

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

**"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE GERENTES RESPECTO A LA INCLUSIÓN DE PERSONAS
CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA."**

TESIS DE GRADO

MARÍA REGINA MONZÓN QUEZADA

CARNET 10586-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

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

**"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE GERENTES RESPECTO A LA INCLUSIÓN DE PERSONAS
CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
MARÍA REGINA MONZÓN QUEZADA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

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

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. YADIRA IVONNE BARRIOS CACERES DE BARRIOS

Guatemala 13 de noviembre de 2017

Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Respetables Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes para someter a su consideración la tesis de la estudiante **María Regina Monzón Quezada**, carnet No. **1058613**, titulada "Percepción de un grupo de gerentes respecto a la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad en una empresa de telefonía" previo a optar al grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Asimismo, por haber tenido la oportunidad de dar seguimiento a la investigación y revisar el informe final, me permito manifestarles que la misma reúne las condiciones exigidas por la Universidad Rafael Landívar y la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que me permito someterla a su consideración para que se proceda con la revisión final de la misma.

Atentamente,



Mgtr. Patricia Melgar de López
Asesora



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052315-2018


Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARÍA REGINA MONZÓN QUEZADA, Carnet 10586-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051542-2018 de fecha 4 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE GERENTES RESPECTO A LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA."

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 2 días del mes de enero del año 2018.



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


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

AGRADECIMIENTOS A

A Dios, porque es el impulso que mueve mi vida, lo cual me ayuda a hacer realidad mis sueños y metas. Gracias por guiar mis pasos y decisiones.

A mamá por alentarme a conseguir todas mis metas, ser ejemplo de trabajo duro, perseverancia y amor. Gracias por esas palabras que me das para consolarme, aconsejarme y hacerme feliz.

A mi papá agradezco tus consejos y el apoyo que a lo largo de mi vida me has dado, por darme tu entera confianza, amor y paciencia. Por estar conmigo en todos los momentos de mi vida.

A mi abuelo por estar siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda en mi vida. Te quiero y te extraño mucho.

A mi abuela por su paciencia y sabiduría los cuales me han enseñado a ser quien soy. Por llevarme en sus oraciones y por todos los consejos que a lo largo de mi vida me ha dado.

A mi hermana, por ser mi mejor ejemplo de felicidad y amor. Por sus consejos y el ánimo que me ha dado siempre. Por obligarme a creer en mí y en mis habilidades y capacidades para lograr todo lo que me propongo.

A Eduardo por apoyarme y ayudarme a lo largo de este y todas las distintas etapas de mi vida.

A mi asesora y revisora, por haberme apoyado y guiado a lo largo de este proceso, por compartir conmigo su experiencia. Por toda su atención y paciencia.

Índice:

I. INTRODUCCION	
1. Discapacidad	7-8
1.1. Discapacidad Auditiva	8-9
1.2. Discapacidad Visual	9-10
1.3. Instituciones que velan por los Derechos del discapacitado	10-11
1.4. Discapacidad Motora	11
1.5. Actitud	12
1.5.1. Actitud hacia las personas con discapacidad	13-16
1.6. Inclusión laboral	16
1.7. Obstáculos que impiden la integración laboral de personas	17
II. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1 Objetivos	19
2.1.1 Objetivo general	19
2.1.2. Objetivos específicos	19
2. Variable de estudio	19
	2.2. Definición conceptual
Regina Monzón Quezada Carné: 1058613	
20 Guatemala, noviembre 2017	
Campus Central	2.3. Definición

operacional	20
2.4. Alcances y límites	21
2.5. Aporte	21
III. MÉTODO	22
3.1. Sujetos	22
3.2. Instrumento	23
3.3. Procedimiento	23
3.4. Tipo de investigación	24
3.5. Metodología estadística	24-25
IV. ANÁLISIS DE RESULTADO	26-35
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36-38
VI. CONCLUSIONES	39-40
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. REFERENCIAS	42-45
ANEXOS	46-51

Resumen

Actualmente en Guatemala existen muchas personas que presentan capacidades diferentes, situación que en ocasiones les provoca problemas en el aspecto laboral y social. Dichas personas pueden llegar a tener un buen desempeño y crecimiento dentro de una organización, ya que son capaces de desempeñar y ejecutar cualquier trabajo que se les encomiende, por lo que este estudio tuvo como objetivo conocer la percepción de un grupo de gerentes de una empresa de telefonía, sobre la inclusión de personas con discapacidad.

El estudio es de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, aplicado a una muestra de 22 personas, 12 hombres y 10 mujeres, en edades comprendidas entre 30 y 50 años, que ocupan cargos de gerentes en la empresa de telecomunicaciones donde se realizó el estudio.

Para realizar este estudio, se elaboró una guía de entrevista, la cual estuvo conformada por 16 preguntas categorizadas por los indicadores planteados durante la investigación, los cuales son: aprendizaje, incorporación de personas con discapacidad, compromiso laboral, rendimiento y prejuicios.

Se concluyó que las personas que presentan algún tipo de discapacidad tienen la capacidad suficiente para poder desarrollar exitosamente sus labores y que con una capacitación adecuada, podrían llegar a desarrollarse adecuadamente en otros puestos de trabajos.

Finalmente se recomendó que se siga apoyando el proceso de inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad por medio de programas de capacitación.

I. Introducción

Para todas las personas el trabajo constituye una actividad necesaria ya que influye directamente en distintos aspectos de la vida y por lo tanto afecta también al desarrollo personal de cada individuo. De esta manera se puede decir que acceder a un puesto de trabajo será clave para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan sentirse productivas tanto para ellas mismas como para la sociedad. Es por esta razón que es importante que a estas personas se les brinde la oportunidad de ingresar al mundo laboral, tomando en cuenta que se pueden desarrollar como cualquier otro trabajador en el desempeño de sus funciones y así contribuir a que las empresas, instituciones u organizaciones, inicien un proceso de inclusión en la contratación de sus trabajadores.

Debido a que, aún hoy en día, en el país muchas personas enfrentan distintos obstáculos que dificultan su desarrollo en la sociedad. Se han generado leyes o normas que regulan todo este proceso. En Guatemala existe una ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96, la cual dice que la discapacidad es cualquier deficiencia física, mental o sensorial, la cual puede ser congénita o adquirida y limita sustancialmente las actividades consideradas normales para un individuo. Estas leyes tienen como objetivo proteger a dichas personas en distintos ámbitos o etapas de la vida, lo cual evita que estas personas sean víctimas de discriminación.

Por lo tanto el objetivo del presente estudio es conocer la percepción de un grupo de gerentes de una empresa de telefonía, sobre la inclusión de personas con discapacidad.

A continuación se presentan a algunos de los autores nacionales que han realizado distintos estudios relacionados con el tema de inclusión laboral:

En ese sentido la investigación de Cuellar (2012) da a conocer y analiza los distintos factores que pueden llegar a afectar a los ciudadanos guatemaltecos en

el proceso de adaptación al mundo o entorno laboral en el cual se desenvuelven. Realizó una investigación de tipo cuantitativa, en la que ejecutó una serie de entrevistas semi estructuradas, que fueron aplicadas a 3 mujeres y 5 hombres los cuales poseen alguna discapacidad motora. Dicha investigación concluyó que las personas con discapacidad motora, en este caso, suelen tener un nivel alto en lo que se refiere a motivación, este aspecto genera que estas personas pueden optar a tener y mantener un trabajo estable el cual ayuda a su desarrollo y a la aceptación tanto de sus demás compañeros y sus jefes de área. Se recomendó que las personas con este tipo de discapacidad se les den las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de forma correcta y eficiente. Al mismo tiempo promover un ambiente agradable en la organización.

En este sentido la investigación de Quintanilla, (2012) cuyo objetivo fue el de observar si factores como la edad, género, nacionalidad, etnia, religión, aspecto físico, son factores que pueden llegar a influir al momento de contratar a un candidato; dicha investigación fue de tipo cuantitativa, utilizando como instrumento una entrevista semi-estructurada, sus sujetos de estudio fueron nueve directores o gerentes de Recursos Humanos para conocer a profundidad su pensamiento y aceptación hacia estas personas. Después del análisis se pudo concluir que en la mayoría de centros de atención al público de Guatemala no existe discriminación para las personas de edad avanzada, ni por su género, religión o enfermedades físicas; sin embargo se observa que existe cierta discriminación hacia las personas que posee algún tipo de discapacidad mental. Una de la recomendación de dicha investigación es promover la igualdad de oportunidad de trabajo a todos los seres humanos según lo exige la constitución y el código de trabajo de nuestro país, mejorar las instalaciones que hay en la organización.

Con el objetivo de determinar el tipo de actitud de los colaboradores respecto a sus compañeros con discapacidad, Camposeco (2011) realizó un estudio de tipo descriptivo, en donde la población estudiada fue de 60 colaboradores de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 19 a 39 años. De acuerdo a los

resultados, se establece que no existe diferencia estadísticamente significativa entre la actitud que manifiestan hacia compañeros con sordera o ceguera, ya que la P obtenida es de 0.943, estando este resultado arriba del 0.05 requerido para que sea significativa. Dentro de los resultados obtenidos se encuentra que el tipo de actitud respecto a la discapacidad en la mayoría de los colaboradores (52 de 60) es positiva y no tienden a discriminar. Se recomienda que para que la situación no cambie se realicen distintos programas que incluyan a las personas discapacitadas y sus compañeros de trabajo.

Asimismo Estrada (2007) con el objetivo de determinar si existía o no oportunidad de trabajo para personas con discapacidad, realizó una investigación en donde los sujetos que formaron parte de la muestra fueron las personas que ingresaron por primera vez a la organización, con algún tipo de discapacidad. Los resultados demostraron que dicha organización no está cerrada a la oportunidad de contratar a personas con discapacidad, actualmente el 67% de individuos con discapacidad no cuentan con una plaza vacante que pueda ocupar una persona en esa condición. Así mismo se dio a conocer que uno de los principales obstáculos que estas personas tienen, la cual puede llegar a influir al momento de tomarlos en cuenta para otorgarles empleo es la falta de conocimiento sobre las distintas formas posibles para establecer comunicación con esta población. El aporte principal de este estudio fue brindar información a la población con discapacidad acerca de los puestos que pueden ocupar en una empresa y mostró las brechas que estas personas tienen que ir rompiendo en cualquier organización. Entre las recomendaciones que en esta investigación se muestran es el recordar la importancia de la inserción laboral de personas discapacitadas y el llevar a cabo una jornada en donde se pueda dar información a todos los colaboradores, la cual contribuya a la inclusión y desenvolvimiento no solo de las personas con discapacidad sino para todos los colaboradores de la empresa.

Por otro lado Valencia (2003) realizó un estudio, el cual tuvo como objetivo principal conocer la opinión de distintas personas profesionales con relación a la discriminación laboral, siendo una investigación de tipo descriptiva. En este

estudio, los sujetos fueron 100 mujeres profesionales las cuales trabajan en distintas empresas privadas ubicadas en el ciudad de Escuintla, a cada una de estas mujeres se les realizó distintas entrevistas individuales. Se concluyó que el trabajo que realizan estas mujeres en las empresas está generando distintos cambios en la mentalidad de las organizaciones por lo mismo está contribuyendo con el desarrollo del país. Teniendo como resultado del 100% de mujeres profesionales entrevistadas, el 79% respondieron que si desempeñan su rol profesional, algo que consideran les satisface y es fundamental en su desarrollo profesional y laboral. Se recomendó que se generen distintos programas que ayuden a desarrollar nuevas oportunidades en el área laboral para las mujeres.

A nivel internacional el tema de inclusión laboral también ha sido de interés, por lo que a continuación se muestran distintos estudios los cuales han sido de ayuda para tener información detallada sobre el tema.

En este sentido la investigación de Guerrero, (2016) cuyo objetivo fue llegar a conocer cuáles son los niveles reales de desempeño laboral del personal con discapacidad en comparación con el desempeño del personal que no posee discapacidad, dicha investigación fue de tipo cuantitativa, utilizando como instrumento una entrevista semi-estructurada. Los sujetos que participaron en esta investigación fueron 88 personas, 80 personas sin discapacidad alguna y 8 colaboradores con discapacidades, los cuales realizan similares o iguales funciones. Una de las conclusiones de esta tesis es que el nivel de desempeño del personal sin discapacidad es mejor que el del personal con discapacidad, al haber obtenido como promedio general de desempeño el personal sin discapacidad un 73.25%; un promedio mayor frente al 68.75% que obtuvo el personal con discapacidad. Se recomienda realizar una retroalimentación con el personal al que se realiza dicha evaluación y mantener un control por medio de reuniones con los encargados de las personas con discapacidad para revisar su desempeño y motivación al momento de realizar sus labores diarias.

También Borja (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue identificar cuál es el nivel de inserción de las personas con discapacidad en las empresas o instituciones públicas o privadas y la influencia que la discapacidad puede llegar a tener en las personas al momento de realizar sus labores. La autora pidió la colaboración de compañías como: Medicamenta Ecuatoriana S.A. Hospital Vozandes, Transportes Noroccidental, estas compañías están ubicadas en la provincia de Pichincha, Ecuador. La muestra fue de aproximadamente treinta personas pertenecientes a cada una de estas organizaciones. De los cuales se demostró que el 54% de la población investigada no interfiere su discapacidad en el desempeño de sus actividades y el 46% que interfiere poco, lo que indica que las instituciones están implementando facilidades arquitectónicas para su movilidad y el 77% han implementado servicios básicos. Una de las conclusiones que esta investigación obtuvo fue que el personal con discapacidad suelen recibir distintos tipos de capacitaciones antes de comenzar a desempeñar su puesto de trabajo, esto permite que se adapte totalmente y se genere un compromiso con la realización de sus tareas. Se recomienda que se mantenga una línea directa de comunicación entre jefe y colaborador así se podrá aclarar cualquier tipo de duda que se presente.

Calderón (2012) analiza y muestra de qué manera los proyectos sociales o centros especiales de empleo influyen en la idea de contratar personas que poseen algún tipo de discapacidad en el mercado del trabajo español. Esta es una investigación en la cual se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, que ayudó a determinar los factores socio-laborales que ayudan a estos centros de integración o inclusión laboral. Los resultados de esta investigación muestran que las personas con discapacidad que recurren a este tipo de centros especiales de empleo o las CEE tienen más probabilidad de encontrar un trabajo, según informes como el de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, los cuales pueden demostrar que las tasas de tránsito de los países analizados se ubica entre el 1 y el 5%, estos porcentajes se dan mediante la muestra continua de Vidas Laborales la cual se realizó en el año 2009, se demuestra empíricamente el papel de los CEE como mecanismo que permite a las personas con alguna

discapacidad la oportunidad de desarrollarse normalmente en cualquier tipo de empresa que tenga u ofrezca las capacitaciones pertinentes.

Iglesias y Polanco (2009) realizaron un estudio de tipo transversal, el cual tuvo como objetivo explicar las actitudes que tienen las personas sin discapacidad hacia las personas que tienen algún tipo de discapacidad. La muestra del estudio contó con 130 colaboradores sin discapacidad los cuales laboran en distintas empresas las cuales están ubicadas en Caracas. El instrumento utilizado fue la Escala de Actitudes hacia Personas con Discapacidad realizado por verdugo (2007). Los resultados muestran que la actitud que la mayoría de los colaboradores (un 98% de la muestra) tienen hacia la discapacidad es favorable. Así mismo se hace la recomendación de realizar investigaciones en donde se mida la actitud de las personas que trabajan con las personas discapacitadas.

Por otro lado en México, para poder no solamente determinar la realidad de personas con discapacidad sino también para analizar y determinar la influencia que tiene el medio en el que se desarrollan y sus relaciones personales con relación a su desarrollo y crecimiento, Pignolo (2007) realizó una investigación utilizando una metodología de tipo descriptiva, esta es utilizada para poder ir creando distintos análisis sobre la inclusión laboral y las relaciones personales sobre 6 personas con algún tipo de discapacidad, esto se hace con el objetivo de ver el efecto que tienen estos dos aspectos en la vida de estas personas. Se concluyó que sí existe relación entre el medio en el que las personas con discapacidad se desarrollan y sus relaciones personales, con su desempeño tanto en el aspecto laboral como en el personal.

Según Shum, Conde y Portillo (2003) quienes realizaron una investigación que pretendía analizar las experiencias laborales de distintas mujeres con discapacidad, esto con el objetivo de describir u observar tanto el ámbito social como el laboral, para poder ir creando y aumentando la sensibilización de todos los colaboradores. Se realizó mediante distintas entrevistas a 120 mujeres con algún tipo de discapacidad las cuales contaban con experiencia laboral. Como conclusión este estudio demuestra que estas mujeres son capaces de cumplir con

sus labores. Las autoras proponen mejorar la educación de estas personas para así poder crear oportunidades laborales y crear conciencia a todos los colaboradores.

En conclusión, se puede observar que tanto en Guatemala, como en el extranjero, este tema ha sido de interés y ha ido creando distintas herramientas que permiten la inclusión de estas personas, ya que éstas según las leyes tienen los mismos derechos y obligaciones que el resto de los ciudadanos.

A continuación se abordará el tema de estudio desde una perspectiva teórica, a través de las teorías de distintos autores.

1. Discapacidad

El diccionario de la Real Academia Española (2003), define la palabra discapacidad como “la cualidad de una persona discapacitada”, a quien el diccionario define como “una persona que tiene impedida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o física” (pp.2)

Las investigaciones de Millas y Calderón realizadas en el año 2005, refieren parte de la palabra discapacidad (dis-), como la que indica o quiere decir que la persona no es un ser inferior ni superior por poseer algún impedimento físico o mental; sencillamente por distintas causas esta persona tiene capacidades distintas de lo que normalmente se acostumbra ver en la sociedad.

Pereda (2003) indica que discapacidad es cualquier tipo de ausencia de la capacidad para realizar actividades cotidianas las cuales se considera normal para un ser humano. Las discapacidades representan trastornos funcionales a nivel de la persona.

Así mismo se encuentra en lo referente al ámbito laboral que, según la Organización Internacional del Trabajo-OIT- (2012), definió a la persona discapacitada como, a toda persona cuyas posibilidades de obtener un empleo, reintegrarse al empleo, conservar su empleo o progresar en el mismo resultan

considerablemente reducidas como consecuencia de una disminución física, sensorial, intelectual o mental.

A continuación se dará a conocer información acerca de los diferentes tipos de discapacidad que pueden presentar las personas:

1.1 Discapacidad auditiva

Méndez (2010) explica que al existir una disminución en alguna parte del funcionamiento auditivo, se puede hablar de una discapacidad en dicha área.

Así mismo este autor establece dos tipos de trastornos que describen las discapacidades habituales:

- a) Hipoacusia: es cuando existe una audición deficiente, pero se mantiene un nivel bajo de capacidad que le sirve a la persona para la percepción del lenguaje oral y de los sonidos ambientales.
- b) Sordera: es la ausencia de audición.

• Causas de discapacidad auditiva

Según la Organización Mundial de la Salud –OMS- (2010), da a conocer que existen causas congénitas y causas adquiridas. Entre las causas congénitas que se le atribuyen a la discapacidad se pueden mencionar:

- Problemas en el embarazo o nacimiento tales como: rubéola materna, sífilis y asfixia durante el parto.
- Uso inadecuado de medicamentos durante periodo de gestación o neonatal.
- Bajo peso al nacer.

Las consecuencias que se encuentran dentro de las adquiridas se mencionan:

- Algunas enfermedades infecciosas, como la meningitis, el sarampión y la parotiditis.
- Infecciones crónica del oído
- La presencia de líquido en el oído (otitis media)
- La exposición al ruido excesivo.
- Envejecimiento.
- La obstrucción del conducto auditivo.

1.2 Discapacidad Visual:

El diccionario terminológico de Ciencias Médicas (1974), define la ceguera como la falta o pérdida de la vista. La ceguera se puede debe a las diferentes circunstancias:

- a) Daltonismo: imposibilidad de distinguir el azul, el rojo y el verde.
- b) De Bright: pérdida o disminución de la visión sin lesión de la retina.
- c) Cortical: se debe a una lesión del centro visual cortical.
- d) Crepuscular: agudeza visual reducida en la luz débil, natural o artificial
- e) Literal: ceguera verbal para las letras individuales.
- f) Musical: ceguera verbal para las notas musicales.
- g) Nocturna: defecto de la visión más manifiesto durante la noche.
- h) Objetiva: los objetos vistos no producen respuesta ni impresión en la mente.
- i) Ceguera psíquica: visión sin reconocimiento, generalmente presente en la afasia sensorial central.

- **Causas de discapacidad visual:**

Las principales causas de ceguera, según OMS (2009) son :

- a) Cataratas (definida como la opacidad del cristalino que impide el paso de la luz).

- b) Glaucoma (grupo de enfermedades en las que se produce un daño del nervio óptico).
- c) Degeneración relacionada con la edad.

1.3 Instituciones que velan por los Derechos Humanos del discapacitado auditivo y ciego

En Guatemala hay fundaciones que se dedican al desarrollo de proyectos de capacitación para personas con discapacidad, las cuales se encargan de darles las herramientas necesarias para después poder buscarles incluir en el mundo laboral.

- **El Comité Pro Ciegos y Sordomudos de Guatemala**

Es una institución sin fines de lucro, fundada el 3 de diciembre de 1945 por la señora Elisa Molina Martínez. Está regida por la Asamblea General y dirigida una Junta Directiva, la cual está integrada por once profesionales guatemaltecos, quienes prestan sus servicios. Está conformado por 36 programas y servicios, los cuales se hacen posibles por el trabajo de 642 colaboradores.

Los objetivos de esta organización, son los siguientes:

- a. Integrar socialmente a los guatemaltecos con problemas visuales o auditivos.
- b. Gestionar la cobertura de enfermedades sistemáticas de los beneficiarios a través de alianzas con otras instituciones.
- c. Proveer a los beneficiarios, servicios de medicina, educación y rehabilitación de alta calidad.

- **Defensoría de las personas con discapacidad:**

Fue creada en el año 2003 y se dedica a la tutela y defensa de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Es una de las ramas con la que cuenta la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala

Esta nació por la necesidad de analizar y crear algún tipo de protección para todos los guatemaltecos en especial a las personas con discapacidad, debido a las continuas violaciones a sus Derechos Humanos.

1.4 Discapacidad Motriz:

CONADI (como se citó en Díaz, 2013) define a la discapacidad motriz como, la incapacidad de mover una o más partes del cuerpo; piernas, brazos, tronco, cabeza. Algunas personas pueden no ser capaces de sentarse, pararse o caminar.

Esta es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones (OMS, 2010)

Grijalva (1997), también refiere que existen 4 grandes causas:

- a) Trasmisión genética
- b) Infecciones microbianas: la infección microbiana puede ser anterior al nacimiento, en el primer o segundo año de vida, la causa es un agente externo.
- c) Por accidente: por ejemplo en el embarazo, accidente en el parto como la parálisis cerebral o a lo largo del ciclo vital, como por ejemplo; amputaciones, quemaduras, traumatismos craneales.
- d) Causas aún desconocidas: se incluyen aquí, determinadas patologías cuya causa se desconoce en su totalidad, o cuando se conoce algún aspecto pero no es concluyente ejemplo: espina bífida.

Según los temas mencionados anteriormente se puede decir que existen distintos tipos de discapacidad, los cuales forman parte de una condición humana, las cuales son causadas por distintos factores. A lo largo de su vida las personas con discapacidad se les presentan distintos tipos de obstáculos que no les

permiten llevar un estilo de vida como el del resto de personas, por esto se crearon distintas organizaciones que ayudan a que dichas personas puedan superarse

A continuación se amplían temas como actitud, discriminación, compromiso laboral los cuales son temas que son necesarios para entender la totalidad el tema de investigación.

Es importante señalar que existen factores que pueden influir negativa y positivamente en la contratación de una persona con algún tipo de discapacidad; Se inicia explorando los tema de actitud, satisfacción laboral, compromiso laboral en general, llegando a profundizar en todos estos temas y su influencia hacia todas las personas tanto con discapacidad como con las que no poseen una, por lo que a continuación se presentan diversos autores que analizan los fundamentos de este estudio.

1.5. Actitud

Eisenberg (2001) logra definir la actitud como el estado de preparación o disposición mental o psicológica y neutral, que se organiza a través de la experiencia y que influye en la respuesta del sujeto.

El autor también comenta que existen tres componentes principales de la actitud, los cuales se explicaran a continuación:

1. Componente conductual: se va formando según experiencias y el aprendizaje que cada persona va creando según va creciendo. Este tiene relación o está unido con el componente afectivo.
2. Componente afectivo: se refiere al afecto que cada persona tiene y demuestra por otra persona u cosa que los rodean.
3. El componente cognitivo: se crea según la definición que el objeto, persona o cosas tengan para el individuo.

1.5.1 Actitud hacia personas con discapacidad:

Verdugo (2005), da a conocer que el problema de estas personas no es su discapacidad sino las actitudes que las personas a su alrededor toman ante estas. La falta de información que se tienen sobre las discapacidades genera una idea errónea de muchas personas hacia las personas con discapacidad y esto a su vez entorpece el desarrollo y crecimiento de estas personas.

En relación a las actitudes hacia personas con discapacidad en el área laboral, se encuentra que, la integración laboral es importante en la vida de cualquier ser humano, y en las personas discapacitadas juega un rol clave para la formación y fortalecimiento de su identidad adulta. Al igual que todos cuando logran ingresar al mundo laboral, se inicia una nueva etapa, pero en estas personas presentan mayor interés en este aspecto ya que marca independencia y su forma de lograr distintas metas.

Según Carrie (2012), una de las necesidades que todo ser humano tiene, sin excluir a las que poseen algún tipo de discapacidad, es la posibilidad de optar a un trabajo en el cual la remuneración sea aceptable o que concuerde con las funciones y puesto que ocupan. La inclusión laboral de las personas discapacitadas se enfrenta con los prejuicios y discriminación que existen en la actualidad. No muchas empresas están dispuestas contratar una persona con algún tipo de discapacidad ya que no cuentan con programas que promuevan esto ni con las instalaciones necesarias para que estos realicen su trabajo. De acuerdo a datos proporcionados por la OMG (2010), el 15% de la población en el mundo presenta algún tipo de discapacidad física y/o mental.

- **Discriminación:**

Según la RAE (1999), la discriminación sea refiere a separar o distinguir una cosa o persona de otra. También la define como dar trato desigual a una persona por motivos raciales, religioso, políticos, sexo o discapacidad

Según Gómez (2000) en la actualidad en la sociedad guatemalteca, todavía se puede observar que existen distintas brechas o problemas entre distintos grupos de las sociedades. Estas brechas se han ido creando ya que no existe un justo acceso a servicios médicos, educación y de desarrollo entre todos los ciudadanos guatemaltecos.

- **Prejuicio o preconceito:**

El prejuicio no necesariamente es la acción de tratar de manera diferente a una persona de otra, solamente por tener características tanto físicas como pensamientos distintos a los suyos. El hecho de tener prejuicio contra otra persona puede ser simplemente parte de una estructura que dicho individuo tienen ya se encuentra arraigada en su manera de pensar, actuar y comportarse.

La información que se presenta en esta investigación pretende comprender, analizar y explicar que cualquier tipo de discapacidad se debe a diversas causas, no solamente se deben a factores genéticos, y que este componente no tiene relación con el rendimiento y desarrollo que estas personas tienen en distintos aspectos de su vida.

De acuerdo con los autores y conceptos anteriormente presentados la sociedad se constituye en un factor, el cual influye en lo que respecta al comportamiento, desarrollo y crecimiento en distintas áreas de la vida de todas las personas, en especial si esa persona posee una discapacidad, necesitará que tanto la sociedad con el estado fomenten y respeten las leyes que existen en el país, las cuales protegen a estas personas, para que sean capaces de desarrollarse y así evitar la discriminación en el ámbito escolar y laboral.

- **Satisfacción laboral:**

Los autores Davis y Newstrom (2003), definen la satisfacción laboral como un aspecto que crea unión de distintos sentimientos y emociones tanto favorables como desfavorables con que los empleados ven y se desarrollan en su trabajo.

Los autores Landy y Conte (2005), afirman que la satisfacción es el resultado de distintas características del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

La satisfacción se puede dividir en dos:

- ✓ Satisfacción extrínseca: según Chiavenato (2000), esta satisfacción se enfoca en todo lo que rodea a la persona y la afecta de manera directa lo cual genera resultados indeseados.
- ✓ Satisfacción intrínseca: es lo opuesto a la extrínseca. El mismo autor define a la satisfacción intrínseca como las tareas y los deberes relacionados con el colaborador los cuales traen consecuencias o resultados positivos, los cuales se pueden observar en el desempeño del trabajo del individuo.

- **Compromiso organizacional**

En relación al compromiso organizacional, Peralta (2013), explica que el concepto ha ido en la actualidad captando mayor importancia en las organizaciones, esto se debe al interés que se tienen por comprender y manejar los distintos factores que hacen que se retenga a los colaboradores en la organización.

Con base en lo anterior, se puede decir que es el grado en que un empleado se identifica con la empresa, es la disposición y ánimo que tiene el colaborador de seguir laborando en la organización. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. Es decir, es la lealtad que los colaboradores le muestran no solo a la organización sino a la misión, visión y objetivos que se tienen.

- **Percepción:**

El Diccionario de la Real Academia Española (2003) define la palabra percepción como: “acción y efecto de percibir”; “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en los sentidos; conocimiento, idea.”

Chaler (2011) explica que toda persona tiene su forma de entender y desarrollarse en el mundo, sin embargo existe una base común de entendimiento compartida por todos. Este indica que cada ser humano tiene su propia manera de responder ante distintas situaciones, en este proceso intervienen los factores de: experiencias y su educación.

Así mismo es importante tratar el tema de inclusión laboral desde diversos puntos de vista:

1.7. Inclusión laboral:

La Organización Internacional del Trabajo –OIT- (2012), se refiere a inclusión laboral como cualquier intento de vida autónoma que pasa por el desarrollo de un trabajo que proporcione los medios económicos para la subsistencia de uno mismo y de su familia. Trabajar es, uno de los derechos fundamentales que abarca la Constitución. Según ellos el trabajo bien remunerado, brinda distintas oportunidades no solo al trabajador, sino que a toda la familia de estas personas.

Existen efectos de la inclusión laboral de personas con discapacidad, Millas y Calderón (2005), aclaran que estas personas con discapacidad no solamente pueden cumplir con sus obligaciones, sino que pueden ayudar a mejorar distintos aspectos dentro de la organización, a continuación se mencionan algunos de estos aspectos:

- Promover las relaciones entre los colaboradores.
- Mejorar la actitud de todos los colaboradores hacia las personas con discapacidad o sin discapacidad.
- Permite mejorar su calidad de vida, ya que les da herramientas que le ayudaran a salir adelante.

- Permite la integración y tolerancia entre todos los colaborador.

1.8. Obstáculos que impiden la integración laboral de personas con discapacidad

Millas y Calderón (2005) señalan que uno de los mayores obstáculos que enfrentan cada uno de los colaboradores con o sin algún tipo de discapacidad es de tipo cultural. Estos se van formando y pueden ir cambiando según la cultura a la que pertenecen, a la educación a la que tuvieron acceso y a las experiencias que cada persona ha tenido.

Ellos en su investigación señalan decir que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las demás personas que los rodean y forman parte de la misma sociedad, sin embargo constantemente se encuentran una serie de obstáculos que les impide desarrollarse en el mundo no solo en el área laboral sino que en muchos aspectos de la vida.

En conclusión se puede decir que todas las personas enfrentan a lo largo de su vida distintas dificultades en algún momento. Sin embargo, para las personas con discapacidades, las barreras pueden ser más frecuentes y tener un mayor impacto. Lo cual hace que muchas de estas personas desistan o dejen de buscar algún tipo de trabajo u ocupación. Las personas con discapacidad que están motivadas tratan de aprender más y de desarrollar mejor todas sus habilidades y capacidades. Es justamente eso lo que las ayudara a pasar todas las barreras que puedan encontrar a lo largo de su vida. Algunas empresas a lo largo del mundo se están dando cuenta de esto y están implementando distintos programas que fomenten la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad.

II. Planteamiento del problema

En la actualidad todas las personas, sin importar si poseen o no algún tipo de discapacidad, deben de tener la oportunidad de tener un empleo es decir de ser parte del mundo laboral. Las organizaciones son un lugar en donde todas las personas suelen desarrollarse tanto en el aspecto laboral como en el personal, actualmente se han ido dando cuenta de la responsabilidad que tienen hacia el país en donde se encuentran y por esto han ido creando proyectos o prácticas que ayuden a que muchas personas puedan ir superándose y desarrollándose de una mejor manera.

Este aspecto es lo que hace tan importante que las empresas tomen en cuenta elementos que permitan el desarrollo de todos los ciudadanos. Pero sin embargo la mayoría de empresas no están preparadas para contratar a personas con algún tipo de discapacidad. Ya que no saben cómo tratar a estas personas o simplemente no tienen las herramientas necesarias para que este pueda realizar su trabajo.

Por otro lado las empresas tiene como propósito atraer y retener al mejor talento, por lo que uno de los temas importantes en la sociedad es la inclusión y diversidad, ya que hoy en día muchas organizaciones pretenden implementar distintos programas que permitan contratar a candidatos sin importar si tienen alguna discapacidad o condiciones particulares, siempre y cuando sean personal, técnica y profesionalmente competentes. Además hoy por hoy las organizaciones son más conscientes del hecho en que todas las personas son diferentes y esto se ve reflejado en la forma de desarrollarse.

Desde esta realidad y con la finalidad de impulsar el proceso de inclusión laboral de estas personas en Guatemala, se pretende abordar desde una perspectiva académica la importancia de dicha inclusión. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de un grupo de gerentes respecto a la inclusión de personas con discapacidad?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

Conocer la percepción de un grupo de gerentes de una empresa de telefonía, sobre la inclusión de personas con discapacidad.

2.1.2 Objetivos específicos:

2.1.2.1. Identificar el rendimiento que estas personas pueden llegar a tener al momento de realizar su trabajo.

2.1.2.2. Identificar el conocimiento que tienen los gerentes de la organización acerca de la discapacidad.

2.1.2.3. Identificar la percepción de los gerentes sobre contratar personal con algún tipo de discapacidad.

2.1.2.4. Identificar los obstáculos o prejuicios a los que se enfrentan los individuos con alguna discapacidad.

2.1.2.5. Establecer el conocimiento de los gerentes sobre la aceptación de los colaboradores ante la incorporación de personas con algún tipo de discapacidad.

2.2. Elemento de estudio:

- Percepción sobre la inclusión de personas con discapacidad.

2.3. Definición del elemento de estudio

2.3.1 Definición conceptual:

- Percepción sobre la inclusión de personas con discapacidad.

Seco (2010) indica que **percepción** es la toma de conocimientos, los cuales se construyen y se manejan según el ambiente o entorno en donde se desarrolla la persona. Es un proceso activo en qué la persona debe querer, entender y observar para percibir.

Pereda (2003) indica que **discapacidad** es cualquier tipo de ausencia de la capacidad para realizar actividades cotidianas las cuales se considera normal para un ser humano.

La Organización Internacional del Trabajo –OIT- (2012), se refiere a **inclusión laboral**, como cualquier intento de vida autónoma pasa por el desarrollo de un trabajo, que proporcione los medios económicos para la subsistencia de uno mismo y de su familia.

2.3.2 Definición Operacional:

- Percepción sobre la inclusión de personas con discapacidad.

Para fines de esta investigación se tomará como la opinión de un grupo de gerentes de una empresa de telecomunicaciones respecto al tema, tomando en cuenta los siguientes indicadores.

- Rendimiento
- Conocimiento o aprendizaje
- Percepción o prejuicios
- Compromiso laboral
- Incorporación de personas con discapacidad.

2.4 Alcances y límites:

Durante este estudio se pretende lograr conocer cuál es la percepción de un grupo de gerentes de una empresa de telefonía sobre la inclusión de personas con discapacidad, así como el conocimiento que tienen dichas personas acerca de lo que implica una discapacidad. Se logrará también conocer la aceptación que tienen entre los colaboradores las personas que presentan algún tipo de discapacidad, según la opinión de los gerentes, como también el grado de rendimiento en sus labores y los obstáculos o prejuicios a los que se tienen que enfrentar los trabajadores que presentan algún tipo de discapacidad en su quehacer laboral.

Los resultados de ésta investigación no son extrapolables a otro tipo de empresas, pero si pueden ser usados como referencia para estudios futuros y relacionados al tema.

2.5 Aporte

La presente investigación brinda información para la empresa donde se realizó el estudio sobre la percepción que tienen algunos gerentes sobre la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad, como también la aceptación de éstos con sus compañeros de trabajo y el rendimiento que se observa de dichas personas.

El estudio podrá ser usado como un referente o soporte al momento de la contratación de personal con algún tipo de discapacidad.

Es importante que en la actualidad existan estudios sobre los temas de inclusión de personas discapacitadas al mundo laboral ya que estas serán las bases para crear distintos programas de inclusión. Estos no solamente le traerán beneficios a las instituciones sino que también para todas las personas con algún tipo de discapacidad que necesiten o deseen formar parte del mundo laboral.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El presente estudio se realizó en una empresa privada en la ciudad de Guatemala.

La presente investigación utilizó un muestreo no probabilístico, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es la que en cada elemento de la población de elementos se basa parcialmente en el criterio del investigador. Este se ajustó a las necesidades del estudio. Esto significa, que la elección de los sujetos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con la investigación.

Por lo tanto, los sujetos de estudio estuvieron conformados por 22 gerentes de una empresa de telecomunicaciones, que tienen más de un año de laborar en la organización. A continuación se presentan las tablas que describen las principales características de los mismos.

Puesto que ocupa	Gerencia
Rango de edad	Estas personas están un rango de edad de entre 30 a 50 años.
Género	Femenino o masculino Conformado por Mujeres: 10 Hombres: 12
Tiempo de laborar en la organización	Estas personas tienen por lo menos un 1 año realizando sus funciones dentro de la organización.

3.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó en esta investigación tuvo como objetivo conocer la percepción que se tienen en la organización al momento de incluir personas con discapacidad auditiva. Este se les aplicó de manera individual a los 22 gerentes de una empresa de telecomunicaciones.

El instrumento consta de 16 preguntas con 4 opciones de respuesta, las cuales son:

- II. Totalmente de acuerdo
- III. De acuerdo
- IV. En desacuerdo
- V. En total desacuerdo

El mismo fue construido por la investigadora el cual pretende determinar la percepción de los gerentes hacia la inclusión y aceptación en la empresa de personas que presenta algún tipo de discapacidad. Dicho instrumento fue validado por medio de juicio de expertos. Esta investigación estuvo guiada y constituida de acuerdo a los siguientes indicadores.

INDICADOR	ITEMS
• Aprendizaje	1,2 y 3
• Incorporación de personas con discapacidad	4,5,6,7,8 y 9
• Compromiso laboral	10,11 y 12
• Rendimiento	13 y 14
• Prejuicios	15 y 16

Se adjunta ficha técnica de instrumento en el área de anexos.

3.3 Procedimiento

Para realizar el presente trabajo de investigación y para conocer la percepción de los gerentes o directores se procedió de la siguiente manera:

- Se propuso el tema a investigar.
- Se recopiló la información acorde al tema ya establecido.
- Se elaboró el instrumento de entrevista y/o encuesta.
- Se validó el instrumento por medio de juicio de expertos
- Se solicitó autorización al Departamento de Psicología para administrar el instrumento requerido para la investigación.
- Se aplicó el instrumento a los gerentes o directivos del departamento de Recursos Humanos, de la empresa objeto de estudio.
- Se transcribieron los resultados obtenidos.
- Se realizó el análisis de cada entrevista.
- Se elaboró la discusión de resultados
- Se redactaron las conclusiones según los datos obtenidos.
- Se elaboró el informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística:

El presente estudio es de tipo cuantitativa. Una investigación cuantitativa es según Fernández (2002), aquella en la cual se obtiene y analizan datos cuantitativos sobre distintas variables. Los estudios con este tipo de método son en términos de validez más confiables y eficaces.

El diseño de investigación de tipo cuantitativo con alcance descriptivo según Hernandez, Fernandez y Baptista (2012) describe que son aquellos estudios que se utilizan para la recolección de datos para probar hipótesis con base en análisis estadísticos, para establecer patrones de comportamiento.

Este estudio tiene como finalidad analizar y comprender la percepción de los gerentes hacia las personas con algún tipo de discapacidad las cuales que trabaja dentro de su empresa.

V. Presentación de resultados

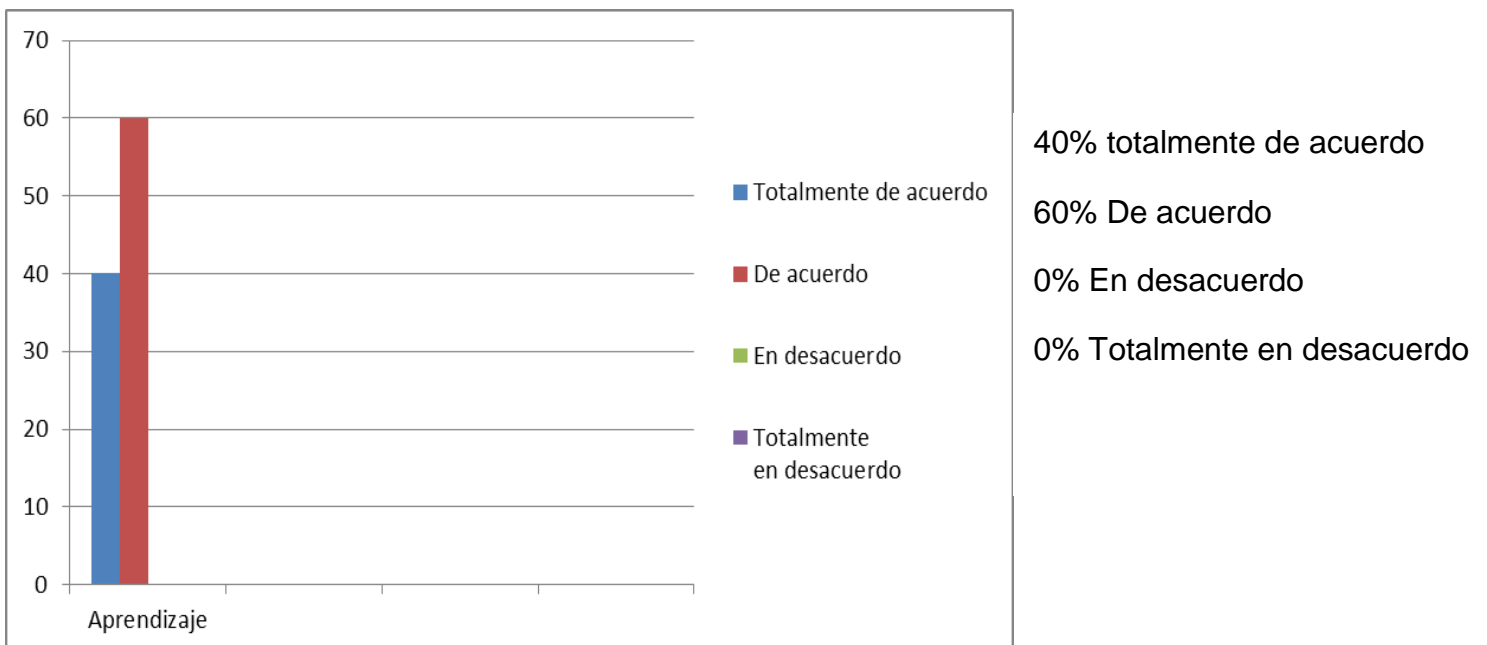
A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a un grupo de gerentes para conocer su percepción acerca de la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad.

Tabla #1

Indicador Aprendizaje

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	Punteo de total de acuerdo	Punteo total de acuerdo	Punteo de desacuerdo	Punteo de totalmente desacuerdo
Pregunta 1	10	12	0	0	10	24	0	0
Pregunta 2	14	8	0	0	14	16	0	0
Pregunta 3	14	8	0	0	14	16	0	0
total					38	56	0	0
suma total de punteos	94							

Grafica #1



En el indicador de aprendizaje se obtuvo que el 60% de los gerentes están totalmente de acuerdo con que la empresa desarrolle programas que fomenten la contratación de personas con discapacidad, ya que dentro de la organización estas personas son aceptadas por sus compañeros los cuales están informados acerca de los distintos tipos de discapacidad, lo que contribuye a que sean aceptados de manera positiva.

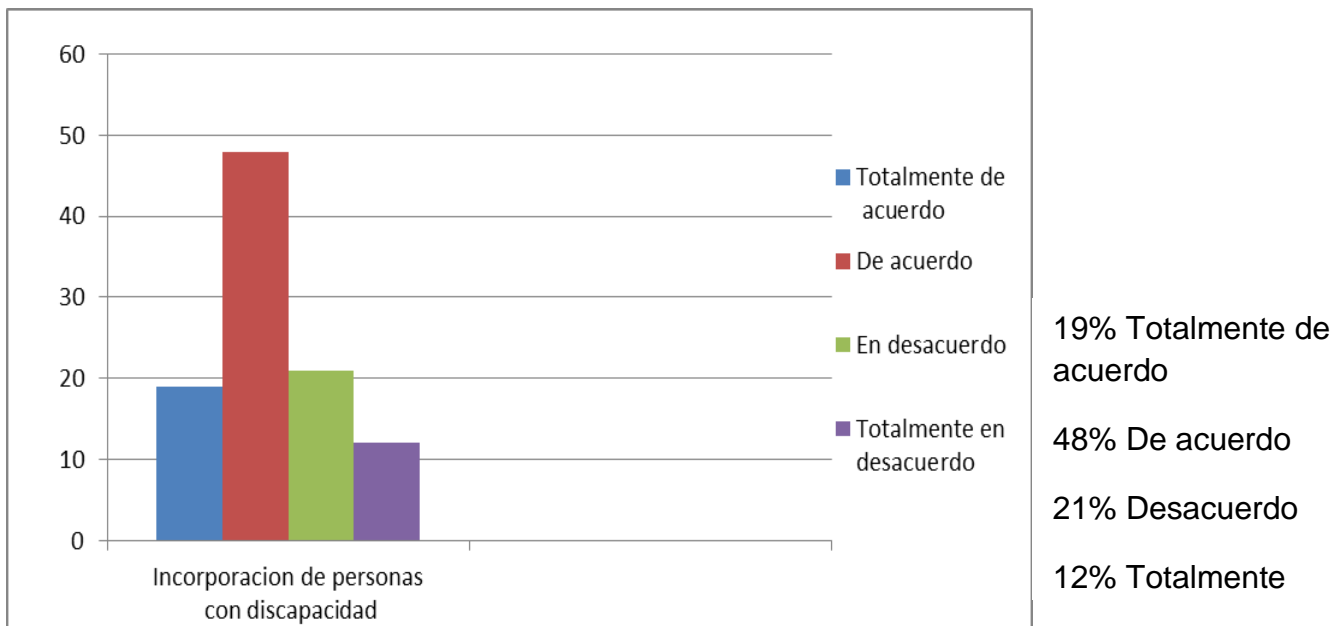
El 40% restante de los sujetos, opina que por lo general están de acuerdo con que todos los colaboradores estén informados y preparados para recibir a estas personas.

Tabla # 2

Incorporación de personas con discapacidad

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	Punteo totalmente de acuerdo	Punteo de acuerdo	Punteo de desacuerdo	Punteo de totalmente desacuerdo
Pregunta 4	0	14	8	0	0	28	24	0
Pregunta 5	15	7	0	0	15	17	0	0
Pregunta 6	13	9	0	0	13	27	0	0
Pregunta 7	7	14	1	0	7	28	3	0
Pregunta 8	0	0	12	10	0	0	24	30
Pregunta 9	12	10	0	0	12	20	0	0
total					47	120	51	30
suma de todos punteos	248							

Grafica # 2



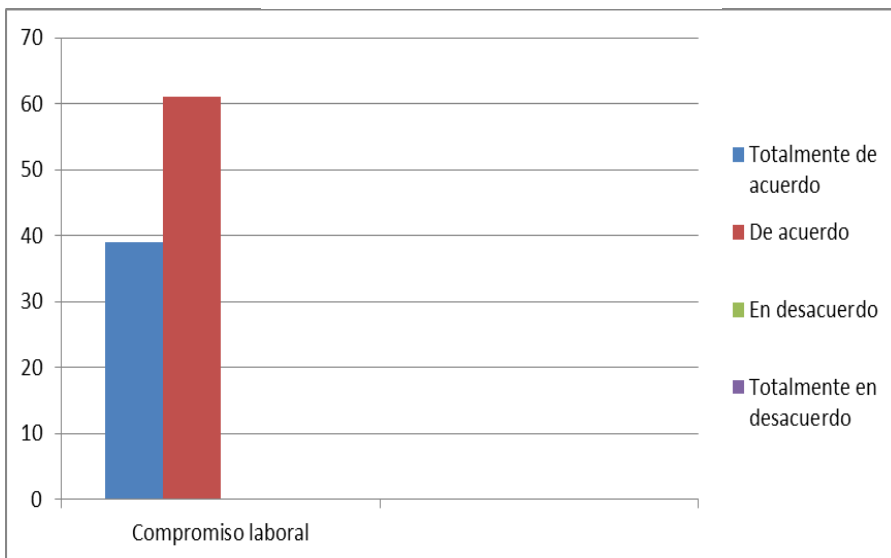
Se observó en la tabla y en la gráfica No.2 que el 19% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la incorporación de personas con algún tipo de discapacidad y opinan que dentro de la organización existe igualdad de oportunidades para ir desarrollándose creciendo en la organización. El 48% de los evaluados, siendo la cantidad más alta, opinan que están de acuerdo con el proceso de selección en general que se tiene dentro de la empresa.

La pregunta # 8 en la cual 12 personas respondieron que están en desacuerdo que el incluir personas con discapacidad trae efectos negativos para la empresa y 10 personas contestaron que jamás estarían de acuerdo con decir que estas personas pueden llegar a traer consecuencias negativas para la organización. Debido a estas respuestas se obtiene que el 21% está de acuerdo con todo el proceso de incorporación de personas con discapacidad.

Tabla # 3
Compromiso laboral

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	Punteo de totalmente	Punteo de acuerdo	Punteo de desacuerdo	Punteo de totalmente en desacuerdo
Pregunta 10	16	6	0	0	16	12	0	0
Pregunta 11	11	11	0	0	11	22	0	0
Pregunta 12	10	12	0	0	10	24	0	0
Total					37	58	0	0
Sumatoria total de punteos	95							

Grafica # 3



39.68% Totalmente de acuerdo
60.32% De acuerdo
0% En desacuerdo
0% Totalmente en desacuerdo

En la primera pregunta del indicador de compromiso laboral, 16 gerentes indicaron que están completamente de acuerdo con que dentro de las normas de la organización se incluyan otras normas que apoyen la incorporación de personas con discapacidad y los otros 6 encuestados indicaron que están de acuerdo con la creación de dichas normas.

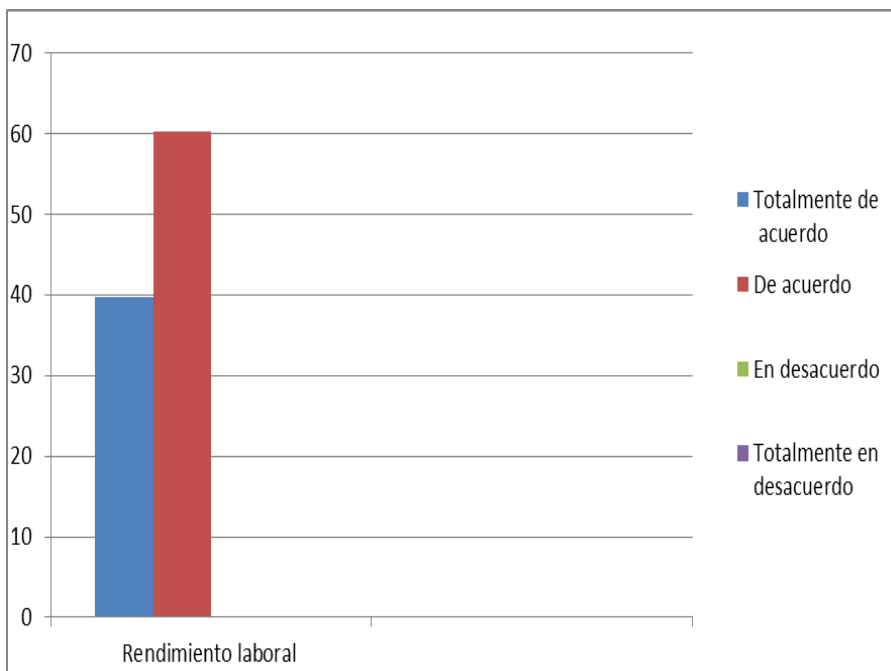
En la pregunta 11 se puede observar que la mitad de los encuestados contestó que están totalmente de acuerdo con que las personas con discapacidad se muestran comprometidos a realizar un trabajo de buena calidad. Mientras el otro 11% contestó que está de acuerdo con la calidad de trabajo que realizan estas personas, ya que casi siempre se cumple con los estándares esperados.

Mientras tanto 10 personas de los 22 encuestados contestaron que están totalmente de acuerdo en que las personas con discapacidad tienen la capacidad de aprender y crecer en el área laboral positivamente. Esto se ve representado ya que el 39.68% se ubica en totalmente de acuerdo y el 60.32% restantes en la opción de acuerdo.

Tabla #4
Rendimiento

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	Punteo de totalmente de acuerdo	Punteo de acuerdo	Punteo desacuerdo	Punteo de totalmente en desacuerdo
Pregunta 13	15	7	0	0	15	14	0	0
Pregunta 14	10	12			10	24	0	0
Total					25	38	0	0
Suma total de punteos	63						0	0

Grafica # 4



39.68% Totalmente de acuerdo
60.32% De acuerdo
0% En desacuerdo
0% Totalmente en desacuerdo

En la pregunta 14 del indicador de rendimiento, 15 personas respondieron que están totalmente de acuerdo con que, el tener personas con discapacidad en la organización trae consigo consecuencias positivas y 7 de los encuestados está de acuerdo con eso.

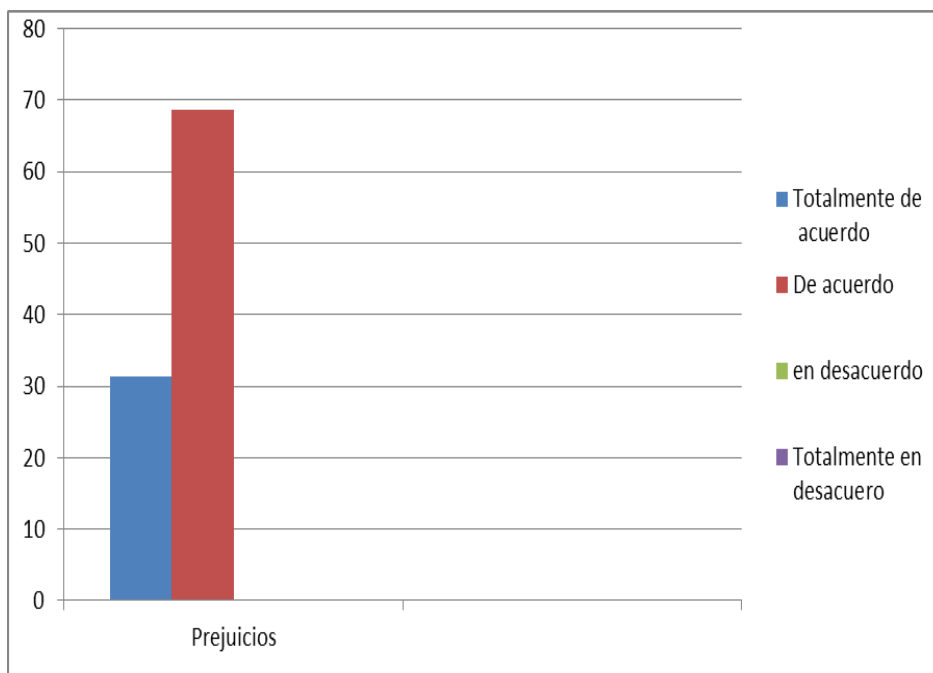
Dentro del mismo indicador en la pregunta número 16 se obtiene que 10 personas contestaron que están totalmente de acuerdo con que el trabajar en un lugar en donde promueven la inclusión de personas con discapacidad trae consigo ventajas para la organización, 12 gerentes contestaron en esta misma pregunta que generalmente están de acuerdo.

Por lo tanto se obtiene que el 39.68% de los participantes están completamente de acuerdo con el buen nivel de desempeño que las personas con discapacidad pueden llegar a tener, por otro lado el 68.32% están casi siempre de acuerdo con que el trabajo de las personas con discapacidad tiene un alto nivel de calidad y eficacia.

Tabla #5
Prejuicios

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Punteo de totalmente de acuerdo	Punteo de acuerdo	punteo de desacuerdo	Punteo de totalmente desacuerdo
Pregunta 15	11	11	0	0	11	22	0	0
Pregunta 16	10	12	0	0	10	24	0	0
Total					21	46	0	0
suma total de todos los punteos	67							

Grafica #5



31.34% Totalmente de acuerdo
68.66% De acuerdo
0% En desacuerdo
0% Totalmente en desacuerdo

En el último indicador, prejuicio, 11 de los gerentes contestaron que están totalmente de acuerdo con que el nivel de desempeño de las personas con discapacidad es alto y constante. En esta misma pregunta los otros 11 gerentes contestaron que están de acuerdo con que la mayoría de las veces tienen un nivel alto de desempeño.

En la pregunta número 16, los 22 encuestados contestaron que están totalmente seguros que el trabajar en un lugar que promueve la inclusión y la diversidad trae consigo ventajas y beneficios.

Por lo tanto se puede decir que 31.34% están totalmente de acuerdo con que una organización que fomenta la inclusión y que esté libre de prejuicios es una de las acciones para lograr el éxito. Mientras tanto el otro 68.66% está de acuerdo con la afirmación anterior.

V. Discusión

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada, la cual tuvo como objetivo conocer la percepción de gerentes sobre la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad, en donde estos reflejan que existen distintos factores que ayudan a que las personas con algún tipo de discapacidad puedan presentar un buen nivel de desempeño laboral y al mismo tiempo estén identificados con la organización, se observa que estos datos coinciden con el estudio de Cuellar (2012) quien dio a conocer y analiza los distintos factores que pueden llegar a afectar a los ciudadanos guatemaltecos en el proceso de adaptación al mundo o entorno laboral en el cual se desenvuelven, concluyendo que las personas con discapacidad motora, en este caso, suelen tener un nivel alto en lo que se refiere a motivación, este aspecto genera que estas personas pueden optar a tener y mantener un trabajo estable el cual ayuda a su desarrollo y a la aceptación tanto de sus demás compañeros y sus jefes de área.

El presente estudio demuestra que la mayoría de los sujetos afirman que las empresas cuentan con las herramientas necesarias para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse dentro de las instalaciones, lo cual influye en su actitud y en su adaptación en el entorno laboral, pues de acuerdo con el estudio de Cuellar (2012), las personas con discapacidad suelen tener el nivel alto en lo que se refiere a motivación, este aspecto genera que estas personas pueden optar a tener y mantener un trabajo estable el cual ayuda a su desarrollo y a la aceptación tanto de sus demás compañeros y sus jefes de área.

Por otro lado la investigación de Guerrero, (2016) cuyo objetivo fue llegar a conocer cuáles son los niveles reales de desempeño laboral del personal con discapacidad en comparación con el desempeño del personal que no posee discapacidad, se encuentra que difiere con los resultados obtenidos en esta investigación, los cuales mostraron que el desempeño que tienen dichas personas pueden ser igual que al del resto de los colaboradores que trabajan en dicha organización.

Esto se observa en la opinión de los gerentes quienes coinciden con que el nivel de desempeño de estas personas sobrepasan las expectativas.

De acuerdo con la investigación de Estrada (2007) la cual tuvo como objetivo determinar si existe o no oportunidad de trabajo para personas con discapacidad, donde se evidencio que siempre y cuando la persona sea la mejor para el puesto se le puede contratar. Esto demostró que las empresas no están cerradas en contratar personas con discapacidad. La mayoría de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con contratar personas con discapacidad por lo tanto se evidencia que estas dos investigaciones tuvieron resultados similares, ya que en esta investigación se puede observar que si existe una oportunidad de trabajo para las personas con discapacidad. Tal como lo planteara Estrada, es importante analizar y comprender la actitud hacia la discapacidad; pero también es necesario incluir a las personas que la padecen dentro de las organizaciones.

Los resultados obtenidos en esta investigación dejan ver que es necesario hacer mejoras en la organización para facilitar la incorporación laboral de las personas con algún tipo de discapacidad, lo que sería muy valioso para muchas de éstas y así poder desenvolverse y desarrollarse adecuadamente en su vida personal y laboral. Al igual que en la investigación realizada por Pignolo (2007) la cual fue utilizada para poder ir creando distintos análisis sobre la inclusión laboral y las relaciones personales que tienen 6 personas con algún tipo de discapacidad, esto se hace con el objetivo de ver el efecto que tienen estos dos aspectos en la vida de estas personas. Se concluyó que sí existe relación entre el medio en el que las personas con discapacidad se desarrollan y sus relaciones personales. Los resultados obtenidos en ambas investigaciones coinciden al decir que es necesario tener dentro de la organización distintos proyectos que promuevan la inclusión de personas con discapacidad. Es decir que es importante que se creen instituciones en donde se valore la inclusión laboral de todas personas sin importar si tienen o no algún tipo de discapacidad, esto lograría ayudar a que en Guatemala pueda ir creciendo poco a poco una sociedad abierta y desarrollada en este ámbito.

Con el objetivo de determinar el tipo de actitud de los colaboradores respecto a sus compañeros con discapacidad Camposeco (2011) realizó un estudio de tipo descriptivo, en donde la población estudiada fue de 60 colaboradores de ambos géneros, comprendidos entre las edades de 19 a 39 años. Dentro de los resultados obtenidos se encuentra que el tipo de actitud respecto a la discapacidad en la mayoría de los colaboradores (52 de 60) es positiva y no tienden a discriminar. En los resultados obtenidos en la presente investigación se obtuvo que 14 de los 22 encuestados creen que la actitud que tienen los colaboradores respecto a sus compañeros con discapacidad muestra aceptación y respeto. Esto quiere decir que en ambas investigaciones los encuestados describen a sus empresas como un lugar en donde todos los colaboradores deben de respetar, comprender, apoyar y tratar de igual forma a todos sin importar si tiene o no algún tipo de discapacidad.

Asimismo Borja (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue el identificar cual es el nivel de inserción de las personas con discapacidad en las empresas o instituciones públicas o privadas y la influencia que la discapacidad puede llegar a tener en las personas al momento de realizar sus labores. En dicha investigación se indicó que el 54% de la población investigada no interfiere su discapacidad en el desempeño de sus actividades y el 46% que interfiere poco. Una de las conclusiones que esta investigación obtuvo fue que el personal con discapacidad suelen recibir distintos tipos de capacitaciones antes de comenzar a desempeñar su puesto de trabajo, esto permite que se adapte totalmente y se genere un compromiso con la realización de sus tareas. Tomando en cuenta esto se puede decir que la investigación de Borja tiene mucha relación con el presente estudio, pues en los resultados se observó que las personas con discapacidad pueden realizar su trabajo de manera exitosa y sin problemas, más aún si se les otorga distintas capacitaciones y herramientas necesarias por parte de las empresas.

VI. Conclusiones

- Tomando en cuenta el primer indicador el cual es “La capacidad de aprendizaje”, se puede observar que los gerentes opinan que las personas que padecen de algún tipo de discapacidad y que laboran en esa empresa tienen un nivel de aprendizaje similar al del resto de colaboradores.
- En relación al indicador “Incorporación de personas con discapacidad”, los gerentes comentan que la organización ha ido implementando no solo normas que faciliten el proceso de inclusión de personas con discapacidad, sino les han dado las herramientas que estas necesitan para trabajar, pero que todavía hay aspectos en la que la organización puede trabajar para hacer más rápido la incorporación y desarrollo de estas personas.
- Los resultados sobre el indicador, “Compromiso laboral”, revela que la mayoría de veces las personas con discapacidad pueden desarrollarse y realizar sus tareas tan bien como las demás personas que los rodean. Por lo tanto tienen las mismas oportunidades de crecer en el ámbito laboral que cualquier otra persona. Estos factores no se ven afectados por la discapacidad que tiene estas personas, sino que depende de la actitud que estos tengan.
- Con relación al indicador, “Rendimiento”, refleja que la mayoría de los gerentes opinan que las personas con discapacidad son capaces de conseguir mejores puestos de trabajos y de generar una influencia positiva en sus compañeros de trabajo.
- En el indicador, “Prejuicios”, los gerentes expresaron que normalmente están de acuerdo en que existen ventajas en trabajar en un lugar en donde se cuenta con un programa de inclusión y diversidad.

- Por último se puede concluir que se debe de capacitar, dar las herramientas necesarias y crear un ambiente laboral adecuado para que todos los colaboradores puedan realizar su trabajo de manera óptima y eficaz.

VII. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa objeto de estudio, implementar programas de sensibilización que brinden información necesaria a los colaboradores antes de iniciar con el proceso de inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad. Lo cual se puede lograr implementando programas que capaciten y que promuevan la inclusión de personas con discapacidad.
- Se recomienda que se siga apoyando el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que este estudio dio a conocer que los gerentes opinan que las personas con discapacidad tienen la suficiente capacidad y deseo de realizar sus deberes y obligaciones.
- Se recomienda que la organización haga un estudio que les permita implementar los cambios necesarios para crear el espacio adecuado para las personas con algún tipo de discapacidad, para que su inclusión sea satisfactoria.
- Se recomienda que el desempeño laboral de todos los colaboradores y especialmente de las personas que posean algún tipo de discapacidad, sean evaluado según las normas y políticas de cada organización, tomando en cuenta las distintas capacidades y funciones de los colaboradores. Hacer esto sin favorecer a ningún grupo en especial.

VIII. Referencias

- Abramo, L. (2004). *¿Inserción laboral de las mujeres en América Latina: una fuerza de trabajo secundaria?. Estudios Feministas, 12(2), 224.*
- Borja , M. G. (2015). *Identificación de los niveles de inserción laboral del personal con discapacidad en empresas privadas e instituciones públicas de la Provincia de Pichincha que son: Medicamenta Ecuatoriana SA, Hospital Vozandes, Transporte Noroccidental* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- 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 de Guatemala.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chávez, C. (2008). *Creación de un centro de capacitación e inserción laboral para personas con discapacidad en edad productiva en el departamento de Guatemala.* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2017). Edición digital. Consultado el día 25 ° de mayo del 2017 de http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=obst%E1culo.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2013). Edición digital. Consultado de <http://www.rae.es/rae.html>

Eisenberg, F. (2001). *Las actitudes*. Recuperado el 12 de abril del 2017, de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n6/investigacion/feisenberg.html>

Estrada, A. (2007). *Oportunidad de trabajo para personas con discapacidad en empresas de productos plásticos, afiliadas a la Cámara de Industria*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 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 inédita). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Gómez, L. (2007). La discriminación en Guatemala. <http://desarrollohumanos.org.gt/blogs/la-discriminacion-y-el-racismo-en-guatemala>

Guerrero, J. P. (2016). *La discapacidad y su relación con el nivel de desempeño del personal con discapacidad de la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP HIDROTOAPI, campamento La Palma* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. (1ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill

Maradei, M. (2009). *Aplicación de la ergonomía en el desarrollo de un periférico de entrada y control de datos para discapacitados*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Industrial de Santander, Colombia.

Méndez, J. (2010). Discapacidad. Fecha de consulta: Junio del 2011. (En red) Disponible en: <http://ocw.um.es/cc.-sociales/trastornos-del-desarrollo-y-logopedia/material-de-clase-2/>

Millas, V. y Calderón, B. (2005). Integración laboral de personas con discapacidad: guía práctica para empresas. Chile: Acción RSE.

Peralta, M. y Santofimio, A. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. (Homepage). Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0123-417X2007000100005&script=sci_arttext

Pignolo, V. (2007). *Las personas con discapacidad y el mundo del trabajo. Del discurso reconecedor de derechos a políticas integradoras*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay.

Quintanilla, M. (2012). *Percepción sobre la discriminación en el proceso de reclutamiento y selección por parte de los encargados de recursos humanos en los centros de llamadas en la ciudad capital*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Organización Internacional del Trabajo. (2002). Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo: repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Ginebra.

Organización Mundial para la Salud. (s.f.). Temas de salud: discapacidad. Fecha de consulta: Junio del 2017. (En red) Disponible en: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/> Organización Mundial para la Salud. (2009). Ceguera y discapacidad Visual. 282.

Urra, F. (2011) *Análisis de inclusión laboral de personas con discapacidad visual de la Región Metropolitana*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad academia Humanismo Cristiano, España.

Valencia, A. (2003). *Estudio de Opinión a Mujeres Profesionales con Relación a la Discriminación Laboral, en empresas privadas e instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales en la ciudad de Escuintla*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Verdugo, M., Jenaro, C. y Arias, B. (1997). *Actitudes sociales y profesionales hacia las personas con discapacidad: estrategias de evaluación e intervención*. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras. Madrid, España: Editores Siglo XXI.

Verdugo, M. (2005). *Personas con discapacidad. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitación (4a. ed.)*. Madrid, España: Siglo Veintiuno de España editores, S.A.. Recuperado el 14 de abril del 2011, de http://books.google.es/books?id=favoBgLIL8C&pg=PA88&dq=actitud+%22actitud+positiva%22+hacia+las+personas+con+discapacidad&hl=es&ei=W0inTY-8DsTg0QHc_Kn5CA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0C4Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false

Saludemia. (12 de 02 de 2000). *Salud*. Recuperado el 23 de 04 de 2017, de <http://www.saludemia.com/-/vida-saludable-discapacidad-lo-fundamental-tipos-de-discapacidades>

Shum, G., Conde, A. y Portillo, I. (2003). *Discapacidad y empleo: una perspectiva de género*. Alternativas, 11, 59-86.

ANEXOS

Instrumento

Percepción de un grupo de gerentes respecto a la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y favor de responder de acuerdo a su conocimiento sobre el tema.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Si está completamente de acuerdo.	Si generalmente está de acuerdo.	Si rara vez está refleja su forma de actuar y de pensar.	Esta no refleja su forma de pensar o actuar.

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
1	Los trabajadores están informados acerca de lo que es una discapacidad.				
2	Los compañeros con discapacidad son aceptados por sus compañeros de trabajo				
3.	La empresa apoya la inclusión de personas con discapacidad para laborar en ella.				

4	La empresa cuenta con instalaciones para personas discapacitadas.				
5	Desde su percepción se tienen dentro de la empresa igualdad de oportunidades para ocupar una plaza				
6	Considera adecuada la contratación de personas con discapacidad.				
7	En la empresa se maneja abiertamente la inclusión de personas que presentan alguna discapacidad				
8	Considera que la incorporación de personas con discapacidad tiene efectos negativos en la empresa				
9.	Considera que la incorporación de personas con discapacidad tiene efectos positivos en la empresa.				

10	Está de acuerdo que dentro de las normas de la empresa se agregue la incorporación de personas con discapacidad.				
11	Desde su perspectiva y los resultados de las evaluaciones de desempeño ¿cree usted que los colaboradores con discapacidad están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?				
12	En el último año, ¿las personas con discapacidad han tenido la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?				
13	Desde su percepción cree usted que las personas con este tipo de discapacidad son capaces de				

	conseguir mejores puestos en la empresa				
14	¿Considera que las personas con discapacidad, tienen influencias positivas en sus compañeros de trabajo?				
15	¿Considera usted que los colaboradores con algún tipo de discapacidad tienen un buen nivel de desempeño?				
16	¿Considera usted que existen ventajas de trabajar en un lugar donde se promueve la inclusión de personas con discapacidad				

FICHA TÉCNICA

Objetivo: Conocer la percepción que se tienen en la organización al momento de incluir personas con discapacidad auditiva.

Aspectos a evaluar:

1. Aprendizaje
1,2 y 3
2. Incorporación de personas con discapacidad.
4, 5, 6,7, 8 y 9
3. Compromiso laboral
10 , 11 y 12
4. Rendimiento:
13 y 14
5. Prejuicios:
15 y 16

ESCALA DE MEDICIÓN: Los siguientes aspectos son lo que se utilizaran para medir

0 - 16 Percepción a la inclusión de personas con discapacidad es baja aceptada en la organización

17 - 32 Percepción a la inclusión de personas con discapacidad regular aceptada en la organización.

33 – 48 Percepción a la inclusión de personas con discapacidad aceptada en la organización.

49 - 64 Percepción a la inclusión de personas con discapacidad altamente aceptada en la organización

Punteos:

Totalmente de acuerdo: 1 punto

De acuerdo: 2 puntos

En desacuerdo: 3 puntos

Totalmente en desacuerdo: 4 puntos

Forma de aplicación del instrumento:

Se aplica de forma individual, tomando en cuenta la percepción del entrevistado.