con Discapacidad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Selección de Personal, Discapacidad Psicosocial, Recursos Humanos, Sector Bancario.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Introducción: la discapacidad psicosocial se presenta cuando existe alguna limitación mental en el individuo, ya sea de manera temporal o permanente, lo cual puede impedir la realización de algunas funciones cotidianas. En consecuencia, la participación de personas con discapacidad psicosocial en la fuerza de trabajo representa un desafío para los departamentos de recursos humanos en las empresas del sector bancario. Objetivo: diseñar una guía metodológica para el proceso de selección de personas con discapacidad psicosocial en el sector bancario ecuatoriano. Metodología: Estudio de enfoque cualitativo, en el cual se aplicaron entrevistas. Resultados: Entre los principales resultados se obtuvo que en las empresas del sector bancario no se diferencian claramente los procesos de selección de personas con discapacidad de los ordinarios; la inclusión de personas con discapacidad está motivada por el cumplimiento de la ley. Conclusiones: El estudio permitió concluir que es necesario implementar políticas sólidas de inclusión de personas con discapacidad en el sector bancario, con el fin de facilitar el proceso de selección.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:+593- 96 802 3021	E-mail: lchiribogab@gmail.com - chiriboga.laura@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593-9-92410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
No. DE REGISTRO (en base a datos):			
No. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			