

REPÚBLICA DOMINICANA
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología



Factores Discriminatorios en las Políticas establecidas durante el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en puestos vacantes de front office en diversas empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos en la ciudad de Santo Domingo, D.N., durante el período de enero-julio 2019.

Trabajo de Grado para optar por el título de:

Licenciado en Psicología Industrial

Presentado por:

Denis Leticia Méndez Rivas 12-1957

Jasmine Claudette Marmolejos Curiel 13-1344

Asesora:

Licda. Lelia Mariana de la Cruz

Santo Domingo, D. N.

Agosto, 2019

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	V
DEDICATORIA.....	VI
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	1
Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Planteamiento de problema y preguntas de investigación	4
1.3 Justificación e importancia	5
1.4 Objetivos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Reclutamiento y selección de personal	7
2.1.1 Importancia estratégica del reclutamiento y selección.....	8
2.2 Reclutamiento de personal.....	9
2.2.1 Tipos de reclutamiento	9
2.2.2 Principales técnicas de reclutamiento	12
2.2.3 Propósito e importancia de reclutamiento.....	13
2.3 Selección de personal	14
2.3.1 Técnicas de selección.....	15
2.3.2 Propósito e importancia de la selección.....	17
2.3.3 Entrevista como herramienta fundamental	18
2.3.4 Confiabilidad y validez	20
2.4 Front office.....	22
2.5 Discriminación.....	23
2.5.1 Discriminación laboral.....	24
2.5.2 Tipos de discriminación laboral	24
2.5.3 Teorías de discriminación en el mercado laboral	30
2.5.4 Discriminación en el proceso de reclutamiento y selección de personal.....	31
2.5.5 Reconocimiento de discriminación.....	32
2.6 Regulaciones contra la discriminación en la República Dominicana	32
2.6.1 Derecho laboral.....	32
2.6.2 Historia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	33

2.6.3 Convenio 111 de la OIT	34
2.6.4 Leyes impuestas según tipo de discriminación laboral.....	35
2.7 Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos	40
2.7.1 Historia y tipos de bancas existentes en República Dominicana	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
3.1 Diseño metodológico:	42
3.1.1 Tipo de estudio y método.	42
3.1.2 Localización: delimitación en tiempo y espacio.....	42
3.1.3 Población y muestra.....	42
3.1.4 Técnicas de investigación.....	42
3.1.5 Instrumento de investigación	42
3.1.6 Procedimientos de recolección de datos: primarias y secundarios.....	43
3.1.7 Procedimientos estadísticos para el análisis de datos.....	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.1 Presentación de los resultados	44
4.2 Discusión de los resultados.....	62
4.3 Análisis de preguntas de investigación	67
CONCLUSIÓN	69
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS.....	80

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le damos las gracias a las entidades de banca ahorros y préstamos de Santo Domingo, República Dominicana que depositaron su confianza en nosotras al permitirnos evaluar y obtener informaciones de sus reclutadores.

A nuestra asesora, Lelia de la Cruz quien estuvo con nosotras en cada paso que dábamos para culminar con éxito este proyecto.

Licenciado Jesús Peña Vásquez por orientarnos en la metodología de esta investigación.

Para finalizar, a las licenciadas Marianne Felix y Kauli Santana, por ser el medio de comunicación entre las entidades bancarias y nosotras.

Agradecemos el apoyo brindado

Jasmine Marmolejos Curiel

Denis Méndez Rivas

DEDICATORIA

Me faltarían paginas para agradecer y dedicar esto a todo el que de alguna manera u otra se ha involucrado en este proyecto, mi reto desde que comencé a estudiar lo que en su momento era mi plan B y terminé amando, la psicología industrial.

Dedico este logro primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y fuerza para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor hacia conmigo.

A mi madre Josefina Curiel Ruiz, mi pilar, ejemplo de superación y perseverancia, siempre firme y dispuesta, gracias infinitas porque sin ti esto no hubiese sido posible de ninguna manera. Agradezco a mi hermana María Josefina Díaz por su paciencia y oraciones para que las Bendiciones lluevan en nuestro hogar. ¡Mi triunfo es de ustedes, las amo!

A la familia Ruiz y Curiel, quienes han estado conmigo, aunque a veces a la distancia, siempre pendientes.

A mi compañera de tertulias en este proyecto, Denis Méndez, sin el equipo que formamos no hubiéramos llegado hasta esta meta.

A mis maestros que a lo largo de mi carrera me han mostrado como ser fuerte y luchar por lo que realmente quiero en la vida, pasar todas esas materias y al fin graduarme.

¡La espera fue larga, pero valió la pena!

Jasmine Marmolejos Curiel

Esta tesis va dedicada a mi madre, Julia Rivas Feliz, por ser mi ejemplo a seguir y la persona que más he admirado. Que siempre me ha apoyado en todo y ha hecho todo lo posible por verme seguir adelante, cumplir mis sueños y metas.

A Michelle Mieses, una verdadera amiga que me presentó la universidad y que a pesar de todo supimos como conservar nuestra amistad a lo largo del tiempo.

A mi gran compañera Jasmine Marmolejos, que a pesar de todos los obstáculos presentados pudimos salir adelante.

A las personas que mostraron preocupación y apoyo en este proceso.

A los maestros que me enseñaron lecciones de la vida y creyeron en mí.

Denis Méndez Rivas

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

Introducción

A continuación, se presenta un esbozo del trabajo de investigación que se realizó sobre el tema “Factores discriminatorios en las políticas establecidas durante el proceso de reclutamiento y selección de personal en puestos vacantes de front office en diversas empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos en la ciudad de Santo Domingo, D.N., durante el período de enero-julio 2019” en el marco del grado Psicología Industrial.

La elección de este tema se hizo en base a la constancia de los requisitos colocados en las ofertas de trabajo que a diario se ven publicadas en los diferentes medios de comunicación escrita y hablada, así como en la comunicación virtual.

Las oportunidades de trabajo para todas las personas, es una de las necesidades más urgentes en nuestra población, cada día se percibe en los medios de comunicación externos e internos que maneja la empresa para publicar sus vacantes la barrera de la edad, sexo, centro de estudio y otras limitantes, que frustran a las personas que desean aplicar para las vacantes expuestas. Teniendo en cuenta que los mismos poseen las capacidades y competencias que requiere el puesto.

La discriminación laboral es una realidad en nuestro país, no llega a los parámetros de escándalo nacional, pero es un tema que al efectuarlo se ha mantenido oculto, siendo la impunidad su consecuencia.

La definición más certera de discriminación laboral es la que ofrece la OIT cuando dice que: “es cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”.

En este contexto se afirma que cuando se habla de equidad e inclusión, se piensa en oportunidades para todos: hombres y mujeres en todas sus edades, repartir por igual, pedir por igual, derechos y deberes por igual. Y es en sí la explicación de esto, el ciudadano en la mayoría de los casos no conoce sus derechos y aun así conociéndolos se encuentra entre dos situaciones: ignorar la misma y permanecer sometido a dicha discriminación o denunciar la discriminación de la cual ha sido objeto y arriesgarse a la pérdida o a la no obtención del empleo.

En la República Dominicana se condena todo privilegio y toda situación que tienda a quebrantar la igualdad de los candidatos entre los cuales no debe contar otras diferencias que las que resulten de los talentos o las virtudes.

Es casi imposible negar que la existencia de discriminación basada en sexo, raza, edad, clase social, religión u otras variables se ha manifestado desde siempre, lo que la convierte en un fenómeno muy arraigado dentro de la sociedad, y es por este mismo motivo que, aunque se ha avanzado bastante en el campo de la equidad y la igualdad en los últimos años, aún falta mucho terreno por recorrer.

1.1 Antecedentes

Según Zayas (2010) la necesidad de que las funciones entre los miembros de una comunidad se dividieran inició con el desarrollo del trabajo y el hombre. En la comunidad primitiva, la distribución de trabajo era realizada por sexo, edad y características físicas. Fue en este período que se presentó por primera vez la actividad de seleccionar personas.

Zayas (2010) afirma que existen múltiples estudios que hablan sobre la existencia de procedimientos de seleccionar el personal en función de distintas actividades. Los aportes y tratamientos del pensamiento psicológico dados por filósofos de la antigua Grecia han reconocido las diferencias individuales entre los hombres, estos debían seleccionarse para cumplir diferentes tareas según su capacidad. Los dotados de capacidad superior eran dirigentes, los dotados de valor eran guerreros y el resto de los hombres eran inferiores; artesanos, labradores, mercaderes y esclavos, necesarios al Estado.

Durante la Edad Media esto tomó un carácter hereditario, las posibilidades de desempeñar una actividad determinada era condicionada por la clase social. Los oficios eran heredados de padres a hijos. Esta época se caracterizó por el desarrollo del trabajo artesanal, aun así, existía un gran interés de parte de los pensadores con respecto a estudios de potencialidad del hombre en correspondencia con las actividades a ser desarrolladas. Distintos autores valoraban el hecho de que las personas se diferenciaron por su inteligencia, recomendando trabajar en esta para conocer las habilidades de cada persona con el fin de brindar el adiestramiento necesario de acuerdo con sus características (Zayas, 2010).

Según Bautista (2011) la discriminación como manifestación del trato desigual ha existido a lo largo de la historia del mundo. De hecho, originalmente se encuentra asociada a otro fenómeno social denominado racismo, el cual consiste en el supuesto privilegio de algunas razas sobre otras. Históricamente, la batalla por la igualdad puede ubicarse después de guerras civiles que estallaron en Inglaterra, cuando se promulga la Declaración de derechos de 1689. Exactamente un siglo después, la Revolución Francesa dio lugar a la Declaración de los Derechos del Hombre y del

Ciudadano, anunciando igualdad para todos a partir de la hipótesis de que todos los seres humanos son iguales en dignidad y derechos.

Bautista (2011) afirma que este breve acontecer histórico nos prueba la importancia al derecho a no ser discriminado en las sociedades contemporáneas, lo que satisface al entendimiento del fenómeno. Tal como establece el modelo internacional, este derecho se define como el ejercicio de todos los derechos sin limitación en cualquier ámbito, que apoyándose en el origen étnico nacional, la raza, el color, el sexo, el idioma, el género, la edad, las discapacidades, la condición social y económica, las condiciones de salud, el embarazo, la función reproductiva, el lenguaje, la religión, las opiniones, la orientación sexual, el estado civil, la identificación o militancia política y/o ideológica, el estado serológico o cualquiera, que tenga por objeto o resultado impedir, anular o menoscabar el reconocimiento o el ejercicio de los derechos humanos en condiciones de parecido.

1.2 Planteamiento de problema y preguntas de investigación

A diario los seres humanos son discriminados en muchas de las actividades que se animan a realizar. En el ámbito laboral se suelen contratar personas que tienen más logros académicos o profesionales, sin embargo, no siempre es el caso ya que a parte de la población se le complica obtener empleo.

Cuando las personas son excluidas de oportunidades laborales no sólo restringe su libertad para poner en práctica sus potencialidades profesionales, sino que también limita su desarrollo personal y genera un campo abierto a actividades que tienen efectos sociales negativos. Las desigualdades en el acceso a las oportunidades podrían ser un reflejo de prejuicios como cierto color de piel, sexo, edad, independientemente de su educación, experiencia laboral, habilidades, entre otros.

Semánticamente, la discriminación se refiere al trato de inferioridad hacia una persona o grupo de personas por motivo de raza, sexo, religión, edad, discapacidad, nacionalidad u otras variables, y tiene su origen en los prejuicios que las personas forman durante su crecimiento y cultura (Rodríguez, 2005).

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los criterios tomados en cuenta por los reclutadores para la depuración de los perfiles u hojas de vidas de los candidatos?

¿Cuál es el nivel de conocimiento que poseen los encargados de reclutamiento y selección de las empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos sobre las leyes que rigen la discriminación laboral en el país?

¿Según la perspectiva de los reclutadores, cuáles son los criterios tomados en cuenta para seleccionar o no personal de front office?

¿Cuáles son los tipos de discriminación más comunes en las empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos?

1.3 Justificación e importancia

La exclusión social ha sido un tema problemático que ha alcanzado grandes dimensiones en el país durante años. Existen varios tipos de discriminación que pueden haber sido reflejados en el campo laboral de la sociedad dominicana.

Es importante investigar si las organizaciones están cumpliendo con los estatutos del Código Laboral Dominicano acerca de la igualdad en el proceso de colocación del personal a las empresas, con el fin de verificar que las empresas privadas no tengan políticas establecidas que influyan en la discriminación de los candidatos postulantes para las posiciones de front office.

Se considera que los resultados de esta investigación aportarían en la toma de decisión de las empresas privadas en tanto la selección de sus colaboradores, igual en la formulación de recomendaciones según los resultados obtenidos. El desarrollo empresarial solo puede ser posible si se aplica la práctica responsable y solidaria en cuanto a la eficiencia y eficacia de las empresas en el desempeño laboral. Con la conciliación de este tema, se podrá hablar de un desarrollo real en el país, donde se puedan establecer relaciones equitativas y responsables entre gestores y

colaboradores. Actualmente son mínimos los estudios existentes que evalúen factores discriminatorios en las políticas empresariales de Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos.

1.4 Objetivos

Objetivo general

Analizar la posible existencia de discriminación en el proceso de reclutamiento y selección de personal en puestos vacantes de front office en diversas empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos de Santo Domingo.

Objetivos específicos

Identificar si las políticas establecidas de posiciones front office incluyen criterios discriminatorios.

Describir el conocimiento de la muestra en cuanto a los procedimientos actuales (políticas) de dicho sector para realizar las funciones de reclutamiento y selección de personal front office.

Identificar si los reclutadores cumplen con las políticas establecidas por la empresa o discriminan por su criterio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Reclutamiento y selección de personal

La técnica más empleada en los departamentos de recursos humanos para incorporar colaboradores es el proceso de reclutamiento y selección.

Rico (2014) describe que “el reclutamiento y selección de personal es un proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto, este proceso debe estar dentro de la planeación estratégica de la empresa para que se encamine a cumplir los objetivos de la empresa”.

El proceso de reclutamiento inicia analizando el puesto a ser cubierto, ya sea nuevo o para mantenerlo funcionando. Luego se realiza el reclutamiento, que es la búsqueda de candidatos ya sea fuera o dentro de la empresa. Una vez se haya completado el reclutamiento se avanza a la selección del candidato, cumpliendo este con todas las características requeridas del puesto. Con la selección del candidato se procede a una inducción al puesto y la empresa (Esan, 2017).

Según García (2014) el departamento de recursos humanos es el encargado de regular e implementar el reclutamiento y selección de personal en la empresa. Este se encarga de las relaciones humanas entre los colaboradores, conociendo las responsabilidades, desempeño, actitudes y comportamiento de todos.

García (2014) afirma que “el departamento de recursos humanos se enfoca a un análisis para verificar el tipo de personal que necesita cada puesto este análisis se basa en buscar a personas con buenas referencias, con una buena experiencia, tener un perfil de puesto adecuado al solicitado”.

Según García (2014) el departamento de recursos humanos es una de las áreas más importantes en una organización, tiene como objetivo seleccionar al personal de cada departamento con la mejor presentación, perfil de puesto y experiencia para el puesto a cubrir.

Fermín, Velázquez y Marrero (2011) exponen que uno de los campos más cambiantes, diversos e interesantes que parte del ser humano como el factor más importante de las organizaciones es la Gestión de Recursos Humanos. El éxito o fracaso de una organización dependerá de las habilidades, destrezas, potencial, dedicación e intelecto del ser humano.

Según Fermín et al. (2011) la gestión de los recursos humanos está formada por las acciones y decisiones que toman los directivos, esto influye en las relaciones entre los colaboradores y la organización.

Según Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2005) “son las personas encargadas de otras personas y responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su unidad”.

La Gestión de Recursos Humanos tiene tres enfoques que están presentes en todas sus actividades: jurídico-laboral, sociológico y económico. La Gestión de Recursos humanos es un área interdisciplinaria debido a su diversidad y complejidad en las tareas (Fermín et al., 2011).

Chiavenato (2009) plantea que “abarca: psicología industrial y organizacional, ingeniería industrial, economía y derecho del trabajo, ingeniería de sistemas, de seguridad, medicina del trabajo, cibernética, entre otras actividades y disciplinas”.

2.1.1 Importancia estratégica del reclutamiento y selección

Arzate (2018) afirma que “el reclutamiento y selección de personal debe ser una cuestión de importancia estratégica para las empresas”.

Entre el programa de reclutamiento, selección de personal y la planeación estratégica debe existir coherencia, es la manera de encaminarse al cumplimiento de los objetivos en la organización (Esan, 2017).

El encargado de realizar este proceso en las organizaciones es el departamento de recursos humanos, este asume el desafío de seleccionar a los candidatos que cumplen con lo requerido del puesto (Esan, 2017).

2.2 Reclutamiento de personal

Chiavenato (2007) expone una definición bastante completa del reclutamiento “es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.”

Según Chiavenato (2007) el objetivo del reclutamiento es atraer a los candidatos que podrían ser seleccionados en la organización. Este proceso requiere de planificación para saber qué necesita la organización, el departamento de Recursos Humanos ofrece las técnicas y procesos necesarios para este fin.

El colaborador será calificado en su totalidad para saber si son capaces de llenar el puesto, debido a esto se debe contar suficientes candidatos para poder seleccionar sin inconvenientes (García, 2014).

Hay que prestar atención a los aspectos personales, esto evita cometer errores en una selección facilitando que el candidato se adapte correctamente a la cultura organizacional. Existen aspectos que determinan el fracaso en una entrevista laboral, como es la falta de motivación, carencia de inteligencia emocional, tener actitud inadecuada, mal temperamento y carencia de habilidades personales (Rubio Arribas, 2012).

2.2.1 Tipos de reclutamiento

Reclutamiento interno. Es el tipo de reclutamiento que ocurre cuando la empresa llena la vacante reubicando sus colaboradores, ya sea por ascenso, traslado o transferencia con ascenso. Debe haber una coordinación entre el departamento de Recursos Humanos y los demás órganos de la organización para que el reclutamiento sea exitoso (Chiavenato, 2007).

Para localizar candidatos calificados se requiere de un uso eficaz de las fuentes internas (Consejo Regional Ambiental, 2010).

Medios de reclutamiento interno:

- Recomendación de personal interno.
- Mediante el inventario de los recursos humanos.
- Por medio de un sistema de registro.
- La publicación interna mediante intranet, correos electrónicos y murales.
- La propuesta directa al personal.
- La promoción de información sobre vacantes, indicando las vacantes existentes y requisitos exigidos.
- Recomendaciones y referencias de los colaboradores de la empresa.

Las organizaciones en su mayoría tratan de seguir políticas para cubrir vacantes de jerarquía superior mediante transferencias y promociones. El reclutamiento interno permite aprovechar la inversión inicial realizada para el proceso del reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo personal (Chiavenato, 2007).

Según Chiavenato (2007) se evidencian varias ventajas en el reclutamiento interno:

Ventajas:

- Mejor aprovechamiento del potencial humano en la organización.
- Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores actuales.
- Incentiva la permanencia de los colaboradores y su fidelidad a la organización.
- Ideal para situaciones estables y de poco cambio en el contexto.
- No requiere la ubicación organizacional de los nuevos miembros.
- Probabilidad de mejor selección, por la familiaridad de los candidatos.
- Costo financiero menor al reclutamiento externo.

Según Preciado (2006) entre las desventajas están:

- Puede generar conflicto de intereses ya que al ofrecer oportunidades de crecimiento en la organización tiende a crear una actitud negativa en los colaboradores que no demuestran condiciones o no tienen las oportunidades.
- Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.
- Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo.

Reclutamiento externo. Es el reclutamiento en que se buscan candidatos fuera de la organización para cubrir una vacante utilizando medios como bolsas de trabajo, anuncios y empresas de consultoría externa. En la actualidad, se utiliza el reclutamiento 2.0, el cual es llevado a cabo en las redes sociales. Otra opción son las agencias de reclutamiento, estas son unas de las más costosas para brindar un reclutamiento externo (Pérez, 2015).

Las fuentes externas se pueden clasificar en (Gestión Org., 2011):

- Informales: Están sujetas a recomendaciones o sugerencias personales.
- Formales: Pueden ser por base de datos, consultoras externas, cazadores de cabezas, bolsas de trabajo, publicación en medio, universidades, entre otros.

Ventajas (Atlantic International University):

- Permite contratar personas nuevas, lo cual permite actualizar a la empresa con respecto al mundo externo y saber lo que ocurre en otras empresas.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización
- Aprovecha las inversiones de capacitación y desarrollo de personal efectuado por otras empresas o por el propio candidato.

Desventajas (Atlantic International University):

- Tarda más que el reclutamiento interno.
- Es más costoso.

- Es menos seguro que el reclutamiento interno ya que los candidatos son desconocidos.
- Afecta la política salarial de la empresa.
- Los colaboradores pueden percibir esto como una política de deslealtad de la empresa hacia su personal.

Reclutamiento mixto. El autor Chiavenato (2007) cubre otra forma de reclutamiento en el que se complementan el reclutamiento interno y externo, el mixto. Este puede ser adoptado de tres formas:

1. Inicialmente reclutamiento externo seguido de reclutamiento interno en caso de que aquél no dé los resultados deseables.
2. Inicialmente reclutamiento interno seguido de externo en caso de que no se presente el resultado esperado.
3. Reclutamiento externo e interno simultáneos: Se debe preferir candidatos internos frente a los externos en caso de igualdad de condiciones.

2.2.2 Principales técnicas de reclutamiento

Antes de la llegada del internet se utilizaba un método que contiene una serie de herramientas utilizadas para el reclutamiento de personal, el método tradicional. Aun así, esto significa que estas herramientas son antiguas u obsoletas, siguen siendo utilizadas por muchas organizaciones ya que son un gran pilar en el proceso de reclutamiento (Moreno y Mínguez, 2015).

Publicidad tradicional. Una de las técnicas de reclutamiento más tradicional es el anuncio típico de periódico con el enunciado “se busca empleado”. Es una técnica que a pesar de los años sigue siendo muy utilizada, pero no tiene mucho alcance. El alcance de anuncios en línea es mayor y tiene más rentabilidad que los tradicionales (Moreno y Mínguez, 2015).

La búsqueda de las mejores herramientas de reclutamiento en línea es constante, Estas herramientas permiten cubrir todos los pasos de este proceso, desde la obtención de candidatos hasta los resultados finales de estos (Moreno y Mínguez, 2015).

Marketing digital. Técnicas como anuncios gráficos, búsquedas en línea, blogs, infografía y herramientas para atraer y tener un tráfico mayor a tu página web se incluyen en el marketing digital. Estas técnicas permiten atraer y contar con los mejores candidatos para la organización (Moreno y Mínguez, 2015).

Ferias de empleo. Este medio es muy útil para reclutar personas recién graduadas y personas que desean cambiar de profesión. Suelen ser patrocinadas por universidades y organizaciones internacionales. Igual es una forma rápida y sencilla de recopilar currículos que podrían ser útiles en vacantes futuras (Moreno y Mínguez, 2015).

Bases de datos. En una organización es muy beneficioso contar con un sistema de base de datos o un archivo que contengan los currículos de colaboradores, de esta manera se tendrían aspirantes potenciales a la hora de cubrir una vacante. Es una forma rápida y rentable de reclutar (Moreno y Mínguez, 2015).

Agencias de empleo. Son encargadas de investigar y evaluar aspirantes basándose en el perfil profesional y académico que se solicita. Estas seleccionan al candidato a partir de los requisitos y habilidades solicitadas. El costo de este medio es alto pero la recompensa puede ser mayor (Moreno y Mínguez, 2015).

Headhunting 3.0. También llamado reclutamiento inteligente, está asociado con la búsqueda especializada de altos talentos. Debido a toda la información disponible en las redes sociales, las organizaciones se toman mucho tiempo analizando todo lo personal y profesional. Esta herramienta Headhunting les permite a las organizaciones ahorrar tiempo (Universia, 2016).

2.2.3 Propósito e importancia de reclutamiento

Según Aguirre (2007) la importancia del reclutamiento va desde lo económico hasta la satisfacción de los colaboradores.

Moser (2005) señala que “para las empresas el utilizar buenas prácticas de reclutamiento trae consigo muchas ventajas entre las cuales se encuentran las previas al reclutamiento, como son

la satisfacción de expectativas, satisfacción en el trabajo, compromiso organizacional, reducción de la rotación del personal, entre otras”.

Por otro lado, Llanos (2005) declara sobre el reclutamiento que “de ello depende que la organización cuente con profesional calificado, actualizado y capacitado” (p.79), que a su vez “le otorga un nivel de competitividad y cumplimiento cabal de sus objetivos globales” (p.79).

2.3 Selección de personal

Después de aplicar todas las pruebas a los reclutados se procede a seleccionar al candidato idóneo para la vacante disponible (García, 2014).

Mondy y Noe (2005) describen la selección de personal como “proceso mediante el cual la organización elige entre un grupo de solicitantes a las personas más adecuadas para los puestos vacantes en la empresa”.

Según De Ansorena (s.f.) la selección de personal permite atraer, evaluar e identificar las características personales y profesionales de los candidatos. Esta actividad estructurada y planificada permite seleccionar al candidato más apto para la tarea profesional determinada.

Según Chiavenato (2007) la selección de personal busca entre varios postulantes, a los más aptos para la vacante disponible, este proceso pretende aumentar o mantener un desempeño eficaz y el funcionamiento óptimo de la organización.

Zayas (2010) explica que este proceso se clasifica y se orienta a las personas en función de sus potencialidades. La selección de personal no se trata de un proceso de discriminación, ya que el problema ético no es la selección, sino cómo se selecciona debido a las políticas establecidas, el comportamiento ético y la procedencia del candidato.

La selección de personal cuenta con los siguientes objetivos:

- Evaluar, clasificar, orientar, seleccionar y contratar a los candidatos en función de la formación y desarrollo de los mismos.

- Suministrar a las organizaciones la fuerza de trabajo con la calidad necesaria que le permita alcanzar los objetivos de la organización.
- Optimizar la interrelación hombre- trabajo con la finalidad de lograr niveles superiores de eficiencia, eficacia y satisfacción laboral.

Fermín et al. (2011) describen que la selección de personal se encuentra dentro de la gestión de recursos humanos, es uno de los procesos más importantes ya que garantiza el éxito o fracaso de la organización. Puede ser definida como un proceso de decisión con el fin de sumar talentos y competencias que aportan al éxito de la organización a largo plazo.

2.3.1 Técnicas de selección

Según Velázquez (2017) las técnicas de reclutamiento van a variar de acuerdo a la organización, pero la finalidad es la misma. Las organizaciones escogen las técnicas que más se ajustan a su entorno, el puesto vacante, los gastos generados, entre otros.

Preselección. Es primer paso de la selección, consiste en revisar las solicitudes y/o los currículos recibidos. En este paso se selecciona personas que cumplan con el perfil solicitado (Izard, 2005).

Según Chiavenato (2007) el proceso de selección consiste en hacer una comparación entre dos variables, representando la “x” todas las características requeridas del puesto y la “y” representando las características que poseen los aspirantes.

Entrevistas. Este paso trata de identificar si el aspirante cumple con las características del puesto, es un filtro que sirve para descartar los que no cumplan con los requisitos solicitados (Izard, 2005).

Pruebas médicas. “Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición” (Vidalón, 2018, p. 14).

Los estudios médicos pueden ser muy amplios e incluir los siguientes aspectos:

- Antecedentes familiares respecto a la salud
- Historia clínica
- Evaluación del funcionamiento del aparato respiratorio.
- Evaluación del funcionamiento del sistema nervioso.
- Evaluación del funcionamiento de los órganos de los sentidos.
- Evaluación del funcionamiento del aparato locomotor.

Estos estudios realizados son incluidos en el expediente médico del colaborador dentro de la organización, así en caso de sufrir de algún riesgo laboral poder ofrecer la atención necesaria (Velázquez, 2017).

Pruebas de conocimientos o profesionales. Son pruebas que se pueden realizar de manera oral o escrita, diseñadas para determinar que el candidato posee las características requeridas del puesto (Montes y González, 2006).

Velázquez (2017) explica que la selección por competencia no solo evalúa los conocimientos y experiencias de los aspirantes, se evalúan habilidades personales, trabajo en equipo, capacidad de liderazgo y organización, entre otros. Se analiza de qué manera se van a desarrollar estas habilidades en el puesto solicitado.

Montes y González (2006) explican algunas pruebas para medir las capacidades:

- Pruebas o test de personalidad: Pretenden determinar la personalidad del candidato para definir características muy personales como la honestidad, iniciativa, empatía adaptación social y estabilidad emocional con el fin de determinar rasgos de personalidad.
- Test psicotécnicos: Pretenden indagar las capacidades intelectuales de las personas, como la inteligencia general, la memoria, la percepción, la atención y la capacidad de concentración, según lo requiera el puesto.

Assessments center o entrevistas de evaluación situacional. Esta técnica pretende evaluar e identificar las habilidades y competencias de los candidatos para predecir el rendimiento en un puesto determinado. El enfoque de esta entrevista no es la personalidad, sino el poseer ciertas destrezas para tener éxito. Esta prueba se puede realizar en grupos hasta 10 candidatos y consiste en la realización de tareas similares a las que serían realizadas en el puesto (Velázquez, 2017).

Sistema tradicional de selección de personal. Moreno (2015) afirma que el autor Boniche describió la selección de personal como indiscutible, tanto para el colaborador como el individuo. Considera que “es difícil escapar de este sistema, y lo es más cuando muchas empresas ajustan necesidades en relación al costo y no a su beneficio”. Este autor defiende tres nuevos paradigmas para la selección alternativa:

1. Primer paradigma se basa en la premisa de que “no importa cómo se obtuvo el conocimiento, lo esencial es poseerlo”. Esta perspectiva entiende que el conocimiento no puede ser respaldado únicamente con la simple presentación de las credenciales que así lo sugieran.
2. Segundo paradigma describe que “el valor no está en el saber, sino en lo que se hace con lo que se sabe”. La selección se basa en que el colaborador es lo que hace y no lo que dice hacer.
3. Tercer paradigma que explica que “lo que se hace con lo que se sabe debe agregar valor”, lo cual significa que el conocimiento es valorado cuando se pone en práctica.

2.3.2 Propósito e importancia de la selección

En la planeación estratégica se incluyen el reclutamiento y la selección, se habla de una organización competitiva cuando esta cuenta con un capital humano idóneo. La competitividad y productividad también implica contar con una buena infraestructura, es decir, maquinaria de alta tecnología, buena calidad y eficiencia (Esan, 2017).

La selección busca igualar los intereses, aptitudes y habilidades del candidato con los requerimientos del puesto. Llevar a cabo el proceso de selección de forma inadecuada trae como

consecuencia el incumplimiento de los objetivos, gastos a la organización e impide el ingreso de candidatos con gran potencial (Escuela de Organización Industrial, 2013).

2.3.3 Entrevista como herramienta fundamental

Fue a partir de la primera guerra mundial, cuando se comenzaron a elaborar diferentes métodos para evaluar personas con la intención de predecir su comportamiento en un entorno predeterminado. Aunque en aquel momento se utilizaran procedimientos cuyos resultados no han sido bien apreciados históricamente por su poca eficacia, gracias a la labor de los Psicólogos, se ha ido logrando el crear diferentes herramientas de valoración más precisas con el fin: la selección de personas. La entrevista cuando está integrada en todo un proceso o sistema de selección y se utiliza de una forma adecuada es muy útil (Thinking People, s.f.).

La entrevista de selección es un proceso de comunicación entre un entrevistador y un candidato, durante el cual, el entrevistador informa al candidato sobre el contenido de la práctica y la organización, recoge información que le permita evaluar sus posibilidades de desempeñar las funciones y tareas. Dependiendo del grado de rigidez con que se conduzca la entrevista de selección, se pueden distinguir varios tipos (Universidad Pontificia Comillas, s.f.):

Entrevista estructurada. En ella, el entrevistador intenta recoger, de forma sistemática y precisa. En ocasiones, puede resultar incómoda para el entrevistado ya que se asemeja bastante a un cuestionario y es bastante rígida.

Entrevista semidisestructurada. Es la más habitualmente utilizada en los procesos de selección. El entrevistador tiene preparado un conjunto de temas y preguntas para su desarrollo durante la misma.

Entrevista libre. Este tipo de entrevista se basa en el supuesto de que la persona proporcionará más información sobre sí misma si se le da libertad durante el transcurso de la conversación.

Las entrevistas pueden llevarse a cabo dependiendo el número de participantes (Velázquez, 2017):

- Entrevista individual: se lleva a cabo entre el solicitante de empleo y un representante de la empresa contratante.
- Entrevista de panel: es similar a la individual, solo que en este caso intervienen varios representantes de la organización, puede ser los integrantes del departamento de recursos humanos.
- Entrevista de grupo: como su nombre lo indica intervienen un grupo de personas, pueden ser personas de algunos departamentos de la organización (Montes y González, 2006).

Según el procedimiento (Velázquez, 2017):

- Entrevista estructurada: es la más rígida de todas las entrevistas, puede ser extensa o corta. Enfocada a preguntas muy básicas para conocer al entrevistado o planteando cuestiones sobre el historial laboral.
- Entrevista no estructurada: se realiza sin un orden establecido, el entrevistador debe tener una idea de la información que quiere obtener, no existe exactitud en las conclusiones que se logran obtener.
- Entrevista mixta: el entrevistador realiza preguntas estructuradas y se torna en ocasiones como no estructurada ya que las preguntas fluyen conforme se lleve a cabo la entrevista.
- Entrevista de provocación de tensión: se emplean modos y actitudes para provocar tensión, se utiliza para puestos que así lo requieren, con la finalidad de visualizar la actitud del entrevistado en situaciones de tensión.

Hay que saber diferenciar cuando la interrogante requiere una solución elaborada y cuando una concisa. Como en todo, la práctica anterior ante las posibles preguntas de una entrevista puede ser de gran asistencia (Buscar Trabajo, 2018).

Por otro lado, es básico darse cuenta de la amplitud de la comunicación no verbal. Esta puede transmitir sensaciones afirmativas, pero también negativas. Asimismo, se recomienda practicar en cuestiones como la postura al sentarse, el apretón de manos, el uso de las manos al hablar, la gesticulación, entre otras (Buscar Trabajo, 2018).

2.3.4 Confiabilidad y validez

Según Prieto y Delgado (2010) la fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite.

Los autores Ventura-León, Arancibia y Madrid (2017) se refieren a esta como la probabilidad de encontrar resultados semejantes si el estudio se replicara. La confiabilidad puede ser entendida como una propiedad de las puntuaciones del test y en su interpretación más clásica, expresar la relación de varianzas verdadera que está vinculada al error de medición. Por ende, a mayor confiabilidad, menor error de medida.

La confiabilidad puede ser explicada como la falta relativa de error de medición en el instrumento; es decir, el término confiabilidad es sinónimo de precisión. La confiabilidad puede ser orientada como el grado de uniformidad de los ítems del instrumento en relación con la característica que pretende medir. Es lo que se denomina la confiabilidad de consistencia interna u homogeneidad (Bolívar, s.f.).

Modelo clásico de confiabilidad. De acuerdo con la teoría clásica, toda medición que se hace de un objeto físico o psicológico porta contenido de un error; es decir, se estima que toda puntuación que se alcanza en una prueba está formada por dos componentes aditivos, que son la puntuación “real” y el “error” casual. La puntuación real puede ser apreciada como la puntuación obtenida por un individuo si todas las condiciones, tanto internas como superficiales, estuvieran controladas y el instrumento de medición fuera “perfecto”. Pero esta condición es sólo hipotética, ya que como entendemos en toda medición hay un error de medición implícito (Bolívar, s.f.).

Criterio de Validez:

La validez puede ser conocida como “el nivel en que la evidencia y la teoría secundan la interpretación” Ventura-León et al. (2017).

En función del instante temporal en el que se evalúa el criterio, se discierne distintos tipos de recogida de datos:

- **Retrospectiva:** El criterio se ha obtenido antes de administrar el test, por ejemplo, en base a un diagnóstico clínico anterior.
- **Concurrente:** Las valoraciones del test y del criterio se consiguen en la misma sesión. La validez concurrente mide qué tan bien una evaluación determinada se correlaciona con una medida reconocida anticipadamente. La validez concurrente se considera un tipo de validez bastante débil y extraña vez es aceptada por sí misma (Shuttleworth, 2009).
- **Predictiva:** El criterio se mide en un instante posterior. Compromete demostrar un grupo de sujetos para un concreto constructo y luego relacionar con los resultados obtenidos en algún momento posterior. Esta no valora todos los datos utilizables y los individuos que no son seleccionados no pueden, por explicación, producir un resultado en ese criterio designado (Shuttleworth, 2009).

La validez, junto con la fiabilidad, establecen las propiedades fundamentales de las técnicas psicométricas y, más en común, de los procedimientos de observación y búsqueda de variables psicológicas; así mismo, también se adapta a los procedimientos experimentales en los que se deslinda entre validez interna y validez externa (Glosarios, 2015).

La validez de criterio valora si una prueba muestra cierto conjunto de capacidades o no. Los test son válidos en la longitud en que miden lo que deben medir. Podemos distinguir entre la validez aparente y la validez comprobada (Psicología Online, 2018):

- **Validez aparente:** Hace mención al nivel en que el test parece que mide lo que busca medir. Un test tiene validez aparente si mide lo que trata de medir. No es una validez suficiente, no obstante, a menudo es obligatorio. Para conseguir ésta no es suficiente con que el test parezca válido, es conveniente que se compruebe que lo es.
- **Validez empírica:** Es empírica en el momento que se ha reconocido de modo práctico.
- **Validez teórica:** Refleja el grado en que se ha comprobado con razonamiento científicos que el test mide la propiedad que intenta medir.

2.4 Front office

Término que de manera literal se traduce como: oficina de delante. Se conoce como el conjunto de estructuras de una organización que gestiona la interacción con el cliente. Esta es la parte de la organización que tiene el contacto directo con los clientes, es la cara de la organización (Economía WS, s.f.).

Se deriva de un sistema de producción, el cual consistía de las primeras configuraciones de la organización. El front office contenía las secciones de ventas, entre otros sectores de contacto directo con el cliente y el back office incluía las secciones que no se relacionaban con el público. En este espacio el cliente entra en contacto con la organización, se convierte en el protagonista absoluto y es donde la organización debe dar la mejor imagen de sí misma (Manage Consulting Internacional, s.f.).

Entre las actividades desarrolladas por el front office se encuentran:

- La recepción del cliente: saber tratarlo con amabilidad y cortesía.
- La gestión de las relaciones interpersonales.
- Comprender y saber responder a las necesidades de los clientes.

- Satisfacer las demandas de los clientes.

2.5 Discriminación

El Diccionario de la Lengua Española, divulgada por la Real Academia Española de la Lengua, ofrece dos definiciones del verbo discriminar (Rodríguez, 2005):

- Separar, distinguir, diferenciar una cosa de otra.
- Dar trato de inferioridad, diferenciar a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.

Previamente al estudio de cualquiera de las restricciones, causas o consecuencias de la conducta discriminatoria es fundamental diferenciar los conceptos de discriminación, prejuicio y estereotipos, así como entender con claridad la relación existente entre ellos (Montes, 2008).

El prejuicio se define como una postura negativa hacia un conjunto social o hacia una persona distinguida como miembro de ese grupo (Montes, 2008).

El prejuicio se construye de tres factores, aunque coexiste cierta relación entre ellos, estos tres factores son relativamente independientes y, por lo tanto, comprometen medidas distintas (Montes, 2008):

- Cognitivo (creencias).
- Afectivo (emociones).
- Comportamental (conducta).

Montes (2008) afirma que un estereotipo es una particularidad afiliada a una categoría cognitiva que es usada por los perceptores para tratar información sobre el grupo o porción del grupo. Un estereotipo se define como un todo comprimido de creencias consensuadas sobre las características de un grupo exclusivo. La discriminación, por su parte, es el factor comportamental del prejuicio, y, por tanto, su exteriorización. Los científicos sociales han definido la discriminación tradicionalmente como la relación desigual desfavorecedor a un sujeto o grupo, como consecuencia del prejuicio.

2.5.1 Discriminación laboral

La discriminación en el trabajo hace referencia al trato distinto e irrazonable por parte del gestor con sus colaboradores. La discriminación en el empleo puede suceder antes de que uno logre obtener el empleo, mientras que uno está laborando, o al completar el trabajo (Labour Council For Latin American Advancement, s.f.).

Según Rubio (2012) se produce la discriminación laboral en el momento que se le rechaza el puesto de trabajo a un candidato, por razón de edad, la apariencia, la nacionalidad, etc. En lugar de los hechos objetivos, la discriminación tiene que ver con el estilo en que observamos las habilidades y destrezas negativamente, ocasionando la discriminación en un mercado laboral cada vez más variable.

La discriminación laboral comenzó a sobresalir en los puestos de trabajo con las mujeres que buscaban empleos en viviendas de familia y que eran rechazadas por corresponder a una clase social que de una u otra forma era considerada insignificante o muy superior del grupo que gestionaba personas para determinada labor (Empirico Media Creative, 2018).

Es valioso tener en cuenta que los colaboradores del campo, indistintamente de su estatus migratorio, están legalmente refugiados en contra de la discriminación y hostigamiento en el lugar de trabajo (Labour Council For Latin American Advancement, s.f.).

2.5.2 Tipos de discriminación laboral

Según Rubio (2012) la discriminación laboral consta de diversos tipos de discriminación, entre los que podemos referir se encuentran:

Discriminación laboral directa. Hay discriminación directa en el momento que se trata a una persona de un método menos propicio que a otra en una postura análoga, por motivos de género, origen racial o étnico, religión o creencia, discapacidad, edad u orientación sexual (Rubio Arribas, 2012).

Por ejemplo, sueldo diferente, destituciones por embarazo, distintos contratos, etc. La discriminación inmediata por razón de sexo, o por cualquier otro requisito, está prohibida por la Ley (Escuela de Administración Pública de Extremadura, 2009).

Discriminación laboral indirecta. Según Rubio (2012) esta se da en el momento que una disposición, criterio o práctica supuestamente indefinido pueden ocasionar una desventaja a personas por causa de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual; a no ser que dicha disposición, criterio o práctica puedan demostrar objetivamente con una intención legítima. Como ejemplo de discriminación indirecta está la exigencia de que todos los sujetos que aspiran a un empleo deban superar una prueba en una lengua precisa, aunque ésta no sea necesaria para el ejercicio del trabajo. La demostración sería discriminatoria para los peticionarios cuya lengua materna no fuera la de la prueba.

Actualmente es la forma de discriminación más usual ya que la directa está invalidada por la Constitución y por la ley. A pesar de que varias leyes, normas o ejercicios sociales busquen de igual forma a hombres y a mujeres en conclusión tienen como efecto un resultado negativo o desigual para las mujeres por lo que no es tan peculiar localizar casos de discriminación indirecta (Escuela de Administración Pública de Extremadura, 2009).

En el ámbito laboral podemos contemplar diferentes tipos de discriminación indirecta cuando (Escuela de Administración Pública de Extremadura, 2009):

- Se permite que los hombres y las mujeres se presenten a un puesto de trabajo para el cual sólo se seleccionarán sólo hombres o sólo mujeres.
- Los sueldos son iguales en una misma categoría, pero se puede verificar que en las categorías peor remuneradas predominan las mujeres.
- Las mujeres tienen que renunciar a promociones laborales porque se encuentran con verdaderas dificultades para conciliar su realidad familiar con la laboral. Ésta es una de las razones por las que las mujeres son mayoritariamente las que piden reducción de jornada o excedencias para el cuidado de hijas e hijos.

Discriminación múltiple. Según De Lama (2013) la discriminación múltiple en un conocimiento amplio define aquella situación en que se alcanza una discriminación por diversos motivos. La discriminación sospecha que una persona es tratada de forma menos propicio de lo que hubiera sido otra en su misma situación; la discriminación múltiple supone que dicha discriminación se debe a distintos motivos. Es posible que una persona sea rechazada en un trabajo por ser mujer y asimismo es posible que lo sea por ser expatriado en cuyo caso dialogaríamos de discriminación simple por razón de género o de origen. Pero, en señaladas ocasiones, la discriminación no se expone por un motivo apartado sino por la conjunción de varios de ellos al mismo tiempo y es entonces cuando hablamos de discriminación múltiple.

Discriminación institucional. Tiene que ver con la forma en que se manipulan y funcionan las entidades sociales, culturales, económicas y políticas en determinada sociedad. A veces, sin que ninguna persona se lo sugiera abiertamente, las instituciones discriminan en contra de algunos grupos sociales y favorecen preferiblemente a otros. Muchas veces estas inestabilidades institucionales con efectos discriminatorios se muestran como una expresión de la estructura de clases de la sociedad y el reparto de la riqueza (Stavenhagen, 2012).

La discriminación institucional se efectúa en diversos ámbitos, entre los cuales podemos destacar, por su importancia, los siguientes (Aguilar, 2012):

- Los discursos de los representantes institucionales y la utilización pública con fines electoralistas de los discursos intransigentes, en particular de los discursos de “preferencia nacional”.
- Las conductas discriminatorias de los funcionarios que representan la Ley y el Estado (policía, funcionarios de extranjería, militares etc.).
- Las medidas, regulaciones, leyes y decretos que limitan los derechos sociales, políticos, económicos y culturales de las personas según su lugar de nacimiento, “raza”, “etnia”.
- El culturalismo y etnocentrismo que estructuran las políticas sociales y orientan la intervención social de los profesionales que trabajan en contextos multiculturales en el ámbito social, sanitario y educativo.

Según Aguilar (2012) esta manera de discriminación institucional la suelen padecer todas las personas que en una circunscripción definido son consideradas como inmigrantes, indistintamente que estén o no dentro del mercado laboral como colaboradores.

Las disputas que han tenido que enfrentar los grupos humanos discriminados, entre ellos las mujeres y los jóvenes, por la igualdad de conveniencia no son un fenómeno reciente, sino que tienen antecedentes históricos. Es casi inviable negar que la presencia de discriminación basada en sexo, raza, edad, clase social, religión o etnia se ha expuesto desde siempre, lo que la transforma en un fenómeno muy radicado en la sociedad. Es posible contemplar innumerables casos en los que las diferencias de ciertas categorías de individuos hacen que estos tengan oportunidades significativamente diversas y pueden en alguna medida acordar sus opciones (Rubio, 2012).

Discriminación laboral por motivos de edad. Las víctimas de este tipo de discriminación suelen ser personas jóvenes en búsqueda de su primer trabajo, las catalogan por falta de experiencia. En muchos casos las ofertas de empleo establecen un tiempo prolongado de experiencia en puestos anteriores como requisito. Esto lleva a que los jóvenes no encuentren trabajo en su área, se inserten en áreas poco o no relacionadas a sus estudios realizados (González, Melnik y Paz, 2016).

Discriminación laboral a los jóvenes. Los jóvenes son víctimas de esta discriminación cuando no son contratados o cuando ya contratados no son tomados en cuenta de la misma manera que sus colaboradores con capacidades similares. El gestor siempre alegará falta de experiencia laboral (Baquero, Guataqui y Sarmiento, 2009).

El joven no solo es discriminado por el gestor, sino también por la Constitución de la República Dominicana. Esto se debe a que varios cargos en entidades públicas son para personas que además de cumplir con requisitos de la preparación, cumplan con requisitos de edad (FINJUS, 2009).

Los jóvenes comúnmente por falta de experiencia, corta edad, prejuicios de empresarios se encuentran barreras en la entrada del mercado laboral. Esto trae como consecuencia que el joven

se encuentre por mucho tiempo desempleado o que tenga que dedicarse a trabajos fuera de su área, de mala calidad, de bajos ingresos, entre otros (Baquero et al, 2009).

Baquero et al. (2009) afirman que en algunos países latinoamericanos han identificado que “la inserción ocupacional de los jóvenes resulta particularmente crítica, en especial en el caso de los niveles educativos más bajos y/o de sectores de pobreza”.

Discriminación laboral a los envejecientes. Los envejecientes sufren de discriminación por su edad, también se da el caso de que las personas que aún no entran a esta categoría de personas envejecientes son discriminadas. Un sinnúmero de personas pierden o no logran obtener un trabajo por pasar de 40 años, las edades solicitadas por organizaciones suelen ser entre 20 y 35 años, dejando a los envejecientes en segundo plano (FINJUS, 2009).

Discriminación de género. Se trata de un desbalance entre hombres y mujeres en oportunidades laborales. “La discriminación de género es un fenómeno social que se basa en el conjunto de roles socialmente construidos, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera como apropiados e inapropiados para hombres y mujeres” (González et al., 2016).

Se entiende por este tipo de discriminación que toda distinción, exclusión o restricción en el sexo que tenga por objeto o por resultado, menospreciar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de un derecho por género (González et al., 2016).

Fue la primera discriminación reconocida y la mujer comprende la mitad de la población mundial. El sexo femenino ha tenido una imagen de menos calificada, menos productiva a lo largo de los años, esto ha tenido avances educativos gracias a pequeños cambios. En la mayoría de los casos las mujeres ocupan puestos de bajas condiciones y de niveles bajos (FINJUS, 2009).

El Código Penal Dominicano (2016) afirma que “a pesar de los grandes avances que se han logrado en este ámbito, las naciones unidas, como lo muestran las estadísticas, indica que aún hay mucho por hacer, es por ello que citamos las siguientes estadísticas, conforme a la obra Los Derechos Humanos del Siglo XXI”:

- Que 100 países han promovido iniciativas para fomentar el adelanto de la mujer.
- Que las mujeres han ganado las $\frac{3}{4}$ partes del salario de los hombres por el mismo trabajo tanto en países desarrollados como países en desarrollo.
- El 46% de las mujeres constituyen la fuerza laboral mundial.
- Las mujeres en las zonas rurales producen el 55% de los alimentos que consumen los países en desarrollo.
- Las mujeres ocupan el 35.1% de los puestos del cuadro mecánico de las naciones unidas incluyen el 17.9% de nivel superior.
- En el año 2000 en muchos países industrializados la cantidad de mujeres empleadas fue igual a la de los hombres.

Discriminación a personas discapacitadas o enfermos. Los discapacitados presentan dificultades a la hora de viajar en transporte público, subir escaleras y hasta actividades como utilizar ciertos electrodomésticos. Pero lo que más difícil ha resultado es tratar de convencer a la sociedad de que no son una clase aparte. A lo largo de los años han sido ignorados, denigrados, compadecidos y ocultados en organizaciones (González et al., 2016).

Discriminación por motivos de ascendencia nacional, raza, color u origen. FINJUS (2009) cita que:

“La discriminación racial se define como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública”.

Discriminación por ideales, pensamiento, religión y preferencia política. La Organización Internacional del Trabajo (2017) establece que” es la discriminación basada en los métodos de expresión y de pensar de las personas, ya sea porque no se pertenece a una religión determinada, partido político determinado o porque no se comparten criterios de pensamiento”.

2.5.3 Teorías de discriminación en el mercado laboral

Motellón y López-Bazo (2005) explican que la razón por la cual no existe una sola teoría que explique la discriminación laboral se deben al interés reciente de analizar este fenómeno, la diversidad en que se puede manifestar, número de causas que pueden condicionar su existencia, causas que no pueden ser examinadas de manera sencilla, entre otros.

A pesar de la problemática mencionada, es posible encontrar aproximaciones que racionalicen la presencia de discriminación. La neoclásica es la más estudiada de todas las vertientes del pensamiento económico. Dentro de esta se encuentran distintos modelos que aportan un marco teórico a la discriminación en el mercado de trabajo (Motellón y López-Bazo, 2005):

Modelo del gusto por la discriminación. Basado en el prejuicio de los agentes dispuestos a pagar por discriminar.

Modelo del poder del mercado. Basado en el trato diferenciado que reciben los individuos con una oferta de trabajo menos flexible.

Modelo de segregación ocupacional. Se centra en las consecuencias derivadas del exceso de oferta de trabajo en aquellas ocupaciones donde el colectivo minoritario encuentra menores barreras de acceso.

Modelo de discriminación estadística. El modelo de discriminación estadística es el último y más desarrollado, tiene su fundamento en la inexistencia de información perfecta. Representa etiquetar a los colaboradores con los valores medios de las características de su grupo, radicando el problema en aquellos individuos que se alejan de la media del grupo.

Aunque existen muchas causas que inciden en la presencia de discriminación, los economistas se han encargado de desarrollar teorías para tratar de explicar los diferentes tratos que se dan entre colaboradores que no están justificados por razones de eficiencia y productividad (Motellón y López-Bazo, 2005).

2.5.4 Discriminación en el proceso de reclutamiento y selección de personal

Según Vera (2006) la discriminación en los procesos de sucesión de personal se presenta cuando se busca a una persona de forma diferente, basándose en su orientación sexual, estatus marital, raza, color de piel y/o sexo, entre otros motivos, y sin tomar en atención a sus méritos y si cuenta con las calificaciones imprescindibles para el puesto de trabajo.

Las leyes sobre la discriminación registran que las personas sin discriminación alguna poseen de un proceso de selección con las mismas oportunidades para conseguir empleo, y deberán ser consideradas elegibles, en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan las condiciones formales solicitados por el gestor. Existen algunas discriminaciones en la marcha de selección de personal que son las más usuales (Carro, 2017).

Género. En buena teoría, exceptuado que el tipo de puesto lo solicite objetivamente, no debiera ser notable si se trata de un hombre o una mujer; hoy día el Estado y la comunidad internacional abogan para que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades (Carro, 2017).

Foto (apariencia física). La fotografía nos muestra muchas características de la persona sin tener que preguntar y ver cara a cara: su color de piel, su nacionalidad, su condición económica, su preferencia sexual, edad, género, si usted es feo o bonito, si tiene arrugas, espinillas, es calvo o melenudo, si usa aretes, tiene tatuajes, tiene sobrepeso o no, etc. No está de más decir que ninguna de estas “razones” son válidas para rechazar a cualquier persona de un lugar de trabajo, si reúne las condiciones formales del puesto. Una buena práctica para no caer en decisiones involuntarias discriminatorias es excluir la foto de las solicitudes de empleo (Carro, 2017).

Edad. Expresamente las leyes sobre discriminación imposibilitan a gestores discriminar por edad al aspirar un servicio o seleccionar a un colaborador. Es decir, en los anuncios de empleo (Carro, 2017).

2.5.5 Reconocimiento de discriminación

Posterior a todos los procesos de discriminación se oculta siempre un inconveniente de reconocimiento y, por lo tanto, de facultad de identidad. En términos más claros: la discriminación social conjetura un reconocimiento desigual y no recíprocamente equivalente entre interpretos sociales que habitan posiciones asimétricas en la estructura social. Por lo que, implica un intercambio desigual de “bienes de identidad” entre los mismos (Giménez, 2005).

Giménez (2005) menciona que la concepción de reconocimiento habita un lugar central en la sociología política de Alessandro Pizzorno y está seriamente asociada con la de identidad. Nuestra identidad es declarada fundamentalmente por otros, en particular por aquellos que adoptan el poder de ceder identificación legítima desde una posición preponderante.

Batallamos para ser reconocidos tal como esperamos y ansiamos definirnos, mientras que los demás buscan implantar su propia definición de lo que somos. Las manifestaciones y ciertos tipos de huelga son formas privilegiadas de lucha por el reconocimiento (Giménez, 2005).

2.6 Regulaciones contra la discriminación en la República Dominicana

2.6.1 Derecho laboral

Es un conjunto de normas y principios que tienen como finalidad la autoridad de los colaboradores regulando las relaciones entre los sujetos de la relación laboral: colaboradores, gestores, sindicatos y estado (Rosario, 2014).

Discriminación ocurre en todo tipo de contexto laboral. La discriminación limita la capacidad de desarrollarse, de poder tomar decisiones y realizar sus aspiraciones personales y profesionales sin importar cuanto se destacan en estas (Rosario, 2014).

Las personas se ven muy afectadas por la discriminación laboral en la República Dominicana, según investigaciones realizadas, las mujeres son las que más sufren de este problema debido a que muchas organizaciones les exigen pruebas de embarazo en el proceso de contratación.

Igual hay casos en que si se encuentran embarazadas estando laborando, son desvinculadas (Nivar, 2010).

A pesar de que este país ha aprobado los convenios 100 y 111 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la discriminación laboral, aún existen muchos casos de discriminación laboral. Hay empresas que no respetan las normativas de estos convenios, muchas personas no tienen oportunidades por motivos de sexo, edad, raza, entre otros (Nivar, 2010).

El primer principio que condena la discriminación laboral y enuncia la igualdad de todos los dominicanos se encuentra en el artículo 39 de la Constitución Dominicana:

La República Dominicana condena todo privilegio y toda situación que tienda a quebrantar la igualdad de los dominicanos, entre los cuales no debe contar otras diferencias que las que resulten de los talentos o las virtudes y, en consecuencia, ninguna entidad de la república podrá conceder títulos de nobleza ni distinciones hereditarias. (Constitución de la República Dominicana, 2015, p.12)

La ley 24-97 que se presenta en el Código Penal Dominicano (2016) señala que: “Constituye una discriminación toda distinción realizada por motivos de sexo, origen, edad, situación familiar, estado de salud, discapacidades, costumbre, opiniones políticas, actividades sindicales, raza o religión” (p.105).

2.6.2 Historia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La OIT es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de temas laborales. Sus objetivos principales son: promover los derechos en el trabajo, fomentar las oportunidades de empleo decente, fortalecer la protección social y reforzar el diálogo sobre asuntos de la esfera laboral. En 1969, la Organización recibió el Premio Nobel de la Paz (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

La OIT fue creada en 1919, como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, y reflejó la convicción de que la justicia social es esencial para alcanzar una paz universal y permanente (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) está consagrada a la promoción de la justicia social, de los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, persiguiendo su misión fundadora: la justicia social es esencial para la paz universal y permanente (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

Actualmente, el Programa de trabajo decente de la OIT contribuye a mejorar la situación económica y las condiciones de trabajo que permiten que todos los colaboradores, gestores y gobiernos participen en el establecimiento de una paz duradera, de la prosperidad y el progreso (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

2.6.3 Convenio 111 de la OIT

La Organización Internacional del Trabajo (2017) establece:

Artículo 1:

1. A los efectos de este Convenio, el término «discriminación» comprende: cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de gestores y de colaboradores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.
2. Las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas como discriminación.

3. A los efectos de este Convenio, los términos «empleo» y «ocupación» incluyen tanto el acceso a los medios de formación profesional y la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones como también las condiciones de trabajo.

Artículo 4:

No se consideran como discriminatorias las medidas que afecten a una persona sobre la que recaiga sospecha legítima de que se dedica a una actividad perjudicial a la seguridad del Estado, o acerca de la cual se haya establecido que de hecho se dedica a esta actividad, siempre que dicha persona tenga el derecho a recurrir a un tribunal competente conforme a la práctica nacional.

2.6.4 Leyes impuestas según tipo de discriminación laboral

Sobre la discriminación laboral a la mujer. El Código de Trabajo en el Principio X establece que “la colaboradora tiene los mismos derechos y obligaciones que el colaborador. Las disposiciones especiales previstas en este Código tienen como propósito fundamental la protección de la maternidad” (Ministerio de Trabajo, 2012, p.27).

El Artículo 18 del mismo Código señala que “la mujer tiene plena capacidad para celebrar el contrato de trabajo, percibir las retribuciones convenidas y ejercer todos los derechos y acciones que la ley acuerda al colaborador” (Ministerio de Trabajo, 2012, p.32).

Con relación a la maternidad, el Art. 231 indica que “la mujer goza de los mismos derechos que el hombre en lo que concierne a las leyes de trabajo, sin más excepciones que las establecidas en el mismo Código, cuyo propósito es la protección de la maternidad” (Ministerio de Trabajo, 2012, p.81).

Sobre la discriminación laboral a los envejecientes. A pesar de que la Organización Internacional del Trabajo (2017) en el Convenio 111 “prohíbe toda discriminación basada en la raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social”, no hacen mención a la discriminación por la edad.

El Principio VII, del Código de Trabajo haciendo referencia a esto establece que:

Se prohíbe cualquier discriminación, exclusión o preferencia basada en motivos de sexo, edad, raza, color, ascendencia nacional, origen social, opinión política, militancia sindical o creencia religiosa, salvo las excepciones previstas por la ley con fines de protección a la persona del colaborador (Ministerio de Trabajo, 2012, p.26).

Ley 352-98 sobre protección de la persona envejeciente.

Esta ley establece en el Artículo 8 que:

Todo(a) envejeciente tiene derecho al trabajo, en igualdad de oportunidades y a todas las garantías que al respecto otorgan las leyes laborales, sin discriminación alguna. La Secretaría de Estado de Trabajo y las organizaciones de gestores y colaboradores deberán tomar las medidas necesarias para que las labores del(a) envejeciente se desarrollen en condiciones satisfactorias y seguras. Deberán tomarse las medidas necesarias para que el(a) envejeciente encuentre o reencuentre ubicación labora

l mediante nuevas posibilidades de empleo. (Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, 2017, p.4)

Sobre la discriminación por motivos de ascendencia nacional, raza, color u origen.

Desde que en 1948 se aprobó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, han habido grandes avances en la lucha contra el racismo, la xenofobia, la discriminación laboral, y otras formas de intolerancia racial. A pesar de la aplicación de leyes a nivel nacional e internacional, la aprobación de numerosos instrumentos de derechos humanos como el tratado de prohibición a la discriminación racial, aún queda a medias el sueño de un mundo libre de odio y prejuicios raciales (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2009).

En el Artículo 1 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación se define la discriminación racial como:

Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública. (Comisión Presidencial Coordinadora de la Política de Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos, 2011, p.39)

Sobre la condición de extranjero y el código de trabajo. En el Principio IV del Código de Trabajo queda establecido que:

Las leyes concernientes al trabajo son de carácter territorial. Rigen sin distinción a dominicanos y a extranjeros, salvo las derogaciones admitidas en convenios internacionales. En las relaciones entre particulares, la falta de disposiciones especiales es suplida por el derecho común. (Ministerio de Trabajo, 2012, p.26)

El Convenio 19 de la Organización Internacional de Trabajo (2017) señala que "debe existir igualdad entre nacionales y extranjeros en materia de indemnización por accidentes de trabajo".

De los artículos 135 al 145 del Código de Trabajo se establece que no se facilita ni autoriza la discriminación. Estos artículos aspiran a la protección de puestos para la mano de obra nacional (Ministerio de Trabajo, 2012).

Sobre la discriminación por ideales, pensamiento, religión y preferencia política.

El derecho de no discriminación por motivos de expresión es declarado en el artículo 49 de la Constitución Dominicana de la siguiente manera: "toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, ideas y opiniones, por cualquier medio, sin que pueda establecerse censura previa" (Constitución de la República Dominicana, 2015, p.15).

Sobre la discriminación física y motora. El Código de Trabajo de la República Dominicana en su artículo 314 define al minusválido como "toda persona con defectos corporales

congénitos o adquiridos que determinen una reducción en la capacidad normal de su trabajo” (Ministerio de Trabajo, 2012, p.92).

El Consejo Nacional de Discapacidad (2013) declara que “el Estado dominicano reconoce a las personas con discapacidad como sujetos con iguales derechos y deberes humanos, constitucionales y civiles que aquéllos que no se encuentran en esta condición” (p.1).

Igual se continua en el artículo 315 estableciendo que:

El derecho de los minusválidos, en igualdad con los demás colaboradores, a obtener una ocupación fija y permanente. El criterio que se seguirá para la calificación de los minusválidos será la capacidad de trabajo del interesado, cualquiera que sea el origen de la invalidez. (Ministerio de Trabajo, 2012, p.92).

La ley sobre la discapacidad en la República Dominicana establece en su artículo 80 que:

Se crea el Departamento de Integración Laboral cuya finalidad es la inclusión de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo, por cuenta propia o en su defecto, su incorporación a un sistema de empleos protegidos que aseguren su independencia económica, siguiendo el espíritu de las normativas nacionales e internacionales, que favorecen la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Párrafo II. Esta participación no será nunca inferior al cinco por ciento (5%) en el sector público y dos por ciento (2%) en el sector privado, en entornos laborales abiertos, inclusivos y accesibles, y en condiciones de igualdad con las demás personas. (Consejo Nacional de Discapacidad, 2013, p.100)

Sobre la discriminación por causa de enfermedad. Las víctimas que se ven más afectadas de esta discriminación son las personas que sufren del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), la cual es reglamentada por una ley especial sobre dicha condición particular; esta es la ley 135-11 (Congreso Nacional, 2011).

El artículo 3 de la referida Ley nos da la definición de discriminación para los casos de personas infectadas con el VIH o el SIDA:

Actitudes o prácticas mediante las cuales se afecta el desarrollo de las actividades normales de una persona o grupo de personas dentro de su contexto social, familiar, laboral o asistencial, o se les rechaza o excluye, por la sospecha o confirmación de estar infectadas por el VIH. (Congreso Nacional, 2011, p.11)

Según la ley 135-11, el colaborador seropositivo debe ser tratado como cualquier otro colaborador enfermo, es preciso entonces, referirnos a la obligación del gestor, según señala el artículo 52 del Código de Trabajo:

En casos de accidente o enfermedad, el colaborador sólo recibirá las atenciones médicas y las indemnizaciones acordadas por las leyes sobre accidentes de trabajo o sobre seguro social en las formas y condiciones que las leyes determinen. Sin embargo, cuando el colaborador no esté asegurado por falta del gestor este último cargará con los gastos médicos y las indemnizaciones correspondientes. (Congreso Nacional, 2011, p.6)

En tal sentido, si el colaborador es seropositivo no está cubierto por la póliza de seguro social, los gastos médicos en ocasión de esta enfermedad deben ser cubiertos por el gestor.

El Art. 6 de esta ley establece que:

Toda persona con el VIH o con SIDA tiene derecho al trabajo; en consecuencia, queda prohibida toda discriminación laboral por parte del empleador, físico o moral, público o privado, nacional o extranjero, quien no puede, por sí mismo ni mediante otra persona, solicitar pruebas para la detección del VIH o de sus anticuerpos, como condición para obtener un puesto laboral, conservarlo u obtener un ascenso. (Congreso Nacional, 2011, p.18)

2.7 Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos

2.7.1 Historia y tipos de bancas existentes en República Dominicana

Banco comercial. Los bancos comerciales son organizaciones cuya función es tomar fondos de personas, empresas u otras organizaciones y depositar en cuentas de ahorro y cuentas corrientes, certificados de depósito a término (CDT), etc. Por estos medios se le dan créditos a quienes lo solicitan; es decir, los bancos capturan recursos de quienes tienen dinero disponible y los colocan en manos de quienes necesitan dinero, por lo tanto, son intermediarios (Banrepcultural, s.f.).

Banca de ahorros y préstamos. Las asociaciones de ahorros y préstamos (AAyP) surgieron en República Dominicana a partir de principios de la década de los 60 con la aprobación de la Ley 58-97 del Consejo de Estado. La misión principal de estas organizaciones mutuas era promover el financiamiento para la construcción y venta de casas, y por lo tanto se acredita que hacen una contribución importante para que miles de familias obtengan su propio techo. Su condición de mutualistas implica que son entidades sin accionistas, de los cuales los propietarios son los ahorradores (Delgado, 2015).

El 2 de abril del 1992, la Junta Monetaria adoptó la Resolución para que las instituciones financieras puedan ofrecer "servicios bancarios múltiples" que cumplan una serie de requisitos, incluida la fusión de un banco comercial, un banco de desarrollo, un banco hipotecario y dos o más entidades financieras de la misma naturaleza que las anteriores, incluidas las asociaciones de ahorro y préstamo.

A partir de la aprobación de la Ley Monetaria y Financiera 183-02, las asociaciones de ahorros y préstamos pasaron a ser reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Según Delgado (2015) esta legislación le permite a varios bancos incursionar en la financiación de viviendas, también permite que las asociaciones de ahorro y préstamo participen en algunas actividades adicionales de servicios financieros, como la emisión de tarjetas de crédito, préstamos de consumo, compra y venta. monedas, entre otros. Las asociaciones de ahorro y

préstamo han mejorado sus estructuras operativas y esto ha llevado a que algunas desaparezcan. Incluso hace diez años en la República Dominicana habían 18 asociaciones de ahorros y préstamos, mientras que en la actualidad hay 10, entre las cuales se encuentran:

- Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos
- Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
- Asociación La Nacional de Ahorros y Prestamos
- Asociación Bonao de Ahorros y Préstamos
- Asociación La Vega Real de Ahorros y Préstamos
- Asociación Maguana de Ahorros y Préstamos
- Asociación Duarte de Ahorros y Prestamos
- Asociación Romana de Ahorros y Préstamos
- Asociación Peravia de Ahorros y Préstamos
- Asociación Mocana de Ahorros y Préstamos

Tres tienen el 83.2% de los activos totales de esas entidades: Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos (ACAP) y Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos (ALNAP).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño metodológico:

3.1.1 Tipo de estudio y método.

Este es un estudio descriptivo cuyo propósito es analizar analiza y describir la posible existencia de discriminación laboral durante el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Es un estudio con un enfoque cuantitativo, ya que se les aplicará una encuesta a los responsables del reclutamiento y selección de las empresas investigadas en el sector bancario y apoyaremos el estudio en investigaciones previamente desarrolladas sobre el tema.

3.1.2 Localización: delimitación en tiempo y espacio

Las Banca Privada de Ahorros y Préstamos tomadas como población se encuentran ubicadas en la Av. 27 de febrero, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional.

3.1.3 Población y muestra

La población seleccionada para este estudio son los encargados de reclutar en las oficinas principales de las dos Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos encuestadas que desean permanecer en anonimato. La muestra tomada fue de 10 encargados de reclutar y seleccionar personal de ambas empresas, la cual se divide en 5 colaboradores de ambas entidades.

3.1.4 Técnicas de investigación

Encuesta.

3.1.5 Instrumento de investigación

El instrumento a utilizar es una encuesta es la adaptación de una existente, se utiliza como soporte para este proyecto.

Dicho instrumento consta de 17 preguntas que arrojan diversos puntos a comprobar en este trabajo por ende cada una tiene su particularidad e importancia a la hora de llegar a una conclusión y recomendación procedente y definida.

3.1.6 Procedimientos de recolección de datos: primarias y secundarios

La información de este estudio fue obtenida por una fuente primaria que son los encargados de reclutar y seleccionar los candidatos en las entidades seleccionadas, los cuales son informantes claves.

Para recolectar los datos se utilizó una encuesta de identificación de políticas discriminatorias, percepción y conocimiento de normas compuesta de 17 preguntas, aplicada durante el mes de Julio del 2019.

3.1.7 Procedimientos estadísticos para el análisis de datos

La información se presenta de manera escrita haciendo uso de tablas y gráficos como apoyo que reflejarán los datos obtenidos de la encuesta para la validación de la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados

En el presente capítulo se expone el análisis de datos. Se describen de manera no exhaustiva algunos elementos estadísticos útiles tanto para la organización y presentación de los datos como para el análisis de los resultados de investigación.

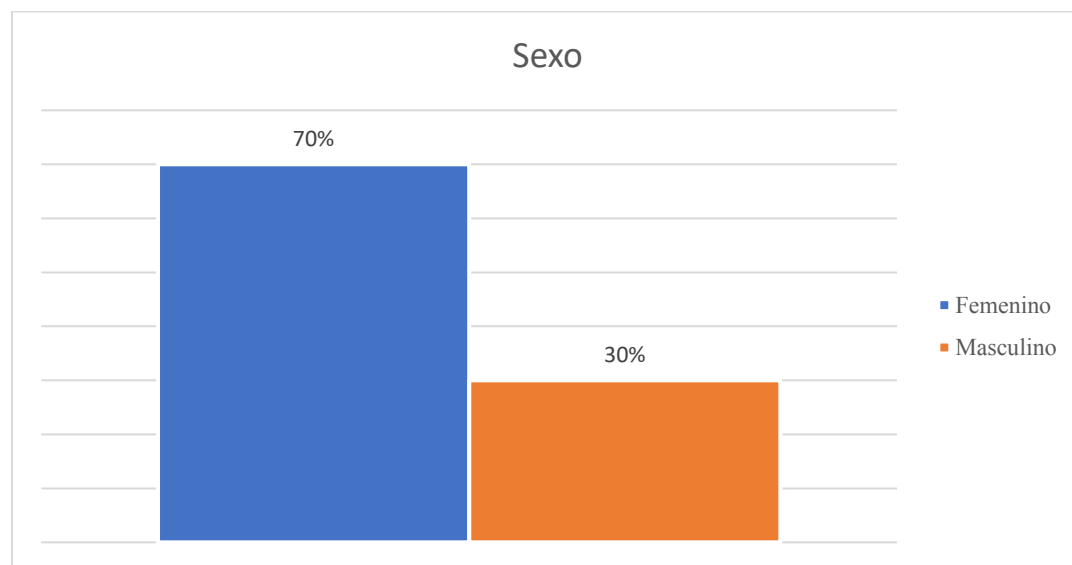
Tabla 1

<i>Sexo</i>	Frecuencia=10	Porcentaje %
Femenino	7	70%
Masculino	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

El tamaño de la muestra fue de 10 encargados de reclutar y seleccionar en dos Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos, representando el 70% mujeres y el 30% hombres.

Gráfica 1



Fuente: Tabla 1.

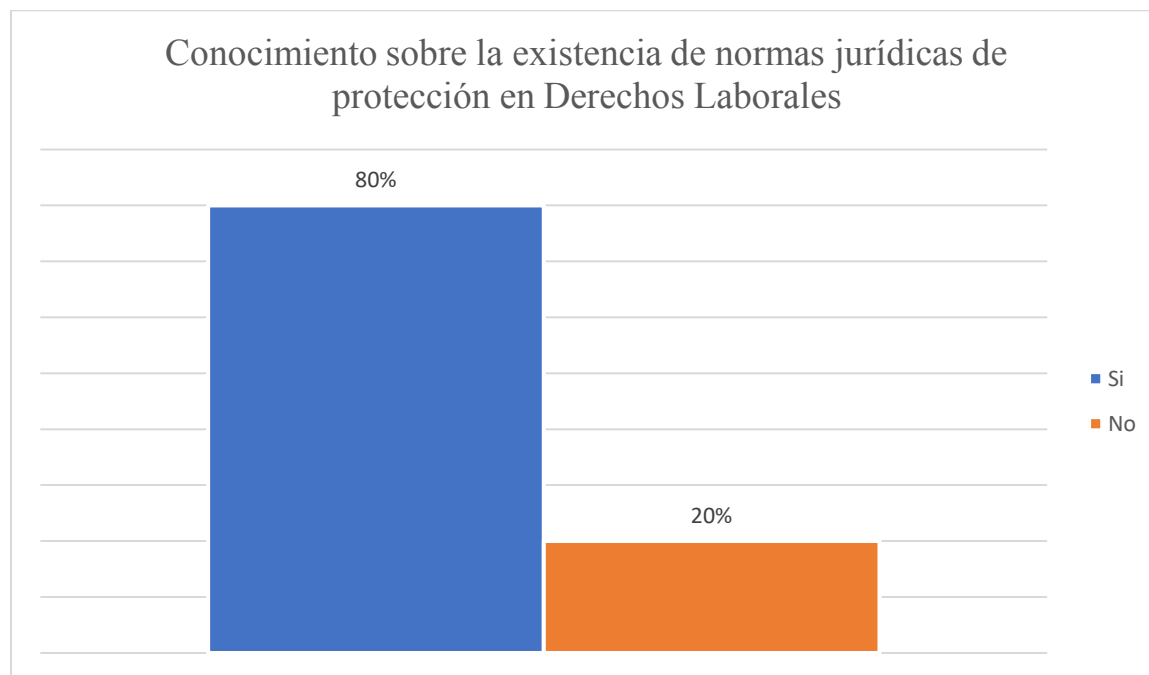
Tabla 2

<i>Conocimiento sobre la existencia de normas jurídicas de protección en Derechos Laborales</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Esta tabla representa que el 80% de la muestra respondió que la República Dominicana cuenta con normas jurídicas eficientes que permitan establecer una protección integral en el ejercicio de los Derechos Laborales mientras que un 20% contestó lo contrario.

Gráfica 2



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3

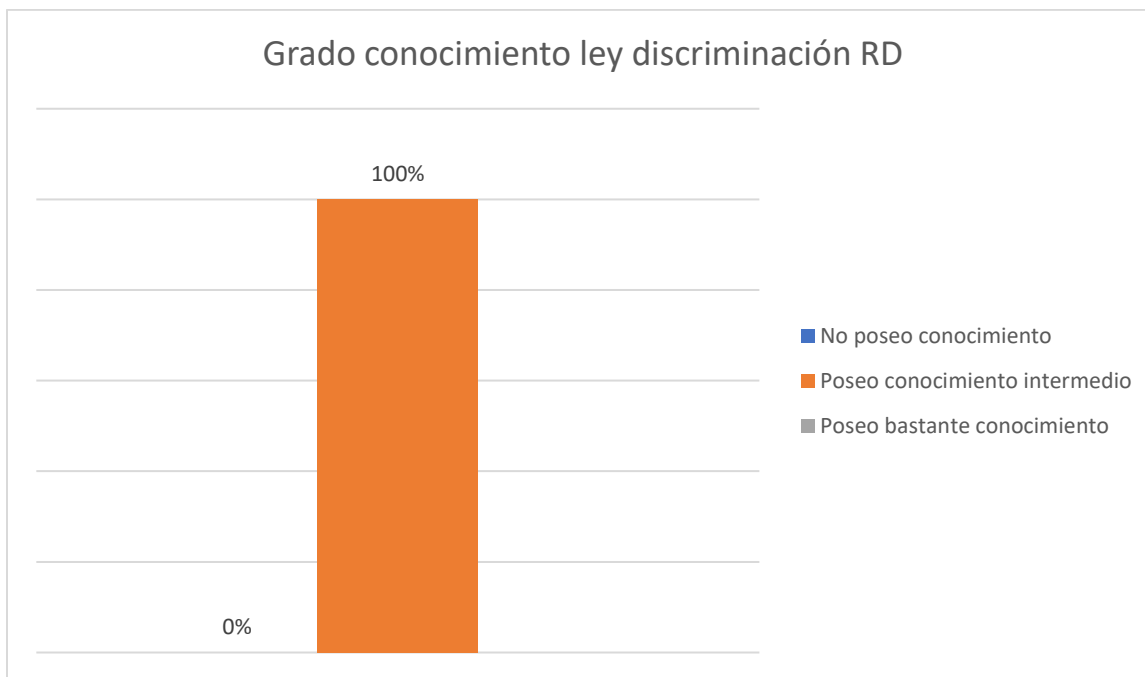
Grado conocimiento ley discriminación RD.

	Frecuencia=10	Porcentaje %
No poseo conocimiento	0	0%
Poseo conocimiento intermedio	10	100%
Poseo bastante conocimiento	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Esta tabla revela que la muestra encuestada cuenta con un grado de conocimiento intermedio sobre la ley de la discriminación en la República Dominicana.

Gráfica 3



Fuente: Tabla 3.

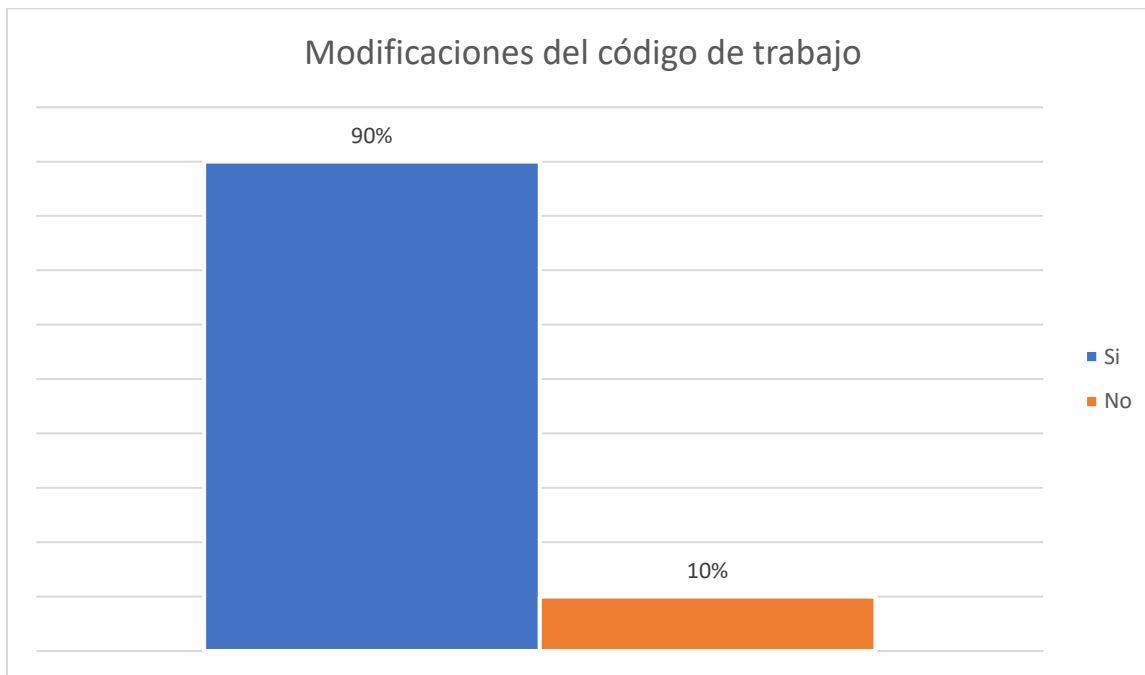
Tabla 4

<i>Modificaciones del código de trabajo</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Los datos de esta tabla indican que un 90% considera que el código de trabajo debería ser modificadas a fin de brindar una mayor seguridad que las establecidas en la actualidad a favor de la no discriminación laboral, el 10% considera lo contrario.

Gráfica 4



Fuente: Tabla 4.

Tabla 5

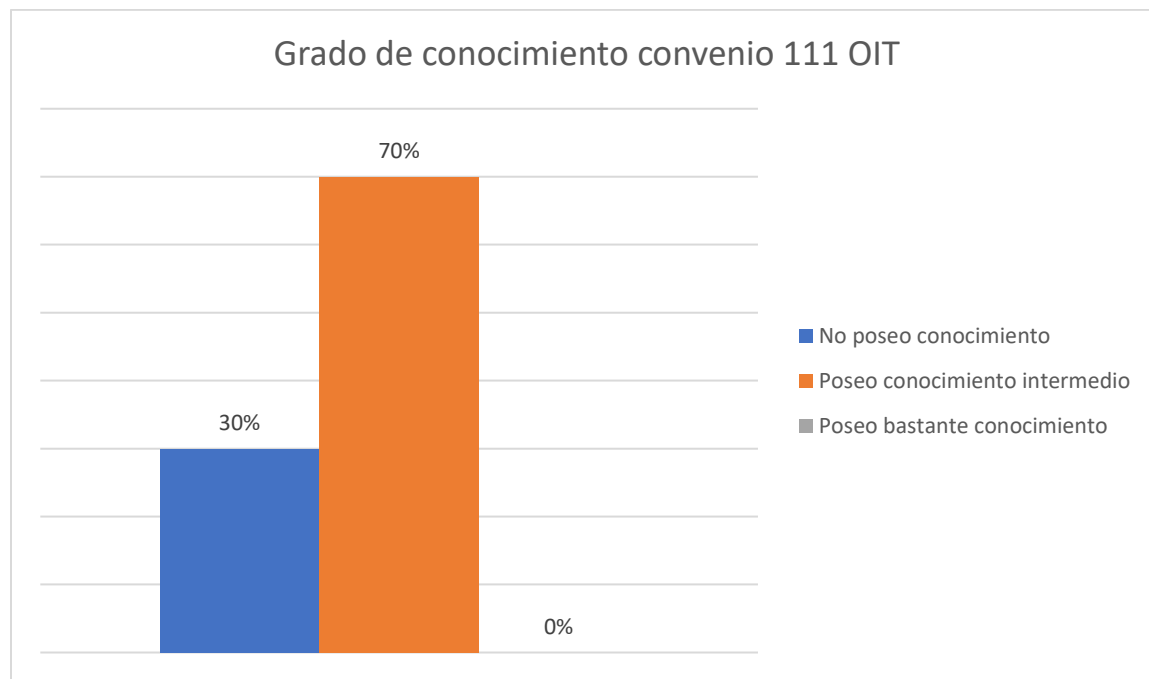
Grado de conocimiento convenio 111 OIT

	Frecuencia=10	Porcentaje %
No poseo conocimiento	3	30%
Poseo un conocimiento intermedio	7	70%
Poseo bastante conocimiento	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En esta tabla se refleja que 30% de la muestra no tiene conocimiento sobre el Convenio 111 de la OIT, mientras que otro 70% posee un conocimiento intermedio.

Gráfica 5



Fuente: Tabla 5.

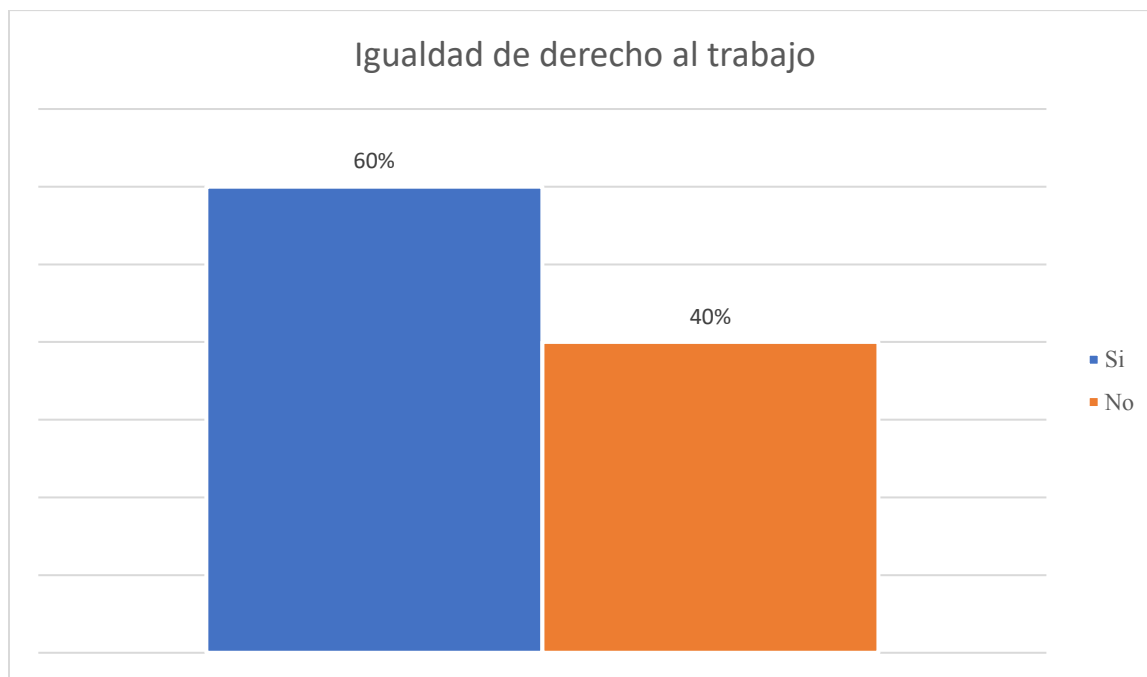
Tabla 6

<i>Igualdad de derecho al trabajo</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En esta tabla se refleja que un 40% considera que no existe la igualdad en derecho al trabajo para todas las personas. Mientras que un 60% considera que si es igualitario.

Gráfica 6



Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

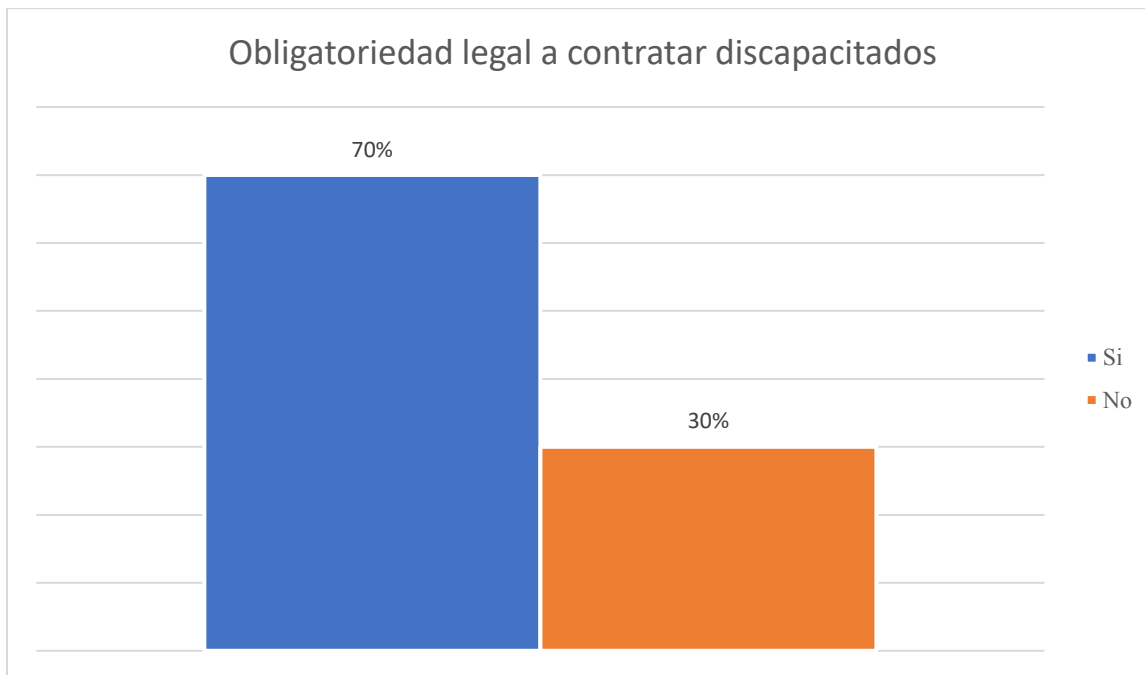
Obligatoriedad legal a contratar discapacitados

	Frecuencia=10	Porcentaje %
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En los datos de esta tabla se puede observar que un 30% no tiene conocimiento acerca de la obligatoriedad legal de contratar personas discapacitadas y un 70% si posee el conocimiento.

Gráfica 7



Fuente: Tabla 7.

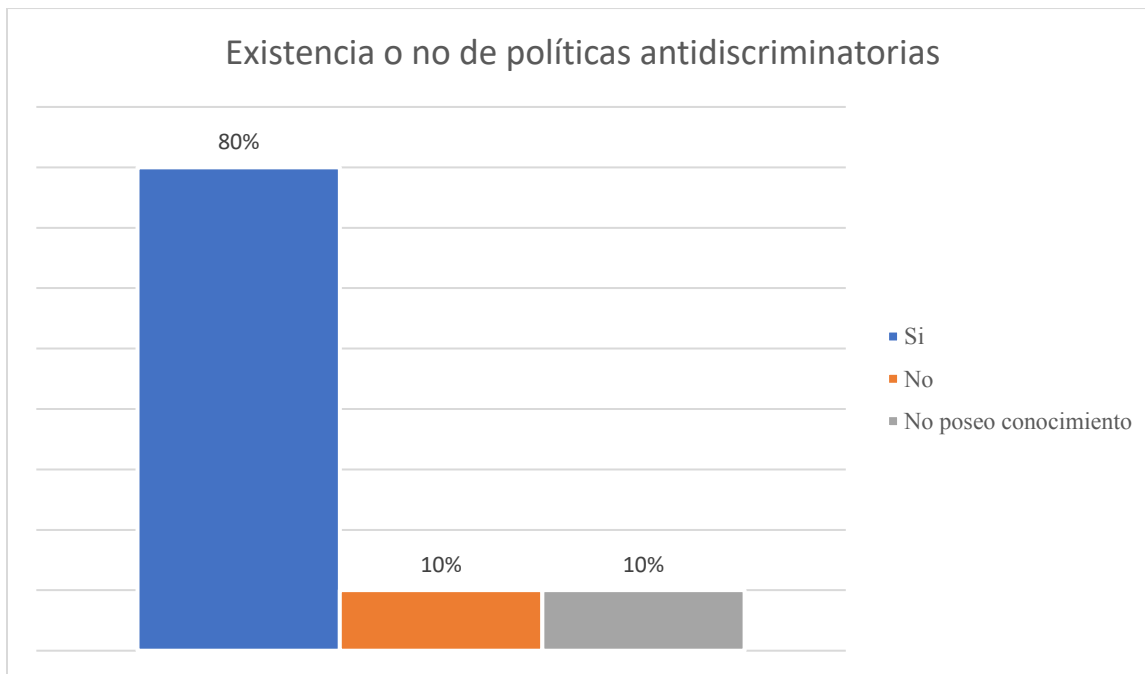
Tabla 8

<i>Existencia o no de políticas antidiscriminatorias</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Si	8	80%
No	1	10%
No poseo conocimiento	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Estos datos revelan que un 10% indica que no existen políticas antidiscriminatorias en la organización mientras que otro 10% no tiene el conocimiento acerca de su existencia. Un 80% afirma poseer conocimiento sobre la existencia de estas políticas antidiscriminatorias.

Gráfica 8



Fuente: Tabla 8.

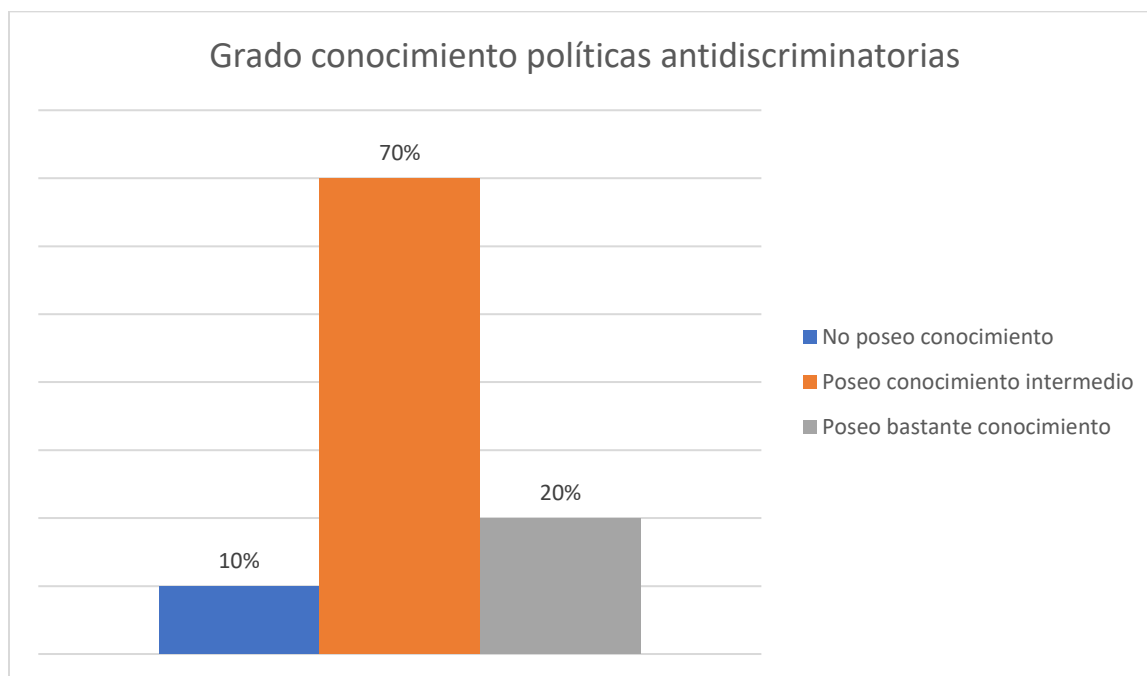
Tabla 9

<i>Grado conocimiento políticas antidiscriminatorias</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
No poseo conocimiento	1	10%
Poseo un conocimiento intermedio	7	70%
Poseo bastante conocimiento	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Estos datos revelan que la mayor parte de los encuestados con 70%, posee conocimiento intermedio sobre las políticas antidiscriminatorias. Sin embargo, 20% posee bastante conocimiento y otro 10% no posee conocimientos sobre las políticas antidiscriminatorias.

Gráfica 9



Fuente: Tabla 9.

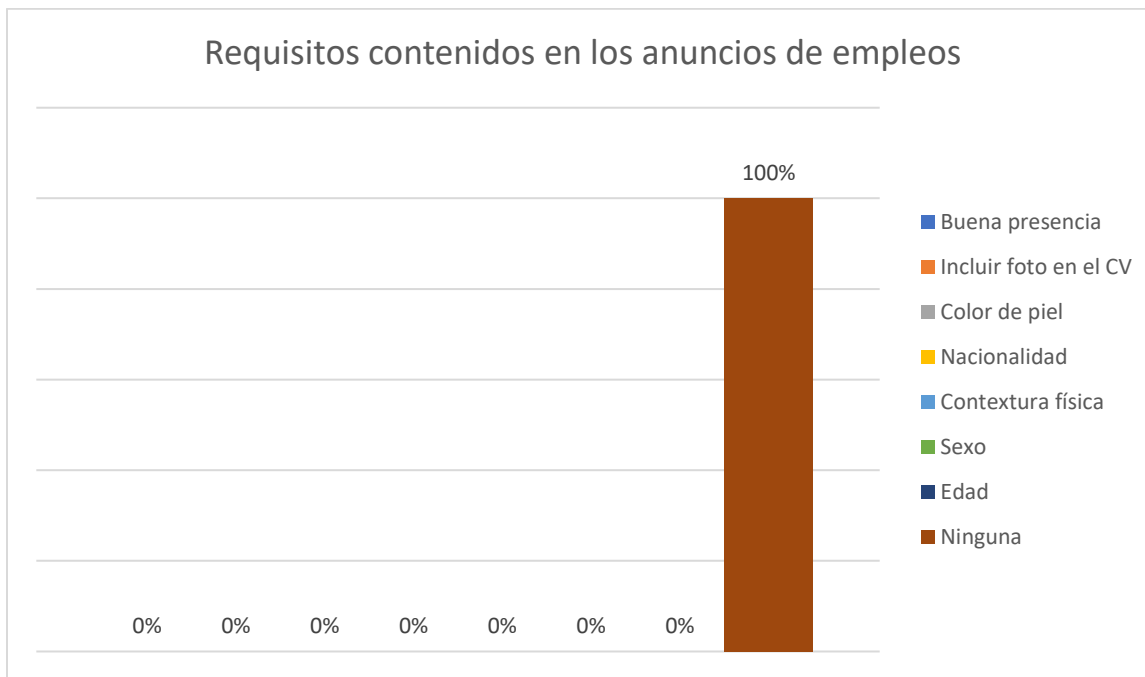
Tabla 10

<i>Requisitos contenidos en los anuncios de empleos</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Buena presencia	0	0%
Incluir foto en el CV	0	0%
Color de piel	0	0%
Nacionalidad	0	0%
Contextura física	0	0%
Sexo	0	0%
Edad	0	0%
Ninguna de las anteriores	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En esta tabla se refleja que la muestra encuestada no incluye ninguno de estos requisitos a la hora de anunciar empleos de front office.

Gráfica 10



Fuente: Tabla 10.

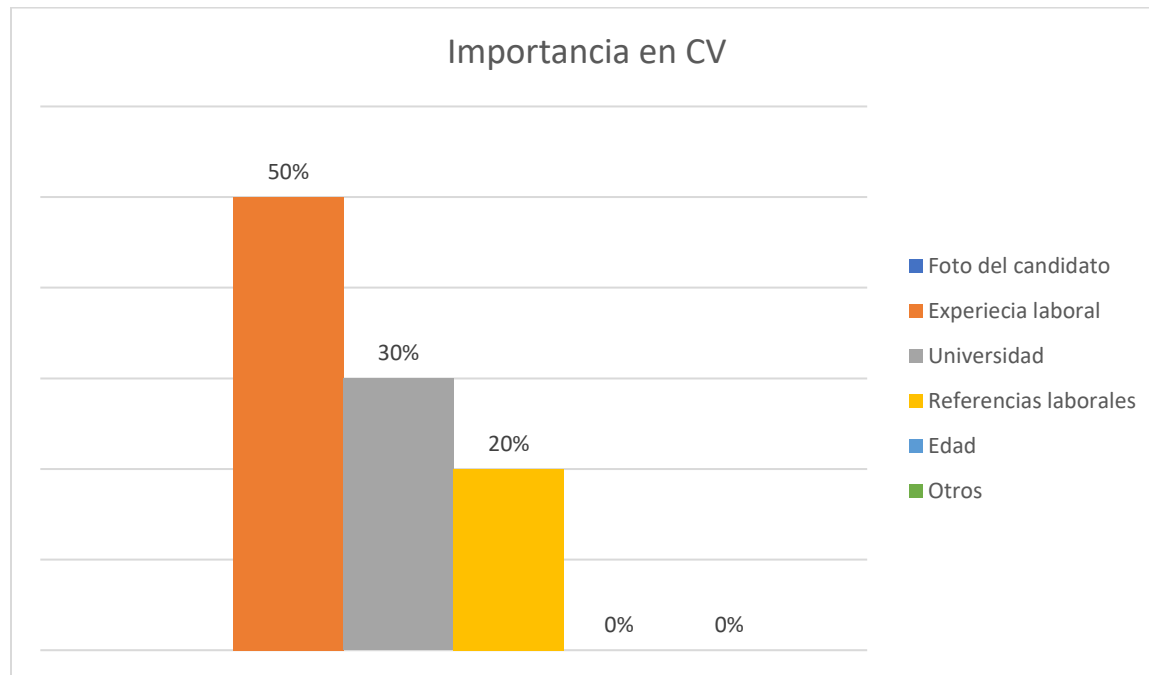
Tabla 11

<i>Importancia en CV</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Foto del candidato	0	0%
Años de experiencia laboral	5	50%
Universidad a la que asistió o asiste	3	30%
Referencias laborales	2	20%
Edad	0	0%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En esta tabla se puede observar que el 50% de los encuestados le da más importancia a los años de experiencia laboral. La universidad a la que asistió el aspirante obtuvo 30% y las referencias laborales 20% al momento de reclutar personal para front office.

Gráfica 11



Fuente: Tabla 11.

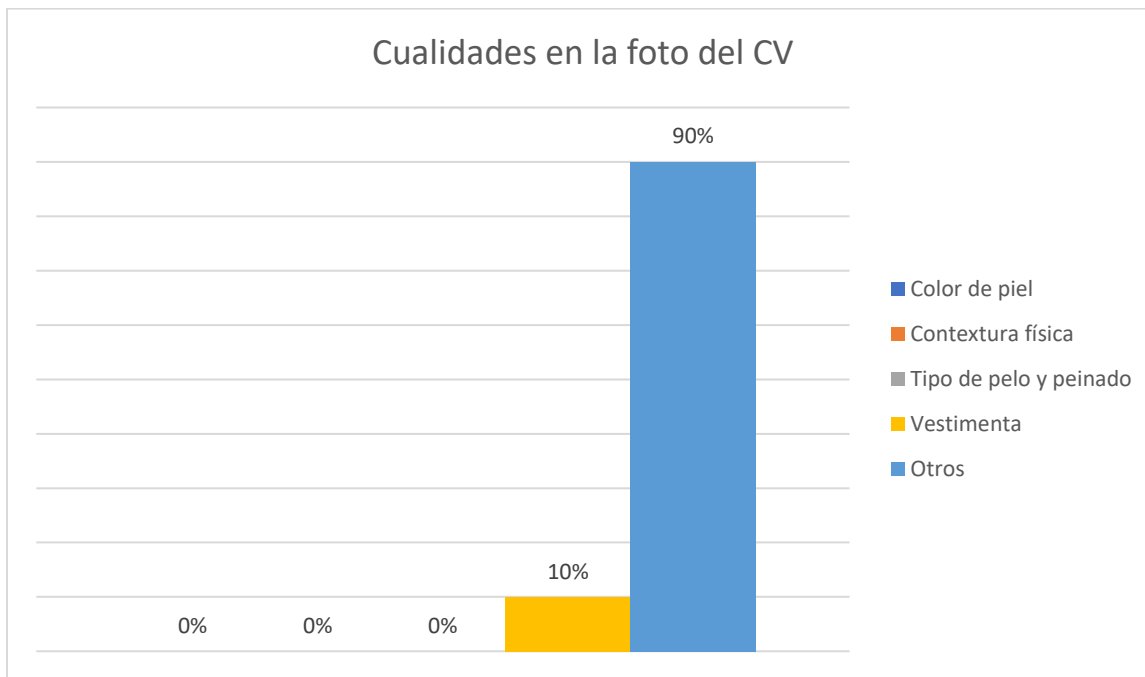
Tabla 12

<i>Cualidades en la foto del CV</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Color de piel	0	0%
Contextura física	0	0%
Tipo de pelo y peinado	0	0%
Vestimenta	1	10%
Otros	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En esta tabla se refleja que un 10% toma en cuenta la vestimenta a la hora de recibir un CV, mientras el 90% le da importancia a otros atributos.

Gráfica 12



Fuente: Tabla 12.

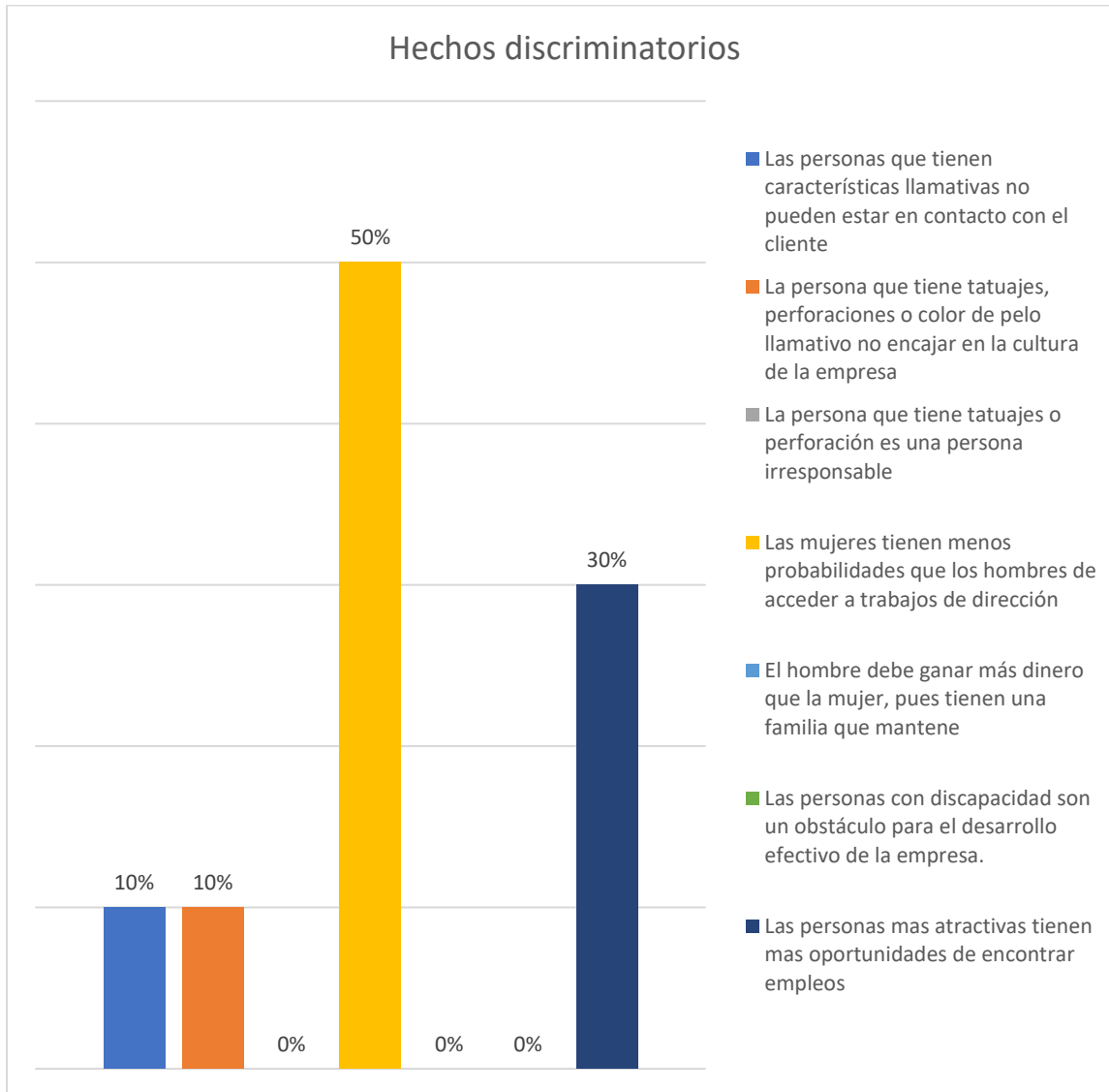
Tabla 13

<i>Hechos discriminatorios</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Las personas que tienen características llamativas no pueden estar en contacto con el cliente.	1	10%
La persona que tiene tatuajes, perforaciones o color de pelo llamativo no encajan en la cultura de la empresa.	1	10%
La persona que tiene tatuajes o perforación es una persona irresponsable.	0	0%
Las mujeres tienen menos probabilidades que los hombres de acceder a trabajos de dirección.	5	50%
El hombre debe ganar más dinero que la mujer, pues tienen una familia que mantener.	0	0%
Las personas con discapacidad son un obstáculo para el desarrollo efectivo de la empresa.	0	0%
Las personas más atractivas tienen más oportunidades de encontrar empleo.	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Los resultados de esta tabla indican que un 50% ha dado por hecho que las mujeres tienen menos probabilidades que los hombres de acceder a trabajos de dirección, un 30% asegura que las personas más atractivas tienen mayor oportunidad de encontrar un empleo y otro 10% dan por hecho que las personas con características llamativas, tatuajes, perforaciones y/o color de pelo llamativo no pueden estar en contacto con los clientes y no encajan con la cultura de la empresa.

Gráfica 13



Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

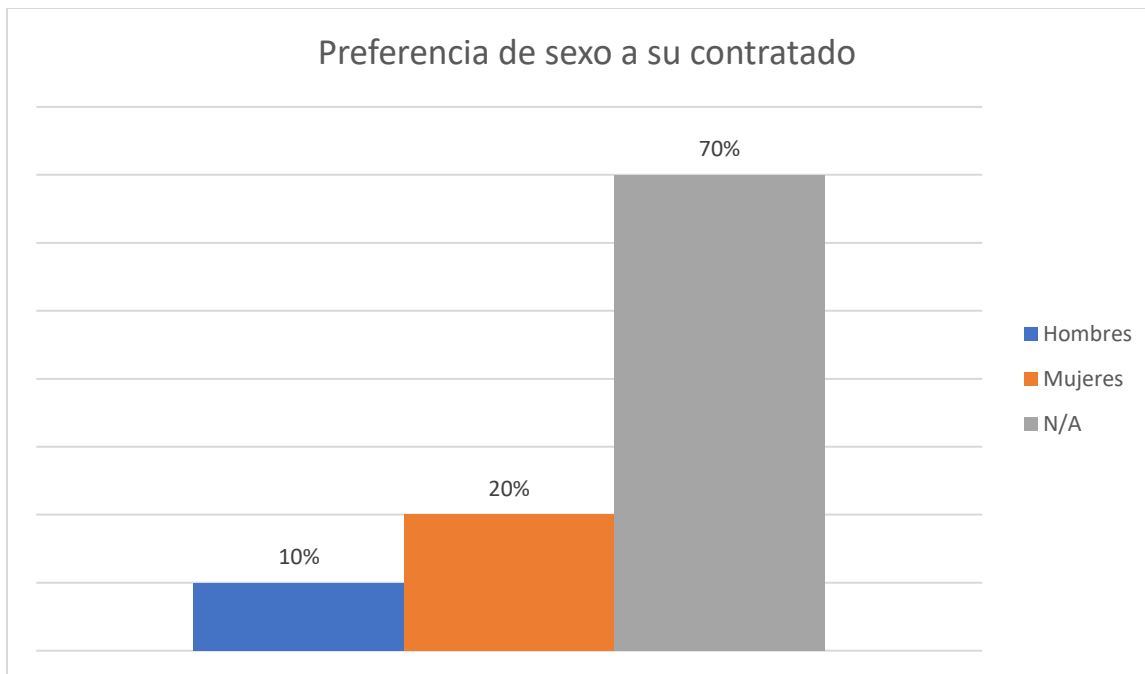
Preferencia de sexo a su contratado

	Frecuencia=10	Porcentaje %
Hombres	1	10%
Mujeres	2	20%
N/A	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

En estos datos se observa que un 70% tiene preferencia indistinta de sexo al contratar personal de front office, mientras que 20% prefiere contratar mujeres y solo 10% prefiere contratar hombres.

Gráfica 14



Fuente: Tabla 14.

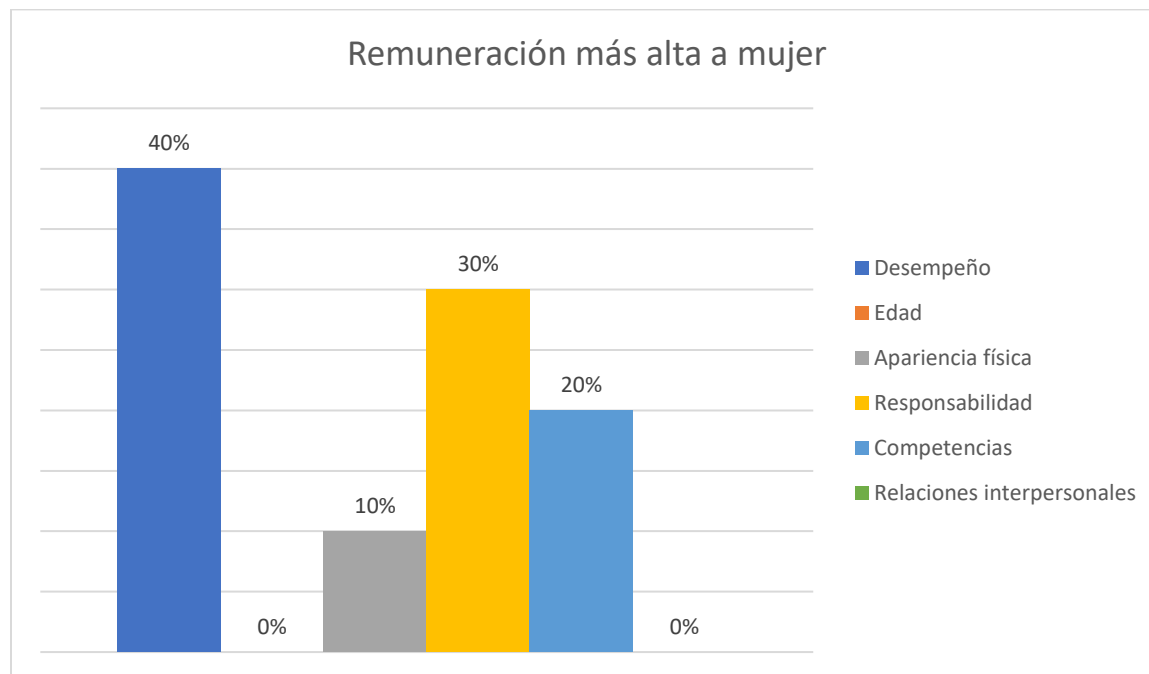
Tabla 15

<i>Remuneración más alta a mujer</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Desempeño	4	40%
Edad	0	0%
Apariencia física	1	10%
Responsabilidad	3	30%
Competencias	2	20%
Relaciones interpersonales	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Los resultados de esta tabla aseguran que el 40% de la muestra considera que a las mujeres se les da una remuneración más alta por el desempeño, sin embargo, un 10% indica que recibirían una remuneración más alta por la apariencia física. Mientras que solo un 30% expone que es por la responsabilidad y 20% por las competencias adquiridas.

Gráfica 15



Fuente: Tabla 15.

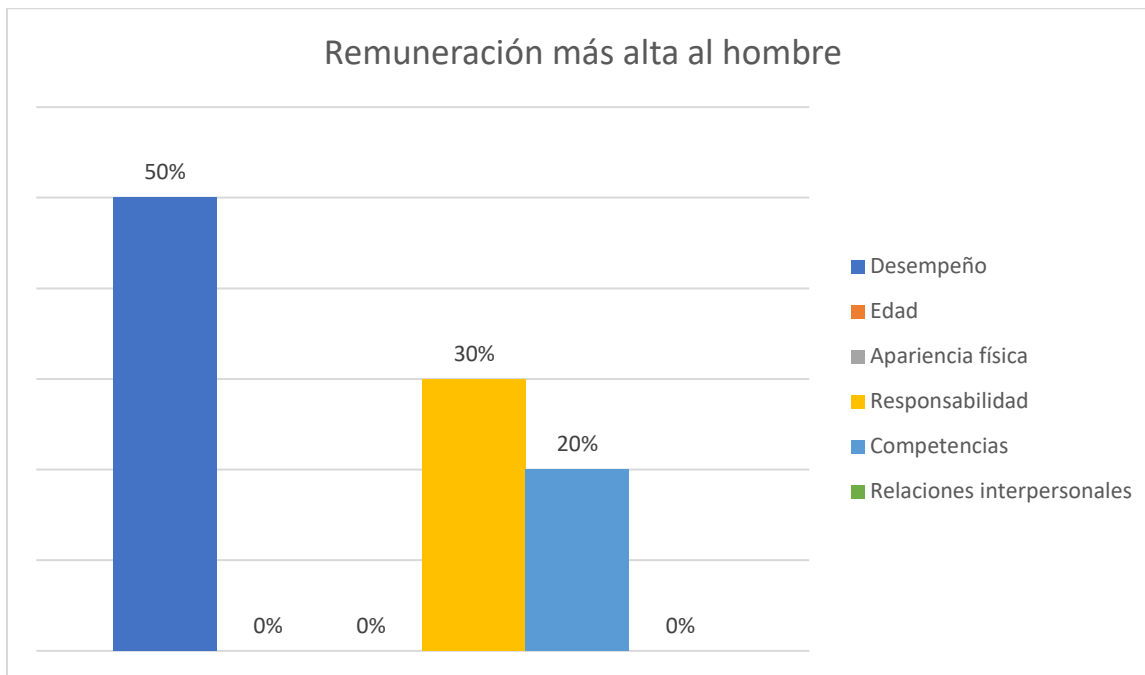
Tabla 16

<i>Remuneración más alta al hombre</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Desempeño	5	50%
Edad	0	0%
Apariencia física	0	0%
Responsabilidad	3	30%
Competencias	2	20%
Relaciones interpersonales	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Los datos indican que según 50% de la muestra los hombres reciben una remuneración más alta por desempeño. Mientras que un 30% responde que es por la responsabilidad y 20% por las competencias adquiridas.

Gráfica 16



Fuente: Tabla 16.

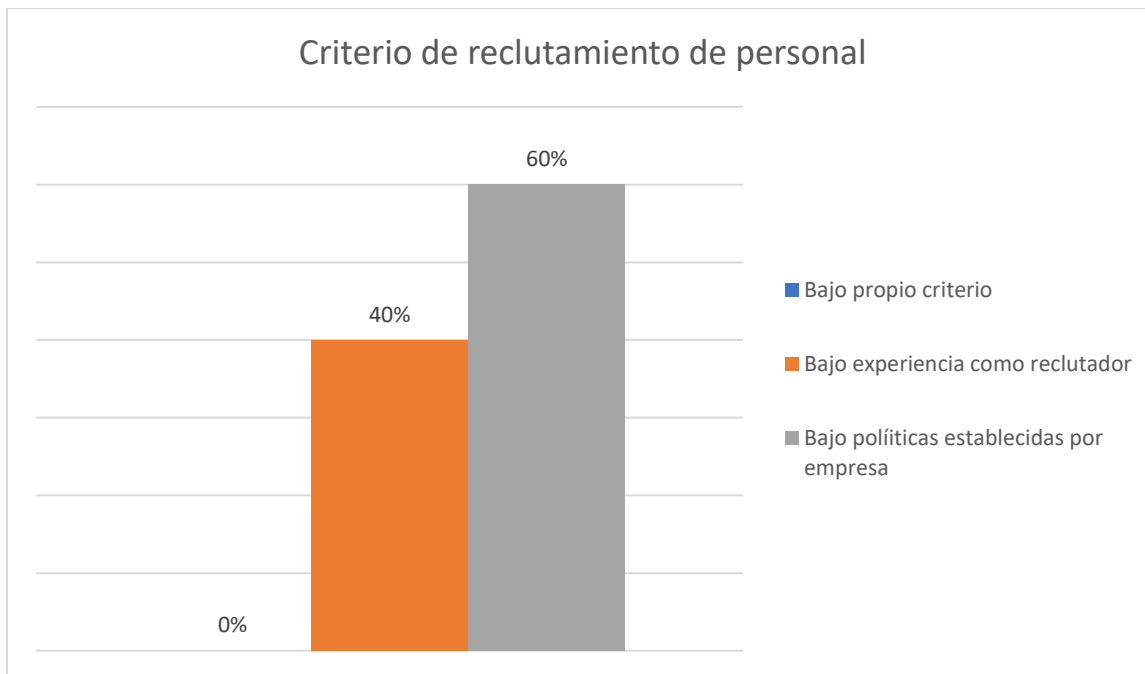
Tabla 17

<i>Criterio de reclutamiento de personal</i>		
	Frecuencia=10	Porcentaje %
Bajo propio criterio	0	0%
Bajo experiencia como reclutador	4	40%
Bajo políticas establecidas por la empresa	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos en Julio 2019.

Estos datos exponen que 60% de la muestra realiza el proceso de reclutamiento y selección bajo las políticas establecidas por la empresa, sin embargo, el 40% de los encuestados lo realiza bajo su experiencia como reclutador.

Gráfica 17



Fuente: Tabla 17.

4.2 Discusión de los resultados

Sexo.

Los datos obtenidos indican que el sexo predominante en el área de reclutamiento y selección en estas Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos es el femenino.

Conocimiento sobre la existencia de normas jurídicas de protección en Derechos Laborales.

Estos resultados indican que un 20% de la muestra, no tiene conocimiento sobre la existencia de las normas jurídicas que establecen protección integral al país, lo cual significa que no están lo suficientemente capacitados para regular las relaciones laborales dentro de su empresa. Estos resultados indican que aún hay reclutadores desempeñando una tarea crucial para la empresa que no se rigen por estas normas que protegen a la población de la discriminación laboral.

Grado conocimiento ley discriminación RD.

Según estos datos, los reclutadores revelan poseer un conocimiento intermedio de la ley contra la discriminación en la República Dominicana, sin embargo, debido al cargo que desempeñan los encargados de reclutar y seleccionar personal, esta ley debería ser estudiada con más profundidad ya que no tener el suficiente conocimiento puede impedir ingresos de candidatos con gran potencial, de igual manera una mala práctica puede traer gastos innecesarios para la empresa.

Modificaciones del código de trabajo.

Estos datos indican que el mayor porcentaje de los encargados de reclutar y seleccionar en estas Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos están de acuerdo con aplicar modificaciones al código de trabajo, esto se traduce a que están conscientes de que no existe una gran seguridad hacia los candidatos y colaboradores a la hora de encontrar un empleo y que no se está cumpliendo con lo ya estipulado con respecto a la prohibición de todo tipo de discriminación en estos procesos de reclutamiento y selección y los demás llevados a cabo en las empresas.

Grado de conocimiento convenio 111 OIT.

Estos resultados indican que un 30% de los reclutadores no poseen conocimiento sobre el convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para los encargados de reclutar y seleccionar personal es crucial poseer conocimiento sobre este convenio, pues cabe la posibilidad de que como consecuencia los aspirantes sean discriminados.

Igualdad de derecho al trabajo.

El 40% de los encuestados manifestó que no existe igualdad al derecho al trabajo. Esto significa que a pesar de que estos están encargados del proceso de reclutar y seleccionar al personal, se está produciendo un incumplimiento de los estatutos del Código Laboral Dominicano, indicando que es posible que estas empresas tengan políticas establecidas que influyen en la discriminación de los candidatos postulantes para las posiciones.

Obligatoriedad legal a contratar discapacitados.

Estos resultados exponen que un 30% no tiene conocimiento sobre la existencia de la obligatoriedad de contratar personas discapacitadas. Lo cual significa que estas tienen una probabilidad muy alta de estar siendo discriminados en el proceso de inclusión de personal y los reclutadores desconocen que existe el Consejo Nacional de Discapacidad, el cual expone que los discapacitados tienen los mismos derechos que los demás colaboradores.

Existencia o no de políticas antidiscriminatorias.

Según los datos obtenidos, un 80% tiene conocimiento sobre la existencia de las políticas antidiscriminatorias. Sin embargo, 10% asegura que no existen políticas antidiscriminatorias en la empresa y otro 10% contesta que no poseen el conocimiento sobre su existencia. Esto quiere decir que parte de la muestra estaría probablemente impidiendo la inclusión de aspirantes o estar llevando a cabo el proceso de manera injusta por no contar con el conocimiento de estas políticas.

Grado conocimiento políticas antidiscriminatorias.

De acuerdo a los resultados obtenidos un 70% posee conocimiento intermedio sobre las políticas antidiscriminatorias, mientras que solo un 20% posee bastante conocimiento con respecto a estas. Por otra parte, un 10% no posee conocimiento sobre estas políticas. Esto se traduce en que un parte de la muestra no está lo suficiente capacitada y podría no estar realizando el proceso de reclutamiento y selección basándose en estas políticas; lo cual trae consecuencias negativas tanto a los aspirantes como a la propia empresa.

Requisitos contenidos en los anuncios de empleos.

Los datos indican que en los anuncios publicados por la empresa no se ha incluido ningún requisito que pueda ser considerado como discriminatorio. Lo que significa que una gran población tiene oportunidad de ser seleccionada para los procesos de inclusión de personal de front office, sin embargo, para los procesos futuros es muy probable que sí sean tomados en cuenta algunos de estos requisitos.

Importancia en CV.

Queda expresado que los encuestados le dan mayor importancia a los años de experiencia laboral por encima de la universidad de la cual egreso o asiste, referencias laborales, entre otros.

Esto significa indica que los aspirantes son discriminados en este aspecto y que las personas que no tengan un determinado tiempo de experiencia laboral tienen muy poca probabilidad de ser contratados en estas Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos.

Para aspirantes como jóvenes, recién egresados, personas que no han tenido oportunidades a lo largo de los años. Esto puede convertirse en un ciclo, pues sin la oportunidad de trabajar no se adquiere experiencia, y sin experiencia no hay trabajo.

Cualidades en la foto del CV.

En estos resultados se expone el encuestado a la hora de recibir un CV con foto se fija en la vestimenta por encima de otras cualidades, esto significa que ésta determinaría si la persona será convocada para continuar el proceso de selección o no. Lo cual no cumple con las leyes expuestas en la República Dominicana sobre la no discriminación e igualdad. Pues todas las personas tienen el mismo derecho al trabajo y deben ser consideradas para un puesto de trabajo por sus competencias y no por su apariencia física.

Hechos discriminatorios.

Estos datos exponen que algunos encargados de reclutar y seleccionar personal han considerado hechos discriminatorios. Pues un 50% está consciente de que las mujeres tienen menos probabilidad de acceder a trabajos de dirección, lo cual indica que existe una discriminación de género según el puesto. Investigaciones afirman que, a pesar de todos los avances, aun se vive en la lucha contra la no discriminación laboral hacia la mujer, la cual sigue siendo vista como menos calificada y productiva que el sexo masculino.

De la misma manera se observa que un 30% considera que las personas menos atractivas tienen menos oportunidad para encontrar empleo, lo cual indica que, a pesar de las capacidades de los aspirantes, pueden verse discriminados debido a su apariencia física.

Un 20%, pero no menos desconcertante afirma que las personas con características llamativas, tatuajes y perforaciones no pueden entrar en contacto con los clientes y/o no encajan con la cultura de las Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos, siendo esto otro indicador a la discriminación hacia la apariencia física de los aspirantes y colaboradores.

Preferencia de sexo a su contratado.

Estos resultados indican que la mayoría de encuestados, siendo 70%, no tienen preferencia a la hora de contratar personal postulante a front office, sin embargo, estos están conscientes que

las mujeres tienen menos probabilidades que de los hombres de encontrar empleo de dirección. Esto reafirma que existe una discriminación de género según el puesto a desempeñar.

Remuneración más alta a mujer.

Estos datos obtenidos exponen que el 10% de los encuestados considera que a la mujer se le debe dar mayor remuneración por su apariencia física, lo cual indica nuevamente falta de conocimiento sobre las leyes de la discriminación establecidas en la República Dominicana.

Un 40% considera que en casos de un alto desempeño la mujer es merecedora de una remuneración más alta, otro 30% considera más el hecho de que la mujer sea responsable en su labor y 20% toma en cuenta las competencias.

Remuneración más alta al hombre.

A diferencia de las mujeres, un mayor porcentaje de los encuestados considera que el hombre merece una mayor remuneración por su desempeño, representando esto un 50%.

Siendo al igual que en las mujeres un 30% por responsabilidad y un 20% por sus competencias.

Estos datos son la percepción del encuestado, pero la realidad es más complicada ya que aún se busca la igualdad entre los hombres y mujeres en las empresas.

Criterio de reclutamiento de personal.

Los resultados expuestos responden al objetivo general de la investigación, se expone que un 60% lleva a cabo el proceso de reclutamiento de personal bajo las políticas establecidas por la empresa. Sin embargo, no todos cuentan con suficiente conocimiento de estas como fue expuesto anteriormente.

Un 40% de los encuestados realizan el proceso bajo su experiencia como reclutador, esto deja dicho que no hay un cumplimiento total de las políticas establecidas a la hora de reclutar y seleccionar personal.

4.3 Análisis de preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los criterios tomados en cuenta por los reclutadores para la depuración de los perfiles u hojas de vidas de los candidatos?

Los resultados obtenidos mediante la herramienta de medición utilizada revelan que los criterios son: experiencia laboral, universidad a la que asistió el candidato y referencias laborales.

Tomando en cuenta lo anterior podemos observar que los reclutadores tienen criterios muy específicos para realizar la depuración de los perfiles recibidos a diario, son criterios comunes en los procesos de depuración en general. Sin embargo, podemos notar en los resultados el énfasis otorgado a la experiencia laboral con un 50% de la muestra, lo que es preocupante porque se le brinda poca probabilidad de ingreso a nuevos profesionales sin experiencia, dificultando así el primer empleo.

Otro hallazgo encontrado es que el 30% de la muestra indica darle más importancia a la universidad en la que estudió el candidato, dejando al descubierto la discriminación por estatus económico y social, los prejuicios hacia estudiantes o egresados dispuestos, ya que para nadie es un secreto que la universidad no define las capacidades y habilidades de un estudiante o egresado.

Otra parte de la muestra expuso darles menos importancia a las referencias laborales con un 20%.

2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que poseen los encargados de reclutamiento y selección de las empresas del sector Banca privada de Ahorros y Préstamos sobre las leyes que rigen la discriminación laboral en el país?

Los resultados obtenidos mediante la herramienta de medición utilizada indican que los reclutadores poseen conocimiento intermedio y bajo de las leyes antidiscriminatorias que rigen en la República Dominicana. A pesar del conocimiento de la muestra sobre las leyes nacionales e internacionales como el convenio 111 de la OIT, continúan arraigando la cultura de discriminación que rige el país e incumplen con las mismas.

Según los datos obtenidos de la muestra, tienen un conocimiento intermedio de la ley contra la discriminación en la República Dominicana, el 20% de la muestra no conoce las normas jurídicas de protección al trabajador en el país, un 30% no posee conocimiento sobre el convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo, un 30% no tiene conocimiento sobre la existencia de la obligatoriedad legal de contratar personas discapacitadas en las empresas. Estos datos muestran la incapacidad a la hora de realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal justo y limpio, los niveles arrojados por la muestra encuestada son preocupantes porque se trata de los encargados de ingresar nuevos colaboradores en las empresas, pero no se encuentran capacitados con lo primordial que son las leyes que rigen ese proceso.

3. ¿Según la perspectiva de los reclutadores, cuáles son los criterios tomados en cuenta para seleccionar o no personal de front office?

Los resultados obtenidos mediante la herramienta de medición utilizada revelan que los criterios según la perspectiva de los reclutadores son: vestimenta, sexo a contratar, personas con características llamativas (color de pelo, tatuajes, perforaciones) y apariencia física.

Claramente vemos como la cultura discriminatoria sale a relucir en nuestro país por los criterios anteriores mencionados, siendo la apariencia física uno de los principales criterios valorados por la muestra, también se revela con un 50% que existe preferencia de sexo para cubrir vacantes de dirección en la empresa siendo la mujer la menos favorecida, de la misma manera expone con un 30% que las personas menos atractivas tienen menos probabilidades para obtener un empleo, por lo que se considera que para seleccionar un candidato el encargado del proceso considera hechos discriminatorios.

4. ¿Cuáles son los tipos de discriminación más comunes en las empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos?

Los resultados obtenidos mediante la herramienta de medición utilizada indican que los tipos de discriminación más comunes en las bancas estudiadas son: apariencia física, vestimenta, sexo, personas de color y tipo de pelo llamativo, personas con tatuajes y perforaciones, experiencia laboral y universidad a la que asistió el candidato.

CONCLUSIÓN

El interés primordial de nuestro trabajo de investigación fue identificar factores discriminatorios en las políticas establecidas durante el proceso de reclutamiento y selección de personal enfocándonos en puestos vacantes de front office de diversas empresas del sector Banca Privada de Ahorros y Préstamos.

En el transcurso de esta investigación se pudo confirmar que es imposible negar la existencia de discriminación que está impregnada en la sociedad dominicana.

Aunque esté científicamente comprobado que no hay raza superior ni inferior a las demás en términos biológicos, y que las diferencias que existen son solo físicas, el grado de discriminación en nuestro país y en el mundo sigue siendo alto.

A pesar de los intentos por moderar los altos niveles de discriminación, este es un fenómeno muy arraigado en la sociedad, y es por este mismo motivo que a pesar de todos los avances en los últimos años referentes al campo de la equidad e igualdad, aún falta mucho terreno por recorrer.

Luego de explorar los resultados arrojados en nuestra investigación hemos llegado a las siguientes conclusiones de acuerdo a nuestros objetivos:

De acuerdo al primer objetivo: Se logró determinar que los encargados de reclutar y seleccionar personal exponen no poseer criterios discriminatorios en las políticas y procedimientos para la selección y reclutamiento para las plazas vacantes de front office en estas Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos.

Sin embargo, gracias a otras interrogantes se pudo determinar la existencia de criterios discriminatorios al momento de reclutar y seleccionar personal. Esto se observa en el nivel de oportunidad de la mujer en comparación con el hombre para progresar, la preferencia a la hora de contratar y evaluar personal de un sexo específico, la importancia otorgada a la experiencia laboral y a la apariencia física para completar la vacante y en la obligatoriedad de la contratación de

discapacitados, pues un 30% no tiene conocimiento sobre las leyes que regulan la inclusión de personas discapacitadas.

Con relación al segundo objetivo: Los datos obtenidos de la muestra arrojaron un nivel de conocimiento medio sobre las políticas establecidas por la empresa; cabe destacar que una mínima de 20% de los encuestados respondieron que no poseían conocimiento sobre las políticas antidiscriminatorias de la entidad bancaria referente a la selección y reclutamiento de personal. Lo cual es preocupante debido a que estos colaboradores deberían contar con este conocimiento para el fin de realizar un proceso de reclutamiento y selección más transparente.

Cabe destacar, que un considerable porcentaje no posee el conocimiento sobre las leyes que rigen el país referente a la discriminación laboral y protección integral de los derechos laborales.

En cuanto al tercer objetivo: Según los resultados se obtuvo que el 60% de la muestra se rige por las políticas de la empresa al momento de reclutar y seleccionar personal. Sin embargo, como hemos podido explorar anteriormente se percibe un alto nivel de encuestados que realmente no se rigen por las políticas al momento de reclutar, debido a que dan importancia a criterios discriminatorios estudiados en el instrumento de investigación.

Lo que nos lleva a la conclusión de que es evidente que, a pesar de todos los esfuerzos por leyes, normas, políticas de procedimientos con respecto a la discriminación laboral, aún siguen siendo letra muerta.

Los datos arrojados en el instrumento nos revelan que las posibilidades de ingreso para los jóvenes recién egresados son mínimas. Por lo que somos partícipes de que exista una legislación que contemple el primer empleo.

Definitivamente damos por sentado la existencia latente de la discriminación en los procesos que llevan a cabo por los reclutadores al momento de ocupar una vacante de front office en las entidades Bancas Privadas de Ahorros y Préstamos encuestadas.

Esta investigación a pesar haber arrojado resultados lamentables sobre la situación de los encargados de reclutar y seleccionar por el manejo inadecuado de las políticas antidiscriminatorias establecidas por la empresa y las leyes estipuladas en el país y el mundo, estos resultados se pueden tomar como una iniciativa a retroalimentar la sociedad dominicana para el reconocimiento de los derechos que tiene el ciudadano a la hora de insertarse en el mercado laboral.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones arrojadas por la investigación realizada, podemos formular las siguientes recomendaciones:

- 1) Crear certificaciones cada 6 meses con el objetivo de retroalimentar a los colaboradores de Recursos Humanos sobre las políticas y procedimientos antidiscriminatorios establecidos.
- 2) Incorporar talleres y cursos interactivos donde los reclutadores puedan aprender las leyes establecidas en República Dominicana sobre derecho laboral, dígame código de trabajo, código penal, convenios de la OIT, entre otras.
- 3) Implementar talleres generales que fomenten la equidad dentro de las entidades bancaria, buscando así que los colaboradores obtengan el conocimiento necesario para minimizar los niveles de discriminación a la hora de la selección y contratación.
- 4) Realizar charlas fomentando la convivencia sin prejuicios, para lograr una mayor aceptación de parte de los colaboradores de la entidad en general.
- 5) Incluir en las políticas de la entidad bancaria sanciones a los colaboradores que no cumplan con las políticas antidiscriminatorias establecidas por la empresa con relación al proceso de reclutamiento y selección de personal.
- 6) Crear y promocionar una campaña colectiva para pasantías universitarias a estudiantes o egresados sin experiencia laboral con el fin de insertarlos en al mercado laboral.
- 7) Brindar asesoramiento a las entidades bancarias privadas para facilitar la inclusión laboral de personas discapacitadas, mujeres, jóvenes, personas con deseo de insertarse en el mercado laboral con o sin experiencia, sin importar color de piel, tatuajes, tipo de pelo y demás, para cambiar las creencias y prejuicios por los estereotipos implementados en la sociedad.

- 8) Desarrollar capacitaciones que vayan dirigidas a Directores, Vicepresidentes y encargados de reclutar y seleccionar personal para Técnicas en Entrevistas y Selección de Personal apegadas a las políticas antidiscriminatorias establecidas.

REFERENCIAS

- Aguilar Aridañez, M. J. (2012). El racismo institucional en las políticas e intervenciones sociales dirigidas a inmigrantes y algunas propuestas prácticas para evitarlo. *Documentación Social, Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, 139-166.
- Aguirre, M. E. (14 de diciembre de 2007). Análisis del proceso de reclutamiento, de las empresas de cruceros que contratan mexicanos en México. Puebla, Mexico: Universidad de las Américas Puebla.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2009). Documento Final de la Conferencia de Examen de Durban. *Declaración y programa de acción de Viena* (pág. 19). Durban: ACNUR.
- Arzate, A. (febrero de 2018). *Importancia del reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de IPS: <http://www.ips.com.mx/blog/importancia-del-reclutamiento-y-selecci%C3%B3n-de-personal>
- Atlantic International University. (Sin fecha). *Administración y Habilidades Gerenciales*. Obtenido de <http://cursos.aiu.edu/Diplomados/Administracion%20y%20MKT/Administracion%20y%20Habilidades%20Gerenciales/Leccion%201/WORD/Administraci%C3%B3n%20y%20Habilidades%20Gerenciales%20Sesion%201.pdf>
- Banrepcultural. (Sin fecha). *Banca comercial*. Obtenido de Banrepcultural: http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Banca_comercial
- Baquero, J., Guataqui, J., y Sarmiento, L. (2009). *Un marco analítico de la discriminación laboral. Teorías, modalidades y estudios para Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Bautista, M. J. (2011). *Capítulo 12. Patrones y prácticas de discriminación y exclusión en el contexto social*. Ecatepec.
- Bolívar, C. R. (Sin fecha). Confiabilidad. *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*, 1-2.
- Buscar Trabajo. (16 de Noviembre de 2018). *La importancia de la entrevista de trabajo*. Obtenido de Bolsamía: <https://www.bolsamania.com/buscartrabajo/la-importancia-de-la-entrevista-de-trabajo/>
- Carro, A. (15 de julio de 2017). Discriminación en la selección de personal: Los 4 errores más comunes. *CR Hoy*.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Código Penal Dominicano. (2016). *Artículo 336*. Santo Domingo.
- Comisión Presidencial Coordinadora de la Política de Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos. (2011). *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial*. (pág. 39). Guatemala: Gobierno de la República.
- Congreso Nacional. (2011). *Ley 135-11 de VIH/SIDA de la República Dominicana*. Santo Domingo: Congreso Nacional.
- Consejo Nacional de Discapacidad. (2013). *Ley 05-13 Sobre la Discapacidad en la República Dominicana*. Santo Domingo: Congreso Nacional.
- Consejo Nacional de la Persona Envejeciente. (2017). *La Ley 352-98 sobre Protección de la Persona Envejeciente*. Santo Domingo: Prosoli.
- Consejo Regional Ambiental. (2010). *Manual Genérico de Selección y Reclutamiento*. Santa Barbara.
- Constitución de la República Dominicana. (2015). *Artículo 39 - Derecho a la Igualdad*. Santo Domingo: Asamblea Nacional.
- De Ansorena, A. (Sin fecha). *15 Pasos para la Selección de Personal* (2da ed.). Paidós.
- De Lama Aymá, A. (Enero de 2013). Discriminación Múltiple. *Anuario de Derecho Civil*, págs. 271-320.
- Delgado, E. (2015). *Las asociaciones de ahorros y préstamos del sistema financiero dominicano*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do/16220/asociaciones-de-ahorros-y-prestamos-sistema-financiero-dominicano/>
- Economía WS. (Sin fecha). *El front office y el back office*. Obtenido de Economía Web Site: <http://www.economia.ws/front-office-y-back-office.php>
- Empirico Media Creative. (9 de Febrero de 2018). *Discriminacion laboral en República Dominicana*. Obtenido de Empirico Media Creative: <https://empiricomediactive.com/discriminacion-laboral/>
- ESAN. (8 de mayo de 2017). *La importancia estratégica del reclutamiento*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/05/la-importancia-estrategica-del-reclutamiento/>
- Escuela de Administración Pública de Extremadura. (2009). *Guía de la formación para la incorporación de la igualdad en la administración pública*. Mérida: Junta de Extremadura.

- Escuela de Organización Industrial. (2 de Junio de 2013). *Recursos Humanos y la Importancia del proceso de reclutamiento y selección*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/02/recursos-humanos-y-la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion/>
- Fermín , A. T., Velázquez , R. Z., y Marrero, C. F. (2011). La selección de Recursos Humanos, un acercamiento teórico metodológico. *Contribuciones a la Economía*.
- FINJUS. (2009). *Análisis de casos de discriminación laboral*. Fundación Institucionalidad y Justicia.
- García Salgado, M. (11 de Marzo de 2014). *Administración, reclutamiento y selección de recursos humanos*. Obtenido de Gestionpolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-reclutamiento-y-seleccion-de-recursos-humanos/>
- Gestión Org. (21 de abril de 2011). *Fuentes de reclutamiento*. Obtenido de Gestión Org.: <https://www.gestion.org/fuentes-de-reclutamiento/>
- Giménez, G. (2005). La discriminación desde la perspectiva del reconocimiento social.
- Glosarios. (18 de diciembre de 2015). *Validez*. Obtenido de Glosarios: <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia-del-desarrollo/validez>
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., y Cardy, R. L. (2005). *Gestión de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
- González, D., Melnik Esposito, T., y Paz, M. A. (2016). Discriminación en el Proceso de Selección de Personal.
- Izard, M. O. (2005). *El proceso de captación y selección de personal*. Grupo Planeta (GBS).
- Labour Council For Latin American Advancement. (Sin fecha). *Discriminación Laboral*. Obtenido de <https://www.lclaa.org/discriminacion-laboral>
- Llanos Rete, J. (2005). *Integración de Recursos Humanos*. Trillas.
- Manage Consulting Internacional. (Sin fecha). *Características de la función de Front Office*. Obtenido de <http://www.manageconsulting.it/default.asp?ID=423&ID2=0&L=4>
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Código de Trabajo y Normas Complementarias*. Santo Domingo.
- Mondy, R. W., y Noe, R. N. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Montes Alonso, M. D., y González Rodríguez, P. (2006). *Selección de personal: la búsqueda del candidato adecuado*.

- Montes, B. B. (2008). Discriminación, prejuicio, estereotipos: conceptos fundamentales, historia de su estudio y el sexismo como nueva forma de prejuicio. (3).
- Moreno Pastor, A., y Mínguez López, A. (Marzo de 2015). Nuevos métodos de reclutamiento del personal. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Motellón, E., y López-Bazo, E. (2005). *Discriminación por género en el acceso a la contratación indefinida*. Murcia: VIII Encuentro de Economía Aplicada.
- Nivar, A. (31 de mayo de 2010). Hay discriminación laboral en empresas. *Listín Diario*.
- Organización Internacional de Trabajo. (2017). C019 - Convenio sobre la igualdad de trato (accidentes del trabajo). *Conferencia Internacional del Trabajo, 106*. (págs. 594-595). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C019
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación). *Conferencia Internacional del Trabajo, 106*. (págs. 426-427). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111
- Organización Internacional del Trabajo. (Sin fecha). *Orígenes e Historia*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang--es/index.htm>
- Ortega Esteban, O. (Sin fecha). *¿Qué es la discriminación laboral?* Obtenido de Trabajo y Personal: <https://trabajoypersonal.com/>
- Pérez, O. (5 de Noviembre de 2015). *¿Qué es el reclutamiento interno y qué beneficios tiene para la empresa?* Obtenido de People Next: <https://blog.peoplenext.com.mx/reclutamiento-interno-y-beneficios>
- Preciado Sánchez, A. C. (2006). *Modelo de Evaluación por Competencias Laborales* (Vol. 7). Distrito Federal: Publicaciones Cruz O. S. A.
- Prieto, G., y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del psicólogo, 31*(1), 67-74.
- Psicología Online. (13 de marzo de 2018). *La validez de un Test*. Obtenido de Psicología Online: <https://www.psicologia-online.com/la-validez-de-un-test-2209.html>
- Rico Ramírez, S. P. (5 de Mayo de 2014). *Reclutamiento y selección de personal en los recursos humanos*. Obtenido de Gestionpolis: <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>

- Rodríguez Zepeda, J. (2005). Definición y concepto de la no discriminación. *El Cotidiano*, 21(134).
- Rosario Grateraux, J. F. (7 de julio de 2014). *La discriminación laboral en República Dominicana*. Obtenido de Encuentro Jurídico: <http://www.encuentrojuridico.com/2014/07/la-discriminacion-laboral-en-republica.html>
- Rubio Arribas, J. (2012). Factores sociológicos de "la discriminación sociolaboral". *Nómadas*, 35(3), 12.
- Shuttleworth, M. (7 de Septiembre de 2009). *Validez concurrente*. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/es/validez-concurrente>
- Shuttleworth, M. (23 de Septiembre de 2009). *Validez predictiva*. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/es/validez-predictiva>
- Stavenhagen, R. (2012). Discriminación Institucional. *Miradas a la discriminación*, 249.
- Thinking People. (Sin fecha). *La entrevista de selección de personal: Aspectos Clave*. Obtenido de Tkinging People: <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/blog-thinking-people/la-entrevista-de-seleccion-de-personal-aspectos-clave/>
- Universia. (29 de diciembre de 2016). *Las nuevas técnicas de selección que utilizan los reclutadores*. Obtenido de Universia: <http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2016/12/29/1147876/nuevas-tecnicas-seleccion-utilizan-reclutadores.html>
- Universidad Pontificia Comillas. (Sin fecha). *La entrevista de selección*. Obtenido de ICADE: <https://www.icafe.comillas.edu/Documentos/PracticasEmpresariales/Entrevista.pdf>
- Velázquez García, G. (2017). *Técnicas de reclutamiento eficaces para la selección de personal en despachos contables en ciudad Valles*. Valles.
- Ventura-León, J. L., Arancibia, M., y Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956.
- Vera Rojas, P. (2006). *La discriminación en los procesos de selección del personal*. Ginebra: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Vidalón Barnett, C. M. (2018). Intervención de bienestar social en la evaluación medico ocupacional en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Apurímac 2018. Callao, Perú.
- Zayas Agüero , P. M. (Octubre de 2010). Breve esbozo histórico del proceso de selección de personal. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1, 17.

Zayas Agüero, P. M. (2010). *Los Fundamentos Teórico Metodológicos de la Selección de Personal*.

ANEXOS

Instrumento de investigación.



La siguiente encuesta tiene como única finalidad servir de ayuda para realizar el trabajo de grado de la Licenciatura en Psicología Industrial en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Esta encuesta está dirigida a los encargados de reclutamiento y selección para vacantes de front office.

Es una encuesta totalmente anónima y confidencial por lo que le pedimos que por favor respondan con sinceridad, ya que de la veracidad de sus respuestas dependerá el resultado de nuestro trabajo de investigación.

1. Sexo

Femenino ____

Masculino ____

2. República Dominicana cuenta con normas jurídicas eficientes que permitan establecer una protección integral en el ejercicio de los Derechos Laborales:

Si ____

No ____

3. Considero que poseo el siguiente grado de conocimiento sobre la ley contra la discriminación a la República Dominicana:

No poseo conocimiento ____

Poseo un conocimiento intermedio ____

Poseo bastante conocimiento_____

4. Considero que debería mejorarse el código de trabajo, a fin de brindar mayor seguridad que las establecidas en la actualidad a favor de la no discriminación laboral:

Si_____

No_____

5. Considero que poseo el siguiente grado de conocimiento sobre el convenio número 111 de la OIT sobre la no discriminación en el empleo:

No poseo conocimiento

Poseo un conocimiento intermedio

Poseo bastante conocimiento

6. Considero que el derecho al trabajo, es igualitario para todas las personas:

Si_____

No_____

7. Conozco la existencia de la obligatoriedad de las empresas de contratar a personas con discapacidad:

Si_____

No_____

8. Mi empresa posee políticas antidiscriminatorias:

Si_____

No_____

9. Poseyendo mi empresa política antidiscriminatorias, considero que poseo el siguiente grado de conocimiento sobre las políticas antidiscriminatorias de mi empresa:

No poseo conocimiento

Poseo un conocimiento intermedio

Poseo bastante conocimiento

10. Mi empresa ha realizado anuncios de empleo para vacantes front office que contenían algunas de las siguientes cuestiones:

Buena presencia _____

Incluir foto en el CV _____

Color de piel _____

Nacionalidad _____

Contextura física _____

Sexo _____

Edad _____

Ninguna de las anteriores _____

11. Cuando recibo un CV para completar vacante de front office le otorgo más importancia a lo siguiente:

Foto del candidato _____

Años de experiencia laboral _____

Universidad a la que asistió o asiste _____

Referencias laborales _____

Nacionalidad _____

Edad _____

Otros _____

12. Cuando recibo un CV con foto me fijo en los siguientes atributos del candidato:

Color de piel _____

Contextura física _____

Tipo de pelo y peinado _____

Vestimenta _____

Otros _____

13. Al momento de la selección he pensado en algunos de los siguientes hechos:

Las personas que tienen características llamativas no pueden estar en contacto con el cliente _____

La persona que tiene tatuajes, perforaciones o color de pelo llamativo no encaja en la cultura de la empresa _____

La persona que tiene tatuajes o perforaciones es una persona irresponsable _____

Las mujeres tienen menos probabilidades que los hombres de acceder a trabajos de dirección _____

El hombre debe ganar más dinero que la mujer, pues tienen una familia que mantener _____

Las personas con discapacidad son un obstáculo para el desarrollo efectivo de la empresa _____

Las personas más atractivas tienen más oportunidades de encontrar empleo _____

14. A la hora de reclutar candidatos para front office prefiero:

Hombres _____

Mujeres _____

15. Caso en que creo que se le da una remuneración más alta a una mujer:

Por desempeño _____

Por edad _____

Por apariencia física _____

Por responsabilidad _____

Por competencia _____

Por relaciones interpersonales _____

16. Caso en que creo que se le da una remuneración más alta a un hombre:

Por desempeño _____

Por edad _____

Por apariencia física _____

Por responsabilidad _____

Por competencia _____

Por relaciones interpersonales _____

17. Considero que al momento de reclutar y seleccionar personal para front office lo hago deliberadamente o sostenido en las políticas de la empresa para dicho proceso:

Bajo mi propio criterio _____

Bajo mi experiencia como colaborador _____

Bajo las políticas establecidas por la empresa _____

Algunos anuncios publicados por entidades bancarias.

Empleo:

- Técnico de Mantenimiento.

Requisitos:

- Ser bachiller o con estudios superiores.
- Certificación de técnico en electromecánica/mecánica o industrial.
- Buen manejo de controles eléctricos.
- Conocimientos básicos en el manejo de aires acondicionados, plantas eléctricas y electrónicas.
- Un año o más de experiencia laboral en soporte de mantenimiento e instalaciones eléctricas.

Funciones y Responsabilidades:

- Asistir en el mantenimiento general físico de las sucursales asegurando una adecuada imagen funcionamiento de la edificación.
- Asistir en la solución de problemas eléctricos y de mantenimiento presentados en las sucursales.
- Supervisar los servicios de electricidad y mantenimiento subcontratados, para garantizar el cumplimiento de los aceus de servicio.
- Verificar el funcionamiento de las plantas eléctricas y los aires acondicionados y los UPS de las sucursales.

DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA

Analizar las oportunidades de mejoras de nuestra cartera de clientes y ofrecer un soporte directo a la unidad de ciclo de vida, con la finalidad de cumplir los objetivos estratégicos orientado al uso y activación del producto TC de LN.

REQUISITOS

- Egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Mercadeo o áreas afines.
- Dominio de MS Office.
- Conocimiento y entendimiento de las regulaciones del sector bancario y de los órganos estatales de protección al consumidor.
- Mínimo 3 a 5 años de experiencia

Misión:

Generar ingresos mediante el incremento de clientes y cartera, apoyándose en el área de productos y servicios.

Responsabilidades:

- Ejecutar el plan de negocios que incluye metas y presupuesto.
- Ejecutar las solicitudes de desembolso de clientes de cartera.
- Visitar clientes actuales y nuevos.
- Supervisar el cumplimiento de solicitudes de servicio de los clientes.
- Recopilar información de clientes actuales y mercadeados.
- Organizar los planes de acción para mercadeo de los actuales y nuevos clientes.

Perfil:

- Licenciado en Finanzas, Administración, Gestión de empresas, economía, Marketing o carreras a fines.
- Residir en la Zona oriental, Santo Domingo.
- Maestría en Finanzas o Banca.
- Conocimiento en Gestión de Crédito, Planificación estratégica, técnicas de negociación, técnicas de venta.
- Experiencia en el área de 2 o 3 años.

Nivel de experiencia Ejecutivo	Tipo de empleo Jornada completa
Sector Servicios financieros	Funciones laborales Estrategia/planificación, Negocios

Descripción Misión Del Cargo

Analizar los expedientes de crédito de consumo, comerciales y tarjetas de crédito para evaluar la factibilidad de otorgar los mismos.

Actividades Del Cargo

- Emitir recomendación de aprobación/declinación de los créditos de consumo mayores a su límite discrecional.
 - Aprobar / declinar los créditos de consumo, comerciales y tarjetas de crédito según los límites discrecionales establecidos.
 - Recibir y analizar los expedientes de crédito de consumo, comerciales y tarjetas de crédito.
 - Notificar a los Oficiales de Negocio acerca de las solicitudes de crédito de consumo o comercial declinadas. Requisitos -Ser Licenciado en Administración y gestión de empresas, Finanzas y banca.
 - Experiencia mínima de 2 a 3 años en análisis de crédito.
 - Experiencia en el manejo del Análisis de créditos comerciales (PYMES).
 - Manejo y dominio del paquete Office.
 - Buen manejo de Excel Indispensable
 - Requiere residencia actual en Santo Domingo, República Dominicana
 - Currículum con foto
 - Responder, en el formulario de envío de CV, las siguientes 4 preguntas:
 - - ¿Tienes experiencia en análisis de crédito?
 - - ¿Has trabajado en el sector financiero?
 - - ¿Cuál es fue su último salario?
 - - ¿Cuál es su disponibilidad para ingresar con nosotros?
- Preferible
- 21 a 40 años de edad
 - ISCO Empleados de oficina, grupo 4

Nivel de experiencia Sin experiencia	Tipo de empleo Jornada completa
Sector Servicios y tecnologías de la Información, Dotación y selección de personal, Servicios financieros	Funciones laborales Finanzas, Ventas

Anuncio no discriminatorio.

Propósito general:

Responsable de contactar clientes para realizar ventas de productos y contribuir al mantenimiento y aumento de la cartera de clientes, apoyando el crecimiento del Banco, actuando en base al protocolo de servicios y a las políticas y procedimientos establecidos para estos fines.

Principales funciones y responsabilidades:

1. Realizar la gestión de venta vía telefónica, ofreciendo el producto y completando el formulario en el sistema con la información del cliente y el monto solicitado o aprobado.
2. Asegurarse siempre proporcionar al cliente los datos correctos sobre el producto que está vendiendo.
3. Mantener una comunicación amable, cordial y efectiva con el cliente, con sus compañeros y supervisores.
4. En caso de que el cliente solicite un monto mayor, tramitar la reevaluación de los montos enviando el expediente del cliente al área de análisis de crédito, anexando siempre el Buró de Crédito.
5. Contactar al cliente para informar el status del producto (aprobado o rechazado) y modificar el formulario.

REQUISITOS

Requisitos:

- Estudiantes Universitario del área de Mercadeo
- Administración de Empresas
- Orientación a Resultados
- Trabajo en Equipo
- Liderazgo
- Proactividad
- Comunicación
- Orientación Cliente
- Negociación
- Habilidad de Comunicación

HOJA DE FIRMAS

Denis Méndez Rivas
Sustentante

Jasmine Marmolejos Curiel
Sustentante

Lic. Lelia de la Cruz
Asesora

Lic. Orquídea Jiménez
Jurado

Lic. Jesús Peña Vásquez
Jurado

Lic. Mariela Santos
Jurado

Adrián De Oleo, M.A.
Directora Escuela Psicología