

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

“PERCEPCIÓN INTERNA Y EXTERNA RESPECTO DE LA INCLUSIÓN LABORAL A LA IMAGEN CORPORATIVA EN EMPRESAS DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

LUISA MARÍA AZMITIA HENRÍQUEZ

CARNET 10998-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

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

“PERCEPCIÓN INTERNA Y EXTERNA RESPECTO DE LA INCLUSIÓN LABORAL A LA IMAGEN CORPORATIVA EN EMPRESAS DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
LUISA MARÍA AZMITIA HENRÍQUEZ

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
LIC. MAURICIO LEONEL ELGUETA GRAMAJO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

Universidad Rafael Landívar

Guatemala 03 de enero de 2018

Señores
Consejo de Facultad de Humanidades
Presente

Estimados señores:

Por este medio certifico que he revisado el proyecto de tesis de la Alumna Luisa María Azmitia Henríquez con el número de carnet 10998-13 titulado "PERCEPCIÓN INTERNA Y EXTERNA RESPECTO DE LA INCLUSIÓN LABORAL A LA IMAGEN CORPORATIVA EN EMPRESAS DE GUATEMALA"

Certifico que a mi criterio dicho proyecto cumple con los requisitos de la Universidad Rafael Landívar por lo que doy mi Visto Bueno al trabajo y doy como aprobado.

Atentamente



Lic. Mauricio Elgueta

Docente No. 25892

Tel. 4100.3558



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052450-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LUISA MARÍA AZMITIA HENRÍQUEZ, Carnet 10998-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051648-2018 de fecha 17 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“PERCEPCIÓN INTERNA Y EXTERNA RESPECTO DE LA INCLUSIÓN LABORAL A LA IMAGEN CORPORATIVA EN EMPRESAS 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 18 días del mes de enero del año 2018.



Irene Ruiz Godoy

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

AGRADECIMIENTOS

A LA VIRGEN MARIA...

Por ser ejemplo de vida, valentía, sacrificio y devoción.

A MIS PADRES...

Por su apoyo incondicional, especialmente agradezco por enseñarme que la empatía se demuestra, que los valores se arraigan y que la familia siempre está para ti.

A MIS HERMANOS...

Por enseñarme que la vida no tiene límites, por enseñarme el sentido de la perseverancia y a su vez el valor de la vida. Especialmente les agradezco por enseñarme día a día que la confianza en ti mismo es la clave para lograr todos tus sueños.

A MI ASESOR...

Por ser paciente y apoyarme desde un inicio, por ayudarme a que este proyecto fuera culminado con éxito.

DEDICATORIA

A todas las personas que con arduo trabajo y valentía han demostrado que el poseer alguna discapacidad no define el trabajo, sino el nivel de esfuerzo que se aplica; y a todas las personas que los apoyan permitiendo así un crecimiento y aceptación en la inclusión laboral de nuestro país.

ÍNDICE

I.	Introducción	07
II.	Planteamiento del problema	29
	2.1 Objetivos	30
	2.1.2 Objetivo General.....	30
	2.1.2 Objetivos Específicos	30
	2.3 Elementos de Estudio.....	30
	2.4 Definición de Elemento de estudio	30
	2.4.1 Definición Conceptual.....	30
	2.4.2 Definición Operacional.....	31
	2.5 Alcances y Límites.....	31
	2.6 Aporte.....	32
III.	Método	33
	3.1 Sujetos	33
	3.2 Instrumento	37
	3.3 Procedimiento	37
	3.4 Tipo de Investigación, diseño y metodología	39
IV.	Presentación de Resultados	40
V.	Discusión de Resultados.....	72
VI.	Conclusiones	76
VII.	Recomendaciones	78
IV.	Referencias.....	79
	Anexos	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, de modalidad cualitativa, tuvo como objetivo principal conocer e identificar la percepción interna y externa respecto de la inclusión laboral a la imagen corporativa en empresas de Guatemala. Para realizar el estudio se abordó a un grupo de diez profesionales que se encontraban laborando para empresas que practicaban la inclusión laboral o bien tenían conocimiento de empresas que lo toman en cuenta.

En este estudio, para recabar la información necesaria, se utilizó una entrevista semi-estructurada, elaborada por el investigador, que se aplicó de forma individual a los sujetos. El instrumento fue conformado por una serie de preguntas abiertas, que abarcaron cuatro categorías a evaluar, basadas en la inclusión laboral en empresas de Guatemala. Las categorías a evaluar fueron: actividades, conocimiento general, desempeño laboral y obstáculos que enfrentan las personas con discapacidad. Se concluyó que las distintas organizaciones no implementan diversos programas de inclusión laboral, ya que consideran que es un costo para la organización debido a que deben de realizar reformas para adaptarse a sus necesidades.

Asimismo, se concluyó que la comunicación es importante durante este proceso, ya que se debe de educar e informar a los distintos colaboradores respecto al tema, así como el trato que le deben de brindar al nuevo colaborador. Se determinó que no debe de existir diferencia en el proceso de inducción a personas con discapacidad; sin embargo, deben de tener un acompañante que los apoye durante su proceso de integración a la empresa y al equipo de trabajo durante un periodo de tiempo.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se ha evidenciado la práctica de la inclusión laboral en distintas organizaciones de la sociedad guatemalteca, permitiendo así la integración de personas con alguna discapacidad al ambiente laboral brindando distintas oportunidades de desarrollo. Tal es el caso de la iniciativa de ley 5125, la cual mantiene como principal objetivo velar por el cumplimiento de los derechos de las personas en situación de discapacidad, dicha ley aún se encuentra en fase de discusión por parte del organismo legislativo en Guatemala.

Anteriormente, este tipo de inclusión no se realizaba ya que se mantenía el pensamiento de que una persona en situación de discapacidad no rendía de la misma manera o bien no podría mantener los mismos estándares de calidad que requerían las organizaciones. Estudios han evidenciado que una persona en situación de discapacidad puede laborar incluso con un mejor rendimiento que una persona que no presente una situación similar.

Por otro lado, la Organización Internacional de Trabajo (s.f) indica que la inclusión ha sido un gran campo de estudio a lo largo de los años ya que al contratar a personas con estas condiciones evidencia mejoras tanto en su desempeño como en el de sus compañeros de trabajo. A su vez, se indica que al incluir a una persona en situación de discapacidad se tiende a mejorar el clima organizacional, incluso se ha llegado a fomentar la tolerancia reduciendo el nivel de estrés en los departamentos de la organización en los cuales se implementan los programas.

Además, la inclusión produce diversos cambios tanto en el área laboral como personal. Para la persona que se encuentra en situación de discapacidad genera crecimiento y desarrollo, también influye en su aprendizaje e independencia por medio de la obtención de un empleo que se adapte y permita cubrir sus necesidades. En los demás colaboradores genera una toma de

conciencia especialmente en el trato evitando así la discriminación, permitiendo y fomentando una igualdad y oportunidad de derechos. Se considera a la inclusión laboral como un medio que permite la incorporación de personas en situación de discapacidad a la sociedad, generando oportunidades de desarrollo en el ámbito laboral dando paso a un desarrollo individual con la misma oportunidad de derechos.

El presente trabajo de investigación se enfocó en determinar la percepción interna y externa respecto a la inclusión laboral en la imagen corporativa. Se define como percepción interna a aquel conocimiento inmediato que la mente mantiene de sus estados y estímulos. En cambio, la percepción externa se define como el conocimiento de aquellos fenómenos físicos que ocupan lugar en el espacio. Para el presente estudio se entenderá la inclusión laboral ya que es de vital importancia que los colaboradores reconozcan la inclusión de personas en situación de discapacidad permitiendo a su vez, su desarrollo en el ámbito laboral, creando así igualdad de derechos y nuevas oportunidades de empleo para este grupo de la sociedad. Existen diversas empresas que permiten la inclusión laboral en Guatemala, para la elaboración de este estudio se tomó en cuenta únicamente a trabajadores del área administrativa que conocen o bien trabajan en organizaciones donde se practica la inclusión laboral en Guatemala.

La Organización de las Naciones Unidas (2015) señaló que en el mundo existen más de mil millones de personas con discapacidad, de las cuales el 57% habitan en países en vías de desarrollo. Además, la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (2011), indicaron por medio de la elaboración del informe mundial sobre la discapacidad que el 15% del total de la población mundial en esta situación se encuentra en vulnerabilidad debido a la ausencia de recursos y servicios para cubrir sus necesidades básicas.

Debido a que Guatemala es un país con alto índice de personas en situación de discapacidad, se considera importante investigar sobre la situación en que se encuentran dichas personas al momento de la búsqueda de un empleo o bien los distintos programas y estrategias que implementan las empresas para la práctica de la inclusión. A continuación, se presenta una serie de estudios nacionales que mantienen relación con el tema y la situación actual de este grupo de personas en la sociedad.

De esa manera Pineda (2017) realizó un estudio descriptivo con el objetivo de determinar el nivel de información sobre inclusión laboral de personas con discapacidad en los departamentos de recursos humanos de un grupo de empresas en la ciudad capital. El estudio fue realizado con una muestra de 50 sujetos, los cuales se encontraban laborando en el departamento de recursos humanos siendo estos únicamente personal administrativo. Para realizar el instrumento la autora elaboró un test compuesto por 36 preguntas las cuales abordaban distintos temas relacionados con la inclusión laboral. Tal estudio, mantenía como objetivo medir el conocimiento de inclusión laboral de los colaboradores dentro de la empresa. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de información proporcionado por la muestra es de nivel medio, es decir, las personas mantienen cierto conocimiento del tema, pero desconocen gran parte de esta situación. También, indicó que el 48 % de los evaluados no tienen la capacidad de distinguir y clasificar las discapacidades, destacando que al no poder clasificarlas la persona desconoce las habilidades del individuo. A su vez, en la serie de discernimiento indicó que el 73 % de los sujetos de estudio poseen la habilidad de percibir y declarar las diferencias sobre cómo nombrar sus habilidades o capacidades. Al finalizar el estudio la autora recomendó la implementación de un diagnóstico periódico a los colaboradores de la organización con el objetivo de preparar e instruir, así como brindarles conocimiento sobre la situación tanto de la empresa como del país.

De igual manera, Kortscheff (2014) realizó un estudio con la finalidad de identificar y conocer la percepción de los gerentes de recursos humanos sobre la

inclusión de personas con síndrome de Down al mundo laboral. Dicha investigación tuvo un enfoque cualitativo trabajando con una muestra de 6 sujetos que formaban parte de distintas organizaciones los cuales apoyaban la inclusión de personas con dicho síndrome los cuales se encontraban laborando en el área de recursos humanos. La muestra fue pequeña debido a la dificultad de sujetos con las características solicitadas. Para la realización de la investigación se elaboró una entrevista semi-estructurada compuesta por 15 preguntas, las cuales enfatizaban sobre temas de actividades, desempeño laboral, obstáculos, entre otros. La investigación determinó que la implementación de la inclusión de personas con síndrome de Down en las diferentes organizaciones es satisfactoria y positiva. A su vez, demostró que el 100 % de los sujetos toman en cuenta a las personas en situación de discapacidad y lo consideran como un colaborador más. La mayoría de los colaboradores con esta discapacidad muestra participación en las actividades que realiza la empresa. Debido a los resultados obtenidos en la investigación se recomendó un seguimiento a los programas de inclusión laboral a personas con síndrome de Down, así como un seguimiento de la investigación utilizando el instrumento realizado por la autora.

Por otro lado, Cuellar (2012) realizó una investigación de tipo cualitativa, la cual mantenía como principal objetivo conocer la percepción de un grupo de colaboradores con discapacidad motora, respecto a su adaptación al entorno laboral en empresas privadas de la ciudad de Guatemala. La muestra utilizada fue de 8 sujetos, siendo éstos 3 mujeres y 5 hombres, los cuales presentaban algún tipo de discapacidad. La investigación se realizó mediante la utilización de una entrevista semi-estructurada diseñada por la autora. Los resultados obtenidos indicaron que la aceptación, infraestructura, oportunidad y desarrollo son factores que sobresalen en la adaptación de las personas en el ambiente laboral. También, se evidenció que las personas con discapacidad manejaban un

alto nivel de motivación al momento de realizar sus tareas diarias. La mitad de los sujetos de estudio indicó que les resultó difícil conseguir empleo, esto lo atribuyen a la existencia de cierta discriminación por parte de las personas encargadas de reclutar al personal. A su vez, el estudio indicó que es nulo el adiestramiento que se les brinda a las personas con discapacidad, ya que los sujetos entrevistados expresaron que no se les brindó ningún tipo de capacitación para facilitar la realización de sus tareas. Al finalizar el estudio, se recomendó adecuar las instalaciones en la empresa para facilitar el acceso de los distintos colaboradores que cuentan con alguna discapacidad con el objetivo de brindarles seguridad y comodidad a la hora de realizar su trabajo.

De la misma forma, Hernández (2009) realizó un estudio cualitativo que tenía como finalidad la inserción laboral de las personas con síndrome de Down a la sociedad guatemalteca. Los sujetos de estudio fueron personas con dicha discapacidad de ambos géneros que se encontraban laborando, comprendidos entre 20 y 45 años de edad, familiares, director de la institución, docentes, así como una empresa que se encontraba apoyando la inserción de personas con síndrome de Down. El medio utilizado para la investigación fue un reportaje escrito, el cual permitía la descripción clara de la situación de las personas así como entrevistas estructuradas que evaluaban la inserción laboral, dichas entrevistas fueron elaboradas de acuerdo a cada sujeto y fuente de estudio. La investigación indicó que las personas con síndrome de Down son cariñosas, sinceras y auténticas, pero poseen habilidades diferentes. A su vez, los sujetos de estudio indicaron que es necesario encontrar una manera adecuada que permita que las personas con este perfil aprendan a su ritmo, estableciendo así adaptación al nuevo entorno. El estudio concluyó en la necesidad de apoyo por parte de los padres, maestros e instituciones para que las personas con síndrome de Down puedan desarrollarse e integrarse al mundo laboral.

Además, Chávez (2008) realizó un estudio cuantitativo que tenía como principal objetivo la creación de un centro de capacitación e inserción laboral para personas con discapacidad en edad productiva en el departamento de Guatemala.

La investigación se desarrolló mediante una encuesta nacional de discapacidad realizada durante el año 2005, tal encuesta fue realizada en hogares seleccionados con un promedio de 24 viviendas, con el objetivo de verificar los hogares con personas en situación de discapacidad. Los resultados obtenidos indicaron que la población con discapacidad se encuentra en desventaja debido a la falta de estudio y capacitación, indicando así la falta de integración de personas con este perfil al mercado laboral, así como la integración al sistema educativo formal. También, indicó que las personas con discapacidad sufren en un 62 % en su discapacidad física y 29 % en sus capacidades sensoriales. A su vez, el estudio evidenció que un 16 % de las empresas mantiene dentro de su organización a personas con discapacidad, pero la participación de éstas en el área laboral es menos del 1 %. Debido a los resultados obtenidos recomendó el diseño, planificación e implementación de políticas laborales que permitan la integración con el objetivo de evitar la exclusión.

Se considera importante mencionar que la inclusión laboral forma parte vital en algunas empresas internacionales, incluso algunos países mantienen leyes que obligan a las distintas empresas a contratar a personal en situación de discapacidad respecto al porcentaje de colaboradores que mantienen. Debido a lo anteriormente mencionado se han considerado los siguientes estudios internacionales para indagar sobre el tema de inclusión laboral en distintas partes del mundo.

Garavito (2014) realizó un estudio que tenía como finalidad analizar e identificar las distintas estrategias para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Colombia. El estudio realizado fue de enfoque cualitativo; el cual abarco 14 documentos legales y normativos, y un total de 42 unidades de análisis. El estudio evidenció la necesidad de la creación de reglamentos e implementación de políticas y programas con el objetivo de crear un trato igualitario y equitativo para las personas con discapacidad. Además, indica que la mayoría de personas al referirse a personas en situación de discapacidad mantienen el pensamiento de minusválido, por lo tanto consideran que no pueden realizar diversas actividades,

motivo por el cual se les excluye evitando así su desarrollo dentro de la sociedad especialmente en el ámbito laboral.

Vidal y Cornejo (2012) en la investigación llamada “Empleo con apoyo: Una estrategia de inserción laboral para jóvenes con discapacidad intelectual” en Chile, la cual tuvo como objetivo principal el desarrollo de una estrategia de inserción laboral sustentado en el paradigma social, basado en los resultados. El estudio indicó que una de las principales causas de la baja inserción laboral en el país es debido a la falta de formación de escuelas y centros de educación especial, ya que estos no se ajustan a sus necesidades tanto por parte de las empresas como de las personas en la situación de discapacidad. Se considera a su vez la importancia de la creación de normativas y reglamentos, así como políticas que regulen el empleo para este grupo de personas. El estudio se realizó debido a la falta de alternativas de búsqueda de empleo para aquellas personas que cuentan con alguna discapacidad y tomó como base el EcA, metodología utilizada para la inserción laboral, en la cual Paul Wehman es el teórico inspirador y consiste en una compañía laboral. Indica a su vez, que es necesario realizar distintos puntos de estudio al momento de la búsqueda de empleo, así como la capacidad del empleador para recibir a personas con este perfil en la compañía y el compromiso de estas al momento de laborar, debido a esto se realiza un análisis del lugar de trabajo, sustento del empleado, entre otros. El estudio concluyó en que la metodología del empleo con apoyo puede ser aplicada a una parte de la población que a pesar de asistir a instituciones de aprendizaje no logran instaurarse en el ambiente de trabajo con igualdad de derecho y condiciones. Indicó a su vez que el modelo EcA requiere de ciertas modificaciones o normativas en temas de educación, salud, prevención social y trabajo, ya que debe de preparar a los jóvenes para su desarrollo en el ámbito laboral.

Por su parte, Pallisera y Rius (2007) realizaron un estudio descriptivo que tenía como principal objetivo conocer las características básicas de la inserción y la situación actual de las personas con discapacidad en España. El instrumento utilizado fue una entrevista semi-estructurada, la cual se encontraba compuesta

por diez preguntas, las primeras cinco preguntas evaluaban los cambios observados al realizar la experiencia de inserción a nivel laboral, proyecto de vida, así como el estado de ánimo y satisfacción personal; las cinco restantes evaluaban la participación en las actividades familiares, tiempo libre así como las nuevas experiencias de los jóvenes una vez realizada la inserción laboral. Los sujetos de estudio fueron los trabajadores, padres o familiares, preparadores laborales, supervisores naturales y jefes de sección, siendo un total de 53 entrevistas. Los resultados obtenidos indicaron que la inserción laboral ha provocado nuevas expectativas personales en los participantes, también se ha evidenciado en algunos casos el deseo por la autonomía, así como de la independencia y lucha por su emancipación.

Ruiz (2002) realizó una tesis doctoral que tenía como estudio el trabajo y discapacidad, así como la incidencia de factores sociales y educativos en Extremadura, España. El objetivo principal consistió en descubrir aquellas claves y oportunidades del mercado laboral para mejorar las condiciones de acceso y evidenciar todo aquello que dificulta a las personas con discapacidad en la búsqueda de un empleo. La investigación realizada fue de enfoque cualitativo y cuantitativo (mixta), ya que el autor pretendía estudiar las conductas, así como los pensamientos, sentimientos y opiniones de los sujetos de estudio. Los sujetos de estudio fueron personas con discapacidad que se encontraban laborando, los cuales comprendían entre 16 a 50 años de edad. Los resultados obtenidos indicaron que el sector empresarial se encuentra poco informado acerca de la implementación de programas de inclusión laboral, a su vez, es importante mencionar que debido a la falta de oportunidad tanto en el área social como económica los individuos que se encuentran en esta situación no tienen alguna posibilidad de capacitarse o bien de tener estudios ya que en su mayoría las escuelas para personas con este perfil son costosas, siendo así difícil su acceso a la educación. Debido a los resultados obtenidos el autor recomendó la creación y desarrollo de marketing social con el fin de promover la toma de conciencia y

sensibilización de la opinión pública, así como de las necesidades de integración de este grupo en el área laboral.

A continuación, se estará abordando el tema a través de conceptos teóricos.

Percepción

Feldman (2010) define a la percepción como la agrupación, análisis e interpretación de los diversos estímulos producidos tanto por los órganos sensoriales como el cerebro. Se puede relacionar a la percepción como la manera en la que nuestro cuerpo recibe la información a través de nuestros sentidos y las distintas maneras en que interpretamos esta información.

A lo largo del tiempo se ha logrado marcar la diferencia entre sensación y percepción, siendo la primera la que activa los órganos sensoriales por medio de una fuente de energía, a su vez, se le considera como la encargada de realizar la primera conexión entre el organismo y el estímulo producido.

Por otro lado, Pinel (2007) indica que existe una organización jerárquica la cual consiste en una serie de niveles sensitivos, los cuales pueden clasificarse entre sí. Debido a la existencia de la organización jerárquica de los sistemas sensitivos comenta que el proceso se divide en dos fases generales, las cuales son: sensación y percepción.

- Percepción: proceso superior el cual incluye la incorporación, reconocimiento e interpretación de los distintos modelos sensoriales.
- Sensación: proceso de detección de estímulos.

Autores como Schunk (2012) definen a la percepción como el proceso en el cual se produce el reconocimiento y asignación de un significado por medio de una entrada sensorial, durante este tiempo surge el reconocimiento de patrones en el cual se relaciona la información recibida con la conocida.

Desde la teoría de Gestalt, la cual fue descubierta a principios del siglo XX por un grupo de psicólogos alemanes que se encontraban investigando los patrones, o gestalt, indica una serie de principios que describen la manera en que se organizan los fragmentos de información para luego realizar conjuntos significativos en relación al cierre, proximidad, semejanza y simplicidad. (Wertheimer, 1923).

El movimiento tuvo surgimiento en Alemania a inicios del siglo XX. Debido a los distintos estudios de la teoría dio inicio al movimiento *fenómeno fi*, el cual revela que las experiencias subjetivas no se pueden interpretar en base a los elementos objetivos que las conforman (Schunk, 2012).

Según dicha teoría la percepción significativa y el discernimiento ocurren únicamente a través de la conciencia. Los conductistas mantenían la idea de que la percepción poseía un significado. La teoría de Gestalt postula que las personas utilizan principios para organizar sus percepciones, entre las cuales destacan relación de figura fondo, proximidad, semejanza, destino común, sencillez y cierre.

- Relación figura-fondo: plantea que cualquier campo perceptual se puede dividir en una figura fondo, es decir, las características notables distinguen a la figura de su fondo. Al hablar de campo perceptual nos referimos al conjunto de datos recibidos por los sentidos.
- Proximidad: indica que los elementos de un campo perceptual se perciben de acuerdo a la cercanía en espacio o tiempo. Este principio mantiene estrecha relación con la percepción del lenguaje. Tal es el caso de escuchar una serie de palabras o frases separadas por pausas o bien palabras en distintos idiomas extranjeros.
- Semejanza: establece que aspectos como tamaño y color, o bien elementos con similitud pueden percibirse de la misma manera, ya que la proximidad en algunos casos puede llegar a superar a la semejanza.
- Destino común: indica que los elementos que presentan un patrón o se encuentran bajo la misma dirección son percibidos como una misma

figura. También, se aplica a series numéricas o alfabéticas que presentan un orden.

- Sencillez: las personas organizan sus campos perceptual en patrones sencillos y regulares que mantienen simetría y regularidad.
- Cierre: las personas tienden a rellenar patrones o experiencias incompletas y ver una imagen con significado.

La percepción es la imagen que elabora nuestra mente con la ayuda de la experiencia y en base a nuestras necesidades, da como resultado un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. La percepción en los individuos es subjetiva, selectiva y temporal, se compone de dos inputs o entradas que permiten el ingreso de información, tales como:

- Sensaciones: son la respuesta de los órganos sensoriales, los cuales son producidos por los estímulos externos. La sensación depende de la capacidad de recepción y de la naturaleza del estímulo.
- Inputs internos: definen a cada persona y mantienen un significado distinto a los estímulos, algunos de ellos son la necesidad, motivación y experiencia.

El proceso de selección mantiene tres fases, las cuales son:

- Selección: durante esta fase el individuo percibe y recibe los estímulos en relación a sus necesidades personales, es decir, de forma inconsciente selecciona los mensajes que llegan. Los individuos perciben solo aquellos aspectos agradables o los que cubren sus necesidades e intereses.
- Organización: los estímulos seleccionados se clasifican en la mente dando paso a la configuración del mensaje.
- Interpretación: durante esta fase se le brinda significado a los estímulos organizados, este dependerá de los factores internos y de su experiencia e interacción con el entorno.

Percepción Externa

Se entiende como percepción al proceso en el cual el ser humano genera impresiones que se establecen en los sentidos y no existe distinción alguna entre objetos naturales y espirituales. El concepto hace referencia a las impresiones sensibles, las cuales se diferencian del yo y el conjunto de estas impresiones se encuentran independientes del yo.

Es decir, la percepción externa es el conjunto de procesos en el cual se unen varias percepciones que son colocadas en el pensamiento, las cuales producen una conexión y se establecen en el mundo exterior.

Percepción Interna

Se define como el conocimiento que tiene la mente de sus propios estados mentales así como de sus estados físicos internos. La introspección se fundamenta en la percepción interna. Esta percepción se origina a partir de la atención hacia procesos o estados internos. También es conocida como sentido íntimo y conciencia.

La percepción interna pone en contacto a los seres humanos con el estado de conciencia, es aquella que permite y establece el correcto funcionamiento del “yo” en sus distintos estados mentales y todos los que estos representan.

Inclusión

Según la National Down Syndrome Society (2012) la inclusión es una filosofía basada en la creencia de que todas las personas mantienen el derecho de una participación completa en la sociedad. Esta inclusión implica la aceptación de toda diferencia, así como la oportunidad de distintas experiencias para evitar la exclusión de distintas personas dentro de la sociedad.

Además, indica que al implementar la inclusión de manera efectiva se pueden producir distintos beneficios tanto académicos como sociales en el cual los estudiantes con necesidades especiales como estudiantes típicos son integrados

a la sociedad, presentando una aceptación de la diversidad la cual se produce en los distintos entornos en los que destacan el escolar, hogar, trabajo y comunidad.

La Organización Internacional del Trabajo (2015) indica que al contratar a personas con discapacidad dentro de la organización presenta un impacto positivo, ya que se fomenta la unión y trabajo en equipo, se crea un compromiso a base de valores y se aprende a ser inclusivo y aceptar la diversidad.

La práctica de la inclusión laboral proporciona los siguientes beneficios:

- Mejora en el clima laboral: se crea una mejora debido a que la actitud de los colaboradores cambia por medio de la eliminación de estereotipos, dando como fruto a una responsabilidad y perseverancia en las personas que laboran.
- Trabajo en equipo: brinda unidad al compartir tareas con personas que tienen alguna discapacidad.
- Sensibilización: proporciona la capacidad de trabajar con personas que poseen alguna discapacidad eliminando barreras y aceptando la diversidad.
- Disminuye el ausentismo laboral: las personas con discapacidad generan menos conflictos y su ausentismo laboral es igual o menor al de una persona sin discapacidad alguna.
- Genera compromiso: el trabajador con discapacidad es más fiel a su puesto de trabajo que un colaborador sin discapacidad. Presentan a su vez, menor rotación evitando así gastos en tiempo y formación.
- Reputación corporativa: brinda sentido de pertenencia a una empresa así como respeto al integrar a personas con discapacidad.

El tema de discapacidad puede enfrentar barreras o impedimentos para la participación de sus actores. El Banco Mundial (2015) reporta que las personas con discapacidad enfrentan distintas barreras cívicas, económicas y sociales, estas barreras son producidas por las variables económica, legislativa, física o social de un país y tienen surgimiento a partir las dificultades que enfrentan las

personas con el desplazamiento por medio el transporte público, acceso a edificios o acceso a información, entre otros. Tal es el caso de la falta de conocimiento e inclusión de las personas en situación de discapacidad ya que algunos centros comerciales, empresas o bien entidades del gobierno no poseen lugares de acceso para personas con este perfil.

De acuerdo a un estudio desarrollado por Sofofa y la OIT (2012) existe una serie de impedimentos en las empresas y en quienes las dirigen respecto a la integración de trabajadores con discapacidad, el estudio indicó que aquellas organizaciones que no poseen experiencia alguna presentan una serie de limitantes o barreras a la hora de realizar la inclusión, entre los cuales destacan:

- Capacidades organizacionales insuficientes.
- Cultura poco inclusiva
- Falta de experiencia
- Inexistencia de una política de inclusión

Algunos mitos que existen en las empresas respecto a las personas con discapacidad son los siguientes:

- Tipo o nivel de discapacidad: para algunas empresas es prioridad el realizar algunas tareas, evitando así la inclusión laboral de personas con discapacidad debido a que no poseen análisis y evaluación adecuados. Es decir, “no cuentan con tareas adecuadas por lo que se considera un limitante a la hora de contratarlos”.
- Déficit de competencias técnicas: algunas empresas mantienen la idea o pensamiento de que las personas con discapacidad no se encuentran debidamente capacitadas para generar competencia en el mercado con igualdad de condiciones. Pero se ha evidenciado que una persona con discapacidad puede generar el trabajo con la misma calidad y lineamientos que una persona sin discapacidad.

- **Déficit de competencias blandas:** Existen organizaciones que consideran que las personas con discapacidad no poseen las habilidades suficientes para dar a conocer a los demás colaboradores su valor laboral, más allá del tener una discapacidad. Es decir, se considera que la persona con discapacidad no podrá demostrar sus competencias para trabajar bajo los mismos estándares de calidad que la empresa requiere de sus colaboradores.

Discapacidad

La OMS (2016) indicó que más de mil millones de personas, es decir, un 15% de la población mundial padece de alguna forma de discapacidad. También, indica que las tasas de discapacidad están aumentando a causa del envejecimiento de la población y un aumento de enfermedades crónicas.

El porcentaje indica que las personas con necesidades especiales se encuentran más vulnerables a sufrir alguna enfermedad debido a que tienen menos acceso a los servicios de asistencia sanitaria.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define a la discapacidad como “un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación. Se entiende por discapacidad a la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo parálisis cerebral, síndrome de Down, depresión, entre otros) y factores personales y ambientales como: actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado”.

Por otro lado, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (2016) define los siguientes tipos de discapacidad:

- **Discapacidad motriz:** condición que afecta el movimiento del cuerpo, produciendo alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración, así como cierta limitación en su desarrollo personal

y social. Es decir, la discapacidad motriz afecta en la movilidad de una persona.

- **Discapacidad sensorial:** abarca cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, e incluso ambas, así como de cualquier otro sentido, el cual produce problemas al momento de la comunicación o el lenguaje. Puede suceder debido a una disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos.
- **Discapacidad cognitivo-intelectual:** se caracteriza por la degradación de funciones mentales tales como la inteligencia, lenguaje y aprendizaje, entre otras, así como de funciones motoras. En este tipo de discapacidad se clasifica a las personas que mantienen cierta dificultad a la hora de aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria o bien en la forma de relacionarse con otras personas.

Discapacidad psicosocial: su origen puede ser debido a alguna enfermedad mental compuesta a su vez de factores bioquímicos y genéticos, puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos de discapacidad social son la depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar, entre otros.

En países como en El Salvador, se creó la ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con discapacidad, la cual tiene como finalidad brindar igualdad de oportunidades sin restricciones para el acceso y disfrute de los beneficios del sistema social jurídico, medio físico, vivienda, transporte, comunicaciones, servicios de salud y educación, oportunidades de trabajo, vida cultural, social, recreativa y deportiva, económica y política.

Inclusión Laboral

Se define como inclusión laboral al empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, se brinda las mismas oportunidades en las mismas condiciones al realizar sus tareas, pago de salarios y horarios como el de cualquier otro trabajador.

También, se define como el ofrecimiento de trabajo de forma activa a personas con discapacidad, dejando a un lado la discriminación, permitiendo que la vida de los trabajadores se normalice en todos los ámbitos, logrando así una igualdad de oportunidades.

La integración de personas con este perfil produce grandes beneficios para su desarrollo y crecimiento personal, en el caso del colaborador le brinda una mejora en el bienestar generando sentimiento de satisfacción respecto a su situación laboral beneficiando su calidad de vida y estado de ánimo al permitirse cubrir sus necesidades.

Por otra parte en el caso de las empresas mejora la productividad y produce actitud positiva, ya que permite la toma de conciencia de los colaboradores a la hora de realizar su labor en la empresa demostrando mejoras en su rendimiento y calidad de trabajo. Además, brinda beneficios internos a la empresa, los cuales son una valoración positiva, esto es debido a que el trabajador con discapacidad es leal y estable y mantiene un índice bajo de rotación. La inclusión también crea valor de diversidad, en el cual los compañeros se relacionan con personas que poseen alguna discapacidad y van aprendiendo de ellos.

El proceso de inclusión de personas permite que la empresa adquiera distinción por el hecho de contratar personas con discapacidad creando así posicionamiento de marca.

Imagen corporativa

Se define como imagen corporativa a todo aquello que permite la distinción de una empresa por medio de su identidad. La imagen corporativa también conocida como imagen institucional surge con el objetivo de identificar y diferenciar al sujeto en la sociedad. Mantiene gran importancia en lo que la sociedad observa o percibe de una empresa y cómo interpreta sus productos o servicios. Es decir, la imagen corporativa es aquella que permite la aceptación de una sociedad por medio de

una imagen como ícono y se conoce como el medio para crear una nueva cultura interna con el fin de crear una imagen externa.

Según Chaves (2015) la imagen corporativa se encuentra enlazada a distintos elementos partiendo de la comunicación institucional, tales elementos son la realidad, identidad, imagen y comunicación que brinda una institución o compañía.

Hefting (1991) indica que la imagen corporativa se describe como la manera en que se percibe una empresa. Dicha imagen se identifica mediante la simbología que utiliza, creando así un sello personal, esta debe identificarse y ubicarse en las distintas áreas que conforman la empresa y que mantienen relación con esta; con el objetivo de dar a conocer su imagen y adquirir una posición dentro del mercado.

Es necesario que la imagen corporativa se encuentre establecida y debe de ser organizada con el fin de cumplir con los objetivos e imagen que la compañía o empresa desea que se perciba de ella. Esta perspectiva será creada a partir de recursos de la organización, entre los cuales destacan la perspectiva del diseño y la implementación de programas de imagen los cuales incluyen su estructura y estrategia, permitiendo así diferenciarse de la competencia y crear un mayor valor en el mercado.

Para Garbett (1991) indica que es necesario y primordial que las empresas atraigan al cliente para darse a conocer con la finalidad de mejorar la reputación y darles a los colaboradores el sentido de pertenencia. Debido a esto considera que la imagen corporativa se encuentra regulada por los siguientes elementos:

- **Realidad de la organización:** mantiene relación en la estructura que mantiene la organización así como su tamaño en el mercado, los productos o servicios y los bienes materiales que utiliza para crear y fomentar la imagen.

- **Medida en que la organización y actividades hacen noticia:** todo aquello en lo que la organización contribuye y que puede tener consecuencias positivas o negativas en la vida de las personas que adquieren el bien o servicio, los cuales son objeto de noticia para la sociedad, como los productos de mala calidad, deudas financieras, transgresiones sociales y ambientales, entre otros.
- **Diversidad de organización:** debe de emitir diversos mensajes para abarcar todos los mercados.
- **Desvanecimiento de memoria:** también conocida como tendencia del público a olvidar. El objetivo de la imagen es que sea recordada, debido a esto es necesario cuidar todos los aspectos del producto y en especial de la organización.
- **Esfuerzo de comunicación:** la organización debe de utilizar cualquier medio para dar a conocer su imagen por medio de actividades que le permitan distinguirse y crear un fortalecimiento en una reputación positiva permitiendo así la atracción del cliente.
- **Tiempo:** la imagen corporativa requiere de tiempo para que se dé a conocer la marca en el mercado. Se debe de ser constante en los cambios de la organización y mantener un proceso de edificación que permita el crecimiento a lo largo del tiempo representando una imagen duradera, aplicando nuevas tecnologías que permitan el crecimiento y avance de la organización.

Componentes de la imagen corporativa

Para que la imagen corporativa se represente y sea reconocida de manera deseada es necesario conocer los componentes que permiten su desarrollo.

- Nombre: es el encargado de definir la personalidad de la empresa. Un buen nombre permite reconocer a la empresa por medio de sus inclinaciones. A través del nombre podemos conocer a qué se dedica la empresa, como se encuentra en el mercado, etc. Chaves (2015) establece que el nombre es un concepto institucional que cuenta con dos componentes « identificación », se conoce como el proceso por el cual una institución adquiere una serie de elementos que definen « qué » y « cómo » es, y « denominación », o sea el agrupamiento del proceso de identidad mediante la unión de algunos nombres que establecen y permiten ubicar decir « quién » es esa institución.
- Marca: se refiere al símbolo o el medio en el que la empresa se distingue visualmente. Costa (s.f) indica que “la marca es un doble signo lingüístico y gráfico ya que nombra y une la necesidad de ver”. (p. 26)
- Logotipo: es aquel que permite la identificación de la marca mediante un signo. Chaves (2015) indica que el logotipo se define como el gráfico permanente que establece el nombre de la marca, permitiendo así la identificación y distinción de esta.
- Historia: el origen de la empresa proporciona una personalidad y se considera un elemento presente en la vida diaria del colaborador, a la vez permite conocer la evolución de la empresa desde sus inicios hasta la actualidad.

Los beneficios de la imagen corporativa.

El establecer la imagen corporativa proporciona distintos beneficios que permiten el crecimiento y desarrollo de la compañía, pero las empresas han decidido instaurar y mejorar su imagen corporativa ya que los beneficia en los siguientes aspectos.

- Fidelidad de los clientes, es decir, los clientes conocen el producto y servicio por lo tanto lo eligen antes que otros por su calidad.
- Se aumenta el reconocimiento en el mercado.
- Se crea sentido de compromiso y pertenencia en los empleados demostrando así solidez en la organización.
- El producto o servicio se distingue de la competencia.
- Creación de nuevas líneas de negocio, lo que permite la atracción de nuevos clientes, mercados o canales.
- Posicionamiento de marca.
- Aumento en el mercado laboral ya que el producto es solicitado.

Villafañe (2013) define a la reputación corporativa como la imagen que proporciona la empresa sobre sus marcas y como las personas le toman valor a sus productos por la percepción y valor de su marca. A su vez, indica que existe una relación entre la realidad o reputación y la percepción o la imagen. La reputación corporativa se compone de cuatro ámbitos:

- **Ámbito consumo:** el reconocimiento de la empresa que se produce a partir del reconocimiento de la marca por parte de los clientes, es decir, aquellas personas que adquieren el producto o servicio. Estos observan la calidad del producto y lo relacionan al valor de su marca para transformarse en clientes que adquieren la marca por los valores que representa, los embajadores que utiliza para comerciar la marca, entre otros.
- **Ámbito organizacional:** se transforma en una reputación interna, la cual se genera a partir de la valorización del empleado hacia la organización y se observa a partir del comportamiento positivo de la compañía hacia los colaboradores por medio de los valores éticos y profesionales que permiten el reconocimiento brindando así una identificación y compromiso con la empresa.

- **Ámbito de capital:** se relaciona con los inversionistas y a la reputación financiera, así como la información que transmite la empresa acerca de su solvencia, reporte financiero y toda la información económica que la compañía pone a su disposición.
- **Ámbito social:** se encuentra compuesto por los ciudadanos y se conoce como el reconocimiento brindado por la sociedad, así como el valor que la compañía proporciona a la comunidad y su desarrollo, realizando responsabilidad social y medio ambiental.

La inclusión laboral es un tema que aborda las distintas problemáticas sociales que enfrentan las personas con alguna discapacidad. También, permite la integración de las personas con este tipo de perfil dando paso a una sociedad inclusiva, es decir, una sociedad que demuestra la aceptación de las personas a pesar de sus diferencias. Países cercanos a Guatemala han elaborado distintas leyes o iniciativas que benefician a individuos con este perfil, debido a la calidad y servicio con la que realizan su trabajo y a su vez cumplen con los distintos estándares de la organización. La inclusión proporciona distintos beneficios tanto para la organización como para la persona, ya que le permite ser parte y contribuir con la sociedad. Una empresa que permite la inclusión potencialmente generará atracción en el mercado y así como un aumento y posición de la marca produciendo así una reputación corporativa positiva.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inclusión laboral otorga oportunidades y beneficios a personas en situación de discapacidad, a su vez proporciona desarrollo e inclusión en la sociedad, permitiendo así su independencia en la adquisición de recursos, tanto económicos como sociales. Guatemala cuenta con diversas empresas que practican la inclusión laboral. De esa manera, se han desarrollado distintos programas y fundaciones que permiten el crecimiento de personas con discapacidad, proporcionándoles oportunidad de aprendizaje para poder desarrollarse en el ámbito laboral y así ejercer su independencia.

Actualmente, se da poca importancia o no la suficiente la práctica de inclusión laboral o bien se retira la oportunidad de crecimiento a personas con este perfil, restringiendo y limitando su desarrollo personal y profesional. Debido a esto un porcentaje alto de la población guatemalteca no tiene recursos básicos para cubrir sus necesidades. Como asegura Samaniego (2006) en su informe “Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica”, el 82 % de las personas con discapacidad en América Latina viven en condiciones de pobreza o extrema pobreza, condición que afecta no solo a la persona, sino también a aquellos que le rodean.

La inclusión laboral como tal, permite un crecimiento en el desarrollo tanto de la persona como del país, ya que no se realiza ningún tipo de discriminación y se respetan y valoran las diferencias de las personas. Además, es importante mencionar que las personas en situación de discapacidad pueden desarrollarse en el ámbito laboral sin ningún problema, incluso pueden realizar el trabajo con la misma calidad que una persona sin discapacidad.

Debido a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción interna y externa respecto a la inclusión laboral a la imagen corporativa de empresas guatemaltecas?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Conocer la percepción de colaboradores y clientes respecto de la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en la imagen corporativa en empresas guatemaltecas.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de conocimiento general que posee un grupo de personas sobre la inclusión laboral en Guatemala.
- Determinar los principales obstáculos que enfrentan las personas en situación de discapacidad en Guatemala.
- Conocer el nivel de desempeño de las personas con discapacidad en las distintas áreas de trabajo.
- Identificar las actividades o áreas en que mejor se desarrollan y oportunidades de mejora

2.3 Elemento de Estudio

- Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

2.4 Definición de Elemento de Estudio

2.4.1 Definición conceptual

Según National Down Syndrome Society (2012), se define como inclusión a la filosofía de educación que se encuentra basada en la creencia de que todas las personas tienen el derecho propio a tener una participación en la sociedad, la cual implica la aceptación de las diferencias.

Según Arnaiz, (2003) la inclusión surge como un mecanismo que lucha para alcanzar una igualdad y participación en los diversos sistemas, tanto laborales como educativos, con el fin de evitar la discriminación fomentando una sociedad democrática.

La Organización Mundial de la Salud (s.f) define como discapacidad a todas aquellas deficiencias, limitaciones de la actividad, las cuales producen restricciones en la participación. Se entiende como discapacidad a la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad, tales como síndrome de Down, parálisis cerebral, entre otros.

2.4.2 Definición Operacional

Fue el resultado de medir la variable de percepción por medio de una entrevista semi-estructurada a través de los siguientes indicadores:

- Nivel de conocimiento general
- Obstáculos
- Desempeño laboral
- Actividades

2.5 Alcances y límites

El presente estudio determinará la percepción y conocimiento que poseen las personas que laboran dentro de la empresa como fuera de ella respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Dentro de los alcances en la presente investigación, se pudo identificar los diversos aspectos que benefician así como las oportunidades de mejora para incluir a personas con este perfil en las distintas empresas.

Uno de los limitantes que presentó el estudio fue la falta de tiempo de los colaboradores de la organización y la dificultad de encontrar colaboradores que trabajen en una empresa que practique la inclusión laboral. Además, los resultados no podrán ser generalizados a otras muestras o contextos.

2.6 Aporte

La presente investigación brindará oportunidad de crecimiento a las distintas empresas al incluir personal en situación de discapacidad en diversas áreas de trabajo. A su vez, fomentará una toma de conciencia social de la integración de personas con este perfil al ambiente laboral, permitiendo así su desarrollo e independencia.

Contribuirá a su vez, en la creación de proyectos y beneficios tanto para los colaboradores como para la empresa, esto brindará conocimiento y oportunidad laboral a personas en situación de discapacidad. El aporte más significativo consiste en la integración de personal en situación de discapacidad al ambiente laboral, permitiendo así su desarrollo y progreso en el país.

De la misma forma se desarrolló un boletín informativo acerca de la importancia de apoyar la inclusión en las distintas empresas de Guatemala.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La presente investigación se realizó con personas guatemaltecas que poseen conocimiento sobre la inclusión laboral, así como de empresas que la practican o bien se encuentran laborando para tales empresas. Todos los sujetos de estudio fueron de nacionalidad guatemalteca, de género masculino y femenino, con diferente rango de edad, no importando su estado civil.

Los sujetos de estudio son personas de gerencia y área administrativa que se encuentran laborando o han laborado con personas en situación de discapacidad. A su vez, se contó con la participación de personas externas a la empresa que conocen a la organización por el trabajo que realiza al incluir a personas en situación de discapacidad a su empresa.

El muestreo utilizado fue no probabilístico, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se define como un subgrupo de la población que es seleccionado mediante ciertas características de la investigación y no por probabilidad. Los sujetos se seleccionaron con base en tres requisitos, o criterios de inclusión.

- Poseer conocimiento sobre inclusión laboral
- Trabajadores administrativos
- Rango de edad mayor de 24 años y menor de 42 años

Los sujetos evaluados contaron con las siguientes características demográficas:

Sujeto 1	
Edad:	42
Género	Femenino
Escolaridad:	Lic. Psicología General
Puesto de Trabajo:	Administradora
Años de Experiencia:	10 años

Sujeto 2	
Edad:	36 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Lcda. en Psicología Industrial/Organizacional
Puesto de Trabajo:	Gerente de Recursos Humanos
Años de Experiencia:	13 años

Sujeto 3	
Edad:	32 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Lcda. en Psicología Industrial/Organizacional
Puesto de Trabajo:	Encargada de Reclutamiento y Selección
Años de Experiencia:	3 años

Sujeto 4	
Edad:	28 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional
Puesto de Trabajo:	Atención al estudiante
Años de Experiencia:	8 años

Sujeto 5	
Edad:	24
Género	Femenino
Escolaridad:	Lic. Psicología con especialización Clínica
Puesto de Trabajo:	Coordinadora de Voluntariado
Años de Experiencia:	9 años

Sujeto 6	
Edad:	24
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciada en Psicología Industrial
Puesto de Trabajo:	Consultora
Años de Experiencia:	4 años

Sujeto 7	
Edad:	28 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura Diseño Gráfico
Puesto de Trabajo:	Coordinadora de Comunicación
Años de Experiencia:	4 años

Sujeto 8	
Edad:	24 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura en Psicología Industrial
Puesto de Trabajo:	Auxiliar de Recursos Humanos
Años de Experiencia:	2 años

Sujeto 9	
Edad:	41 años
Género	Masculino
Escolaridad:	Ingeniero
Puesto de Trabajo:	Profesional de Normativos
Años de Experiencia:	10 años

Sujeto 10	
Edad:	25 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura en Diseño Gráfico con especialidad en comunicación y publicidad. Maestría en Diseño de Interfas UX/UI
Puesto de Trabajo:	Diseñadora Gráfica
Años de Experiencia:	10 años

3.2 Instrumento

El instrumento empleado para la recopilación de información y desarrollo del proyecto fue una entrevista semi-estructurada, diseñada con la finalidad de conocer la percepción de colaboradores y clientes respecto a la inclusión laboral, dicha entrevista fue evaluada y validada en cuanto a contenido por un grupo de expertos.

La estructura del cuestionario consta de 15 preguntas relacionadas con la percepción de inclusión, la cual se medirá a través de los indicadores propuestos por Pineda (2017) y Kortscheff (2014), los cuales son los siguientes:

- **Nivel de conocimiento general:** se refiere a la información general que se tiene sobre inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.
- **Obstáculos:** hace referencia a los obstáculos más comunes que enfrentan las personas en situación de discapacidad, así como los limitantes que se tienen a la hora de contratarlos.
- **Desempeño laboral:** método de evaluación en el cual describen el trabajo realizado por las personas con este perfil.
- **Actividades:** hace referencia a las actividades en las cuales las personas en situación de discapacidad se desarrollan de mejor manera cumpliendo los distintos objetivos.

Las preguntas correspondientes a cada indicador que se medirá en este instrumento fueron clasificadas de la siguiente manera.

Preguntas	
Indicador	No. de Pregunta
Nivel de conocimiento general	1,2,3,4,5,6
Obstáculos	7,8,11,14,15
Desempeño laboral	9,10
Actividades	12,13

3.3 Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación y dar respuesta a los objetivos planteados se procedió de la siguiente manera:

- Se concibió la idea de conocer la percepción interna y externa de la inclusión laboral en la imagen corporativa.
- Se realizó la propuesta de investigación.
- Se presentó el tema de investigación a la facultad de humanidades
- Aprobación del tema
- Se realizó el proceso de elaboración del planteamiento del problema.
- Continuando el proceso se definió el método para el estudio.
- Se seleccionó el grupo de estudio.
- Se procedió con la búsqueda de bases de estudio tanto nacionales como internacionales relacionadas al tema para la elaboración del planteamiento del problema.
- Se realizó el marco teórico, el cual fue elaborado por medio de la recaudación de información que proporcionara sustento y fundamentara el elemento de estudio de la investigación.
- Se procedió a describir los sujetos de estudio, así como el tipo de investigación.
- Se elaboró el instrumento que mide la percepción interna y externa de la inclusión laboral.
- Se presentó el instrumento a profesionales en el tema para su validación.
Se aplicó el instrumento a los sujetos de estudio que cumplían con el perfil.
- Se procedió al análisis de los resultados para presentarlos por medio matrices de sentido.
- Posteriormente, se analizaron e interpretaron los datos obtenidos en las entrevistas, mediante una discusión previa.
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

- Se procedió a elaborar un informe final.
- Se realizó un boletín informativo para las empresas participantes.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación cuenta con un enfoque cualitativo, durante el cual se analizaron los comentarios y opiniones realizadas durante entrevistas semi-estructuradas. En dichas entrevistas se determinó la percepción de colaboradores y clientes respecto a la inclusión laboral. Como indican los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) un estudio cualitativo es un proceso que busca descubrir y realizar preguntas de investigación, el cual se da entre los hechos, se da su interpretación y percepción, debido a que existe una realidad por describir, dependiendo así de un punto de vista y las opiniones de los participantes.

Debido a que la naturaleza de la investigación es de tipo cualitativa, no implica un diseño de investigación que posea metodología estadística, debido que se basa únicamente en la interpretación de los distintos puntos de vista de los sujetos de estudio. La modalidad de la investigación fue de tipo fenomenológica la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se distingue debido a que se toma en cuenta las experiencias del participante como centro de información e indagación. La base de la fenomenología consiste en diversas formas de interpretar la misma experiencia ya que el significado será distinto para cada sujeto de estudio.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se procede a transcribir, por medio de matrices de contenido, las principales expresiones y puntos de vista obtenidas por los diez profesionales que participaron en las entrevistas efectuadas por el autor de esta investigación con el fin de conocer su criterio en cuanto a la percepción interna y externa respecto a la inclusión laboral a la imagen corporativa de empresas guatemaltecas. Cada una de las matrices se encuentra dividida por las siguientes categorías.

- Nivel de conocimiento general
- Obstáculos
- Desempeño laboral
- Actividades

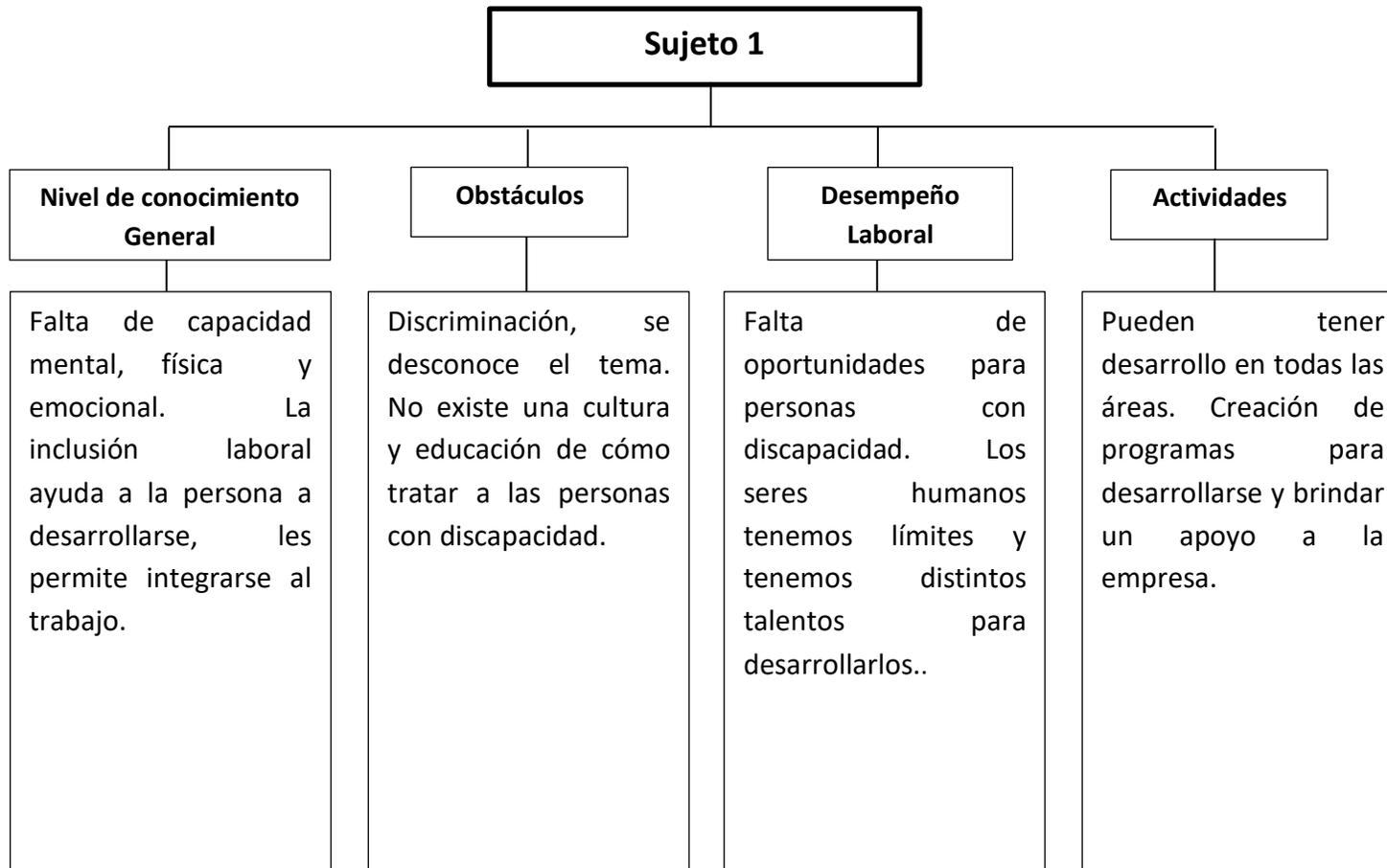
Dicha información se recaudó por medio de una entrevista semi-estructurada, la cual tenía como objetivo principal los indicadores anteriores que daban pauta a la percepción interna y externa de la inclusión laboral respecto de la imagen corporativa de empresas de Guatemala.

Sujeto 1	
Edad:	42
Género	Femenino
Escolaridad:	Lic. Psicología General
Puesto de Trabajo:	Administradora
Años de Experiencia:	10 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Es un tema complejo ya que es la falta de capacidades que tiene una persona tanto físicas, mentales y emocionales.” Pregunta 1</i>
	<i>“Según mi criterio, son personas que no tienen la capacidad de poderse movilizar solos, ahí estamos hablando de las físicas, las personas que tienen problemas mentales o no tienen la capacidad mental para poderse desarrollar y en estos adorados tiempos las personas que están sufriendo de problemas psicológicos fuertes, que tienen ciertas patologías que no son vistas pero si llegan a afectar la parte laboral”. Pregunta 2</i>
	<i>“Es como integrarme al trabajo, al ser productiva en el área laboral”. Pregunta 3</i>
	<i>“Si, conozco McDonald’s, Café Consciente, San Martín, Banco Industrial. Brindando apoyo laboral a personas que tienen algún tipo de discapacidad”. Pregunta 4</i>
	<i>“Porque los he visto cuando he visitado en algún momento. Porque tengo contacto cercano con una persona que tiene hijos con algún tipo de capacidad diferente”. Pregunta 5</i>
	<i>“Para mí, es algo que ayuda a desarrollar a la persona que tiene alguna capacidad diferente porque para eso hay grados también; hay diferentes niveles por así decirlo. Creo que sí, se pueden desempeñar en áreas laborales y que puede llegar a producir. Es decir, una persona que no puede caminar pero tiene sus funciones mentales al cien nos puede llegar a ser una persona muy productiva o una persona que pueda venir y ser practica porque puede tener otras habilidades. Creo que sí puede funcionar y llegar a ser productiva dependiendo de la empresa”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<i>“Discriminación, aparte de todo creo que también bueno desconozco realmente tema pero con la cercanía que tengo con esta señora hay muy pocas oportunidades para ellos y el salario es muy bajo”.</i> Pregunta 7
	<i>“No estamos o bien no tenemos cultura y educación para poder tener en cuenta que estas personas tienen necesidades y comenzando en que no tenemos los accesos en lugares públicos como por ejemplo: rampas, elevadores todo ese tipo de cosas no existen. Aquí en Guatemala son muy pocos los medios de comunicación que tiene incluso lenguaje de señas o lugares que tengan lenguaje de señas. Deberíamos de tener espacios para poderlos hacer sentir parte de la sociedad”.</i> Pregunta 8
	<i>“No, creo que ha ido progresando, creo que ha sido por medio de lucha. La misma necesidad que ellos han tenido los han ido como incluyéndose e ir buscando este tipo de oportunidades para incluirse a la sociedad y al ámbito laboral”.</i> Pregunta 11
	<i>“No, porque en distintos colegios todavía no hay accesibilidad para personas con discapacidad, Desde pequeños los etiquetan tal es el caso de los niños hiperactivos”.</i> Pregunta 14
	<i>“Aún siguen existiendo colegios para estas personas. Las universidades no tienen programas para desarrollar a personas con discapacidad”.</i> Pregunta 15
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Si, dependiendo de la empresa, el trabajo que se le puede desempeñar. Yo a una persona con una discapacidad que se encuentra en silla de ruedas no lo puedo mandar a ser un vendedor a menos que sea un call center. En Guatemala tenemos la falta de oportunidades porque hay gente muy buena, es la falta de oportunidades que se le pueda brindar a estas personas”.</i> Pregunta 9
	<i>“Porque alguien puede llegar a tener la habilidad muy buena para ser un vendedor pero tengo el obstáculo que no se puede movilizar por así decirlo. Todos a nivel general con capacidades diferentes o no tenemos límites y tenemos distintos talentos para desarrollarlos. Él puede ser muy bueno pero debe de estar en un área adecuada”.</i> Pregunta 10
ACTIVIDADES	<i>“Insisto en que todas las áreas se pueden desarrollar. Obviamente en operación de maquinaria, definitivamente no. Donde necesiten un esfuerzo físico creo que no se puede hacer. Ya que alguien puede dar clases en silla de ruedas. Depende mucho del área que me pueda afectar. Pero relacionado al esfuerzo físico considero que no”.</i> Pregunta 12
	<i>“No he participado en programas, pero considero que tendría que ver algo con el desarrollo. Creación de programas especiales para que pueden desarrollarse donde el rendimiento no será igual pero pueden llegar a brindar un apoyo dentro de la empresa”.</i> Pregunta 13

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

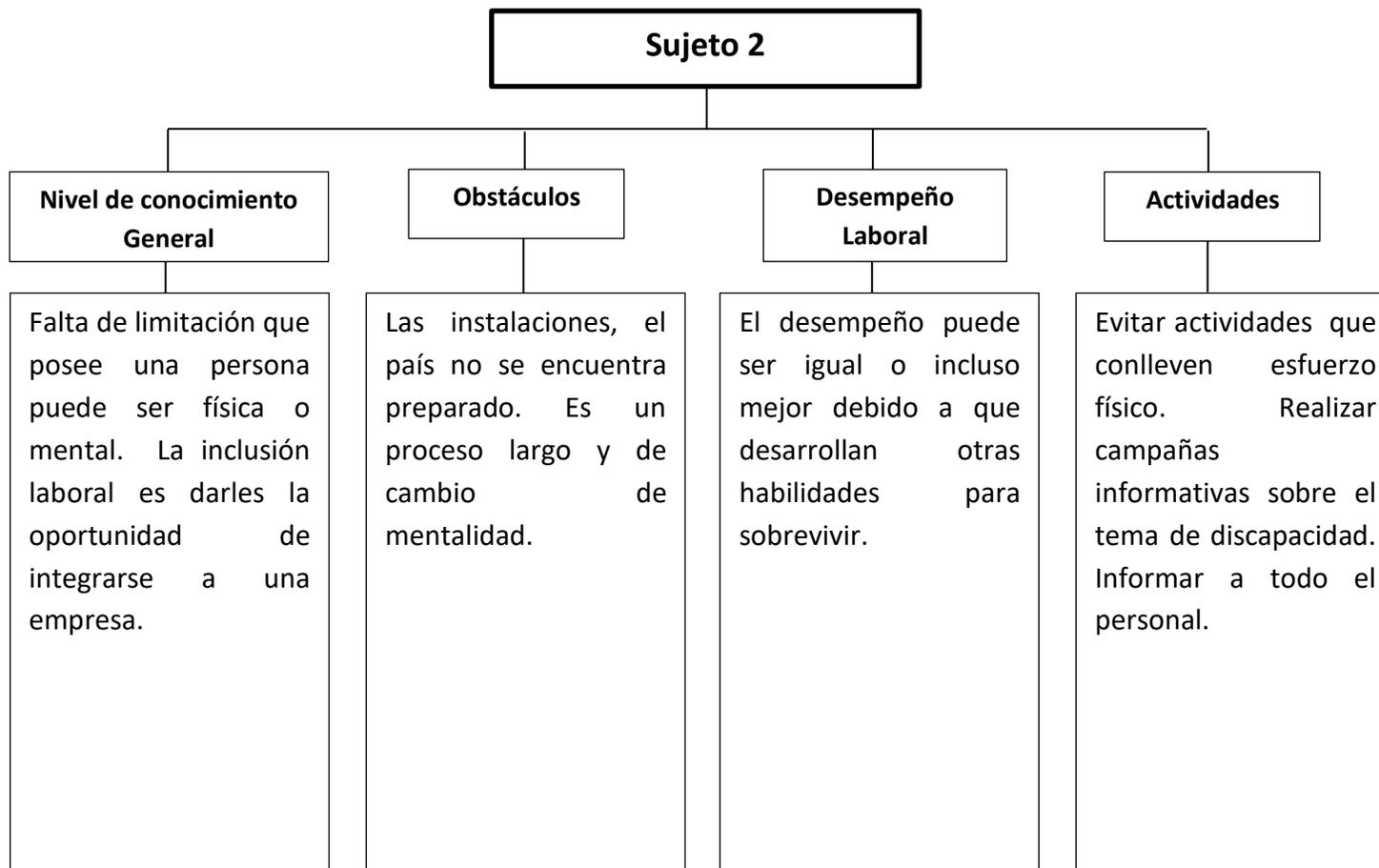


Sujeto 2	
Edad:	36 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Lcda. en Psicología Industrial/Organizacional
Puesto de Trabajo:	Gerente de Recursos Humanos
Años de Experiencia:	13 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“La falta o limitación que tiene una persona, puede ser física o también puede ser mental”.</i> Pregunta 1
	<i>“A todas aquellas personas que tienen limitaciones, pueden ser personas que estén en silla de ruedas, que les falte algún órgano como los ojos, las manos o que mentalmente no tienen la capacidad al 100%, personas con Síndrome de Down, algún retraso leve, autismo”.</i> Pregunta 2
	<i>“Aceptar a estas personas en el ámbito laboral. Dar a las personas la oportunidad de desarrollarse en una empresa”.</i> Pregunta 3
	<i>“McDonald’s, la practican porque he visto personas que trabajan en los restaurantes con Síndrome de Down, se de Call centers, Banco G&T”.</i> Pregunta 4
	<i>“Por medio de videos, tengo amigos trabajando en call center y porque los he visto trabajar”.</i> Pregunta 5
	<i>“Son humanas, tienen programas bien establecidos de Responsabilidad Social, y son responsables ya que es difícil en estos tiempos hacerlo e implementarlo”.</i> Pregunta 6

OBSTÁCULOS	<i>“Las instalaciones, Guatemala no está preparada para incluir a este tipo de personas. Se han implementado cambios en algunas organizaciones pero es un proceso largo y de cambio de mentalidad. Otro obstáculo es la mentalidad del guatemalteco, ya que no vemos más allá, por eso es importante la inclusión desde los colegios ya que se aprende a convivir con personas que son diferentes a ti pero que tienen las mismas capacidades o pueden desarrollar las capacidades.”. Pregunta 7</i>
	<i>“El rechazo que puede existir de parte de los compañeros. Instalaciones que no están adecuadas para este tipo de personas”. Pregunta 8</i>
	<i>“No, porque no conocemos del tema y rechazamos a la gente. Yo he aprendido del tema porque conozco a una persona con discapacidad y he aprendido a darme cuenta al respeto que hay que darle a estas personas”. Pregunta 11</i>
	<i>“Creo que están trabajando en eso. Incluso hay instituciones que están adaptando sus instalaciones para estas personas”. Pregunta 14</i>
	<i>“Hoy se ven colegios que incluyen a niños con autismo y síndrome de Down. Pero creo que se están dando las oportunidades y eso es bueno porque ya se crece con la idea de la inclusión”. Pregunta 15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Totalmente de acuerdo, puede ser igual o incluso mejor.”. Pregunta 9</i>
	<i>“Porque desarrollan otras habilidades para poder sobrevivir. Al tener una discapacidad física, no lo limita a tener las mismas capacidades que nosotros tenemos y muchas veces estas capacidades se desarrollan de mejor manera.”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Algún tipo de trabajo pesado para personas que no tienen un brazo o que se encuentran en silla de ruedas. Todo lo que conlleva un esfuerzo físico”. Pregunta 12</i>
	<i>“Campaña informativa sobre qué es discapacidad. Crear un programa donde se puedan incluir a este tipo de personas. Lo primero es informar”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

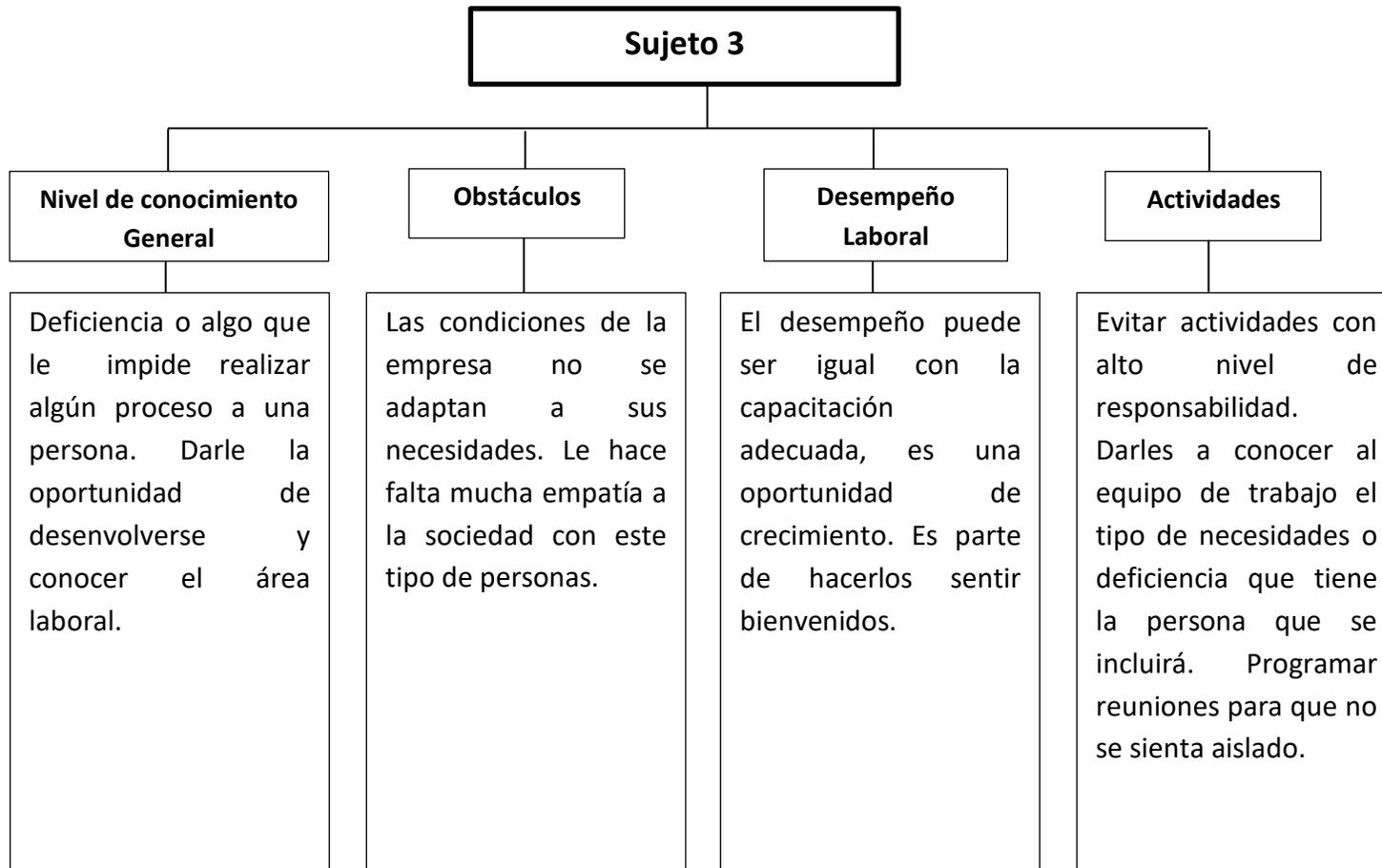


Sujeto 3	
Edad:	32 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Lcda. en Psicología Industrial/Organizacional
Puesto de Trabajo:	Encargada de Reclutamiento y Selección
Años de Experiencia:	3 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Alguna deficiencia que tiene la persona, algo que le impide hacer con normalidad algún proceso, puede ser cognitivo o física.” Pregunta 1</i>
	<i>“Alguien que su déficit cognitivo es menor. Alguien que no puede seguir una instrucción o que le cuesta hacer algún tipo de razonamiento que le impida tomar decisiones”. Pregunta 2</i>
	<i>“Darle la oportunidad a alguien de desenvolverse y poder experimentar el área laboral, de sentirse útil y generar ingresos tanto para su crecimiento personal como laboral”. Pregunta 3</i>
	<i>“La Asociación de Cirujanos de Guatemala, realizan tres congresos cada año y contratan temporalmente a personas con síndrome de Down o sordera, pero son trabajos temporales. Y trabajan para hacer folletos inscribir personas, entregar diplomas, atención al cliente y también conozco a McDonald’s.”. Pregunta 4</i>
	<i>“En el caso de la asociación yo colaboraba y por eso conozco el proceso y McDonald’s porque los he visto”. Pregunta 5</i>
	<i>“Son muy humanas, tratan de brindar un aporte a las personas que lo necesitan y si se les puede contratar de fijos o en otras labores hay que darles la oportunidad”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<i>“Que las condiciones de la empresa se puedan adaptar a sus necesidades. La mayoría de las empresas no se encuentran adaptadas a las necesidades de las personas.”. Pregunta 7</i>
	<i>“La tolerancia de los compañeros de trabajo, hacerlo sentir bienvenido. Que la persona sea aceptada por igual y que logren adaptarse a ella”. Pregunta 8</i>
	<i>“Pienso que no. Hay muchas empresas cuyos trabajos se podrían adaptar a la inclusión de este tipo de personas con capacidades especiales pero lamentablemente la sociedad no fuimos educados para eso. Nos hace falta mucha empatía con las personas y ser muy tolerantes para poderlos incursionar”. Pregunta 11</i>
	<i>“Considero que no, hay colegios únicamente para personas con cierto tipo de discapacidad y desde ahí los empiezan a educar que son diferentes y no tiene ese contacto con el resto. Desde chiquitos les estamos diciendo que son diferentes. No nos educan a aceptar al resto de la personas”. Pregunta 14</i>
	<i>“Los colegios solo dan su proceso de educación a la mayoría, no se toman el tiempo de si hay algún niño con algún tipo de retraso de lectura, coeficiente no se pueden dedicar a él porque tienen el resto del grupo, entonces le dan la carga a los papás. Considero que cada colegio debería de tomar en cuenta que no todos los niños aprenden igual y detectar algún tipo de retraso”. Pregunta15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Considero que puede ser igual con la capacitación adecuada, ya que su nivel de desempeño puede ser igual al de una persona con capacidades normales”. Pregunta 9</i>
	<i>“Porque es parte de hacerlos sentir bienvenidos. Es una oportunidad de crecimiento. Si no los ayudamos, ellos pueden tener el interés pero si no lo pueden hacer se pueden frustrar, por lo tanto hay que enseñarles”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Tal vez, en actividades como desarrollo de sistemas, cuidado de niños por el nivel de responsabilidad. Algún operario de maquinaria pesada por el peligro que podría correr”. Pregunta 12</i>
	<i>“Primero: Darles a conocer a los compañeros de trabajo que tipo de necesidades o deficiencia tiene la persona que se va a incursionar para que ellos puedan comprenderla. Luego, hacer algún tipo de convivencia, inducción a la empresa, un acompañamiento con un compañero de trabajo que lo acompañe en su primera semana laboral, que le presente a los demás del equipo para que se sienta bienvenido y aceptado dentro de la organización. Si el puesto lo requiere incluirlo en las reuniones para que no se sienta aislado y si los compañeros tienen como cultura realizar actividades externas que lo incluyan”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

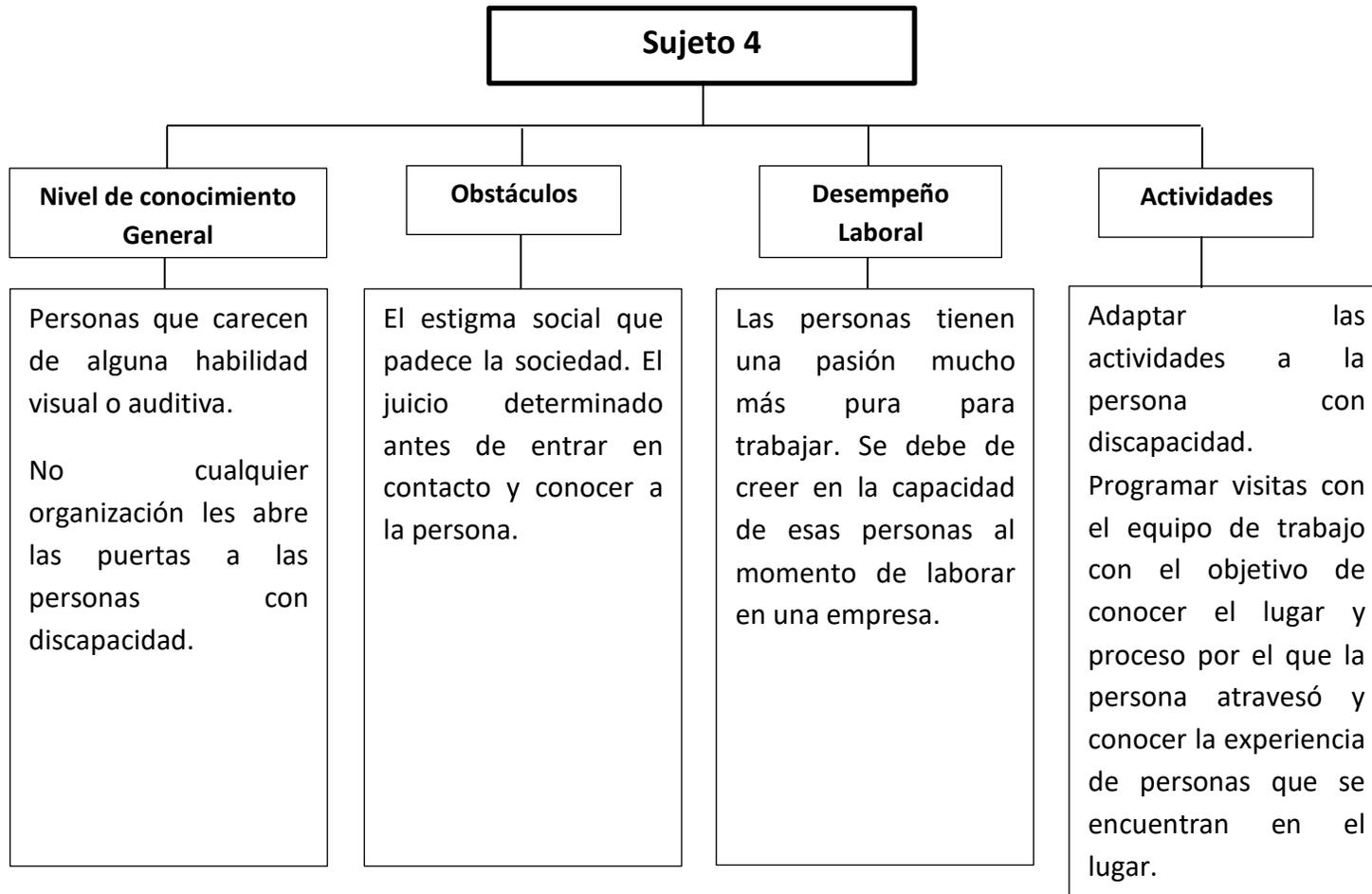


Sujeto 4	
Edad:	28 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional
Puesto de Trabajo:	Atención al estudiante
Años de Experiencia:	8 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Lo percibo como una falta de; en algún aspecto de tu vida”.</i> Pregunta 1
	<i>“A las personas que carecen de alguna habilidad, como visual o auditiva”.</i> Pregunta 2
	<i>“La oportunidad que le brindas a una persona de poder demostrar sus capacidades de una manera diferente, con toda la paciencia sin sentirse discriminado o excluido del lugar de trabajo”.</i> Pregunta 3
	<i>“Específicamente, la Universidad Rafael Landívar, ellos practican la inclusión laboral con chicos de la Fundación Margarita Tejada, ellos preparan previo al chico o chica y según el nivel de capacidades que tengan le buscan un lugar para desarrollarse. También conozco el Ministerio de finanzas públicas, McDonald’s y Panadería San Martín”.</i> Pregunta 4
	<i>“Conocí el programa por redes sociales, incluso en prensa libre. Conozco a personas que laboran en esas instituciones”.</i> Pregunta 5
	<i>“Admiración, porque no cualquier institución viene y te abre las puertas a estudiantes de síndrome de Down”.</i> Pregunta 6

OBSTÁCULOS	<i>“El estigma social del que todos padecemos, la apariencia de cómo te veo te trato. La apariencia física te hace tener un juicio determinado antes de poder entrar en contacto con la persona y conocer realmente las capacidades que tiene”. Pregunta 7</i>
	<i>“La fase de adaptación, no conoce donde están las cosas o qué es lo que va a hacer. Otra el tiempo que la persona le puede brindar”. Pregunta 8</i>
	<i>“No, considero que es un área débil, es nuestro talón de Aquiles. En Guatemala tenemos muchos prejuicios sociales. Lastimosamente no somos al 100% inclusivos, quizá somos un 30”. Pregunta 11</i>
	<i>“Para nada, la verdad es que no. Cuantos casos vemos en las noticias que no aceptan a chicos y no lo aceptan porque no están preparados, pero que te dice la ley que las escuelas los deben de aceptar y adaptar las instalaciones a estos chicos pero obviamente en Guatemala no se hace, es todo lo contrario. ”. Pregunta 14</i>
	<i>“Porque no nos educaron de esa manera, no nos enseñaron a incluir a las personas o a aceptarlas como son. Los colegios solo dan su proceso de educación a la mayoría, no se toman el tiempo de si hay algún niño con algún tipo de retraso de lectura, coeficiente no se pueden dedicar a él porque tienen el resto del grupo, entonces le dan la carga a los papás. Considero que cada colegio debería de tomar en cuenta que no todos los niños aprenden igual y detectar algún tipo de retraso”. Pregunta 15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Considero que sí. Yo creo firmemente en la capacidad de esas personas tienen una pasión para trabajar”. Pregunta 9</i>
	<i>“Porque poseen una pasión mucho más pura que alguien que no tiene una discapacidad y que saben que le pagan. Incluso a esas personas no les pagan lo que deben de pagarles”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Si me enfoco con niños de síndrome de Down, no lo puedo poner a correr o trotar no lo podrá hacer porque no lo quiera hacer si no porque su condición física no lo permite. Pero la persona que realice la inclusión va a adaptar estas actividades para que la persona tenga una experiencia agradable y no exclusiva”. Pregunta 12</i>
	<i>“Ir directamente al lugar y darnos cuenta del proceso que pasó la persona y que te abre los ojos y darte cuenta que se están esforzando por estar ahí, por estar en una empresa. El poder llevar al personal a estos lugares y que puedan tener contacto directo con estas personas es una buena experiencia”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

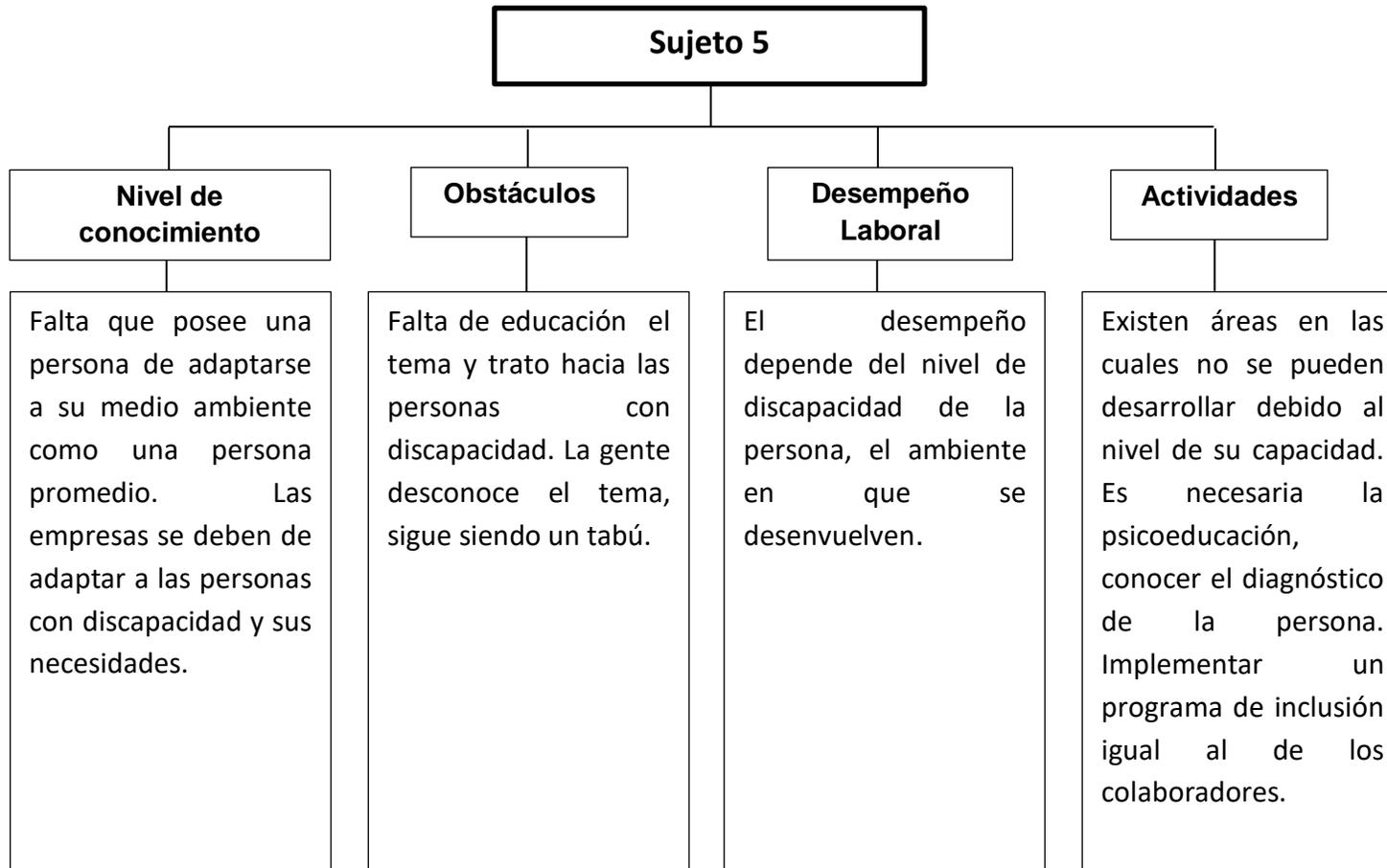


Sujeto 5	
Edad:	24
Género	Femenino
Escolaridad:	Lic. Psicología con especialización Clínica
Puesto de Trabajo:	Coordinadora de Voluntariado
Años de Experiencia:	9 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“La falta que tiene una persona para adaptarse a su medio ambiente como lo hace el promedio de la gente. Es decir, tu eres distinto al promedio de las personas, pero si pueden adaptarse al ambiente a su manera ya que todos tenemos distintas maneras de adaptarnos al ambiente”. Pregunta 1</i>
	<i>“Se consideran a las personas que tienen alguna afección física, alguien que nació y no puede caminar alguien que nació ciego o alguien que con el tiempo por algún accidente o cualquier otro evento se le hizo una ceguera progresiva. Son personas que físicamente algo les sucede y no están como físicamente el promedio. También, se entiende por las personas que sufren trastornos psiquiátricos, síndrome de Down, autismo, desintegración sensorial, aparte de las esquizofrenias”. Pregunta 2</i>
	<i>“La manera en que las empresas se adaptan a esta manera de ver el mundo y de hacer en el mundo de las personas. Es decir, uno se adapta a ellos en lugar que ellos se adapten a ti”. Pregunta 3</i>
	<i>“Café Consciente, CBC. La manera en que realizan la inclusión es que funcionan como un programa de internship. Estos jóvenes van a prácticas y los colocan en áreas donde se puedan desarrollar porque el punto es incluirlos pero no descompensarlos. Hacen el contacto con Margarita Tejada, familiares de la empresa. Hacen la inducción como lo hacen con cualquiera la diferencia es que se adaptan a los horarios que ellos necesiten y que ellos aguanten, Fundación Sergio Paiz Andrade”. Pregunta 4</i>
	<i>“Conozco a una persona que trabaja en CBC y conoce el programa”. Pregunta 5</i>
	<i>“Me gusta mucho la idea. Pienso deberían de estar asesorados por un psicólogo clínico o un especialista para tratar personas con síndrome de Down o con autismo. Porque la cultura es distinta, no todos están listos para estar con estas personas, donde eduquen a los empleados. Realizar un programa educacional y un espacio para la mejora”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<i>“Uno de los obstáculos es que se cree mucho que los adolescentes que padecen tanto con síndrome de Down como autismo, depresión, esquizofrenia y trastornos psiquiátricos; las personas creen que solo pueden hacer cosas manuales y por eso los ponen en maquinaria, cocina, atención al cliente y muchos de ellos tienen otras capacidades. Son esos obstáculos y esos mitos que todavía tenemos de esos trastornos”. Pregunta 7</i>
	<i>“Las personas a su alrededor no saben cómo acercarse, como tratarlos y a veces caen en dos extremos: o no los tratan en absoluto o los tratan demasiado bien. Que su ambiente no pueda adaptarse a ellos porque no saben cómo. La gente no se encuentra educada del tema y sigue siendo un tema muy tabú”. Pregunta 8</i>
	<i>“Considero que estamos comenzando a educarnos del tema y estamos comenzando a ver más este tipo de inclusión. Nos hace falta mucho camino por recorrer y mucha educación sobre el tema”. Pregunta 11</i>
	<i>“No, muchos de los colegios te atiende la psicóloga escolar, pero la psicóloga no le da seguimiento, los catedráticos no están preparados para personas así”. Pregunta 14</i>
	<i>“Hace falta mucha educación y que se han cargo educando a los maestros y alumnos, hace falta mucha empatía. Los colegios solo dan su proceso de educación a la mayoría, no se toman el tiempo de si hay algún niño con algún tipo de retraso de lectura, coeficiente no se pueden dedicar a él porque tienen el resto del grupo, entonces le dan la carga a los papás. Considero que cada colegio debería de tomar en cuenta que no todos los niños aprenden igual y detectar algún tipo de retraso”. Pregunta 15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Considero que sí. Depende mucho del nivel de discapacidad de la persona”. Pregunta 9</i>
	<i>“Porque no solo se cuenta la discapacidad física, sino también el ambiente en que se desenvuelven. Tenemos muchos elementos que tomar en cuenta además de la discapacidad”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Si creo que hay áreas en las que no se pueden desarrollar, no por la capacidad per se sino por el nivel que está de su capacidad”. Pregunta 12</i>
	<i>“Psicoeducación, la diferencia con la educación es que se encuentra enfocada en áreas de psicología. Talleres con alguien especializado en el tema. Segundo punto: ver el diagnóstico de la persona. Programa de Inclusión igual al de todos para adaptarlos al ambiente”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

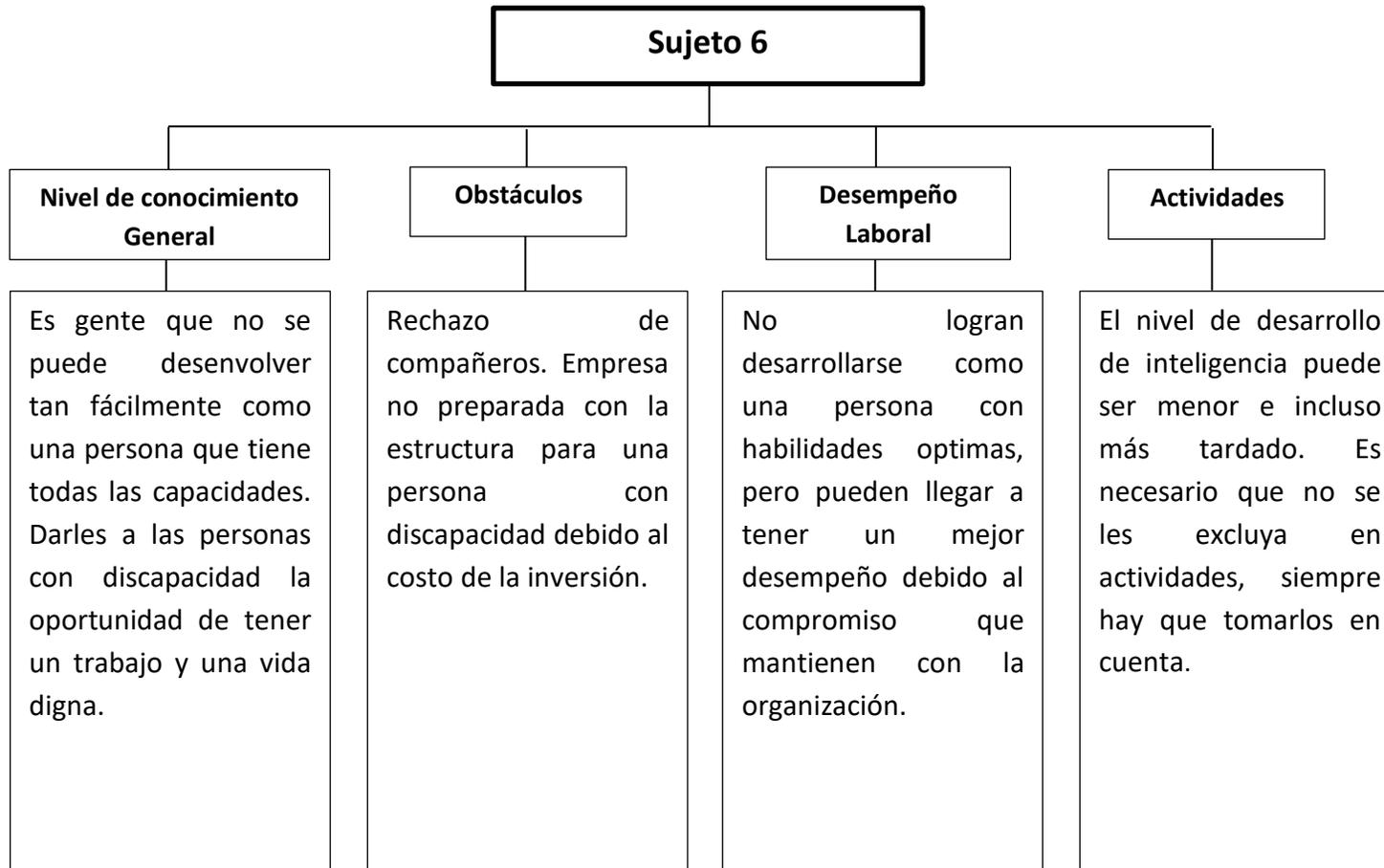


Sujeto 6	
Edad:	24
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciada en Psicología Industrial
Puesto de Trabajo:	Consultora
Años de Experiencia:	4 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Personas que tienen capacidades distintas a las de una persona “normal” que puede utilizar su cuerpo y habilidades correctamente, tanto físicas como de escucha y ver”. Pregunta 1</i>
	<i>“Personas que tienen algún problema físico, que no puedan caminar y que tengan que usar silla de ruedas. Personas que no oyen o que no miran, que no pueden hablar. Es gente que al final de cuentas no se puede desenvolver tan fácilmente como una persona que tiene todas las capacidades”. Pregunta 2</i>
	<i>“Es darle la oportunidad a las personas discapacitadas de poder trabajar y tener una vida digna como todos los demás”. Pregunta 3</i>
	<i>“Si, trabajé en una personalmente. Conozco McDonald’s, Pollo Campero, Seguros G&T y varias empresas que al momento no se conocen, pero que han empezado a practicar. Practican la inclusión dándole la oportunidad a la gente, haciendo un proceso normal; no tratándolos de forma distinta sino adecuada a su proceso. Proceso objetivo para que ellos vean que la empresa es responsable de ellos”. Pregunta 4</i>
	<i>“No era una práctica común, sin embargo en el departamento de recursos humanos se trabajó con una asociación que se dedica a trabajar con empresas grandes para incluir a personas discapacitadas. Hay muchas instituciones financieras que lo practican, pero te enteras porque los ves y por la organización”. Pregunta 5</i>
	<i>“Una muy buena porque le dan la oportunidad a personas que tienen la capacidad. Obviamente, hay que analizar para qué puestos pueden aplicar y para que puestos no. Y repito sacar el sentimiento y no incluirlo por lastima si no porque tiene las necesidades de cualquiera. Son empresas que se quitan mucho los prejuicios, que tienen la mente más amplia y se dan la oportunidad de ser diferentes a las demás empresas”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<i>“Definitivamente el rechazo, hay personas que en el área de reclutamiento no son inteligentes emocionalmente y no tienen la capacidad de lidiar. Estas personas se enfrentan a muchos disgustos al momento de llegar y pedir trabajo. Sin embargo, uno como entrevistador tiene la pelota en su cancha para hacer sentir bien a la persona y sacarle durante la entrevista todas esas fortalezas que puede tener y no enfocarte en la parte débil. ”. Pregunta 7</i>
	<i>“En algún momento pueden tener el miedo al rechazo de sus compañeros o al mobbing. Vuelvo a la estructura, que la empresa no se encuentre preparada para recibir a alguien así, lo otro es que tal vez no es un obstáculo pero para la empresa resulta una inversión. Hay personas que necesitan un programa especial para desarrollarse de la empresa y que el trabajador pueda laborar en óptimas condiciones”. Pregunta 8</i>
	<i>“No, si te das cuenta hay muy pocos centros comerciales y edificios que están preparados para personas, yo me estoy refiriendo a incapacidad física; solo en la universidad no hay una sola rampa. Creo que es algo a lo que no estamos acostumbrados, y el tema social que no deja de ser complicado muchas veces... Puede que el tema social no deje que estemos preparados para la inclusión”. Pregunta 11</i>
	<i>“No, hay muy pocos lugares en donde tu encuentras una rampa por ejemplo. Igual un estudiante sordomudo”. Pregunta 14</i>
	<i>“Sé que hay instituciones y colegios especiales para estas personas pero pueden recibir el mismo nivel de educación porque no están aptos para atenderlos”. Pregunta 15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Definitivamente, al final de cuentas las capacidades de que una persona discapacitada o no va a depender mucho de la inteligencia de cada uno y depende del puesto en el que tú lo pongas.”. Pregunta 9</i>
	<i>“Es gente que le gusta superarse mucho y por la misma discapacidad no quieren sentirse incapaces de hacer algo, tal vez no logren desarrollarse como una persona con capacidades optimas, pero creo que si pueden llegar a tener hasta mejor desempeño; son personas mucho más comprometidas en su trabajo y lo valoran mucho más”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Si, en temas de poderse expresar, puede que la persona sepa mucho pero se le dificulte expresarse y quiera que no en algún punto el nivel de desarrollo de inteligencia de estas personas puede ser menor e incluso más tardado que el de algunas personas ”normal” tal vez no diría que no se pueda desarrollar pero sería más difícil”. Pregunta 12</i>
	<i>“La empresa para la que laboraba realizó un video de la empresa y se incluyó en una parte del video a un colaborador sordomudo, entonces esto hace que la persona se sienta incluida y motivada, porque están reconociendo que es especial pero de bonita forma. Quiera que no, no es una actividad específicamente para ellos pero los hace sentir parte de. Las personas nos volvemos más de mente abierta y les damos la oportunidad de poderse desarrollar y aprender de uno. No dejar que los excluyan en actividades y siempre tomarlos en cuenta”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

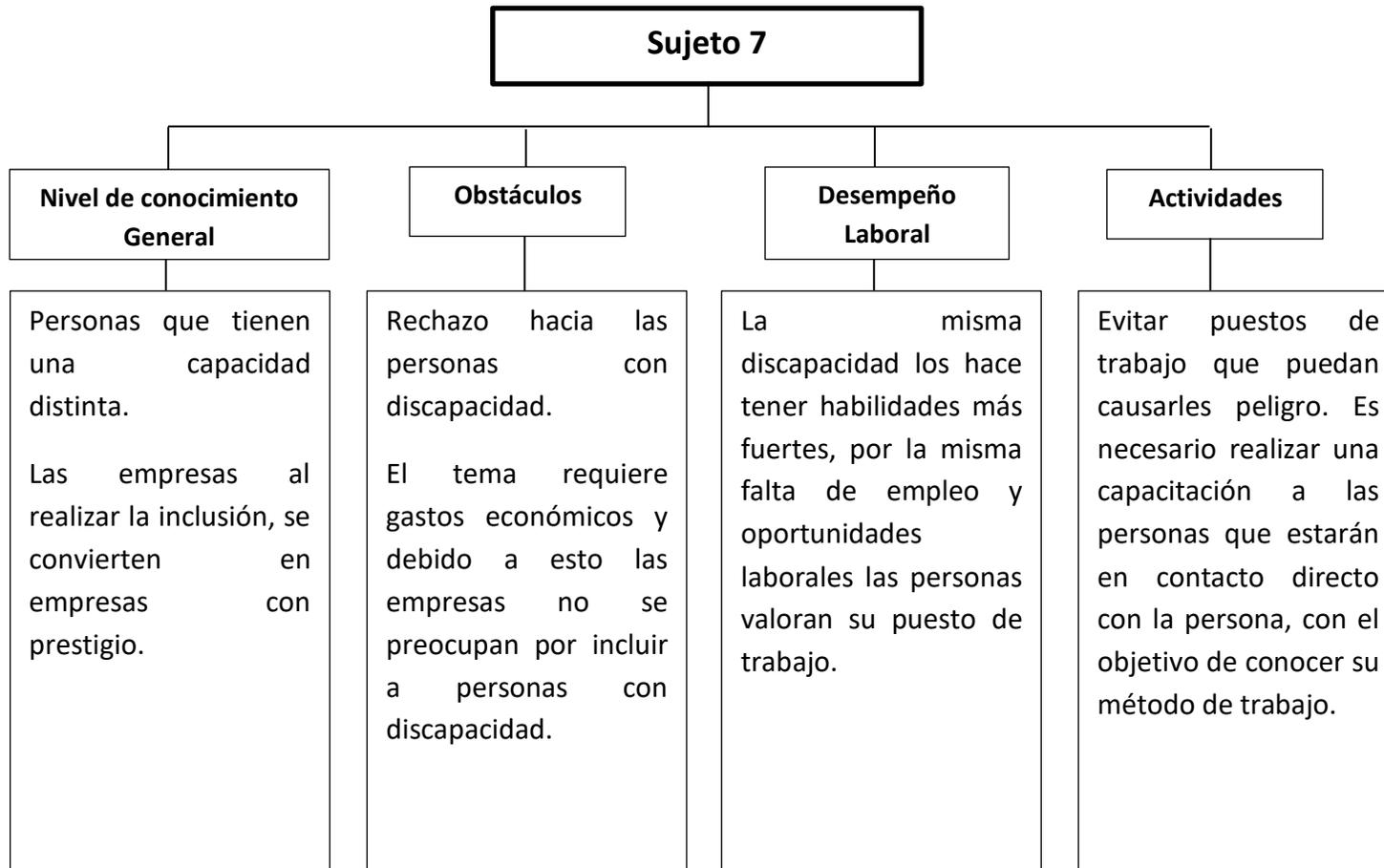


Sujeto 7	
Edad:	28 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura Diseño Gráfico
Puesto de Trabajo:	Coordinadora de Comunicación
Años de Experiencia:	4 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Es alguien que no tiene las mismas habilidades que tú. Personalmente creo que es alguien diferente pero no malo”. Pregunta 1</i>
	<i>“Alguien que le tuvieron que amputar una pierna, alguien que no tiene las extremidades completas, que posiblemente pueda tener un déficit de atención o algún retraso. Creo que englobaría a todas las personas que tienen una capacidad distinta”. Pregunta 2</i>
	<i>“Es poder no discriminar a las personas que tienen habilidades distintas y poderlas incluir dentro de un trabajo. Darles la oportunidad a ellas de desarrollarse. Cuando vemos a una persona con habilidades distintas existe algún rechazo pensamos que no pueden hacer lo que una persona con todas las habilidades puede”. Pregunta 3</i>
	<i>“McDonald’s tiene a personas con Síndrome de Down, les ponen puestos en los cuales se pueden desarrollar. He visto que las personas se motivan muchísimo y de verdad valoran el trabajo que ellos tienen, por lo mismo que no todas las empresas les abren los espacios a estas personas. Café Consciente”. Pregunta 4</i>
	<i>“Por redes sociales y porque los he visto”. Pregunta 5</i>
	<i>“Definitivamente le da como cierto prestigio a las empresas que lo hacen y el ver un poquito más allá. Porque creo que la discriminación es algo muy retrógrada y creo que las empresas nos tenemos que mover a que las personas con habilidades distintas también sean parte del equipo”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<i>“Muchísimas, de entrada el rechazo”. Pregunta 7</i>
	<i>“Posiblemente que no se va a tener el seguimiento. Yo lo veo en McDonald’s porque si hay como mucha aceptación de las personas con síndrome de Down o que tuvieran alguna discapacidad. Pero lo que yo creo en el día a día no sé qué tanto será el seguimiento que ellos les dan, porque obviamente debe de haber un seguimiento especial para ellos”. Pregunta 8</i>
	<i>“Definitivamente que no. Las personas con discapacidad no son tomadas en cuenta a la hora de hacer edificios o nuevos conceptos de arquitectura, no tenemos medios de transporte. Creo que no es una ciudad que ha sido construida o pensada para personas que en algún momento tengan cierta discapacidad”. Pregunta 11</i>
	<i>“No. Definitivamente que no. ”. Pregunta 14</i>
	<i>“Es un tema también que requiere en muchos casos algo económico y por eso las empresas no lo hacen. Si te digo que a nivel interior del país hay mucha ignorancia en el tema.”. Pregunta 15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Creo que sí”. Pregunta 9</i>
	<i>“Por lo mismo que ellos tienen habilidades distintas, la misma discapacidad los hace a ellos tener habilidades más fuertes en otras cosas y yo creo que en el caso de Guatemala por la misma falta de empleo y oportunidades estas personas valoran ese puesto o ese lugar que las empresas les dan. Porque cuando tu valoras algo automáticamente funcionas mejor”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Definitivamente que sí, yo ahorita te pongo el ejemplo de cocina o McDonald’s que he visto pero por ejemplo no sé si pondría a una persona con discapacidad o con síndrome de Down a freír papas, sabiendo que el aceite está caliente y que se puede poner en riesgo su seguridad, no porque no lo pueda hacer sino porque al final son niños como muy hiperactivos o muy inquietos que tal vez no miden el peligro.”. Pregunta 12</i>
	<i>“De alguna manera una capacitación para las personas que van a estar en contacto directo con esta persona, para entender un poco más la forma de trabajar con ellos. De alguna manera que las personas que van a estar directamente con ella puedan ser facilitadoras para la comunicación de esta persona con otras personas”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

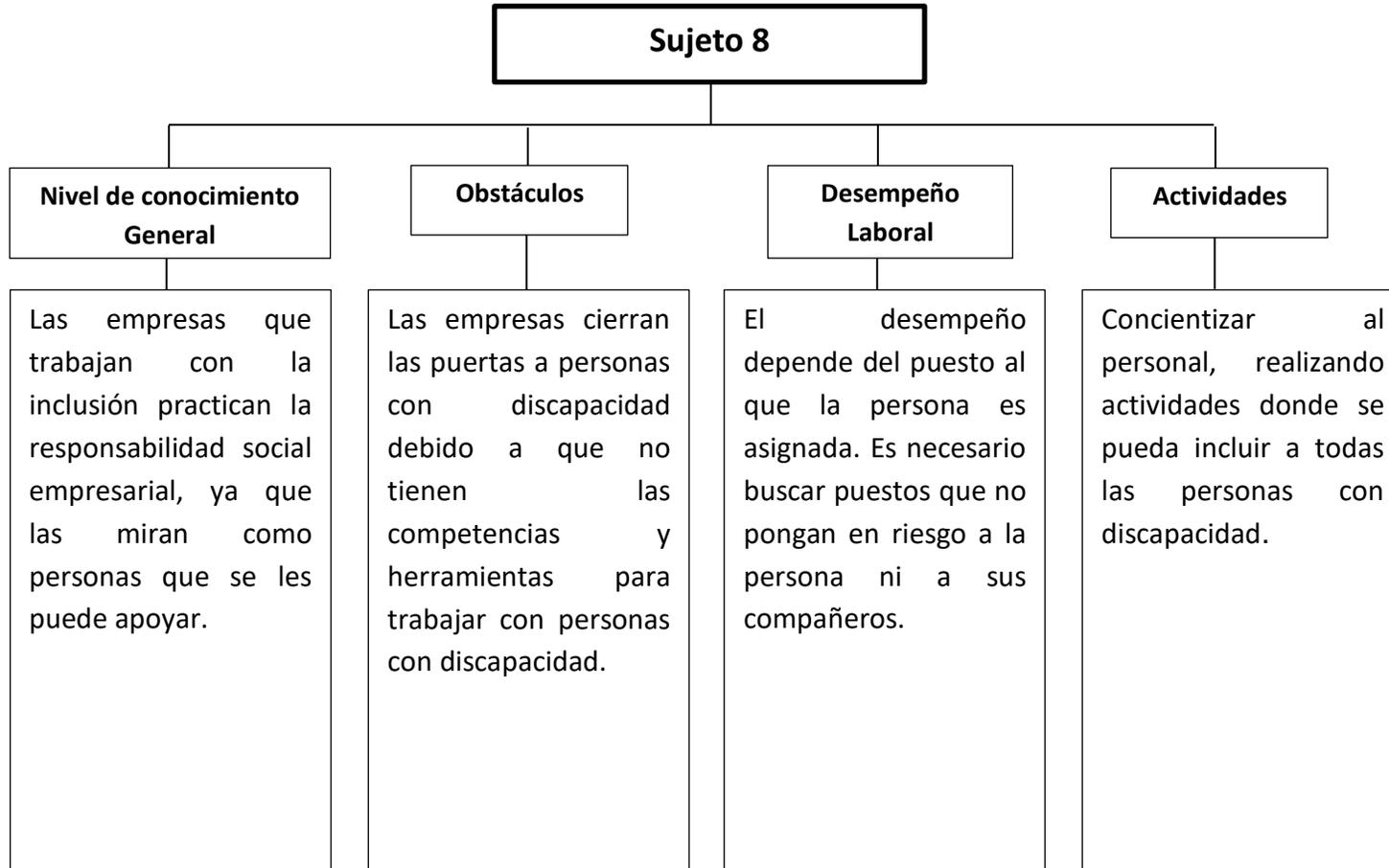


Sujeto 8	
Edad:	24 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura en Psicología Industrial
Puesto de Trabajo:	Auxiliar de Recursos Humanos
Años de Experiencia:	2 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Discapacidad es, cuando ciertas personas no cuentan con las capacidades necesarias para desempeñar una tarea, ya sean capacidades mentales o físicas”.</i> Pregunta 1
	<i>“A todas las personas que por algún motivo les cuesta más de lo normal realizar alguna tarea o alguna función por motivos no que no tenga el potencial, sino la capacidad mental para realizar ciertas tareas que lo requieren o también las circunstancias físicas de la persona”.</i> Pregunta 2
	<i>“Es incluir a los colaboradores, a las personas, sin importar el género, su etnia, su religión, su físico, básicamente eso”.</i> Pregunta 3
	<i>“Si hay empresas, conozco una empresa que tiene la inclusión de personas con discapacidades mentales, es decir, personas con síndrome de Down. Obviamente no desempeñan un puesto ejecutivo ni gerencial, pero son personas a las que se les ha dado la oportunidad de trabajar en esa empresa a pesar de las discapacidades que tienen, entonces es una gran oportunidad que se le dan de tratarlos como personas con capacidades completas. McDonald’s, también conozco San Martín”.</i> Pregunta 4
	<i>“Porque se ha visto en los restaurantes que las personas están ahí, personas con discapacidad, e incluso una vez en un centro comercial vi a una persona que hacía limpieza con síndrome de Down”.</i> Pregunta 5
	<i>“Que son empresas que de alguna manera también trabajan con la responsabilidad social empresarial, posiblemente en la forma en la que aceptan a personas que tienen alguna discapacidad. Pero ellos no lo miran como discapacidad, sino más bien como del lado positivo, como personas que se les puede apoyar de diferente manera”.</i> Pregunta 6

OBSTÁCULOS	<i>“Empresas que les cierran las puertas, porque cuando se está reclutando los reclutadores se pegan tanto al perfil que lógicamente si miran algo que está fuera de lo normal, no los aceptan... Se les cierran las puertas porque no todas las empresas tienen las herramientas ni las competencias para que ellos puedan trabajar con gente con discapacidad”.</i> Pregunta 7
	<i>“Tal vez, no es bienvenido por todos. Siempre existen prejuicios, entonces puede ser que los juzguen mal, tal vez rechazo hacia al nuevo colaborador con alguna discapacidad, no solo mental sino también física... Siempre existe esa forma de juzgarlos, lógicamente eso les puede afectar de cierta manera en su autoestima”.</i> Pregunta 8
	<i>“Yo, considero que como sociedad no. Realmente son pocas las empresas que aceptan personas con discapacidad. Lógicamente se entiende cuando se le cierra la puerta a un colaborador cuando tiene alguna discapacidad. Sin embargo, somos seres humanos y tendríamos que pensar no tanto como empresa, sino más como humanos. En que talvez nosotros podríamos ser esa persona a la que se le está cerrando la puerta. Creo que hace falta parte de la sociedad trabajar en eso, de dar la oportunidad a la gente que no está al cien por ciento de sus capacidades”.</i> Pregunta 11
	<i>“No conozco todas las instituciones educativas pero de la mayoría creo yo que no están totalmente digamos preparados para personas con discapacidad”.</i> Pregunta 14
	<i>“Se puede observar en las distintas universidades que no existen rampas para gente invalida o hay demasiadas gradas. Si se puede observar que una universidad no apoye en eso, no podemos esperar que una empresa apoye si al momento de educar a los ciudadanos no se les está dando ese soporte de que hay que apoyar a las personas con discapacidad”.</i> Pregunta 15
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Depende del puesto”.</i> Pregunta 9
	<i>“Porque si yo necesito un auxiliar de bodega y contrato a alguien con discapacidad me va a costar. Aunque no sea un puesto no muy alto, sea operativo me va a costar porque, supongamos que yo necesito que cargue cajas y la personas tiene alguna discapacidad; no tiene alguna pierna o tiene alguna enfermedad me va a costar el doble a alguien que se encuentre totalmente sano por su discapacidad”.</i> Pregunta 10
ACTIVIDADES	<i>“Supongamos en el trabajo podría ser que yo tenga una vacante en el área de cocina, y contrate a alguien con síndrome de Down que es lo más común y no se le capacite bien a esta persona. Lógicamente puede causar ciertos daños, es como muy peligroso, se pone en riesgo a la persona en sí y a los colaboradores”.</i> Pregunta 12
	<i>“Concientizar a todo el personal, de saber de qué son humanos realmente.]Entonces que se les debe de dar la oportunidad a todos. Realizar más actividades donde se pueda incluir a personas con discapacidades. Darle al momento en que se contrate, plazas adecuadas que obviamente no requieran de mucho esfuerzo”.</i> Pregunta 13

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

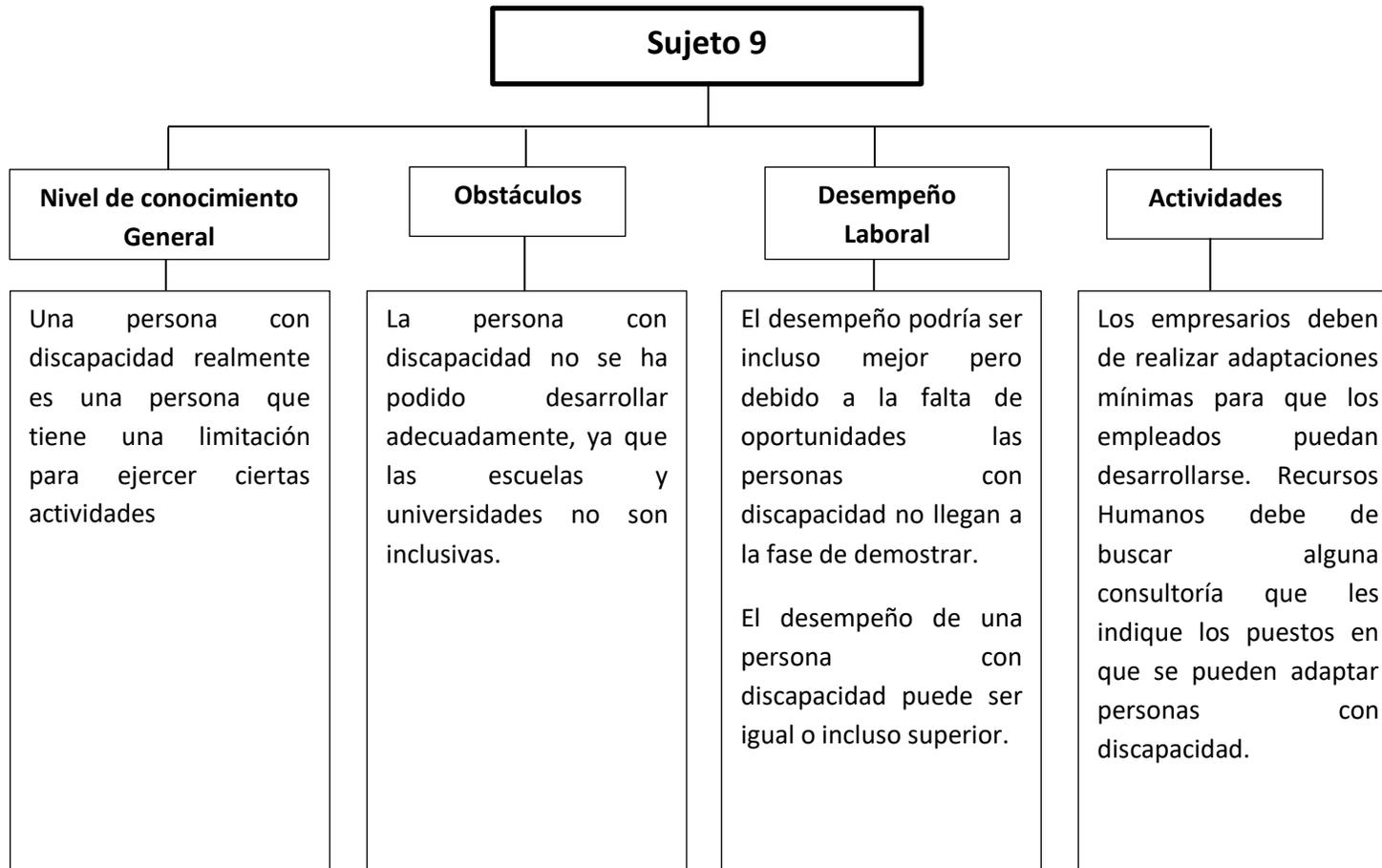


Sujeto 9	
Edad:	41 años
Género	Masculino
Escolaridad:	Ingeniero Industrial
Puesto de Trabajo:	Profesional de Normativos
Años de Experiencia:	10 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Falta de alguna facultad física o mental, que limita el desarrollo integral de la persona”. Pregunta 1</i>
	<i>“En Guatemala no se ha implementado la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento), no hay quien pueda decir quién es una persona con discapacidad... Considero que antes de considerar a una persona se debería de implementar la CIF. Una persona con discapacidad realmente es una persona que tiene una limitación para ejercer ciertas actividades”. Pregunta 2</i>
	<i>“Son el conjunto de cosas que pueden hacer que una persona con discapacidad tenga las mismas oportunidades que una persona sin discapacidad. Hay países que exigen que las organizaciones contraten a cierto porcentaje de personas con discapacidad. La ONU considera que esta capacidad no debe de propasar del 2% para que pueda en cierta medida funcionar. Es importante mencionar que Guatemala es el único país de Iberoamérica que no tiene una ley laboral para personas con discapacidad”. Pregunta 3</i>
	<i>“Si, existen varias empresas en Guatemala que contratan personas con discapacidad, McDonald’s por ejemplo contrata a muchas personas con síndrome de Down... Pero no es que la política de la empresa sea voy a contratar solo personas con discapacidad, de eso no tengo entendido si hay alguna empresa. Lo sé porque me lo han comentado, que ellos se adhirieron a la norma de que por ejemplo personas que hacen mantenimiento sean con síndrome de Down... La persona con síndrome de Down es una persona sumamente cariñosa, les gusta mucho el trabajo, son dedicados a las labores, es decir, hay un beneficio tanto para la empresa, como la persona que se está desarrollando”. Pregunta 4</i>
	<i>“El año pasado hubo una reunión en Uruguay, entonces Cooperación Española iba a premiar a las mejores empresas de Iberoamérica que tuvieran esa política de contratar a personas con discapacidad y una persona que estaba de Guatemala comentó que en McDonald’s contratan a personas con síndrome de Down”. Pregunta 5</i>
	<i>“Las empresas que tienen una proyección social son bien vistas. Entonces tiene que darse la oportunidad a la persona con discapacidad para poder ejercer su empleo. Muchos empresarios tienen miedo de contratar a personas con discapacidad o por otros casos que no pueda ejercer su empleo, como no comprenden el tema subestiman su capacidad”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<p>“Como preámbulo es que la persona con discapacidad no se ha podido desenvolver, ya sea educativamente. Porque, no hay escuelas inclusivas, universidades inclusivas. Entonces ya per sé la persona vaya a llegar con una escolaridad baja o casi nula... Las empresas no explotan su capacidad. Cuando la persona no es profesional llega con poca escolaridad, ya ve limitada su entrada a su empresa. Después no hay accesibilidad. Y otra cosa son los propios compañeros que muchas veces no tienen conocimiento y no se saben dirigir a una persona con discapacidad”. Pregunta 7</p>
	<p>“Primero es que las personas que están en Recursos Humanos deben de conocer cómo se presenta a una persona con discapacidad, desde el momento de hacer la selección y reclutamiento de la persona con discapacidad... La persona de recursos humanos debe de ir y observar si el lugar realmente puede atender a una persona con discapacidad, que tipo de discapacidad voy a contratar... Al trabajador con discapacidad hay que tratarlo casi como un amigo y conocer sus necesidades... El objetivo de esto es que se contraten a personas por su capacidad... Aquí en Guatemala no hay oportunidad para las personas con discapacidad”. Pregunta 8</p>
	<p>“No, no somos inclusivos en ningún sentido. Como sociedad estamos muy mal... Desde pequeños las personas empiezan en ciertas áreas a cultivar el respeto... En Guatemala se hacen muchas cosas equivocadas solo por su bienestar. No existe inclusión en ningún área”. Pregunta 11</p>
	<p>“No, no hay inclusión y accesibilidad”. Pregunta 14</p>
	<p>“Los catedráticos no tienen la condición de hacerlo.. La persona tiene la capacidad intelectual para estar en la universidad pero por diversos factores y conocimiento tienen miedo a poder examinar. En las escuelas de aquí no se encuentran en condiciones para personas con discapacidad, primero el acoso de sus compañeros y no hay accesibilidad para recibir sus clases, muchos factores”. Pregunta 15</p>
DESEMPEÑO LABORAL	<p>“En muchos casos podría ser hasta mejor”. Pregunta 9</p>
	<p>“Primero porque la persona va a abrazar ese trabajo como si fuera el último de su vida por la oportunidad. Estoy seguro que en muchos casos las personas con discapacidad ponen todo de sí para conservar su empleo y poder hacer su labor. Pero como no hay oportunidad no llegan a la fase en que quieren demostrar... Estoy seguro que la persona con discapacidad puede ser igual o superior”. Pregunta 10</p>
ACTIVIDADES	<p>“Por ejemplo si yo soy una persona con discapacidad visual necesito un ajuste razonable. Que es un ajuste razonable, que por lo menos mi computadora esté adaptada a mi condición. Si yo soy una persona con discapacidad física, mínimo voy a necesitar un baño adaptado a mi discapacidad... Los empresarios deben de realizar las adaptaciones mínimas para que los empleados puedan desarrollarse, pero eso ya es algo de consciencia”. Pregunta 12</p>
	<p>“Primero el conocimiento que las personas se preocupen por lo menos saber sobre la discapacidad. Recursos humanos debe de buscar alguna consultoría que les diga qué tipo de discapacidad y en qué puestos pueden laborar, buscar en donde la persona va a dar lo mejor de sí, donde sí se puede desempeñar, por lógica, comodidad, seguridad, por muchos factores”. Pregunta 13</p>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS

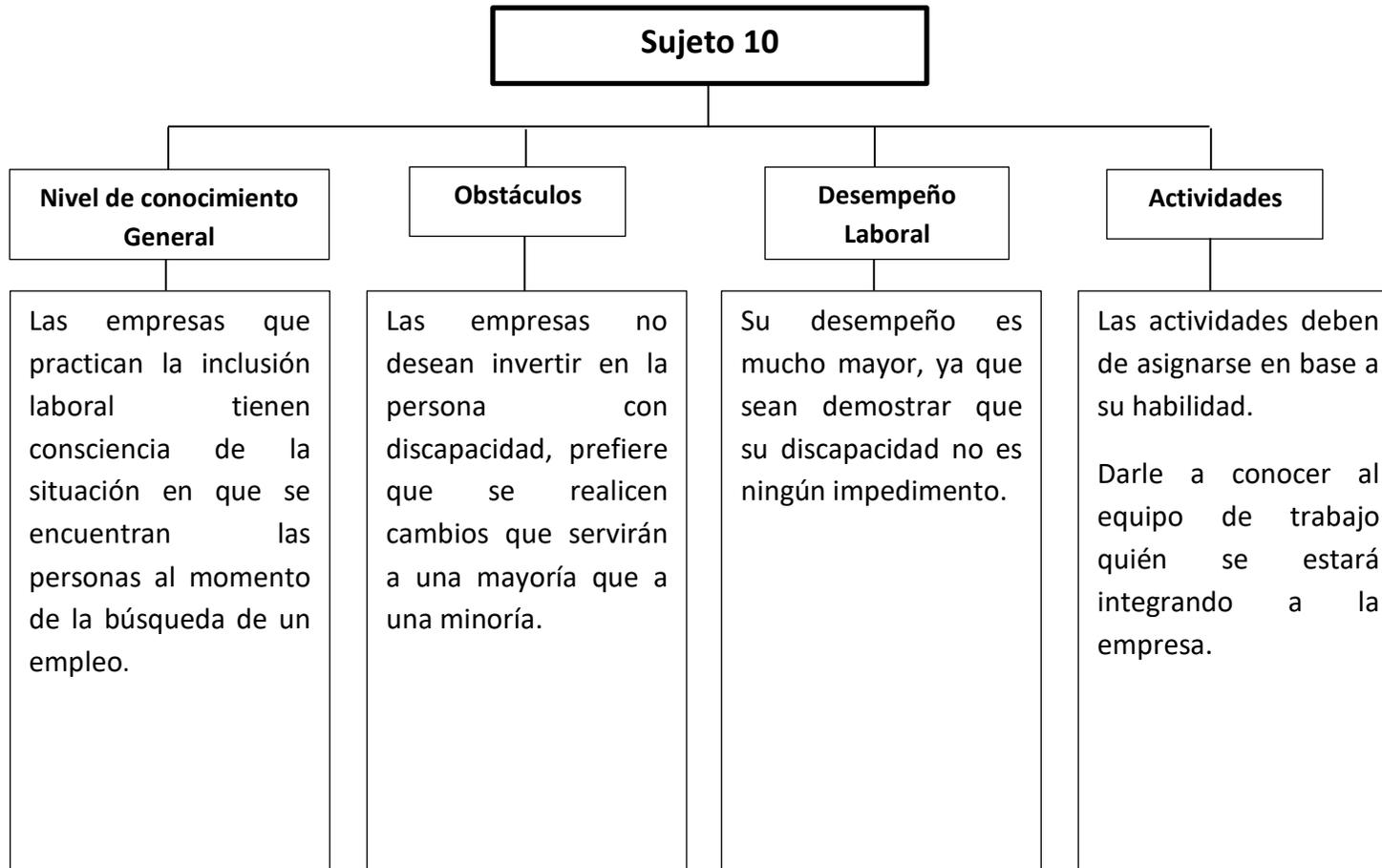


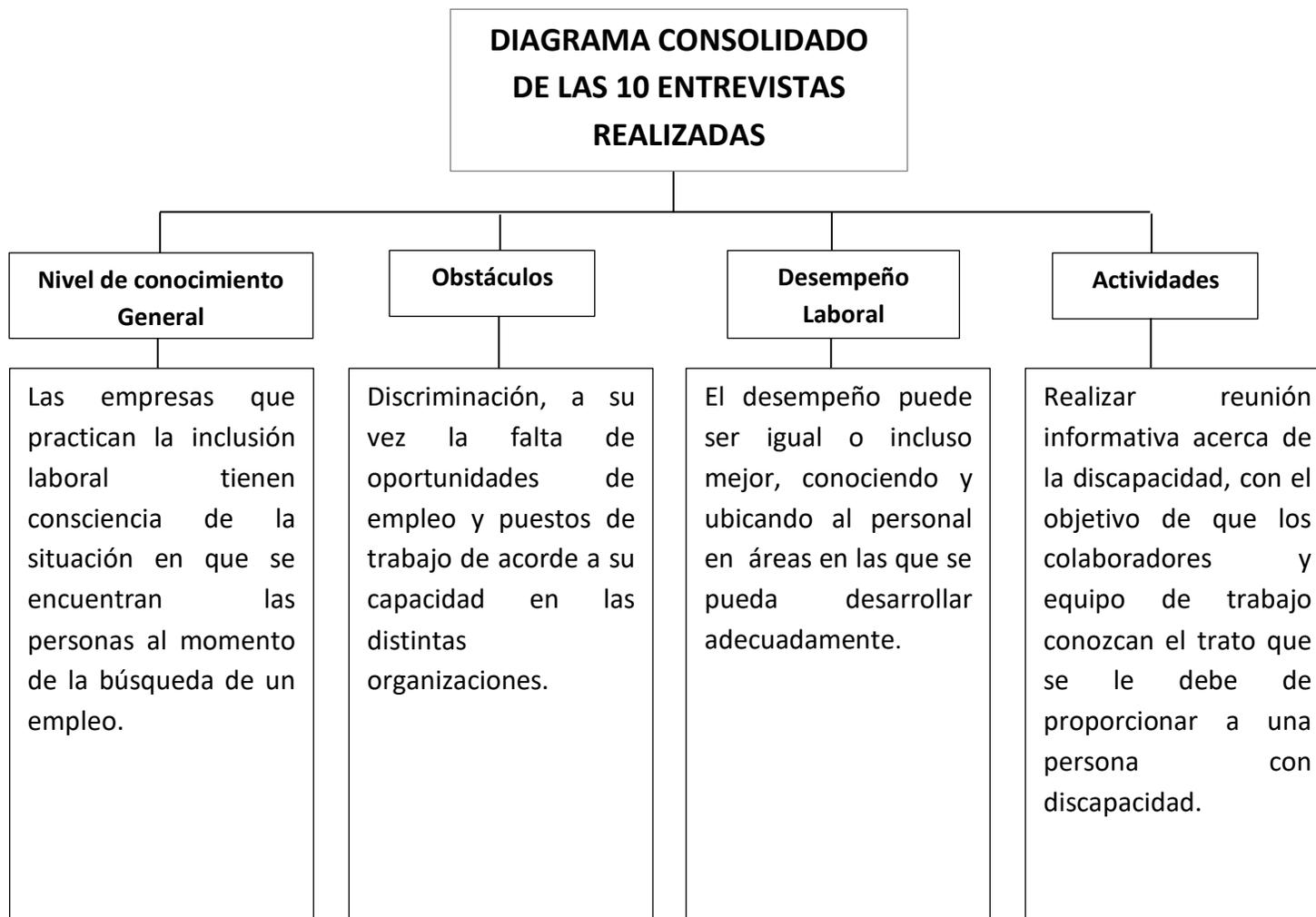
Sujeto 10	
Edad:	25 años
Género	Femenino
Escolaridad:	Licenciatura en Diseño Gráfico con especialidad en comunicación y publicidad. Maestría en Diseño de Interfas UX/UI
Puesto de Trabajo:	Profesional de Normativas
Años de Experiencia:	10 años

INDICADOR	RESULTADO
NIVEL DE CONOCIMIENTO GENERAL	<i>“Para mi discapacidad es cualquier deficiencia que tiene una persona, ya sea tanto física como mental. Que le impida realizar una actividad que realice como cualquier persona normalmente”. Pregunta 1</i>
	<i>“Pues se les considera discapacitados a las personas que físicamente tienen como que una diferencia a lo que tiene una persona a la que se le dice llamar una persona normal. Me refiero a personas con síndrome de Down que se les nota en su cara, a las personas que están en silla de ruedas por no camina. Y también, cualquier defecto que afecte psicológicamente su comportamiento”. Pregunta 2</i>
	<i>“Para mí, la inclusión laboral es que no importa las capacidades que tenga la persona, puede llegar a formar parte de un equipo de trabajo”. Pregunta 3</i>
	<i>“Si, el neurológico. Ahí les dan a los estudiantes capacitaciones para que puedan hacer galletas, hacer pulseras e incluso los capacitan para trabajar en empresas grandes. Digamos, conozco un grupo de jóvenes que trabaja en Kotex y ellos se encargan de etiquetar las cajas. No es un trabajo como muy complicado y no requiere tanta responsabilidad debido a las capacidades que ellos tienen, pero que lo hacen bien. Entonces, no afecta su discapacidad con el trabajo que se les fue dado”. Pregunta 4</i>
	<i>“Para un proyecto que elaboré para el neurológico que consistía en dar a conocer los programas que ellos tienen de apadrinamiento. Que tienen jóvenes que saben hacer las cosas, pero que la gente no sabe dónde se encuentran estos jóvenes. ”. Pregunta 5</i>
	<i>“Pues, que tienen consciencia de que no importa qué tipo de capacidad o discapacidad tenga la persona, todas pueden hacer algo, solo es cuestión de enseñarles y tener paciencia. Porque cualquier persona puede realizar un trabajo siempre y cuando quiera”. Pregunta 6</i>

OBSTÁCULOS	<i>“Que las personas no tienen la paciencia para comprender y explicarles. Porque es cierto, muchos de ellos tienen un aprendizaje mucho más lento que el nuestro entonces las personas piensan que por ese hecho son personas tontas y no van a hacer su trabajo”. Pregunta 7</i>
	<i>“Que las personas no estén realmente informados de lo que es realmente su condición. Estas personas se pueden adaptar a la situación de la empresa, pero la empresa se debe de adaptar a su situación.”. Pregunta 8</i>
	<i>“No, porque tendemos a hacer de un lado a las personas con discapacidad porque pensamos que son personas enfermas, que solo nos van a causar problemas y de que van a ser una carga para nuestra empresa, ya que hay algunos que requieren como que necesidades especiales, que la empresa no está dispuesta a pagar y como que quiere invertir en otras cosas que le sirvan a una mayoría y no a una minoría”. Pregunta 11</i>
	<i>“No”. Pregunta 14</i>
	<i>“Porque las personas piensan que a las universidades y colegios populares y con populares me refiero a colegios conocidos, solo quieren gente sana. Incluso las maestras no están para recibir a los alumnos y como que ya no tienen la paciencia. Piensan que las personas con cualquier tipo de discapacidad tienen que ir a un colegio especial donde requieren mayor atención”. Pregunta 15</i>
DESEMPEÑO LABORAL	<i>“Yo con considero que mucho mejor”. Pregunta 9</i>
	<i>“Por el hecho de saber que tienen discapacidad y como demostrar que eso no es un impedimento para ellos dan más de cien por ciento de lo que podrían dar”. Pregunta 10</i>
ACTIVIDADES	<i>“Pues depende también de si estas actividades ponen en riesgo o lo la vida de la persona con discapacidad. En base a su habilidad. No les puedo dar cosas muy complicadas. Yo tengo que saber de qué son ellos capaces para darles la actividad. Ellos son capaces siempre y cuando uno les explique.”. Pregunta 12</i>
	<i>“Debería primero de informarle a todo el personal las características de la persona que va a entrar. Para que las personas sepan si le piden un favor qué hacer y qué no. Decirle a la persona cuáles son sus responsabilidades. Informar tanto a la persona que va a entrar como al personal, tratar de adaptar su rutina y establecimiento a beneficio de la persona que va a entrar y la persona se sienta adaptado y se sienta parte de la empresa”. Pregunta 13</i>

GRÁFICO DE CATEGORÍAS





V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción interna y externa respecto de la inclusión laboral a la imagen corporativa en empresas de Guatemala.

Por lo anterior, resultó necesario comparar los resultados obtenidos en esta investigación con los resultados de distintas investigaciones, teorías y artículos realizados por otros autores anteriormente.

Para comenzar, los resultados obtenidos exponen que existe conocimiento acerca de la inclusión laboral, y que esta se ve afectada debido a la falta de conocimiento sobre el tema de discapacidad. Todos los profesionales concuerdan que existen pocas empresas que aceptan la inclusión de personal con discapacidad, debido a que resulta un costo económico para la mayoría de empresas, ya que se deben de adaptar a las necesidades del nuevo colaborador que desean integrar. La mayoría opina que los puestos de trabajo deben de ser de acorde a su capacidad y conocimiento, esto permite un desarrollo adecuado tanto en su área como puesto de trabajo. Se hizo notar que el puesto de trabajo puede variar según la capacidad, conocimiento y desarrollo de la persona; sin embargo, se les otorga en su mayoría puestos operativos ya que consideran que son puestos en los cuales no poseen ninguna dificultad y no presentan riesgo alguno. A su vez, indicaron que antes de implementar la inclusión laboral se debe de tomar en cuenta la cultura organizacional con el objetivo de hacer notar los valores de la organización en los colaboradores para lograr de esta manera una mayor aceptación y apoyo.

Por otro lado, la mayoría de profesionales mencionaron la necesidad de una persona de acompañamiento para las personas con discapacidad. El objetivo principal de este acompañamiento resulta beneficioso, ya que la persona tendrá un guía que le permitirá la integración tanto a su puesto como al equipo de trabajo. Vidal y Cornejo (2012) indican que esta guía o acompañamiento proporciona gran beneficio, ya que la mayor parte de la población no logra instaurarse en el ambiente laboral con la misma oportunidad de derecho y condiciones.

También, se pudo evidenciar que la sociedad guatemalteca no es inclusiva, tal es el caso de la falta de inclusión en centros educativos, tales como escuelas y universidades, los cuales no permiten que la persona con discapacidad desarrolle adecuadamente su nivel de conocimiento. A su vez, no cuentan con infraestructura y equipo necesario para que se desarrollen adecuadamente, así como personal capacitado para brindarles la atención que requieren. Chaves (2008) en su estudio indicó la falta de oportunidad en el área educativa para personas con discapacidad, ya que se encuentran en gran desventaja por la falta de oportunidad estudio y capacitación, evitando así su integración al mercado laboral debido a la falta de conocimiento y deficiencia del sistema educativo para atender sus principales necesidades.

En esta investigación también mencionaron que el éxito del proceso de inclusión laboral depende desde el momento en que se contrata a la persona con discapacidad y se le acepta debido a la discapacidad que presenta. Es indispensable que durante este proceso se realice un seguimiento y realimentación a la persona con discapacidad para evaluar su adaptación tanto en su puesto de trabajo, relaciones laborales e integración con su equipo de trabajo. También, es necesario conocer la capacidad del empleador para recibir a personas con discapacidad. Queda de manifiesto con lo que recomienda Hernández (2009), en la necesidad de una correcta inducción y método de aprendizaje en la empresa que permita aprender a su ritmo para lograr una mejor adaptación al entorno laboral y así brindar un desempeño acorde a los estándares de la empresa.

Asimismo, los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, se puede determinar que las personas poseen una idea general del rendimiento de las personas con discapacidad, así como el desempeño que estas pueden ofrecer al momento de realizar el proceso de reclutamiento y selección para una empresa, con el objetivo de obtener el puesto de trabajo. A su vez, indicaron que los encargados de procesos de reclutamiento no se encuentran capacitados para evaluar el conocimiento de personas con discapacidad o bien no tienen las

posiciones laborales adecuadas en las cuales ubicarlos. Esto se relaciona con Pineda (2017) donde determina que el nivel de información y conocimiento sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad es de un nivel medio, demostrando así que la sociedad guatemalteca no puede distinguir las distintas capacidades de un individuo con discapacidad, así como el trato que este debe de recibir al momento de estar en una empresa o bien generarse un conflicto dentro de esta. Haciendo énfasis en este aspecto Hernández (2009), indicó que las personas con discapacidad son personas cariñosas, sinceras y auténticas, pero poseen distintas habilidades y que para poder desarrollarlas es necesario el apoyo de los padres, maestros e instituciones que les permitan integrarse al mundo laboral.

Los resultados señalan que un buen manejo en la etapa de inducción beneficia el rendimiento del colaborador. Asimismo, se debe de informar a los distintos colaboradores y equipo de trabajo sobre todo lo que involucrará el proceso de inducción de una persona con discapacidad y educarlo en relación al tema (herramientas, infraestructura, programas, normas de convivencia, etc.) es decir, dejar en claro desde un inicio y darle seguimiento durante su proceso, con el objetivo de hacer sentir al colaborador cómodo e identificado con la empresa. Esto hace concordancia por lo expuesto por Garavito (2014), en que es necesaria la creación de reglamentos e implementación de diversas políticas y programas con el objetivo de crear un trato igualitario hacia las personas con discapacidad, proporcionando así igualdad de derecho y condiciones.

Las personas con este perfil al momento de la búsqueda de un empleo necesitan de un proceso de adaptación, pues se deben de adaptar al método de trabajo y políticas de la empresa. Lo anterior concuerda con los resultados obtenidos en este estudio, puesto que algunos profesionales indicaron que el proceso de adaptación laboral es sumamente necesario para todas aquellas personas que ingresan a la empresa, pero en el caso de las personas con discapacidad es necesario un mentor que los guíe durante su proceso de adaptación. Esto concuerda con Vidal y Cornejo (2012) los cuales indican que la metodología de

empleo con apoyo debe de aplicarse únicamente a una parte de la población que a pesar de haber asistido a instituciones de aprendizaje no logran instaurarse en el ámbito laboral con igualdad de condiciones.

Por otra parte, se investigó acerca de los obstáculos que presentan las personas con discapacidad al momento de la búsqueda de un empleo. La mayoría de las personas entrevistadas indicó que el nivel de conocimiento de una persona con discapacidad puede ser bajo e incluso nulo, siendo uno de los principales obstáculos que les impiden obtener un empleo. A su vez, los entrevistados indicaron que existe mucha discriminación hacia las personas con discapacidad, la cual surge desde el momento en el que existen instituciones dedicadas únicamente a atender personas con discapacidad. Al igual que Ruiz (2002), quien menciona que debido a la falta de oportunidad tanto en el área social como económica las personas con discapacidad no tienen posibilidad alguna de recibir una capacitación, ya que en su mayoría las escuelas dedicadas a personas con este perfil son muy costosas y poco accesibles.

Los resultados también dejaron previsto la necesidad de que los profesionales especializados en Recursos Humanos implementen programas de inclusión laboral en las distintas organizaciones y a su vez se adapten a las necesidades de las personas con este perfil. Es necesario otorgar participación en el área laboral a personas con discapacidad en puestos de trabajo donde puedan desarrollar sus habilidades e inteligencia de manera adecuada.

VI. CONCLUSIONES

1. Para fomentar la inclusión laboral es necesario, primero, contar con un programa que cumpla dicho fin y que sea parte del ambiente de trabajo o forme parte de la cultura de la organización. A través, de campañas de información acerca de la discapacidad, talleres y capacitaciones relacionados en el tema, con el fin de crear una cultura y concientizar al personal acerca del beneficio de incluir a este tipo de personas y mejorar el trato hacia ellas.
2. A su vez, las distintas organizaciones no se encuentran con la infraestructura adecuada para recibir a este tipo de personas afectando así su desempeño y desarrollo dentro de las distintas organizaciones.
3. El principal obstáculo que presentan las personas con discapacidad al momento de la búsqueda de un empleo es la discriminación y falta de conocimiento en el tema.
4. Se concluyó que es necesario nombrar a una persona de acompañamiento que le permita una integración adecuada al ambiente laboral al momento de ingresar personas con discapacidad, especialmente velar por el trato y aceptación del equipo de trabajo.
5. Se demostró que el motivar a los colaboradores con discapacidad a desarrollarse en el área laboral, permite desarrollar su capacidad y desempeño en las distintas áreas de trabajo, permitiendo así el aumento de oportunidades de inclusión laboral en empresas de Guatemala.

6. Se determinó que los puestos de trabajo para personas con discapacidad deben adecuarse a sus capacidades y habilidades. A vez, la empresa debe de invertir en ciertas áreas de trabajo y proporcionar herramientas adecuadas para que la persona con discapacidad pueda desarrollarse adecuadamente dentro de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la sociedad en general, se recomienda no subestimar el potencial y capacidad de una persona con discapacidad, pues hoy en día se ha demostrado que el rendimiento puede ser igual o incluso mejor debido al compromiso de estas personas al momento de obtener un empleo.
2. Al momento de contar con un programa de inclusión laboral es necesario tomar en cuenta la inversión para la implementación de nuevas herramientas y cambios en la estructura de la empresa con el objetivo de crear sentido de pertenencia en los nuevos colaboradores.
3. A los jefes que manejan programas de inclusión, involucrarse más con sus subordinados así como la asignación de un acompañante para cada colaborador con discapacidad, con el objetivo de que se integre de mejor manera a la empresa.
4. Se recomienda a las distintas organizaciones modificar su infraestructura para mejorar el desempeño y desarrollo de las personas con discapacidad dentro de la organización.
5. Para investigaciones futuras, que se realicen más estudios relacionados a la inclusión laboral pues con este estudio se ha podido observar que las personas con discapacidad mantienen un buen desempeño y compromiso al realizar su trabajo.
6. A las distintas empresas u organizaciones que desean implementar programas de inclusión, se les recomienda realizar previamente una campaña informativa a los distintos colaboradores, la cual explique la situación de las personas que se estarán integrando a la organización, así como el trato que se les debe de proporcionar a los nuevos colaboradores.

VIII. REFERENCIAS

- Arnaiz, P. (2013) *Multiculturalidad y diversidad en las aulas*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77100401>
- Costa, J. (2004) *La imagen de Marca: un fenómeno social*. (2ª ed.) Barcelona: Paidós.
- 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). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Chaves, N. (2015). *La imagen corporativa*. (3ª ed.) Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- 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.
- Encalada, G y Machuca, I (2007) *Diseño Interior de ErcoCompañía Ecuatoriana del Caucho S.A.* (Tesis de licenciatura) Universidad Ecuatoriana del Caucho, Ecuador.
- Feldman, R (2010). *Psicología con aplicaciones en países de habla Hispana*. (8ª ed.) México: McGraw- Hill Interamericana, S.A
- Garbett, T. (1991) *Imagen Corporativa: como crearla y proyectarla*. Colombia: Legis Editores.
- Garavito, D (2014) *La inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral colombiano, una acción conjunta*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

- Gramajo, F (2017) *Renovación de la imagen corporativa de Pollo Campero en el año 2014 y Creación de identidad visual y campaña social para Daniel Community* (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Hefting, P. (1991) *Manual de Imagen Corporativa*. España: Editorial Gustavo Gili.
- Hernández, M. (2009) *Inserción laboral de personas con Síndrome de Down a la sociedad guatemalteca* (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Iniciativa de Ley de Personas con Discapacidad 5125*. Congreso de la República de Guatemala (2016).
- Kortscheff, D. (2014) *Percepción de los gerentes de recursos humanos sobre la inclusión de personas con Síndrome de Down al mundo laboral* (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Leal, L. (2015) *Efectos legales de la utilización de una imagen corporativa común por parte de un grupo de empresas compuesto por sociedades con personalidad jurídica distinta*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, decreto no. 888. Congresos de la República de El Salvador, (2000).
- National Down Syndrome Society. (2012) *¿Qué es la inclusión?* Recuperado de <http://www.ndss.org/Resources/NDSS-en-Espanol/Educacion/Que-es-la-Inclusion/>
- Organización Internacional del Trabajo (2015) *Discapacidad y Trabajo. Estrategia y plan de acción para la inclusión de la discapacidad 2014-2017*. Recuperado de: <http://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/lang-es/index.htm>

- Organización Internacional del Trabajo (2013) *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, Suiza. Recuperado de: <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-2013.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2011) *Informe Mundial Sobre Discapacidad 2011*. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
- Organización de las Naciones Unidas (2015, 9 de Junio) *Más del 80 por ciento de las personas con discapacidad son pobres, advierte relatora de ONU*. Recuperado de: <http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=32551#>
- Organización de las Naciones Unidas (2016) Día Internacional de las Personas con Discapacidad 3 de diciembre. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/disabilitiesday/>
- Pallisera, M. y Rius, M. (2007) *¿Y después del trabajo, qué? Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad*. Revista de educación, vol 342. Recuperado de: http://www.revistaeducacion.mec.es/re342/re342_16.pdf
- Pineda, J. (2017). *Nivel de información sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en los departamentos de recursos humanos en un grupo de empresas de la ciudad capital* (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pinel, J. (2007). *Biopsicología*. España: Pearson Addison Wesley.
- Ruiz, M. (2002) *Trabajo y discapacidad: incidencia de factores sociales y educativos en Extremadura*. (Tesis Doctoral) Universidad de Extremadura, España.
- Samaniego, P. (2006) *Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica*. España: Cermi.

Schunk, D. (2012). *Teorías del Aprendizaje: Una perspectiva Educativa*. México: Pearson Educación.

Sofofa (s.f) *¿Cómo transformarse en una empresa inclusiva?* Recuperado de: <http://www.empresainclusiva.cl/empresainclusiva/inspiraciones/articulos/comoserempresainclusiva/>

Villafañe, J. (2013). *La Buena empresa: Propuesta para una teoría de la reputación corporativa*. España: Pearson Educación, S.A

Vidal, E y Cornejo, C. (2012) *Empleo con apoyo: Una estrategia de inserción laboral para jóvenes con discapacidad Intelectual*. Convergencia Educativa. Universidad Católica de Maule, Chile.

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Edad:	
Género	
Escolaridad:	
Puesto de Trabajo:	
Años de Experiencia:	

1. ¿Qué entiende por discapacidad?
2. ¿Según su criterio a quienes se considera como discapacitados?
3. Para usted, ¿qué es la inclusión laboral?
4. ¿Conoce usted alguna empresa o institución que practique la inclusión laboral? ¿Cómo realizan dicha inclusión?
5. ¿Cómo se enteró usted que ellos practican la inclusión laboral?
6. ¿Qué percepción tiene de las empresas o instituciones que practican inclusión laboral?
7. ¿Qué obstáculos considera que tiene una persona con discapacidad al momento de la búsqueda de un empleo?
8. ¿Qué obstáculos considera que tiene una persona con discapacidad al momento de ingresar a una empresa?
9. ¿Considera que el nivel de desempeño de una persona con discapacidad podría ser igual o mejor al de una persona sin discapacidad?
10. ¿Por qué?

11. ¿Considera que somos una sociedad inclusiva en lo que a personas con discapacidad se refiere?
12. ¿Considera que hay actividades en las cuales las personas con discapacidad no se pueden desarrollar? Mencione ejemplos aplicados al trabajo.
13. ¿Qué actividades considera necesarias que una empresa debería de desarrollar en la inclusión de personas con discapacidad?
14. ¿Considera que los colegios, escuelas y universidades se encuentran preparadas para atender a personas con discapacidad?
15. ¿Por qué?



Elaborado por:
Luisa María Azmitia Henríquez



“La discapacidad no te define, te define cómo haces frente a los desafíos que la discapacidad te presenta” – Jim Abbott

INCLUSIÓN LABORAL

“Conóceme por mis habilidades, no por mis discapacidades”.
Robert M. Hensel.

¿Qué es la inclusión laboral?

La inclusión laboral significa ofrecer un empleo de forma activa a personas con discapacidad, evitando la discriminación, permitiendo así mejora en oportunidades e igualdad de derechos.

¿Por qué fomentar la inclusión laboral en las empresas?

Motivación: Al incluir a personas con discapacidad en la empresa se genera un efecto motivador, se crea toma de conciencia y sentimiento de orgullo hacia la empresa, ya que se tiene un mejor lugar para laborar.

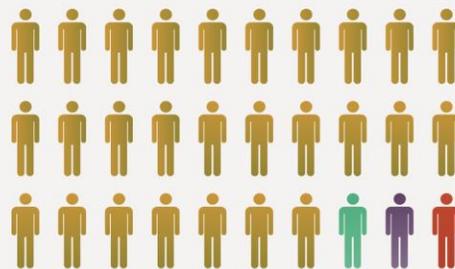
Clima Laboral: Se crea un efecto positivo en las relaciones internas, ya que se acepta la diversidad.

Percepción: Aumenta el nivel de aprobación desde el interior hacia el exterior.

Productividad: Los trabajadores con discapacidad son ágiles para la ejecución de tareas y se encuentran más comprometidos con sus tareas.

¿Qué significa discapacidad?

Son todas aquellas las limitaciones que producen una restricción en la participación dentro de la sociedad. Crean dificultad para realizar acciones o tareas.



Según CONADI (2016) de acuerdo a una encuesta realizada el 10.2% de la población guatemalteca posee algún tipo de discapacidad, es decir, cerca de 1.6 millones de personas en Guatemala.

¿Qué hace una empresa inclusiva?

Informar: Cuando la empresa ha decidido implementar el programa de inclusión laboral informa a los colaboradores sobre el tema.

Toma decisiones: La empresa entabla diálogo con el departamento de Recursos Humanos para ubicar a las personas en áreas adecuadas de acorde a su capacidad y desarrollo.

Invierte: La empresa al aceptar el proceso de inclusión debe de realizar distintas reformas para las personas que desea integrar, estas incluyen desde programas especializados o bien cambios en la infraestructura con el objetivo de que las personas se desarrollen adecuadamente.

Acompañamiento: Al momento de incluir a personas con discapacidad la empresa nombra a una persona que realice el acompañamiento durante su estancia en la empresa.

Seguimiento: La empresa continua los procesos de reclutamiento y selección para el seguimiento de la iniciativa. De esta manera, la empresa se crea una cultura de aceptación a la diversidad.