

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

**"RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD
AUDITIVA Y COLABORADORES SIN DISCAPACIDAD, EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA
CIUDAD DE GUATEMALA."
TESIS DE GRADO**

KAREN ABIGAIL GONZALEZ CARPIO
CARNET 11342-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

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

**"RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD
AUDITIVA Y COLABORADORES SIN DISCAPACIDAD, EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA
CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
KAREN ABIGAIL GONZALEZ CARPIO

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLEGER, S. J.

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. JOSE ANGEL ALFREDO VELASQUEZ TREJO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

Guatemala, 26 de Noviembre de 2014.

Señores Miembros
Consejo de la Facultad de Humanidades
Presente.

Estimados Señores:

Con un cordial saludo me permito dirigirme a ustedes para manifestarles que he revisado el informe final de la tesis de la estudiante **Karen Abigail González Carpio No. de carné 1134210** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional cuyo título es “ **Relación en el desempeño laboral entre colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad, en una entidad financiera de la ciudad de Guatemala**” y el cual considero llena los requisitos establecidos por esa Facultad y el Departamento de Psicología para los trabajos de investigación de los estudiantes de la carrera arriba mencionada.

En tal virtud, solicito se proceda a nombrar al profesional que realice la revisión del mismo para su aprobación definitiva y pueda de esta forma culminar su carrera profesional.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente.


Lic. Angel Alfredo Velásquez
Asesor.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05637-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante KAREN ABIGAIL GONZALEZ CARPIO, Carnet 11342-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05889-2014 de fecha 3 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL ENTRE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y COLABORADORES SIN DISCAPACIDAD, EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de diciembre del año 2014.



Irene Ruiz Godoy

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

AGRADECIMIENTOS

- A Dios:** Por estar siempre conmigo dándome la sabiduría, la paciencia, el amor y la perseverancia para lograr esta meta. Él es mi todo, por el vivo. Estoy agradecida por lo que me ha permitido lograr y por su fidelidad.
- A mis padres:** Por apoyarme no solo financieramente, sino emocionalmente, académicamente y físicamente. Siempre con amor incondicional, Dios me dio una de las bendiciones más grandes al dármeles como padres.
- A mi familia:** Por siempre estar pendiente de mí y darme su apoyo y amor, no importando la distancia. Y en especial a mi hermano por ayudarme siempre que lo necesito.
- A familia espiritual:** Por su amor, sus palabras en momentos difíciles, siempre pendientes de todo. Dios me bendijo con una segunda familia, más que una iglesia, mi casa.
- A mis compañeros:** Por su ayuda durante 5 años, fueron un buen grupo no solo de trabajo sino de amistad.
- A mis catedráticos:** Por compartir con nosotros sus conocimientos, enseñanzas y experiencias durante 5 años.
- A mi asesor:** Por la confianza y el apoyo para lograr alcanzar esta meta.
- A las instituciones que permitieron este estudio:** Por abrirme las puertas y permitirme contribuir a la sociedad de personas con discapacidad auditiva y discapacidad en general.

Indice

Resumen	
I. Introducción	
II. Planteamiento del problema	28
2.1 Objetivos de la Investigación	30
2.1.1 Objetivo General	30
2.1.2 Objetivo Específico	30
2.2 Variables de estudio	30
2.3 Definición de Variables de estudio	30
2.3.1 Definición Conceptual	30
2.3.2 Definición Operacional	31
2.4 Alcances y Límites	31
2.5 Aporte	32
III. Método	34
3.1 Sujetos	34
3.2 Instrumento	35
3.3 Procedimiento	36
3.4 Diseño y Metodología Estadística	37
IV. Presentación de resultados	38
V. Discusión de resultados	46
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendaciones	52
VIII. Referencias	53
Anexos	

Resumen

El fin de la presente investigación fue analizar e identificar las diferencias que existen en el desempeño laboral de colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad, en una entidad financiera de la Ciudad de Guatemala.

El Instrumento utilizado fue un cuestionario en escala de Likert, que consta de 25 ítems divididos en 5 indicadores. Los cuales son: responsabilidad, motivación, productividad, eficiencia y trabajo en equipo. El instrumento fue aplicado a una muestra de 26 sujetos. El tipo de la muestra fue por conveniencia, debido a que los sujetos fueron seleccionados por características definidas.

Los participantes del estudio fueron 13 personas con discapacidad auditiva y 13 personas sin discapacidad. Ambos grupos forman parte de una entidad comercial de la Ciudad de Guatemala y comprenden edades de 20 a 42 años.

Los resultados demostraron que no existe relación entre el desempeño laboral y la discapacidad auditiva. Asimismo en forma general se mostró que tampoco existe relación entre sexo y desempeño laboral, por otro lado y tomando ambos grupos también se encontró una correlación moderada en cuanto a los años de trabajar en la empresa y el desempeño laboral. Se recomienda realizar estudios de esta índole en más empresas guatemaltecas que tengan programas de inserción laboral para personas con discapacidad y de esta forma brindar un panorama diferente a la sociedad guatemalteca acerca del rendimiento laboral de los mismo.

I. Introducción

El mundo laboral hoy en día es muy competitivo, y se innova constantemente. Las personas deben estar mejor preparadas, tanto académica como psicológicamente. Muchas empresas van en busca del mejor, ya que este será más eficiente, más productivo y más motivado. Es así como día a día se cierran las brechas en cuanto a los requisitos que buscan las empresas a la hora de contratar a sus trabajadores.

La discapacidad es un tema poco conocido e investigado en Guatemala, hoy en día las empresas que contratan este tipo de colaboradores, benefician en gran manera a la población de personas con discapacidad, ya que muchos de ellos contribuyen a la economía de un hogar, cubren necesidades personales e incluso educativas.

Actualmente existen leyes que protegen a las personas con discapacidad, según la Constitución política de la República (Const. P. de la R.) Artículo 53: El estado debe garantizar la protección de los minusválidos y personas con limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Este artículo también dicta que debe promoverse su reincorporación integral a la sociedad.

En cuanto a su inserción al ámbito laboral, muchas de estas personas sufren de desigualdad debido a su estado físico, psíquico o sensorial, a pesar que en la Constitución Política de la República (2009, p.17), artículo 4, dicta que “todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades”.

A pesar de las leyes que avalan el desarrollo de las personas con discapacidad aún existen empresas en Guatemala, que deciden no contratar este tipo de personal. Este es uno de los mayores obstáculos que enfrentan las personas con discapacidad, ya que luchan más por su desarrollo profesional y económico que una persona sin discapacidad, ya que debido a su estado, pueden ser motivo de rechazo al momento de presentarse a una entrevista laboral.

Debido a estos factores que generan que las personas con discapacidad sean rechazadas al momento de buscar empleo se pretende establecer si existe relación en el desempeño laboral entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad, en una entidad financiera de la ciudad de Guatemala.

Por lo antes expuesto se presentan a continuación diversos estudios nacionales que se han llevado a cabo para analizar la realidad con la que se enfrentan las personas que poseen algún tipo de discapacidad.

Chavarría (2013), realizó una investigación de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, en la que indagó acerca de la actitud de las personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral, el objetivo era identificar qué actitud tenían las personas con discapacidad visual al momento de laborar en una empresa, analizar los obstáculos y cómo se relacionaban con sus compañeros de trabajo. El estudio se realizó mediante entrevistas individuales con cada una de las personas debido a las características de ellas. Se aplicó un

instrumento conformado por 15 ítems los cuales se dividieron en 3 indicadores: Obstáculos, Actitud y Relaciones interpersonales. La muestra fue de 15 personas que presentaban discapacidad visual. Entre las principales conclusiones se encuentra que la actitud de las personas con discapacidad visual es positiva en su inserción al mundo laboral, por lo que se recomienda capacitar e informar a las empresas, para que se les dé la oportunidad a más personas con discapacidad, de laborar y desarrollarse profesionalmente.

Por otro lado Camposeco (2013), realizó un estudio descriptivo, en el que se buscaba determinar la actitud que tenían los colaboradores de una entidad financiera, con respecto a sus compañeros de trabajo que presentaban discapacidad física o auditiva. El objetivo era conocer las actitudes de personas no discapacitadas que trabajan con personas con discapacidad. Se les aplicó un instrumento auto-aplicable, conformado por 37 ítems, los cuales a la vez se distribuyeron en 5 factores: igualdad de oportunidades, reconocimiento, desconocimiento, discriminación y competencia. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores entre 19 a 39 años. El autor concluye con este estudio que la actitud de los colaboradores hacia sus compañeros con discapacidad es positiva y no existe diferencia entre género, edad o limitación física. Recomienda mantener programas que exhorten al trabajo en equipo entre ambas partes, tanto personas con discapacidad como personas sin discapacidad.

Con el propósito de reconocer los factores que influyen en la adaptación de personas con discapacidad motora en el mundo laboral, Cuellar (2012), realizó una investigación de tipo cualitativa. Su objetivo era conocer cuál era la percepción de un grupo de colaboradores con discapacidad motora en relación a los factores que influyen en la adaptación del entorno laboral.

El instrumento utilizado fue una entrevista semi-estructurada, en la cual se toman en cuenta los siguientes factores: aceptación de los empleados con discapacidad, discriminación laboral, infraestructura, oportunidad y desarrollo dentro de la empresa y adiestramiento en el trabajo. La muestra estuvo constituida por 8 sujetos de los cuales 3 fueron mujeres y 5 hombres que cuentan con algún tipo de discapacidad motora y laboran en una empresa privada del país. Como principal conclusión se obtuvo que las personas de la muestra de estudio, manejan un alto nivel de motivación que les permite adaptarse fácilmente a las condiciones que las empresas les ofrecen, aunque estas no seas las idóneas para cubrir sus necesidades. Y por último la autora recomendó adecuar las instalaciones de las empresas y lugares públicos para facilitar la accesibilidad y desplazamiento de las personas con discapacidades físicas.

Castillo (2012), realizó una investigación mixta en la cual utilizó estudios cuantitativos y cualitativos. El objetivo fue analizar la situación en que se encuentran personas que sufren discapacidad visual, identificando programas de capacitación que permitan su efectiva inserción laboral a efecto de mejorar sus condiciones de vida a nivel familiar. Se investigó a nivel del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, durante los meses de septiembre, octubre y parte de noviembre de 2011, efectuando el análisis de una muestra de personas con discapacidad visual. Se hizo uso de entrevistas y encuestas, el instrumento utilizado fue un cuadro de cotejo. El autor llegó a la siguiente conclusión: Las personas que sufren limitaciones físicas o mentales, suelen ser discapacitadas no debido a una condición diagnosticable, sino porque se les niega el acceso a la educación, a los mercados laborales y a los servicios públicos. Por lo tanto recomendó instar a las diferentes autoridades de Gobierno, medios de comunicación y empresas privadas a nivel nacional, a que conozcan y se involucren en el desarrollo y puesta en marcha de la Política

Nacional de Discapacidad, impulsada por el Consejo Nacional para la atención de las Personas con Discapacidad.

Asimismo se encuentran estudios internacionales sobre personas con discapacidad y su adaptación al mundo laboral.

Guzmán (2004), analizó a través de una investigación cualitativa en Valparaíso, Chile, acerca de la experiencia de profesionales bibliotecólogos con discapacidad en relación al proceso de integración laboral del que han sido partícipes, detectando cuáles son las dificultades que han debido enfrentar y determinando cuáles son sus principales aportes en el campo de las Ciencias de la Información. El objetivo principal era conocer la realidad respecto de las problemáticas que deben enfrentar los profesionales bibliotecólogos con discapacidad en su proceso de integración al campo laboral. Para esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas: entrevista a profundidad, grupos de discusión triangular y la observación participante. La muestra fue de 4 bibliotecólogos profesionales, 2 con discapacidad física y 2 sin discapacidad. Entre las principales conclusiones se menciona que las personas con discapacidad son más conscientes y responsables de su trabajo ya que no les fue fácil ser contratados. Aunque su adaptación en comparación con las 2 personas sin discapacidad fue la misma. Por lo que tanto las personas con discapacidad como las que no la poseen rinden de igual manera en su puesto de trabajo.

Muñoz, Poblete y Jiménez (2007) realizaron una investigación sobre la calidad de vida familiar, y bienestar subjetivo en jóvenes con discapacidad intelectual. El estudio revela que muchos de ellos están siendo estimulados para empezar una vida laboral. Su objetivo era identificar

la relación entre la Calidad de Vida Familiar, Funcionamiento Familiar y Bienestar Subjetivo junto con los factores de la calidad de vida familiar en relación al bienestar subjetivo en jóvenes con discapacidad intelectual, alumnos de un establecimiento de educación especial y laboral de la ciudad de Talca (Chile). Con la finalidad de medir las variables de estudio se administraron cuatro instrumentos, en forma de Escala de Likert, el primero contenía 41 ítems, el segundo 5 ítems, el tercero 7 ítems, y el cuarto 5 ítems los cuales medirían los factores de: bienestar social, físico, emocional y calidad de vida. Para realizar el estudio se utilizó una metodología descriptiva y correlacional de corte transversal a fin de establecer relaciones de concomitancia entre las variables. La muestra fue dividida en dos grupos: uno de ellos estuvo integrado por 53 alumnos de 16 a 24 años de edad, del citado establecimiento que fueron diagnosticados con discapacidad intelectual. El otro grupo estuvo conformado por 53 apoderados, padres o tutores del mismo establecimiento educacional. Entre las conclusiones principales, se encuentra que la familia es el principal influyente tanto positivo como negativo en el funcionamiento social, cultural y laboral en los alumnos de la muestra de estudio.

García (2008), realizó una investigación cuyo propósito era evaluar en qué medida las prácticas profesionales y el entorno de trabajo contribuyen a la calidad de vida de los usuarios de los Centros Ocupacionales y de los trabajadores con discapacidad de los Centros Especiales de Empleo. Esta tesis se sitúa en lo que se conoce como "Investigación de evaluación". El autor diseñó los instrumentos de medición para esta investigación, en este caso fundamentalmente entrevistas y cuestionarios. La muestra estuvo configurada por 7 centros (4 Centros Ocupacionales y 3 Centros Especiales de Empleo de diversas partes del Estado de España, con la participación de 24 profesionales, 53 usuarios y 52 familias en CO y 34 profesionales, 50 trabajadores con

discapacidad y 85 familias en CEE). Los resultados de la investigación permitieron identificar 25 objetivos claves de mejora de los centros que se pueden agrupar en cinco ejes: (1) Desarrollar una planificación centrada en la persona; (2) Potenciar la autodeterminación; (3) Favorecer las relaciones interpersonales; (4) Promover la inclusión social; (5) Promover una inserción laboral normalizada. El autor recomienda seguir promoviendo la inserción laboral de personas con discapacidad y contribuir para que tengan un buen ambiente entre compañeros, sean apoyados para desarrollarse profesionalmente.

Barrera y Fritz (2008) realizaron un estudio cuantitativo, en una Provincia de Chile. Según estudios anteriores, notaron que el 12.9% de la población poseía algún tipo de discapacidad, y por esa razón investigaron la integración laboral de personas con discapacidad física pertenecientes a agrupaciones de la red provincial de y para la discapacidad de concepción que se encontraban trabajando durante ese año. El objetivo era evaluar la suficiencia, pertinencia, coherencia, eficiencia y accesibilidad de recursos potenciales a favor del proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad. Se diseñó un instrumento en formato de entrevista compuesto por 45 preguntas de las cuales 44 fueron cerradas y 1 fue abierta dentro de las que se incluyeron tablas de selección múltiple y preguntas dicotómicas. Los factores a evaluar fueron: calidad de vida laboral y facilidad para desarrollarse laboralmente en el mercado empresarial. La muestra estuvo constituida por 36 personas con discapacidad física, de las edades de 18 a 60 años y de ambos géneros. Entre las principales conclusiones se encontró que el 80% de las personas encuestadas se incorporó por sus propios medios al medio laboral, mientras que el 11% lo hizo por medio de los programas especiales de inserción, por lo que los programas especiales de inserción no han cumplido las expectativas al no incorporar en un 100% a personas con discapacidad.

Por otra parte Díaz (2009), realizó una investigación empírica fundamentada en torno al análisis de las relaciones entre género y la discapacidad. Su objetivo general era identificar el conjunto de las dificultades, intereses y necesidades, sentimiento u opiniones expresadas por las mujeres con discapacidad o por el grupo de representantes, acerca de la inserción laboral y sobre la relación de las mujeres con su entorno. El instrumento utilizado fueron 2 cuestionarios, el primero de 16 ítems para evaluar los centros ocupacionales y el segundo de 9 ítems creado para las trabajadoras discapacitadas y su experiencia en el mundo laboral. La muestra fue de 15 centros ocupacionales, en la provincia de A Coruña. Entre las principales conclusiones se encuentra que las colaboradoras con discapacidad aún no se logran desarrollar profesionalmente debido a la sobreprotección que se les da, tanto familiar como social. Las personas creen que no son capaces de lograr sus objetivos laborales debido a su estado físico. La autora recomienda, que la sociedad distribuya roles distintos para cada sexo en función del género. Y apoyar al desarrollo profesional de las mujeres con discapacidad de la provincia de A Coruña.

Iglesias y Polanco (2009), realizaron un estudio acerca de las determinantes de la actitud hacia la discapacidad de personas sin discapacidad en pequeñas empresas. Su objetivo principal fue explicar las actitudes de las personas sin discapacidad que trabajan con individuos que presentan algún tipo de discapacidad en empresas ubicadas en el área Metropolitana de Caracas que tienen incluidas personas con discapacidad. El instrumento utilizado fue una escala tipo Likert con 6 opciones de respuesta y con 37 ítems en total. La investigación fue de tipo transversal, no experimental con un estudio explicativo. La muestra fue de 130 trabajadores pertenecientes a 10 empresas pequeñas. Entre las principales conclusiones se encontró que los colaboradores muestran

una actitud favorable al trabajar con personas con discapacidad, ya que su rendimiento y su adaptación es igual que la de cualquier otro trabajador. Por lo que se recomienda a las empresas propiciar un buen clima laboral entre empleados para evitar que las personas con discapacidad se sumerjan en un mundo de soledad y con temor al mal trato y a la subestimación por parte de sus compañeros, y que así pueda integrarse al ámbito laboral de forma más fácil.

Flores, Jenaro, González y García (2010), realizaron un análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. El objetivo de este trabajo consistía en dar a conocer un campo de estudio novedoso en la investigación sobre discapacidad intelectual y la calidad de vida laboral que poseen. Se utilizó una encuesta en escala de Likert sobre indicadores de calidad de vida, el instrumento estuvo conformado por 34 ítems, y estaba compuesto por ocho factores: empleo de habilidades, control sobre la tarea, demandas psicológicas, demandas físicas, apoyo social de compañeros, apoyo social del supervisor, apoyo social y control sobre el contenido del trabajo. La muestra fue de 428 trabajadores con discapacidad intelectual leve de diferentes centros especiales de empleo ubicados en Cantabria, Cataluña y Andalucía. Las conclusiones principales fueron que los trabajadores con discapacidad intelectual en centros especiales de empleo y en empleo con apoyo, al igual que otros trabajadores, están expuestos a demandas laborales en sus lugares de trabajo, y que experimenten estrés laboral, sin duda, es un factor que afecta a su calidad de vida en el trabajo, por lo que en cierto punto pueden experimentar burnout, por lo que es imprescindible que los centros de especiales de empleo tengan las consideraciones necesarias con los trabajadores.

La discapacidad es una condición compleja del ser humano y nadie está exento de sufrirla en cualquier etapa de la vida. Por esas razones Ríos, Guevara, Cardozo y Ortunio (2012) decidieron investigar acerca de la información que manejan las clínicas industriales sobre las personas con discapacidad y su adaptación al mundo laboral. Su objetivo fue: determinar el conocimiento del personal de salud de clínicas industriales sobre la reinserción laboral de personal con discapacidad en una empresa petrolera en Valencia, Estado Carabobo, Venezuela en el periodo abril-junio 2011. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y no experimental. La población fue de 50 trabajadores de la salud y se incluyó una muestra de 25 de ellos, seleccionados al azar; se les aplicó un cuestionario validado para evaluar el conocimiento respecto a discapacidad física, sensorial e intelectual, reinserción laboral y conocimiento de la Ley de Discapacidad. Conclusiones: la totalidad del personal de salud integrante de la muestra admitió la importancia de tener una guía para optimizar el manejo del personal con discapacidad y su Reinserción Laboral.

La Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa) en conjunto con la Organización Internacional de Trabajo (OIT), realizaron una investigación en Santiago de Chile 2013, acerca de los factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Su objetivo era incrementar el nivel de conocimiento disponible sobre la situación laboral de las personas con discapacidad y contar con información útil para la elaboración de estrategias de capacitación y/o educacionales adaptadas al aumento de la competitividad laboral de las personas con discapacidad, así como para fundamentar estrategias de comunicación efectivas conducentes a más y mejor inclusión laboral de las personas con discapacidad. Se efectuó un cuestionario auto-administrado y un formato de entrevista en profundidad a representantes de empresas con y sin experiencia de contratación de personas con capacidades diferentes. La muestra fue de 150 empresas que tienen entre su capital humano a

trabajadores con discapacidad. Entre sus principales conclusiones mencionan que ninguna de las empresas tuvo alguna dificultad o desventaja al contratar este tipo de personal. Por el contrario reconocieron que existen ventajas al contratarlos, como por ejemplo alta productividad, disciplina laboral, trabajo en equipo, entre otros. Por lo cual recomiendan darles la oportunidad a más esta población en general ya que estos brindan un buen clima laboral, motivación en el trabajo y beneficios económicos para la empresa.

Ruiz (2013), realizó una investigación cuantitativa – exploratoria en Mayagüez Puerto Rico, cuyo objetivo principal fue determinar los factores económicos, imagen, sociales y legales que afectan el proceso de reclutamiento de personas con discapacidad en las empresas, y a la vez analizar el conocimiento de los profesionales de Recursos Humanos de las leyes que cobijan a las personas con discapacidad. El instrumento utilizado fue un cuestionario en Escala de Likert, que constaba de 5 partes: factor legal, factor imagen, factor social, factores económicos y conocimiento. Con un total de 83 ítems. La muestra fue de 119 gerentes de Recursos Humanos de diferentes empresas de Puerto Rico. Entre las principales conclusiones se encontró que los Gerentes de RRHH, tienen una actitud positiva hacia las personas con discapacidad, ya que contratarlas le da una buena imagen a la empresa, y logran desempeñarse igual que los demás colaboradores, aunque no muchos conocen los factores legales que protegen a las personas con discapacidad, por lo que el poco conocimiento de temas legales y sociales hace difícil la contratación de personas discapacitadas en más empresas comerciales. Se recomienda realizar campañas de sensibilización para que las empresas comerciales puedan conocer más el tema de la discapacidad y así generar más empleos para este tipo de personas.

Se ha demostrado que tanto nacional como internacionalmente, existen estudios que respaldan la inserción, contratación e incorporación de personas con discapacidad al medio laboral, brindándoles oportunidades de desarrollo económico, social y personal, ya que su desempeño puede ser el mismo que cualquier otro colaborador.

Por otro lado es interesante observar cómo cada año se les brindan más oportunidades a personas con discapacidad, y como éstas logran adaptarse fácilmente al entorno laboral. Para continuar con la investigación se presenta un fundamento teórico relacionado con las variables de estudio.

Hoy en día las organizaciones son más conscientes de lo importante que es el capital humano. Por lo tanto todos los procesos de gestión de personas son importantes para mantener una buena gestión del talento humano. Entre ellos podemos mencionar la selección y contratación, clima laboral, evaluación de desempeño, descripciones de puestos y capacitación. Con fines prácticos del presente estudio a continuación se desarrollarán temas basados en la evaluación de desempeño.

Desempeño

Según la Real Academia Española (2014, sitio web), desempeño viene de la palabra desempeñar, la cual significa, “Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio”.

Por otro lado Landy y Conte (2005, p. 165), lo describen como “acciones y conductas que son relevantes para lograr metas en todos los ámbitos de la persona integral”. Esto lleva a establecer que, en la vida personal el desempeño puede obtenerse por los resultados de las

conductas e incluso de las decisiones importantes que se deben tomar. Existen muchos tipos de desempeño que podemos dar a lo largo de nuestra vida, por ejemplo: el físico, académico y el laboral, siendo este último una de las variables de la presente investigación.

Desempeño Laboral

Morales (2009, p.89) describe el desempeño laboral como “competencias laborales alcanzadas en las que se integran los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa”.

Lo que quiere decir que el desempeño laboral no solo se mide por lo que el trabajador puede hacer, sino por cómo lo hace, ya que no solo le son necesarios los conocimientos técnicos o teóricos del puesto de trabajo, también es importante las aptitudes y la actitud de poder actuar frente a este.

Ahora bien a lo largo de los años el desempeño se ha evaluado por distintos métodos, ya que tanto en la antigüedad como hoy en día, los resultados del rendimiento de los empleados son significativos para el buen funcionamiento de la empresa.

Evaluación de desempeño

Uno de los procesos más utilizados en las organizaciones para medir la calidad del trabajo realizado por el colaborador es la evaluación de desempeño, por medio de ella la empresa tiene un panorama claro del rendimiento de su capital humano.

Chiavenato (2011, p. 202) describe la evaluación del desempeño como una “apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto de su potencial de desarrollo”.

La evaluación de desempeño tiene como objetivo garantizar un buen clima laboral, así como ayudar al empleado para que se comprometa y asuma responsabilidades en su puesto de trabajo. Además debe crear un ambiente comunicativo entre colaborador – jefe, ya que al momento de calificar una evaluación se debe brindar una retroalimentación al empleado en la cual se tocan puntos débiles y fuertes de su desempeño.

Cabe mencionar que además la evaluación de desempeño es un método muy antiguo. El autor citado anteriormente relata que, esta tuvo sus indicios en plena Edad Media, y que los primeros en formalizarla fue la Compañía de Jesús fundada por San Ignacio de Loyola.

En la actualidad las organizaciones buscan perfeccionarse en cada área que posean, con el fin de lograr una buena competitividad en el mercado laboral.

Debido a esto, existen empresas que toman el desempeño y lo globalizan es decir, la productividad y resultados se toman como un todo y así se muestra cómo la empresa se está desempeñando de forma general.

Para aclararlo mejor Robbins, Coulter, Huerta, Rodríguez, Amaru, Varela y Jones (2009, p. 464) señalan que el desempeño de la organización son “los resultados finales acumulados de los procesos y actividades laborales de toda la organización”. Por lo que no es de esperarse que las empresas busquen los resultados y estándares más altos de desempeño, ya que esto los mantiene a flote dentro de la industria.

Gracias a las nuevas medidas y métodos que existen hoy en día, es más fácil medir el desempeño de las organizaciones. Por supuesto, cada empresa tiene métodos diferentes pero ciertamente buscan medir lo mismo. Dentro de lo cual se encuentra la productividad de la organización, la eficiencia de la organización y los diferentes sistemas de control. Como por ejemplo, el control financiero, el control de retroalimentación, entre otros.

Robbins *et al* (2009, p.465), describen el control de retroalimentación como un “tipo de control que se lleva a cabo después de realizar una actividad de trabajo”. Siendo este uno de los más utilizados ya que brinda a la empresa un panorama general de los servicios que esta posee. Es bueno mencionar que muchas veces no es tan efectivo, debido a que se recibe la retroalimentación cuando los daños ya están hechos.

Cabe mencionar que la retroalimentación también se utiliza como una medida de corrección y estimulación para el empleado no solamente para los procesos de la empresa. La retroalimentación se encuentra como uno de los pasos finales de la evaluación de desempeño.

Por otra parte Benjamín y Fincowsky (2009, p.428) señalan que una gerencia debe “formular los indicadores necesarios para evaluar el desempeño de los proyectos y de las personas”. Ya que esto ayuda a trazar objetivos y metas específicas en las empresas.

La evaluación de desempeño no solo funciona para medir el rendimiento de los empleados y por ende de la empresa, también “es una técnica que permite mejorar la interacción entre el

empleado y la empresa para lograr un beneficio mutuo”. (Morales y Velandia 1999, p.275). Por lo que la evaluación de desempeño no se debe tomar a la ligera, ni hacer uso incorrecto de ella.

Justamente Spector (2002, p. 68) señala que la evaluación de desempeño es un proceso largo y muchas veces tedioso pero que se realiza porque “los datos de dicha evaluación pueden ser benéficos tanto para los empleados como para las organizaciones, pues se emplean para la toma de decisiones administrativas, desarrollo y retroalimentación de los empleados y la determinación en cuanto a la efectividad de los procesos y métodos que la empresa está utilizando”.

Debido a que es un proceso necesario e importante para toda empresa, debe ser ejecutado por lo menos 1 vez al año a todas las áreas de la empresa y por ende a los trabajadores que laboran en dichas áreas. Muchas de las empresas que realizan evaluaciones del desempeño han optado por contratar personal con discapacidades, es por eso que a continuación se presentan temas relacionados con trabajadores de esta índole.

Discapacidad

Para entender más acerca de este tema se debe comprender todos los aspectos que involucra. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS 2014), discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Entre las diferentes discapacidades que se encuentran está la discapacidad visual, auditiva, motora, intelectual, física.

Según Arce y García (2010, p.21), la discapacidad puede ser causada por:

“Una enfermedad que alteró el estado fisiológico del cuerpo, y como consecuencia sufrió una deficiencia permanente o transitoria, de la estructura o función. Esto da como resultado la discapacidad”.

Las mismas autoras relatan que las discapacidades se encuentran clasificadas en:

- Sensoriales (auditivas y visuales), ya que la deficiencia se presenta como resultado de un daño en los sentidos.
- Físicas, (discapacidad motora), ya que afectan la movilidad del individuo. Algunas veces la discapacidad física es consecuencia de una enfermedad crónica como por ejemplo: la fibrosis cística.
- Cognoscitiva: se deriva en problemas de comunicación oral (efecto de un problema neuronal), retraso mental, problemas de aprendizaje y de conductas.

Discapacidad auditiva

La muestra de estudio presenta discapacidad auditiva, debido a eso se ampliará este tema específicamente.

Universia España (2014), describe la discapacidad auditiva como, “un déficit total o parcial en la percepción auditiva. Si se pierde esta capacidad de forma parcial se denomina hipoacusia y si se pierde por completo se llama cofosis. Además puede ser unilateral o bilateral”. Este tipo de discapacidad afecta la comunicación entre la persona y el mundo que lo rodea. (Página web).

Como todo diagnóstico médico, la discapacidad auditiva también tiene clasificaciones. Estas hacen que se entienda qué grado o dificultad presenta la persona para escuchar sonidos.

Arce y García (2010, p.45), la clasifican en 4 grados:

- Discapacidad auditiva leve (hipoacusia leve): pueden escuchar sonidos producidos a más de 20 o 40 decibeles. Por lo que se les dificulta oír voces en ambientes ruidosos. Pero el uso de prótesis mejoran su capacidad auditiva ya que amplifican los sonidos.
- Discapacidad auditiva moderada (hipoacusia moderada): escuchan sonidos producidos entre 40 y 70 decibeles. Tienen dificultad para oír conversaciones por lo que se debe hablarles más alto. Pero también pueden hacer uso de prótesis que amplifiquen el sonido.
- Discapacidad auditiva severa (hipoacusia severa): su umbral está entre 70 y 90 decibeles. Por lo que sólo pueden oír conversaciones producidas con fuerte intensidad o amplificadas.
- Discapacidad auditiva profunda (sordera): no captan sonidos producidos a menos de 90 decibeles.

Según Koeppen y Stanton (2009, p.177), el sonido es producido por ondas de compresión y descompresión que se transmiten por el aire o por otros medios elásticos, como el agua.

Los autores también relatan que la frecuencia del sonido se mide en ciclos por segundo, o hercios (Hz). Cada tono puro es el resultado de una onda sinusoidal con una frecuencia específica, y además cada tono se caracteriza por su amplitud y fase.

El sonido se mide por decibeles (dB). Las personas oyentes son capaces de escuchar sonidos de menos de 20 dB, como un susurro. Y sonidos de más de 140 dB, como por ejemplo el sonido de un motor de avión.

Marchesi (1998, p. 51), muestra que la discapacidad auditiva puede tener consecuencias como:

- Dificultar la comprensión de las secuencias y de las relaciones causa- efecto, ya que el lenguaje favorece la anticipación de hechos.
- Dificultar la comprensión de conceptos relacionados con tiempo y espacio.
- Dificultar la temprana adquisición de un sistema de comunicación que facilite el desarrollo cognoscitivo y la capacidad para comunicarse que favorezca el proceso de socialización.
- Producir alteraciones de la voz como consecuencia de que se tiene una imagen auditiva alterada. (se les dificulta moderar la voz puesto que no pueden escucharse).
- Producir alteraciones en la articulación de la palabra al tener dificultad para reproducir los sonidos del habla.
- Dificulta la capacidad para estar alerta a lo que sucede alrededor y comprender las normas que faciliten la integración a la sociedad.
- Afectar el auto concepto.

El término sordomudo ha quedado en desuso, ya que la discapacidad auditiva no siempre afecta el habla de la personas. Muchas personas no oyentes tienen la capacidad de hablar, y poseen

una inteligencia normal como cualquier otra persona, o incluso superior, debido a que la discapacidad no afecta el desarrollo intelectual.

Aunque probablemente posean un pensamiento más concreto que el resto, tienen una personalidad muy saludable y suelen ser muy amables con las personas que los rodean.

Según la Fundación Española Once (2014) que ayuda a atender a personas sordas y ciegas, las personas con discapacidad auditiva desarrollan sistemas de comunicación alternativos entre los principales están:

- La lectura de los labios o lectura labial: las personas sordas poseen un instinto natural para leer los labios. Esto permite que entiendan hasta un 40% de lo que se les dice.
- Alfabeto manual: Cada una de las letras del alfabeto corresponde a una configuración determinada de la mano y una determinada posición de los dedos de la mano.
- Lenguaje de señas: se basa en gestos manuales, faciales y corporales creados por la comunidad de sordos. Aunque lamentablemente no existe un lenguaje de señas universal, cada país crea sus propios gestos y señas.

Lastimosamente en Guatemala a pesar de la información que se tiene sobre las personas con discapacidad, aún existen carencias en el sistema para que estas puedan incorporarse al medio laboral. Pero existen Instituciones que han apoyado la creación de nuevos programas y leyes que ayuden a más personas discapacitadas en el futuro.

Según el Consejo Nacional para la atención de personas con discapacidad (Conadi 2011) el Decreto no. 135 - 96 de la Constitución de la República, sirve como respaldo en Guatemala para garantizar la seguridad, desarrollo y promoción de personas con discapacidad en el país. Así

como garantiza la igualdad de condiciones para su desarrollo económico, social, cultural, político y personal dentro del país.

Discapacidad en el mundo laboral.

En la actualidad pocas organizaciones no evalúan a su personal, ya que la evaluación de desempeño es una forma de respaldo para ambas vías, por lo que es sumamente raro que las organizaciones no lo practiquen.

Debido a que el desempeño y la productividad en las empresas van de la mano, los gerentes de hoy en día quieren estar seguros de que las contrataciones para nuevas plazas o plazas vacantes cumplan los estándares a calificar. Es por esto que en Guatemala no es muy común que se contraten personas con discapacidad, ya que se tiene la idea de que su rendimiento y eficiencia no logrará ser la misma que la de una persona no discapacitada, aunque actualmente existan leyes que los respalden, el miedo e incertidumbre ha hecho que muchas empresas declinen esta propuesta.

Según Craig y Woolfolk (1998, p.95) todo ser humano debe transitar por diferentes procesos. Uno de estos es el proceso de Socialización. Que los autores describen como “un proceso general por el que el individuo se convierte en miembro de un grupo social, familia, comunidad o sociedad”. Cabe mencionar que como parte de este proceso las personas aprenden creencias, valores y costumbres de su grupo social. Pero lo más importante es que cada uno debe tener y ejercer un papel o un rol dentro del mismo.

Guatemala es un país rico en multiculturalidad, pero pobre en muchas áreas. Siendo una de ellas el desarrollo y protección de las personas con discapacidad, ya que se les priva de pertenecer activamente a la sociedad no solo socialmente sino laboralmente.

Pieck (2012, p.248) relata que “trabajar con personas con discapacidad no trae más dificultades a las empresas. Al contrario, brinda una buena imagen social y cultural a las organizaciones”

Pieck también relata que “el desempeño que brindan es relativamente el mismo comparado con los demás trabajadores” (p. 249). El obstáculo más difícil en estos casos es el saber cómo adaptar la empresa y a los colaboradores para que el clima o ambiente laboral no sufra abruptamente por el cambio, ya que a pesar del tipo de discapacidad siguen siendo seres comunicativos y con deseos de trabajar. Muchas veces depende de la actitud de los gerentes y de las organizaciones el brindar y querer desarrollarse en esta nueva faceta, ya que no se han encontrado estudios que demuestren malos resultados o poca productividad luego de contratar personas con discapacidad.

Simplemente es un halo de percepción muchas veces de ambos lados. El ser humano es capaz de todo lo que se proponga. Es allí donde entra en juego la motivación e importancia que se le dé a lo que se está realizando. Y eso es parejo, tanto en hombre como mujeres, en personas con discapacidad como con personas sin discapacidad.

Balsells (2000) señala que los Derechos Humanos no son cosa nueva en Guatemala, pero que a medida que pasan los años estos derechos se van minimizando e incluso llegan a no cumplirse por completo.

Balsells (2000, p. 29) explica que en el artículo 1°. Del Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales. Dicta que “todos los pueblos tienen el derecho de libre determinación. En virtud de este derecho establecen libremente su condición política y proveen asimismo, a su desarrollo económico, social y cultural”.

Por lo que se puede interpretar como sin importar la condición física e incluso intelectual, los seres humanos tienen el derecho de desarrollarse en todos los ámbitos de su vida. Siendo esto una de las principales bases para la inclusión de personas con discapacidad a empresas pequeñas, medianas y grandes.

Por otra parte se ha observado que en algunas empresas en las que laboran personas con discapacidad, pueden sufrir de mobbing, por ser diferentes es sus características a los demás trabajadores.

Como un dato extra Assad, Contrera y Contrera (2010, p.25), describen que “el mobbing ya no es por su trabajo ni por la preparación intelectual del trabajador”. Es debido a sus características, condición y comportamiento estrictamente personal que lo hacen distinto y muchas veces mejor que el acosador.

Esto no solo baja el rendimiento del empleado, hace que su desarrollo personal se entorpezca por la humillación y la marginación de sus compañeros hacia ellos, por el hecho de ser diferentes.

En Guatemala es un hecho que sean personas con discapacidad o sin discapacidad, el mobbing siempre es un factor de desmotivación y riesgo en el desempeño. Hoy en día las personas luchan constantemente por reincorporarse a la sociedad y al mundo laboral, ahora cada vez más competitivo.

Stevenson (2000), hace mención hacia la motivación del personal, esto funciona como un incentivo, inducción o estímulo para llevar a cabo una acción. Es algo que impulsa a alguien a hacer algo a cambio.

Para las empresas es necesario tener un personal motivado. Ya que sin motivación los resultados decaen y las empresas no producen. Las personas con discapacidad le brindan a la empresa una buena imagen y además resultados satisfactorios, pero como cualquier otro empleado el salario emocional entra en juego para su desempeño.

Infraestructura en Guatemala para personas con discapacidad

A pesar de estas regulaciones las personas con discapacidad aún se ven limitadas por los recursos que les brinda el país. El 5 de abril del 2014, Prensa Libre publicó un artículo acerca del tema, en el que se invitó a miembros de la Asociación de ciegos. En el mismo se muestran que solo un 10% de personas con discapacidad en el país termina la primaria; la secundaria, solo 6% y un 1% la universidad. El 85% está desempleado y aunque existen más de nueve mil mujeres con

discapacidad en el comercio informal, no reciben capacitación para hacer crecer su empresa. Por lo que aún existe exclusión.

Guatemala aún no está totalmente adaptada a los cambios que requiere una persona con discapacidad. Algunas de las dificultades que muestra el artículo de Prensa Libre son: el transporte público, la infraestructura en las calles y lugares públicos como centros comerciales, universidades, colegios, entre otros.

Según un informe en 2011 por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef Guatemala) en conjunto con Conadi, menos del 5% de empresas contratan personal con discapacidad, por lo que se han realizado programas que den seguimiento y fortalezcan el sistema de trabajo de personas con discapacidad. Este mismo informe busca que Ministerio de Trabajo garantice la facilitación para la creación de fuentes de trabajo para que las personas con discapacidad, tengan el derecho a un empleo adecuado a su nivel técnico y profesional. Ya que muchas son graduadas a nivel universitario pero no cuentan con un puesto de trabajo a su mismo nivel.

Beneficios al contratar personas con discapacidad

Las empresas no están 100% conscientes acerca de la contratación de personas con discapacidad. Urroz (2011) realizó un artículo donde muestra 7 beneficios de porque contratar personas con discapacidad:

- Mejora la calidad de vida: ya que brinda a las personas con discapacidad la posibilidad de mejorar su vida, desarrollarse y realizarse en todos los ámbitos de la misma.

- Potencia el trabajo en equipo: ya que la inclusión brinda un aporte al funcionamiento general de los trabajos en equipo.
- Mejora el clima interno: la presencia de jóvenes con discapacidad une, integra y logra imponer desafíos de manera colectiva, para crear productividad, debido a la responsabilidad y perseverancia que ellos manifiestan.
- Traspasan experiencia: ya que al contratar a personas con discapacidad y evaluar su rendimiento satisfactoriamente, hace que más empresas contraten a estas personas por la experiencia de empresas que cuentan con ellos.
- Mejora la reputación corporativa: El ser una empresa de personas al servicio de las personas, permite llegar a nuevos clientes y mercados, siendo un elemento diferenciador de la competencia.
- Nuevas oportunidades: dar los trabajadores la oportunidad de compartir tareas con personas que tienen capacidades distintas a las de ellos, es una experiencia relevante y significativa.
- Fomenta la tolerancia: La oportunidad de trabajar con personas con discapacidad, sensibiliza a todo el personal de la compañía, fomentando valores como la tolerancia y la no discriminación.

El contratar a personas con discapacidad no solo brinda una buena imagen a la empresa, sino que ayuda al desarrollo de Guatemala como país ya que al apoyar a ciudadanos capaces de cumplir con sus responsabilidades brinda eficiencia a las organizaciones. Guatemala tiene mucho potencial en su tierra, algunas veces cegado por circunstancias adversas o ligadas económicamente a la política y desarrollo mundial.

Con toda la información expuesta por las distintas fuentes y autores, se comprende que la discapacidad auditiva se da por distintas causas. Que muchas veces poseen coeficientes intelectuales mayores al normal, y que son capaces de realizar las mismas tareas que cualquier otra persona. También se puede mencionar que Guatemala cuenta con leyes que amparan a personas con discapacidad, pero el sistema aún es débil en ciertos aspectos. Por lo que se debe seguir fortaleciendo día a día este tema, para lograr que en un futuro más personas con discapacidad puedan desarrollarse en los distintos ámbitos de su vida.

I. Planteamiento del Problema

Cuando se habla de ingresar al medio laboral, se observa como un proceso totalmente normal y por el que toda persona debe pasar. Sin embargo cuando se habla de discapacidad, se tiene una idea errónea acerca de la capacidad intelectual y por ende laboral que estas personas pueden llegar a alcanzar. Según el Consejo Nacional de Personas con discapacidad (Conadi 2011), solamente el 2% de personas con discapacidad se encuentran laborando en forma fija en una empresa.

Guatemala tiene leyes que protegen a las personas con discapacidad, pero muchas veces las empresas no contratan a una persona con discapacidad porque temen que su desempeño no sea igual que el de los demás trabajadores. El artículo 53 de la Constitución Política de la República (Decreto 135-96) señala que, el Estado debe garantizar la protección de las personas con discapacidad y velar por la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad. Sin embargo, hoy las empresas buscan efectividad y eficacia en cada uno de sus procesos y las personas con discapacidad suelen generar una expectativa errónea para las empresas, ya que debido a sus “limitaciones” se considera que no podrán alcanzar el nivel de productividad que una persona no discapacitada generalmente alcanza.

El buen o mal desempeño laboral de los trabajadores es vital en toda empresa, este desencadena una serie de necesidades que la empresa debe cumplir como por ejemplo: capacitaciones, clima laboral, planes de carrera, entre otros.

Actualmente no existen muchos estudios en Guatemala que reflejen el desempeño que tienen las personas con discapacidad en el medio laboral, ya que es un tema poco convencional y mucha gente no le presta atención a la situación actual que viven estas personas en Guatemala.

En Europa existen programas recientes que apoyan el desarrollo de personas con discapacidad. Así como páginas de internet que ayudan reclutar y seleccionar a estas personas para colocarlas en puestos de trabajo acorde a su necesidad. Los estudios realizados pueden dar fe de la buena inversión y rentabilidad que da como resultado la contratación de personas con discapacidad.

A nivel Latinoamericano, México, Chile, Argentina y Colombia son los principales exponentes de este tema. Guatemala no estando lejos de México aún tiene carencias en cuanto a la información y a la investigación sobre personas con discapacidad y su percepción del mundo laboral. Aproximadamente existen 500,000 personas con diferentes discapacidades, de las cuales solo 10, 000 son laboralmente activas. El mercado laboral puede beneficiarse al apoyar a estas personas, ya que existen estudios que muestran resultados positivos en cuanto a la contratación y al desempeño posterior que ellos brindan en el puesto de trabajo. Con el fin de contribuir y ser de beneficio para la comunidad de personas con discapacidad se presenta la siguiente pregunta de investigación:

¿Habrán relación en el desempeño laboral entre colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad, en una entidad financiera de la Ciudad de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Establecer si existe relación en el desempeño laboral entre personas con discapacidad auditiva y personas sin discapacidad, en una entidad financiera de la ciudad de Guatemala.

2.1.2 Objetivos específicos

2.1.2.1 Identificar el nivel de desempeño que tienen las personas con discapacidad auditiva al desarrollarse en su puesto de trabajo.

2.1.2.2 Establecer si existe diferencia en el desempeño laboral general según el sexo.

2.1.2.3 Establecer si habrá diferencia en el desempeño laboral debido a los años de estar laborando en la empresa.

2.2 Variables de estudio

- Discapacidad auditiva
- Desempeño laboral

2.3 Definición de variables de estudio

2.3.1 Definición Conceptual

Desempeño Laboral: “es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (Chiavenato 2011, p. 202).

Discapacidad: “es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación de una persona”. (Organización Mundial de la Salud, (OMS 2014)).

2.3.2 Definición Operacional

Para la presente investigación, se comprenderá el término desempeño laboral como el puntaje obtenido por los sujetos de estudio en el instrumento creado por la investigadora. En el instrumento se medirán las siguientes áreas:

- Motivación
- Responsabilidades
- Eficiencia
- Trabajo en equipo
- Productividad

Así como se comprenderá el término discapacidad como la pérdida parcial o completa del aparato auditivo en los sujetos de estudio.

Alcances y límites

El presente estudio pretendía establecer las diferencias entre el desempeño de los empleados con discapacidad y sin discapacidad de una entidad financiera de la Ciudad de Guatemala. No profundizó en más empresas o entidades que posean trabajadores de esta índole.

El grupo de estudio comprende solamente personas con discapacidad auditiva, el cual fue escogido por conveniencia por lo que los resultados son extrapolables únicamente a personas con características similares a las presentadas en este estudio.

El estudio se realizó en el segundo semestre del año 2014 en la Institución financiera seleccionada.

2.4 Aporte

En Guatemala no existen muchos estudios que apoyen a las personas con discapacidad en su inserción al medio laboral, y por ende muy pocas empresas miden su desempeño y lo comparan con el de los demás empleados de su misma área de trabajo.

Como a toda empresa le interesa saber cuál es el rendimiento de sus empleados, ya que esto muestra figurativamente la inversión monetaria de la misma. Es importante medir no solo el desempeño laboral de los colaboradores sino también el de los colaboradores que poseen algún tipo de discapacidad ya que los resultados generarían un beneficio para la comunidad de personas con discapacidad, al mostrar la garantía de su trabajo y al exponer su desempeño laboral. Al ser igual o mejor que una persona sin discapacidad tendría las mismas oportunidades que esta, y de esa manera las empresas estarían más interesadas en contratar personal con estas características.

Este estudio aporta en gran manera a la sociedad guatemalteca ya que brinda un panorama general del rendimiento que posee una persona con discapacidad auditiva en comparación a una persona sin discapacidad, por lo que de esta forma puede crear nuevas oportunidades en el mundo laboral y social para estas personas.

A la carrera debido a que día a día se contratan personas para diferentes puestos de trabajo y esto sirve de referencia para poder crear programas empresariales de inserción laboral hacia personas con discapacidad.

Y a la ciencia ya que es un estudio más que aporta beneficios para los derechos laborales de los trabajadores con discapacidad auditiva.

II. Método

3.1 Sujetos

Los sujetos que hicieron posible esta investigación, son personas que presentan discapacidad auditiva, las cuales han sido contratadas por una empresa comercial de Guatemala, que les dio la oportunidad de laborar y desarrollarse tanto personal como profesionalmente.

Los sujetos de estudio han logrado ingresar al mercado laboral en una empresa de renombre en la Ciudad de Guatemala.

El tipo de muestra para este estudio que se utilizó es por conveniencia, ya que no todos los sujetos fueron electos. La muestra fue elegida por características específicas, con la técnica de criterio, ya que para la investigación se utilizó una muestra de personas que presentaban discapacidad auditiva.

Sujetos	Sexo		Edad	Años de laborar en la empresa
Personas con discapacidad auditiva	Masculino 9	Femenino 4	20-41 años	1-4 años
Personas sin discapacidad	Masculino 6	Femenino 7	20-42 años	1-7 años

3.2. Instrumento

El Instrumento fue construido por la investigadora, en el cual se pretende medir el desempeño laboral de los sujetos elegidos para muestra de este estudio, mediante un cuestionario en escala de Likert. Este instrumento se le aplicará al Jefe inmediato del departamento el cuál debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores a su cargo. El tiempo aproximado para responder este instrumento es de 15 minutos y está conformado por 29 ítems. En el instrumento se tomaron cinco aspectos a calificar los cuales son:

- Responsabilidad: Compromiso, obligaciones o cargos que el colaborador adquiere dentro del su puesto de trabajo. Se medirá en los siguientes ítems.
 - 1, 2, 3,4 y 5.
- Productividad: capacidad de producir, ser útil o provechoso. Se medirá en los siguientes ítems:
 - 6, 7, 8,9 y 10.
- Eficiencia: Capacidad de orientarse hacia una meta. Se medirá en los siguientes ítems:
 - 11, 12, 13,14 y 15.
- Motivación: capacidad de mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo o meta. Se medirá en los siguientes ítems:
 - 16, 17, 18,19 y 20.
- Trabajo en equipo: habilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo y lograr metas en común. Se medirá en los siguientes ítems:
 - 21, 22, 23, 24 y 25.

Cada indicador tiene un punteo mínimo de 5 puntos y uno máximo de 20 puntos. La puntuación total de los 5 indicadores es de 100 puntos.

Las escalas son:

- Excelente 81-100 puntos
- Bueno 61-80 puntos
- Regular 41-60 puntos
- Deficiente 20-40

3.3. Procedimiento

- Se contactó a la empresa seleccionada para realizar el estudio
- Se procedió a seleccionar la muestra de sujetos para el estudio.
- .Se seleccionó el instrumento con el que se trabajará, el cual debía adaptarse a las características de la muestra de estudio.
- Se validó el instrumento con profesionales del tema.
- Se solicitó la empresa fijar una fecha para realizar la evaluación del desempeño.
- Se tabularon los resultados
- Se procedió a realizar la discusión de resultados.
- Se realizaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Se procedió a realizar el informe final.

3.4. Diseño y Metodología Estadística.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios correlacionales “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. El presente estudio es de tipo correlacional, ya que busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Para la presente investigación se utilizó un diseño transeccional correlacional. Este tipo de diseño describe “la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, debido a términos correlacionales”. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.155)

En relación a la metodología estadística a utilizar, será la r de Pearson. Además las medidas de tendencia central (media, mediana y moda), y las medidas de dispersión (desviación estándar, varianza y rango) todo con el apoyo de Excel.

III. Presentación de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante la evaluación de desempeño aplicada a jefes inmediatos para valorar el rendimiento de sus colaboradores.

Tabla No. 1: Colaboradores con discapacidad auditiva

Edad	Sexo	Años de laborar	Punteo	Rango
20	M	1	42	Regular
26	M	4	93	Excelente
25	F	1	75	Bueno
26	M	3	77	Bueno
40	M	2	68	Bueno
25	M	4	100	Excelente
28	F	1	91	Excelente
28	F	1	75	Bueno
41	F	4	99	Excelente
22	M	4	100	Excelente
31	M	2	100	Excelente
26	M	1	97	Excelente
24	M	1	74	Bueno

Promedio del punteo: 84 por lo que se puede catalogar en el rango excelente.

Punteo mínimo: 42

Punteo máximo: 100

Según los resultados obtenidos los sujetos muestran mayor desempeño en las áreas de: responsabilidad, productividad y eficiencia. Por otra parte se observó menor desempeño en áreas de: motivación y trabajo en equipo.

En general el punteo obtenido por los sujetos es satisfactorio, por lo que cumplen con las funciones, responsabilidades y metas de su trabajo.

Tabla No. 2: Colaboradores sin discapacidad.

Edad	Sexo	Años de laborar	Punteo	Rango
28	F	4	88	Excelente
22	M	2	85	Excelente
27	F	5	91	Excelente
22	F	3	88	Excelente
24	M	2	88	Excelente
40	F	4	100	Excelente
33	F	2	96	Excelente
42	F	4	98	Excelente
23	M	1	76	Bueno
23	M	3	100	Excelente
20	M	1	99	Excelente
22	M	1	98	Excelente
34	F	7	100	Excelente

Promedio del punteo: 93 por lo que se puede catalogar en el rango excelente.

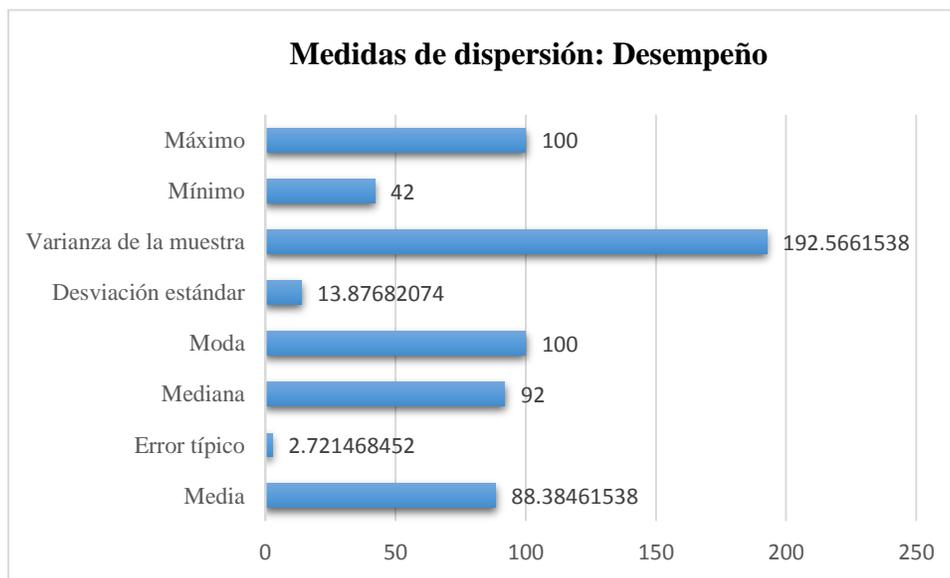
Punteo mínimo: 76

Punteo máximo: 100

Según los resultados obtenidos los sujetos muestran mayor desempeño en las áreas de: responsabilidad, productividad, trabajo en equipo y eficiencia. Por otra parte se observó menor desempeño en áreas de: motivación.

En general el puntaje obtenido por los sujetos es satisfactorio, por lo que cumplen con las funciones, responsabilidades y metas de su trabajo.

Grafica No. 1



En la gráfica anterior se muestran las medidas de dispersión general de ambos grupos, siendo la media de 88 puntos, por lo que se puede concluir que el grupo se encuentra catalogado en el rango de excelente.

Tabla No. 3 Correlación entre el desempeño de los colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad.

Correlación	Resultado
0.327	Correlación baja

Según el análisis estadístico la correlación es baja, por lo que se puede dictaminar que no existe relación entre el desempeño y la discapacidad. El valor crítico de la correlación para ser estadísticamente significativa es 0.388. Es decir ambos grupos muestran un buen desempeño laboral, independientemente de la discapacidad auditiva.

Tabla No. 4 Correlación entre desempeño laboral y sexo de los colaboradores con y sin discapacidad.

Correlación	Resultado
-0.164593609	Correlación Negativa muy baja

Según los datos estadísticos la muestra de hombres y mujeres, tanto colaboradores con discapacidad auditiva como colaboradores sin discapacidad es negativa débil. Lo que significa que el desempeño laboral no tiene relación significativa con el sexo de la persona.

Tabla No. 5 Correlación entre desempeño laboral y antigüedad en la empresa.

Correlación	Resultado
0.454972367	Correlación Moderada.

Según la Tabla No. 5 el coeficiente de correlación se encuentra en positivo moderado, por lo que existe una relación moderada entre el desempeño laboral y los años de laborar en la empresa. Esta correlación sí es estadísticamente significativa, ya que el valor calculado ($r=0.455$) es mayor que el valor crítico de la correlación (0.388).

Tabla No. 6 Comentarios cualitativos.

A continuación se redactará comentarios generales que jefes inmediatos colocaron en el instrumento de evaluación de desempeño.

Colaboradores con discapacidad auditiva	Colaboradores sin discapacidad
<ul style="list-style-type: none"> • Muestra una gran voluntad y optimismo para poder salir adelante. • Se necesita más atención a este colaborador, ya que le cuesta comunicarse con los demás. Necesita capacitación frecuente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra áreas débiles donde necesita seguir trabajando. Pero tiene voluntad para trabajar en ello. • Necesita trabajar en su actitud. • Se compromete y cumple con las funciones asignadas. • Excelente colaboradora.

<ul style="list-style-type: none"> • Es bueno que el la empresa brinde la oportunidad a estas personas, ya que son útiles para la sociedad, aportan para sus familias y economía del país. • Es un colaborador sobresaliente, tiene la disposición, actitud, respeto y colaboración. • El colaborador no emite ni una sola palabra, su comunicación es totalmente por lenguaje de señas. • El desempeño de este colaborador es excelente. • El colaborador no muestra interés por utilizar la pantalla que se le asignó para comunicarse con los clientes. No se integra al grupo. • En la empresa nos cuesta comunicarnos con el colaborador, ya que el lenguaje de señas que hemos aprendido es el básico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumple con las metas establecidas.
--	---

Según los resultados obtenidos de forma cualitativa, se observa que por parte de los jefes inmediatos existe una actitud positiva al tener a su cargo colaboradores con discapacidad auditiva, aunque para algunos sea un reto, debido a la forma en que se comunican entre sí, ya que la mayoría de ellos utilizan el lenguaje de señas como su única forma de comunicación con las demás personas, por lo que muchas veces este factor en particular puede influir en los colaboradores con discapacidad al dificultar la adaptación laboral y por ende en manipular el desempeño que estos tienen en su puesto de trabajo.

IV. Discusión de Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en los datos estadísticos se concluye que no existe relación entre el desempeño laboral y la discapacidad auditiva. Por lo que tanto el colaborador sin discapacidad como el que la posee, pueden desempeñarse de igual forma en su puesto de trabajo.

Por otro los resultados cualitativos indican que los colaboradores con discapacidad auditiva, deben ser integrados totalmente a la empresa. Ya que uno de los puntos débiles es la brecha de comunicación que existe entre ellos y sus compañeros o jefes inmediatos.

Ahora bien los resultados de esta investigación son similares al estudio realizado por Chavarría (2013), en el que determinó que actitud poseen las personas con discapacidad visual al entrar al medio laboral. Ya que ambos grupos mostraron una actitud positiva, de buen desempeño y sobre todo con voluntad para seguir adelante pese a que tenían discapacidad visual y auditiva.

Por otro lado Cuellar (2012) realizó un estudio cualitativo, donde su objetivo era conocer cuál era la percepción de un grupo de colaboradores con discapacidad motora en relación a los factores que influyen en la adaptación del entorno laboral. Esto valida los resultados obtenidos en el presente estudio ya que ambos grupos muestran motivación para salir adelante lo que contribuye a que sean capaces de adaptarse al entorno laboral.

Asimismo Guzmán (2004) en su estudio tuvo como objetivo determinar cuáles eran los aportes que la sociedad de personas con discapacidad física brindaba en su inserción al mundo laboral. Los resultados confirman que tanto las personas con discapacidad física como las personas sin discapacidad se desempeñan de la misma forma. Además de mostrar un grado más de responsabilidad y conciencia en las funciones de su puesto de trabajo, ya que al ser una población

que le es difícil encontrar trabajo, valoran más la empresa que les brindó la oportunidad, así como su puesto de trabajo.

Por otro lado Díaz (2009) realizó un estudio en el cual su objetivo general era identificar el conjunto de las dificultades, intereses y necesidades, sentimiento u opiniones expresadas por las mujeres con discapacidad o por el grupo de representantes, acerca de la inserción laboral y sobre la relación de las mujeres con su entorno. La presente investigación coincide en gran parte ante el estudio de Díaz, ya que los resultados obtenidos muestran que no existe relación significativa en el sexo y el desempeño laboral, independientemente si la persona tiene algún tipo de discapacidad o no. Entre las principales recomendaciones la autora comenta que es importante que las mujeres sean tomadas en cuenta en las empresas de la misma forma que un hombre.

Ruiz (2013), realizó una investigación cuantitativa, cuyo objetivo principal fue determinar los factores económicos, imagen, sociales y legales que afectan el proceso de reclutamiento de personas con discapacidad en las empresas, a su vez analizar el conocimiento de los profesionales de Recursos Humanos de las leyes que cobijan las personas discapacitadas. Los resultados obtenidos mostraron que contratar personas con discapacidad es altamente positivo para la empresa ya que brinda una buena imagen interna y externa de ella. Además el desempeño de los colaboradores con discapacidad contratados fue satisfactorio, lograron cumplir con sus obligaciones y responsabilidades de su puesto de trabajo. Por lo que recomienda a las empresas crear programas de inserción laboral para personas con discapacidad y crear campañas de sensibilización interna para que tanto internamente como externamente sea conocido este tema. Este estudio coincide con la presente investigación ya que la empresa que se contactó para realizar la evaluación de desempeño, ha brindado una buena impresión tanto externa como interna, al incorporar personal con discapacidad auditiva y física en puestos de trabajo, esto ha sido ejemplo

para otras organizaciones, para que estas desarrollen más programas de inserción laboral para este tipo de personas, al evidenciar que se desempeñan de la misma manera que cualquier otro trabajador.

Pieck (2012) relata que trabajar con personas que poseen algún tipo de discapacidad no trae más dificultades a las empresas, al contrario brinda buena imagen. Además de afirmar que el desempeño que brindan es relativamente el mismo comparado con el de sus compañeros de trabajo.

De esta forma confirma que lo que el presente estudio ha investigado, la discapacidad y el desempeño laboral no tienen relación entre sí, es decir no necesariamente por ser un colaborador con discapacidad va a rendir mal en su puesto de trabajo, todo depende de la actitud del colaborador, de los compañeros y del jefe inmediato para incorporarse y adaptarse mutuamente. Además es bueno mencionar que a pesar de la diferencia en la forma de comunicarse pueden llegar a ser muy decididos y motivados en su trabajo, lo que da como resultado buenas expectativas de ellos como empleados y por ende como empresa.

Por su parte Camposeco (2013), realizó una investigación en la cual realizó un estudio descriptivo, en el que se buscaba determinar la actitud que tenían los colaboradores de una entidad financiera, con respecto a sus compañeros de trabajo que presentaban discapacidad física o auditiva. El autor concluye con este estudio que la actitud de los colaboradores hacia sus compañeros discapacitados es positiva y no existe diferencia entre género, edad o limitación física. Por lo que afirma que no importa el sexo, género e incluso discapacidad auditiva o física de los colaboradores, todos pueden desempeñarse, adaptarse e integrarse de la misma manera. Ahora bien es cabe mencionar que en relación a la presente investigación, existe una variable que puede ser determinante al momento de medir el rendimiento laboral.

Como opinión del autor de este estudio, la actitud del empleado frente a su puesto de trabajo es muy importante, ya que en los resultados cualitativos se puede apreciar que la actitud del trabajador puede ser un factor que puede llegar a alterar el desempeño, integración e incluso adaptación de la persona dentro de la empresa ya sea para bien o para mal.

Marchesi (1998), muestra que la discapacidad auditiva puede tener consecuencias como:

- Dificultar la temprana adquisición de un sistema de comunicación que facilite el desarrollo cognoscitivo y la capacidad para comunicarse que favorezca el proceso de socialización.
- Dificulta la capacidad para estar alerta a lo que sucede a su alrededor y comprender las normas que faciliten la integración a la sociedad.

Esto concuerda con los resultados cualitativos de las evaluaciones de desempeño aplicadas a jefes inmediatos, ya que al ser personas con discapacidad auditiva muchos utilizan como su única forma de comunicación el lenguaje de señas, mismo que la mayoría de compañeros e incluso jefes inmediatos no maneja, por lo que el sistema de comunicación interna afecta tanto al colaborador en su desempeño laboral así como al departamento y a la empresa en la que labora.

Se puede dictaminar que en los diferentes estudios, la discapacidad auditiva no es un factor determinante para los resultados en el desempeño laboral de los sujetos de estudio; por otra parte cabe resaltar que, el sexo el cual también se tomó en cuenta en esta investigación, tampoco es un factor que se relaciona con el desempeño laboral. Aunque se demostró que los años de trabajar en la empresa y el desempeño laboral tienen relación, ya que el colaborador puede desempeñarse mejor a medida que se va adaptando a la empresa.

En general se puede atribuir que los resultados obtenidos son positivos en el panorama laboral de las personas con discapacidad, muchos estudios han confirmado y respaldado la investigación al concluir que la discapacidad no es una limitante en el trabajo, al contrario puede ser un motor que motiva, y ayuda a las personas a salir adelante y demostrar que si se puede.

Además se puede atribuir a esto, que en la presente investigación, existen otras variables que pueden relacionarse con el desempeño laboral. Por ejemplo: actitud, autoestima, adaptación social, entre otros.

V. Conclusiones

- No existe relación entre el desempeño laboral y la discapacidad auditiva, ya que la correlación fue baja.
- Así también se encontró que tampoco existe relación entre sexo y desempeño laboral, ya que la correlación obtenida fue negativa muy baja.
- Por otra parte se encontró una correlación moderada positiva entre antigüedad o años de laborar en la empresa y desempeño, laboral. Ya que el 25% de los sujetos evaluados mostraron un mejor desempeño al tener mayor tiempo de laborar en la empresa.
- Como conclusión final se determina que la discapacidad auditiva no tiene impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la empresa, aunque cabe mencionar que sí pueden haber otros factores que influyan en el desempeño de los colaboradores, ajenos a la discapacidad como tal.

VI. Recomendaciones

- Profundizar el estudio en más empresas que contraten personal con algún tipo de discapacidad para brindar un panorama más amplio con respecto a este tema.
- Brindar oportunidades de desarrollo a la sociedad guatemalteca que posea algún tipo de discapacidad, ya que son capaces de rendir al igual que una persona sin discapacidad.
- Crear culturas empresariales que ayuden a los colaboradores con discapacidad a integrarse al puesto, departamento, área y a la empresa en donde laboran.
- Dar capacitaciones constantes a jefes inmediatos, compañeros de trabajo y personal general, en temas como lenguaje de señas, trabajo en equipo, mobiliario y equipo especial para personas con algún tipo de discapacidad. Ya que de esta forma pueden disminuir conflictos internos dentro de la empresa y aumentará la eficiencia y eficacia de los colaboradores y jefes inmediatos.
- Realizar campañas de sensibilización dentro y fuera de la empresa, para concientizar a las personas acerca de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

VIII Referencias Bibliográficas

- Arce, S., y García, B. (2010). *Las necesidades educativas especiales en la escuela regular*. Guatemala: Editorial Piedra Santa.
- Assad, S., Contrera, G., y Contrera, I. (2010). *Mobbing. Hostigamiento psicológico en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Gowa Ediciones Profesionales.
- Balsells, E. (2000). *Manual de Nuestros Derechos Humanos*. Guatemala, Centroamérica: Editorial Oscar de León Palacios.
- Barrera, P. y Fritz, M. (2008). *Integración laboral de personas con discapacidad física pertenecientes a agrupaciones de la red provincial de y para la discapacidad de concepción que se encontraban trabajando durante el año 2008*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Concepción, Chile. Recuperada de http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.fnd.cl%2FTESIS_Int...doc&ei=hO8xU_q-GOK0sASrxYHQAaw&usg=AFQjCNEZ_wBSbE40IDQGpIHOervrQyVs0w&sig2=AS14zt0ZMPT3D0YW0xMqyQ&bvm=bv.63587204,d.cWc
- Benjamín, E. y Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas (3 ed.)*. México, DF, México: Mcgraw - Hill.
- Camposeco, A. (2013). *Actitud de los colaboradores de una entidad financiera, respecto a sus compañeros con discapacidad*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Camposeco-Andrea.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Castillo, C. (2012). *Programas de capacitación para personas con discapacidad visual, que faciliten su efectiva vinculación al mundo laboral, a la luz de la normativa nacional e internacional de protección a los Derechos Humanos*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/07/07/Castillo-Cesar.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Consejo Nacional para la Atención de personas con discapacidad (Conadi 2011). *Sitio web*. Guatemala. Recuperado de <http://conadi.gob.gt/1/>

Consejo Nacional para la Atención de personas con discapacidad (Conadi) en conjunto con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef). (2011). *Propuesta agenda en Discapacidad. Un esfuerzo unitario para construir un consenso Nacional*. Recuperado de http://www.unicef.org.gt/3_te_toca/documentos/discapacidad/AGENDA_MINIMA_2012-2016.pdf

Chavarría, L. (2013). *Actitud de personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral en la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chavarria-Luisa.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Chiavenato, I. (2011) *Administración de los Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9 ed.). México, DF, México: Mcgraw – hill.

Craig, G. y Woolfolk, A. (1998). *Manual de psicología y desarrollo educativo (Tomo I)*. México. Prentice - Hall.

Cuellar, L. (2012). *Percepción por parte de un grupo de colaboradores con discapacidad motora, respecto a la adaptación a su entorno laboral en empresas privadas en Guatemala*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Cuellar-Lorena.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Decreto 135 – 96, Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 25, 1997.

Díaz, A. (2009). *La inserción laboral de las personas con discapacidades en la provincia de A Coruña desde una perspectiva de género*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Santiago de Compostela. Galicia, España. Recuperada de http://dspace.usc.es/bitstream/10347/2557/1/9788498872194_content.pdf

Flores, N., Jenaro, C. y García, P. (2010). *Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad*. Estudio realizado por el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO, Universidad de Salamanca, España. Recuperado de <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Zerbitzuan47.pdf#page=95>

Fundación española Once (2014). Sitio web. Recuperado de <http://www.foaps.es/la-sordoceguera/sistemas-de-comunicacion>

García, M. (2008). *Evaluación de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en centros ocupacionales y centros especiales*. Investigación Psicológica y social. Universidad Ramon Llull, Barcelona, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/9257>

Guzmán, P. (2004). *Integración al Campo Laboral de los Bibliotecólogos desde la perspectiva de la discapacidad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Playa Ancha. Valparaíso, Chile. Recuperado de: http://web.upla.cl/revistafaro/04_tesis/pdf/06_tesis_guzman.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ed). México: Mcgraw - hill.
- Iglesias, D. y Polanco, V. (2009). *Determinantes de la actitud hacia la discapacidad de personas sin discapacidad en pequeñas empresas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Recuperada de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7055.pdf>
- Koeppen, B. y Stanton, B. (2009). *Fisiología* (6 ed.). España: Elsevier Mosby.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial organizacional*. México: Mcgraw - hill.
- Marchesi, A. (1998). *El desarrollo cognoscitivo y lingüístico de los niños sordos, perspectivas*. Madrid. Editorial Alianza.
- Morales, A. (2009). *Capital humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana..* Cuba: Editora Política.
- Morales, J., y Velandia, N. (1999). *Salario, estrategia y sistema salarial o de compensaciones..* Santafé, Colombia: Mcgraw - hill.
- Muñoz, Y., Poblete, Y., y Jiménez, A. (2007). Calidad de vida familiar y bienestar subjetivo en jóvenes con discapacidad intelectual de un establecimiento con educación especial y laboral de la Ciudad de Talca. *Revista de Psicología y ciencias afines*. 29, 207 – 221. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?vid=3&sid=97a6305d-97d6-4afd-a45a->

dc56624dc3e3%40sessionmgr113&hid=126&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC
1saXZl#db=a9h&AN=87912106

Organización Mundial de la Salud (2014). *Versión en línea*. Recuperado de
<http://www.who.int/topics/es/>

Pieck, E. (2012). *En el camino. Formación para el trabajo e inclusión: ¿Hacia dónde vamos?*.
México. Universidad Iberoamericana, A.C.

Prensa Libre (2014). *Artículo web: "Hay trampas en la calle"*. Guatemala. Recuperado de
[http://www.prensalibre.com/noticias/comunitario/Personas_no_videntes-
DialogoLibrePL_0_1114688565.html](http://www.prensalibre.com/noticias/comunitario/Personas_no_videntes-DialogoLibrePL_0_1114688565.html)

Real academia española (2014). *Versión en línea*. Recuperada de
<http://lema.rae.es/drae/?val=desempe%C3%B1o>

Revista Universia (2014). *Discapacidad auditiva*. España. Recuperado de
<http://universitarios.universia.es/voluntariado/discapacidad/discapacidad-auditiva/>

Ríos, M., Guevara, H., Cardozo, R. y Ortunio, M. (2012). *Conocimiento del personal de salud
sobre el manejo de trabajadores con discapacidad y su reinserción laboral*. Informe
Médico. 14, 405 – 414. Recuperado de
[http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=97a6305d-97d6-4afd-a45a-
dc56624dc3e3%40sessionmgr113&vid=6&hid=126](http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=97a6305d-97d6-4afd-a45a-
dc56624dc3e3%40sessionmgr113&vid=6&hid=126)

Robbins, S., Coulter, M., Huerta, J., Amaru, A., Varela, R., y Jones, G. (2009). *Administración,
un empresario competitivo (2 ed.)*. México: Pearson Educación.

- Ruiz, D. (2013). *Factores que influyen en el reclutamiento de personas con discapacidad en Puerto Rico*. (Tesis de maestría). Universidad de Puerto Rico, recinto de Mayagüez. Recuperada de <http://www.shrmpr.org/wp-content/uploads/2014/01/David-Ruiz-FACTORES-QUE-INFLUYEN-EN-EL-RECLUTAMIENTO-DE-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD-EN-PUERTO-RICO.pdf>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación (3 ed.)*. Kansas, Estados Unidos: Prentice - hall.
- Sociedad de Fomento Fabril y la Organización Internacional de Trabajo (2013). *Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Estudio de campo realizado en Santiago, Chile. Recuperado de <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-2013.pdf>
- Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional. Investigación y práctica*. México, DF, México: Editorial El Manual Moderno.
- Urroz, F. (2011). *Siete razones para que las empresas contraten a personas con discapacidad*. Chile. Recuperado de: <http://www.guioteca.com/rse/siete-razones-para-que-las-empresas-contraten-a-personas-con-discapacidad/>

Anexos

Evaluación del Desempeño

Jefe Inmediato a Colaborador

Instrucciones: el presente formulario tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores, por lo que deberá llenarlo completamente con letra legible, sin tachones, correcciones o borrones. Debe asignar la ponderación correspondiente a cada uno de los ítems a medir. **Esta información será determinante y confidencial para evaluar el desempeño en el puesto de trabajo de cada colaborador.**

Datos del Colaborador:

Edad _____ **Sexo** _____

Años de laborar para la empresa _____

Evalúe de 1 a 4 los siguientes ítems.

1. Deficiente	2. Regular	3. Bueno	4. Muy Bueno
----------------------	-------------------	-----------------	---------------------

	Responsabilidad	Calificación
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios	
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias	
3	Cumple con las funciones que requiere su puesto de trabajo.	
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo	
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden.	
	Punteo total:	

	Productividad	Calificación
6	El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo	
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado en la empresa	
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión	
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas.	
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo.	
	Punteo total:	

	Eficiencia	Calificación
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo	
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo	
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo	
14	Tiene la habilidad para analizar la información relacionada con su puesto de trabajo.	
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta	
	Punteo total:	

	Motivación	Calificación
16	Se propone objetivos superiores para sí mismo en cuanto a su puesto de trabajo.	
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe inmediato	
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral.	
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera	
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra	
	Punteo total:	

	Trabajo en equipo	Calificación
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en común.	
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo	
23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o departamento en el que se encuentra	
24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros	
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo	
	Punteo total:	

Punteo general:	
------------------------	--

Comentarios generales del trabajador:

Datos de la persona que efectuó la evaluación

Cargo: _____

Área: _____

FICHA TÉCNICA

Nombre del Instrumento:	Evaluación del desempeño
Autor de Instrumento:	Karen Abigail González Carpio
Objetivo del Instrumento:	Evaluar el desempeño de los empleados dentro de su puesto de trabajo, en el cumplimiento de metas, funciones y responsabilidades puestas a su cargo, con el fin de fortalecer las deficiencias de los mismos, y acrecentar sus puntos fuertes.
Para qué sirve:	<p>Medir el Desempeño de los Colaboradores de dicha empresa. Está dividido por 5 aspectos:</p> <p>Responsabilidad: compromiso hacia las funciones que requiere el puesto de trabajo.</p> <p>Productividad: capacidad de producir y ser útil en los procesos de su puesto de trabajo.</p> <p>Motivación: capacidad de mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo o meta.</p> <p>Eficiencia: capacidad de orientarse hacia una meta.</p> <p>Trabajo en equipo: habilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo y lograr metas en común.</p>
Cómo se utiliza:	El presente instrumento se debe aplicar de la siguiente forma: el jefe inmediato debe calificar cada factor según muestra el cuestionario.
Cómo se califica:	Cada factor equivale a 20 puntos. En total son 5 factores que equivalen a 100 puntos generales.
Tiempo aprox.	15 min.
Factores de Ponderación:	Rangos
Excelente	<p>81 - 100</p> <p>El colaborador presenta un desempeño laboral excepcional. Sobresale por el cumplimiento de sus tareas y obligaciones.</p>
Bueno	<p>61 – 80</p> <p>El colaborador cumple con las expectativas en cuanto a su desempeño laboral.</p>

Regular	41 – 60 El colaborador necesita mejorar su desempeño laboral. Cumple con lo básico conforme al mínimo esperado.
Deficiente	20 - 40 Desempeño por debajo del nivel básico esperado
Juicio de expertos:	Se solicitó la opinión de 3 profesionales en el área para validar el instrumento.