

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“PRINCIPALES REACCIONES SOCIALES Y EMOCIONALES DE LOS
COLABORADORES AL COMPARTIR UN AMBIENTE LABORAL CON
PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN GRUPO SOLID S.A.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**


POR

**ANGELA GABRIELA NÚÑEZ ECHEVERRÍA
GABRIELA ELIZABETH HERRERA SOLIS**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, JUNIO DE 2017

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the border.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina
DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

Licenciada Karla Amparo Carrera Vela
Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello
Mario Estuardo Sitaví Semeyá
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg.145-2015
CODIPs. 1314-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

31 de mayo de 2017

Estudiantes

Angela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solís
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO PRIMERO (21º.) del Acta TREINTA Y DOS GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (32-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 30 de mayo de 2017, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“PRINCIPALES REACCIONES SOCIALES Y EMOCIONALES DE LOS COLABORADORES AL COMPARTIR UN AMBIENTE LABORAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL GRUPO SOLID S.A.”**, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Angela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solís

CARNÉ No. 2005-14375
CARNÉ No. 2005-14374

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Miriam Alejandra Maldonado Polanco, y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal
SECRETARIA

/Gaby



**CIEPs. 019-2017
REG. 0145-2015**

INFORME FINAL

Guatemala, 18 de mayo de 2017

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“PRINCIPALES REACCIONES SOCIALES Y EMOCIONALES DE LOS COLABORADORES AL COMPARTIR UN AMBIENTE LABORAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL GRUPO SOLID S.A.”.

ESTUDIANTES:
Angela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solis

CARNE No.
2005-14375
2005-14374

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 10 de mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 17 de mayo del 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN.**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**CIEPs. 019-2017
REG. 0145-2015**

Guatemala, 18 de mayo de 2017

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“PRINCIPALES REACCIONES SOCIALES Y EMOCIONALES DE LOS COLABORADORES AL COMPARTIR UN AMBIENTE LABORAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL GRUPO SOLID S.A.”.

**ESTUDIANTES:
Angela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solis**

**CARNÉ No.
2005-14375
2005-14374**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de mayo de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

**Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA**



Guatemala 21 de Octubre de 2015

M.A.

Helvin Velásquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que eh tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido de informe final de investigación titulado "Principales Reacciones Sociales y Emocionales al Compartir un Ambiente Laboral con Personas con Discapacidad Visual en Grupo Solid S.A." realizados por los estudiantes ANGELA GABRIELA NÚÑEZ ECHEVERRÍA, CARNÉ: 200514375 y GABRIELA ELIZABETH HERRERA SOLIS, CARNÉ: 200514374.

El trabajo fue realizado a partir del 13 de Marzo hasta el 14 de Octubre del presente año.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Miriam Alejandra Maldonado Polanco

Psicóloga

Colegiado No. 4436

Asesor de contenido

Guatemala 19 de Octubre de 2015

M.A.

Helvin Velásquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Angela Gabriela Núñez Echeverría, carné: 200514375 y Gabriela Elizabeth Herrera Solis, carné: 200514374 realizó en esta institución 20 encuestas 5 entrevistas y 5 testimonios a colaboradores del departamento de telemarketing como parte del trabajo de Investigación titulado: "Principales Reacciones Sociales y Emocionales al Compartir un Ambiente Laboral con Personas con Discapacidad Visual en Grupo Solid" en el periodo comprendido del 7 de Julio al 16 Octubre del presente año, en horario de 9:00 a 12:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que les agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



Lilian Garcia de Ramirez
Directora Regional de Recursos Humanos
Grupo Solid (502) 2318-6262
www.talentogruposolid.com

MADRINAS DE GRADUACIÓN

POR ANGELA GABRIELA NÚÑEZ ECHEVERRÍA

MARÍA JOSÉ ÁLVAREZ NÚÑEZ
MAESTRÍA EN SEGURIDAD PÚBLICA
COLEGIADO 18771

JAQUELINE GABRIELA ORELLANA AVILA
MÉDICO Y CIRUJANO
COLEGIADO 17657

POR GABRIELA ELIZABETH HERRERA SOLÍS

MIRIAM ALEJANDRA MALDONADO POLANCO
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
Colegiado 4436

AGRADECIMIENTOS A:

Universidad de San Carlos de Guatemala, Por ser nuestra casa de estudio.

Escuela de Ciencias Psicológicas, Por la tarea que tuvo de empoderarnos.

Licenciada Miriam Alejandra Maldonado Polanco, Por su colaboración al ser nuestra asesora.

Licenciada Janeth Nolasco, Por su entrega y dedicación en la revisión de nuestro proyecto.

Grupo Solid S.A., Por habernos abierto las puertas de su empresa y poder realizar nuestro proyecto.

Licenciada Lilian Alejandra Segura Argueta por su apoyo incondicional y ayuda en la realización de este proyecto.

Usted que tiene el privilegio de acompañarnos, Por su apoyo y cariño.

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS, SER SUPREMO, Por guiar cada uno de mis pasos desde el inicio de la vida, por permitirme alcanzar cada una de mis metas y sueños. Por la vida de mi familia, por mi familia espiritual que han sido ángeles durante este caminar Y por permitirme llegar a alcanzar este gran logro académico.

PADRES, América Echeverría y Renato Núñez primero por la vida, por su amor, su ejemplo y apoyo incondicional, por esa formación para la vida en los valores espirituales, morales y laborales.

ESPOSO E HIJA, Jorge Alberto por su amor y apoyo en todo momento y en cada etapa de nuestras nuevas vidas juntos.

Ana Belen por tus risas, tu apoyo y ser la inspiración para no darme por vencida en los momentos difíciles y ver con más alegría la vida.

HERMANOS, Juan Carlos, Erick Alfredo, Renato Núñez por los buenos recuerdos y el amor que nos une para ser siempre ese apoyo incondicional en las diversas etapas de nuestras vidas.

SUEGRA, Emilia de Pinto por su cariño, apoyo y consejo en todo momento.

HERMANOS DEL CORAZÓN, Yasmin Echeverría y Jeralmy Pennant, Hector Pinto y Alma Pinto por sus oraciones, apoyo incondicional, los nuevos y bellos momentos por compartir.

GABRIELA NÚÑEZ

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS, Por su amor, mi sostén en todo momento, guiar cada uno de mis pasos y hacer de mi vida algo tan maravilloso.

PADRES, Carlos Herrera y Mirna Solis. Por ser ejemplo de amor, responsabilidad y valentía para cumplir cada una de mis metas sostenida por la mano de Dios.

ESPOSO, Carlos Cucú, Por ser mi apoyo incondicional y el amor de mi vida.

HIJO, Giancarlo Cucú, Por ser mi motivación para culminar mis metas.

SUEGROS, Por todo su apoyo y comprensión.

AMIGOS, Por los que ahora están y los que se fueron, pero siempre dejaron su huella en mi vida, pero sobre todo por su cariño y apoyo incondicional.

USTED, Especialmente por tomarse el tiempo de leer nuestra tesis que con mucho amor y esmero les presentamos.

GABRIELA HERRERA

ÍNDICE

Pág.

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO5

1.1 Planteamiento del problema5

1.2. Objetivos.....8

1.3. Marco teórico9

1.3.1 Antecedentes.....9

1.3.2 Definición de discapacidad 10

1.3.3 Baja visión 12

1.3.4 Ciegos parciales 12

1.3.5 Ciegos totales 12

1.3.6 Preparación para el ambiente laboral 13

1.3.7 Inclusión 14

1.3.10 Inclusión laboral..... 14

1.3.11 Clima laboral 17

1.3.12 Aceptación..... 18

1.3.13 Reacciones sociales y emocionales21

1.3.14 Relaciones interpersonales con no videntes22

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Modelo de investigación	24
2.2 Técnicas	24
2.2.1 Técnicas de muestreo	24
2.2.2 Técnicas de recolección de datos	24
2.2.3 Técnicas de análisis de datos	25
2.2 Instrumentos.....	26
2.3 Operativización de objetivos.....	29

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y la población	31
3.1.1 Características del lugar	31
3.1.2 Características de la muestra	31
3.2. Presentación de los resultados.....	32
3.3. Análisis general	54

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones	58
4.2 Recomendaciones.....	59
Bibliografía.....	60
E-grafía.....	61
Anexos.....	62

RESUMEN

“PRINCIPALES REACCIONES SOCIALES Y EMOCIONALES DE LOS COLABORADORES AL COMPARTIR UN AMBIENTE LABORAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN GRUPO SOLID S.A.”

Autores:

Ángela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solís

Dicha investigación se llevó a cabo en la empresa Grupo Solid S.A. ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18 de la ciudad de Guatemala, de mayo a octubre del año pasado, la muestra fue por intención o juicio de 25 colaboradores hombres y mujeres incluyendo el área de recursos humanos, compañeros de trabajo y personas con discapacidad visual.

El objetivo principal de dicha investigación fue establecer las reacciones sociales y emocionales, en los colaboradores al compartir un ambiente laboral con compañeros con discapacidad visual. De forma que se registraron las reacciones sociales de los colaboradores con discapacidad visual, determinando así el proceso de acompañamiento que brindan compañeros del departamento de telemarketing a colaboradores con discapacidad visual.

Se aplicaron técnicas e instrumentos como la observación, en las cuales se registraron las actitudes e interacciones con las personas incluidas, las entrevistas se utilizaron para corroborar las deficiencias en el proceso de inclusión, encuestas con el objetivo de conocer el clima laboral que se maneja en el departamento y testimonios con el fin de obtener datos fiables para apoyar a la persona incluida.

Finalmente se concluye que las reacciones sociales y emocionales no son de carácter negativo para la población con discapacidad visual, por el contrario, genera un sentimiento de ayuda y motivación en el entorno laboral, potenciando así las capacidades y auto estima de las personas incluidas.

PRÓLOGO

La Organización de las Naciones Unidas señala que en el mundo existen más de mil millones de personas con discapacidad, de las cuales más de la mitad habita en países en vías de desarrollo. Dicho lo anterior, se infiere que la mayoría de estas personas se encuentran en situación de vulnerabilidad por ausencia o precariedad de bienes, servicios inadecuados a sus necesidades y falta de inclusión laboral, misma que es parte del proceso de socialización de una persona.

En Guatemala, hay varias empresas que han desarrollado e implementado programas de inclusión laboral para personas con discapacidad, sin embargo, es mayor el número de aquellas que no se arriesgan a contratar a estas personas, por miedo a que su rendimiento y productividad no beneficie a la empresa, además porque esto conlleva cambios en el entorno físico, compra de equipo especial para que la persona incluida desempeñe su rol en el trabajo.

Esto significa egresos económicos que las empresas no tienen previsto o no están dispuestos a desembolsar. Sin embargo, la inclusión laboral de personas con discapacidad no solo brinda a estos trabajadores la posibilidad de mejorar su calidad de vida, desarrollarse y realizarse, lo cual beneficia positivamente la labor de los equipos de trabajo; sino que su presencia une, integra e impone retos colectivos de productividad, debido a la gran perseverancia que ellos manifiestan.

Es por ello que la presente investigación titulada “Principales reacciones sociales y emocionales al compartir un ambiente laboral con personas con discapacidad visual en Grupo Solid S.A.” contribuyó a proporcionar una mirada general de lo que es la inclusión laboral de personas con discapacidad visual a través de dicha institución, cómo esto afecta el clima laboral y la manera en que responden a esta inclusión laboral el resto de trabajadores sin discapacidad.

El presente trabajo se centró en identificar las reacciones sociales y emocionales de las personas que se constituyen en compañeros de trabajo de personas con discapacidad visual al compartir espacios y actividades laborales, así mismo determinar el proceso de acompañamiento que los mismos brindan a estas personas y dar a conocer la importancia de la inclusión de personas con discapacidad visual dentro de Grupo Solid.

Durante el desarrollo del estudio realizado se profundizó en conocer cómo la inclusión laboral de personas con discapacidad afecta el clima laboral, puesto que este cambia, ya que se abren nuevas oportunidades al dar a los trabajadores la posibilidad de compartir tareas con personas con discapacidad, lo que es una experiencia gratificante, generando como resultado a nivel humano la aceptación hacia las personas no solo con discapacidad visual sino también de otro tipo.

El presente trabajo de investigación está dividido en cuatro capítulos los cuales se describen a continuación: el primer capítulo consta del planteamiento del problema y el marco teórico, importantes para la realización de la presente investigación ya que contiene la teoría relacionada con la problemática estudiada.

En el segundo capítulo se encuentran las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para llevar a cabo el estudio, el modelo de investigación utilizado, así como las técnicas de muestreo, de recolección de datos y de análisis que permitieron investigar cuantitativamente y medir objetivamente los resultados obtenidos en el estudio con la muestra seleccionada, la cual estuvo conformada por 20 personas sin discapacidad y 5 personas con discapacidad visual comprendidas entre 20 y 30 años de edad y de ambos sexos.

En el tercer capítulo se describe la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, las características de la población, así como los resultados de forma gráfica de los instrumentos utilizados dentro del estudio. Finalmente, en el cuarto capítulo se incluyen las conclusiones y recomendaciones a las cuales llegaron las investigadoras respecto a los datos obtenidos.

Por último, se le agradece a Grupo Solid S.A. haber permitido realizar dicha investigación para la Escuela de Ciencias Psicológicas; Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a los gerentes, supervisores y colaboradores, ya que facilitaron el cumplimiento de ese sueño, el compromiso es concientizar a la población sobre la inclusión efectiva laboral como futuras psicólogas, ID Y ENSEÑAD A TODOS.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

Guatemala se ha caracterizado porque este segmento de la población ha sido vulnerable y por mucho tiempo invisible, no solo por el propio Estado sino también por una sociedad apática, indiferente y llena de prejuicios; al mismo tiempo, es muy importante referirse a la capacidad que deben tener los seres humanos para vivir decorosamente y libres de violencia; así como a la oportunidad de un empleo, convirtiéndose en una necesidad para este tipo de población.

La discapacidad visual la genera el entorno en el que tienen que desarrollarse y desplazarse las personas con alguna limitación sensorial, por lo que es preciso eliminar esas barreras y facilitarles la accesibilidad.

“Reflexionemos entonces desde esa dimensión de los derechos humanos, en la que todos y todas entendamos que la dignidad humana es esa capacidad que debemos ejercer para tomar nuestras propias decisiones, así como el derecho a vivir libre de violencia, sin limitaciones y discriminaciones¹”. Es por ello que se hablar de inclusión laboral es vital para las personas con discapacidad visual. Ya que el joven al llegar al nivel educativo más alto significa no tener más oportunidades y menos de un empleo. Muchas veces el ambiente laboral no es el más estable o efectivamente positivo, puesto que la falta de información sobre la discapacidad que presenta el colaborador con ceguera, complica el proceso de la inclusión, trabajo para el cual puede ser seleccionado puede no ser el óptimo

¹VILLANUEVA Mercedes, la discriminación interna de las personas con discapacidad; México, editorial Paidós; 1996. 224p.

según las capacidades que presenta y la forma de apoyarle para facilitar sus labores puede no ser la óptima, creando así, rechazo hacia la persona con discapacidad pudiéndole llevar al despido y de esta forma cerrando las puertas a más personas con discapacidades. Otro factor que puede influir en la inclusión de la persona con discapacidad visual es la interrelación que tenga con sus demás compañeros de trabajo si esta es un factor positivo o por el contrario negativo, tomando en cuenta que el ambiente laboral que se tenga puede influir en el desempeño efectivo de cada colaborador.

Por otro lado, los análisis de la percepción de equidad revelan por parte de los directivos o gerentes, y supone que aquellos que perciben una relación justa entre lo que aportan a la organización tienden a mejorar su rendimiento y sentirse mucho más satisfechos, que aquellos que tienen una relación injusta y reciben retribuciones inferiores a las que merecen. Otra variable que intervino en dicha investigación como lo dijo: Daniel Paredes en su libro *“Bienestar emocional y expresión conductual en las personas con discapacidad”* en el capítulo I; tradicionalmente, se ha valorado la discapacidad desde un punto de vista negativo, y los esfuerzos por reducir sus limitaciones se han centrado en las condiciones externas, volviéndose vulnerables en su entorno laboral, por lo que es importante enfatizar que el apoyo debe ir enfocado a orientaciones basadas en las destrezas y habilidades de cada individuo para potenciar el desarrollo personal y optimizar las competencias del individuo.

Para dicha investigación surgieron algunas interrogantes como lo fueron ¿Cuáles eran las características en la interrelación entre el personal y el colaborador con discapacidad? ¿Cómo era el proceso de acompañamiento en la inclusión laboral efectiva? ¿Conocía el personal la forma oportuna para interrelacionarse con el personal con discapacidad?, ya que la apreciación de equidad que tiene el

trabajador, o la percepción que tenga sí mismo, es lo que crea en el sentimiento de equidad y justicia.

1.2. Objetivos:

Objetivo General:

- Identificar las reacciones sociales y emocionales de los compañeros de trabajo de las personas con discapacidad visual.

Objetivos Específicos:

- Registrar la reacción social de las personas al compartir espacios y actividades con una persona con discapacidad visual dentro de Grupo Solid.
- Determinar el proceso de acompañamiento que los compañeros de trabajo brindaban a la persona con discapacidad visual dentro de Grupo Solid.
- Conocer la importancia de la inclusión de personas con discapacidad visual dentro de Grupo Solid.

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1. Revisión de antecedentes

Según la autora Andrea Susana Sosa Girón en 2007, que realizó el estudio “Influencia de las Emociones en el Desempeño laboral”², la cual planteo como objeto de estudio el desempeño laboral, las emociones, la personalidad y percepción. Las técnicas e instrumentos que utilizó en dicha investigación fueron la descripción de la muestra, aplicación de la recolección de datos y se efectuó en empresas privadas del sector financiero. Las encuestas de opinión, interrogatorios sistemáticos a base de cuestiones que buscaban la recopilación de información, y por último la observación directa.

Concluyó, que hay ocasiones que las emociones tienden a influir en el desempeño laboral, esto sucede cuando se generan bloques en el proceso de pensamiento y cuando no existen motivaciones en los individuos, los cuales se vuelven vulnerables a los estímulos externos y se ven investidos de manera negativa y pesimista por las sensaciones creadas por la incorrecta canalización y represión de las emociones. Y de esta forma recomendó: Fortalecer el liderazgo y la motivación de los colaboradores de manera positiva, con el objeto de delegar confianza, respeto, seguridad y bienestar, creando visión para enfocar las actividades hacia proyectos específicos que permitan establecer bases sólidas.

Un buen desempeño laboral involucra no solo destrezas intelectuales y físicas, sino también emocionales para conseguir objetivos y favorecer el clima laboral siempre y cuando estas se manejen correctamente. El manejo correcto y positivo de emociones unifica lo profesional con lo humano despertando en los

² SOSA Andrea Susana, influencia de las emociones en el desempeño laboral, licenciatura en psicología, universidad de San Carlos de Guatemala, 2007, pág. 10.

colaboradores el interés en su trabajo, generando seguridad, estabilidad y confianza.

Por lo que cabe resaltar que la diferencia entre la investigación de la autora Andrea Sosa y dicha investigación es que se toman en cuenta a los colaboradores con discapacidad visual en ambientes puramente laborales por lo que dicha investigación, toma en cuenta las reacciones sociales y emocionales de los colaboradores que comparten ambientes con colaboradores con discapacidad visual; y con ella se pretende dejar un aporte para futuras inclusiones laborales efectivas, respetando a cada persona según sean sus habilidades y destrezas, para favorecer así sus objetivos laborales y personales, potenciando el ambiente en el cual se desenvuelven diariamente.

1.3.2. Definición de discapacidad:

A lo largo de los años, la discapacidad ha sido percibida de distintas maneras por la sociedad. En el siglo XX se encontraba vinculada a una cierta función que se calificaba como dañada en comparación al estado general de un sujeto. Podía tratarse de una discapacidad física, intelectual o de otro tipo, originada por un trastorno mental o por una enfermedad de características crónicas.

Partiendo de lo expuesto tenemos que subrayar que básicamente cuando hablamos de discapacidad de tipo físico nos estamos refiriendo a la ausencia o a la disminución de capacidades motoras que tiene una persona lo que supone que le sea muy complicado llevar a cabo distintas actividades de la vida acostumbrada.

Problemas durante la gestación o al nacer, así como diversos accidentes que le hayan podido causar graves daños en su cuerpo y en concreto una discapacidad, es una condición que hace que una persona sea considerada como discapacitada. Esto quiere decir que el sujeto en cuestión tendrá dificultades para

desarrollar tareas cotidianas y corrientes (normales) que, al resto de los individuos, no les resultan complicadas.” *El origen de una discapacidad suele ser algún trastorno en las facultades físicas o mentales*³.

Cuando hablamos en general de ceguera o deficiencia visual nos estamos refiriendo a condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual.

Más específicamente, hablamos de personas con ceguera para referirnos a aquellas que no ven nada en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos).

Por otra parte, cuando hablamos de personas con deficiencia visual⁴ queremos señalar aquellas personas que con la mejor corrección posible podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta. En la mejor de las condiciones, algunas de ellas pueden leer la letra impresa cuando ésta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, de forma más lenta, con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales.

De acuerdo al tipo de lesión y sobre todo la gravedad o no, de la afección los tipos de ceguera son:

- Baja Visión.
- Ciegos Parciales.
- Ciegos Totales.

³ASCATED, preparar a mi hijo para la vida adulta. Guatemala: edición de producción Gabriela de Búrbano, 2005. 50 p.

⁴ASCATED, las principales barreras que afectan la vida de las personas con discapacidad visual en el país son las barreras sociales, políticas, económicas y culturales; 2004, p. 80-85.

1.3.3. Baja visión:

La baja visión es una pérdida de la visión que hace que las tareas diarias sean difíciles de realizar. Una persona con baja visión puede encontrar difícil realizar ciertas actividades como la lectura, la escritura, ir de compras, ver televisión, conducir un automóvil, o reconocer caras.

1.3.4. Ciegos parciales:

“Son aquellos sujetos que mantienen unas posibilidades visuales mayores, tales como capacidad de percepción de la luz, percepción de bultos y contornos, algunos matices de color”⁵.

Causas:

- Con cataratas, la visión puede estar nublada o borrosa y la luz brillante puede causar resplandor.
- Con diabetes, la visión puede ser borrosa, puede haber sombras o áreas de visión faltantes y dificultad para ver en la noche.
- Con glaucoma, puede haber estrechamiento concéntrico del campo visual y áreas de visión faltantes.
- Con la degeneración macular, la visión lateral es normal pero la visión central se pierde lentamente.

1.3.5. Ciegos totales:

El sujeto no ve absolutamente nada y no puede distinguir ninguna luz. Una persona puede sufrir ceguera desde el nacimiento por problemas genéticos. Otra posibilidad es que desarrolle la ceguera a partir de ciertas enfermedades como el

⁵ I.C.E Universidad de Deusto, discapacidad y conducta adaptativa. Barcelona España: editorial Sancho Azpetia, 1998. 177p.

glaucoma y las cataratas. La malnutrición, el envenenamiento por químicos (por ejemplo, por metanol) y los accidentes también pueden ser causantes de ceguera⁶.

1.3.6. Preparación para el ambiente laboral:

El proceso de transición de la escuela al trabajo comienza mucho antes de los últimos días de la escuela secundaria. En realidad, con todas las necesidades a tener en cuenta y que hay que poner en marcha, el inicio del planeamiento de la transición no debe extenderse más allá de los primeros días de la escuela secundaria.

Más allá de lo académico:

Cuando una persona con discapacidad visual recorre la mayor parte del proceso de transición, el desenlace probable es un ingreso satisfactorio al mundo del trabajo⁷. Sin embargo, esta etapa inicial de un empleo sólo puede realizarse con éxito si toda la etapa de transición se visualiza como un proceso interactivo entre el nuevo adulto que está en el proceso de transición, sus compañeros de trabajo y el empleador.

La transición al empleo también debe ser un proceso en el cual la responsabilidad del éxito recae principalmente en el mismo joven. Para ello necesitará tener en todo momento una noción clara de lo que debe hacer, para poder controlar las circunstancias que conforman su mundo y que cambian constantemente. De igual importancia es saber cómo adaptarse a la variedad de ambientes de trabajo y a la diversidad de tareas que se presentan en un empleo

⁶ “Las personas que sufren ceguera tienen distintas herramientas y mecanismos que les permiten mejorar su calidad de vida. El alfabeto Braille es un sistema de lectura y escritura táctil diseñado para ciegos. Los perros guías o lazarillos y los bastones también ayudan a la hora de trasladarse”. (Marc I. Ehrlich, 2002, p. 20-25)

⁷ Básicamente las etapas de un proceso de formación laboral son: orientación, evaluación y adaptación a la vida laboral. (I.C.E. Universidad de Deusto, 1998, p.11-41)

competitivo. Si estos dos conceptos pueden aprenderse y usarse con eficacia, entonces hay una buena probabilidad de que el joven logre una transición exitosa al trabajo.

1.3.7. Inclusión:

Es el camino para acabar con la exclusión que resulta de las actitudes negativas de las personas, y de la falta de reconocimiento de la diversidad.

“La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades”⁸.

La inclusión es necesaria si queremos:

- Un mundo más equitativo y más respetuoso frente a las diferencias.
- Beneficiar a todas las personas independientemente de sus características, sin etiquetar ni excluir.
- Proporcionar un acceso equitativo, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.

1.3.8. Inclusión laboral:

Desde el punto de vista la inclusión laboral de las personas con discapacidad es un proceso en el cual debemos de tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin

⁸JÜRGEN Habermas, la inclusión del otro; México, editorial Paidós; 1999. 259p.

discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

En este sentido lo verdaderamente ideal sería que las personas con discapacidad pudieran encontrarse con unas tasas de desempleo similares a las del resto de la población, de manera que no fuera necesaria ninguna medida de discriminación positiva por el hecho de que una persona tuviera una determinada limitación⁹. Así, solamente existirían incentivos para realizar más contratos indefinidos, para generar más puestos de trabajo, para crear empleo estable, pero no necesitaríamos subvenciones para fomentar las contrataciones de las personas con discapacidad.

Volviendo los pies a la tierra y sin poder desprendernos de esa discriminación positiva (generada por supuesto como alternativa a una discriminación negativa previa), el objetivo final sigue siendo el empleo normalizado en empresas competitivas y en igualdad de condiciones que el resto de los trabajadores.

Sin embargo, hemos de ser conscientes que quizás, por multitud de factores (económicos, sociales, ambientales, personales, etc.) la persona pueda quedarse en un determinado punto del proceso de acceso al empleo normalizado.

El diseño y análisis de tareas, que permite descomponer aquellas tareas en las que el trabajador encuentre especial dificultad, en pequeños elementos, que faciliten la estructuración de un entrenamiento específico para la realización de las mismas. En su caso, si se considera conveniente y es factible, se puede

⁹VILLANUEVA Mercedes, "cualquier intento de vida autónoma pasa por el desarrollo de un trabajo que proporcione los medios económicos para la subsistencia de uno mismo y de su familia. Trabajar es, además, uno de los derechos fundamentales que recoge la constitución". 1996, p. 4-8.

incluso rediseñar aquellas tareas cuyo diseño original no sea lo suficientemente funcional o parezca inadecuado para el trabajador concreto¹⁰. Hay que ser sin embargo especialmente cuidadosos en este aspecto para no remarcar las diferencias sobre el resto de trabajadores y compañeros, ya que el objetivo es que el empleo sea lo más normalizado posible en todos los sentidos.

El entrenamiento de precisión y de autonomía, utilizando técnicas conductuales que faciliten al trabajador la distinción de señales naturales que le indique el avance o el cambio en una determinada tarea, y que le proporcionen el mayor grado de autonomía posible. En este sentido, se debe proporcionar solo la asistencia necesaria para que el trabajador se centre en la tarea y aprenda la ejecución adecuada, teniendo en cuenta sus habilidades y la variación de asistencia necesaria a lo largo del tiempo.

La presencia del profesional será siempre lo menos intrusiva posible, contando siempre que sea factible, con la colaboración de los compañeros de trabajo, de otros órganos de la empresa y cualquier procedimiento o técnica de uso común en ese lugar de trabajo concreto. Se trata de facilitar la autonomía del trabajador mediante técnicas que faciliten el control de la ejecución de la tarea por la propia persona y que generen el distanciamiento progresivo de la figura del profesional.

Finalmente, el afrontamiento de conductas problemáticas dentro del lugar de trabajo, ya sea por su peligrosidad para la persona, para los compañeros, o simplemente porque sean culturalmente inapropiadas en un determinado lugar de trabajo. Estos comportamientos habrán de ser afrontados teniendo en cuenta su funcionalidad (normalmente comunicativa o instrumental), teniendo en cuenta la dignidad del propio trabajador, utilizando adecuadamente el análisis

¹⁰ JÜRGEN, Habermas. Óp. Cit. 150

comportamental o funcional, y aplicando estrategias de modificación de conducta que nos lleven a conseguir los estándares de la comunidad o del lugar de trabajo concreto.

Este conjunto de tareas, que en el caso del empleo con apoyo se complementan con un seguimiento y apoyo (valga la redundancia) a lo largo de la vida laboral del trabajador, que fluctúa según las necesidades del mismo en los diferentes momentos, es como ya he mencionado, perfectamente extrapolable a cualquier profesional de la integración laboral.¹¹

1.3.9. Clima laboral:

El clima laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

El clima laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de suicidios de empleados, que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo¹².

Un clima laboral inapropiado, como se ha podido ver, puede desde llevar a un empleado deprimido hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo

¹¹ SPECTOR Paul, *el Individuo y la organización*; Argentina, Chiado editorial; 1985. 167P.

¹² *Ibid.* P.65

que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y, sobre todo, con sus jefes o líderes.

Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que si no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa¹³.

1.3.10. Aceptación:

El concepto de aceptación está compuesto de tres partes, y se desarrolla en el orden que se enumeran a continuación:

- Aceptación de sí mismo.
- Aceptación de los demás.
- Aceptación por los demás.

De estos tres tipos de aceptación, nacen los objetivos primordiales de las relaciones humanas:

- Mediante su propio conocimiento y el de los demás, procurar mejorar la convivencia con ellos.
- Promover la eficacia y facilitar la comunicación interpersonal.
- Buscar armonía individual y social, eliminando las causas de las fricciones.

¹³ *Ibíd.* P.80

- Hacer de la relación con los demás un motivo de expansión del ego y de esta forma contribuir al crecimiento personal.
- Buscar en todo momento el bienestar individual y proyectarlo al nivel del bien social.
- Aceptar las limitaciones humanas como algo natural y saber que está influido por las diferencias individuales¹⁴.

Equilibrio:

“En un sentido simbólico, el equilibrio se refiere a la armonía entre cosas diversas, la medida, la ecuanimidad, la sensatez en los juicios y los actos de temporización. La persona que actúa con equilibrio logra transitar por diversos caminos sin llegar a caerse, es decir, sin perder el control o salir perjudicada”¹⁵.

Una persona es un ser social dotado de sensibilidad, con inteligencia y voluntad propiamente humanas.

Liderazgo:

El liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, aunque la realidad sea diferente, en el logro de metas y objetivos.

¹⁴En fin, aceptarnos como somos es uno de los logros más importantes que puede alcanzar un ser humano, y si encima de todo tenemos la suficiente humildad para admitir que podemos crecer y cambiar, nuestro camino hacia la felicidad está prácticamente pavimentado. (Ortega, L.C. 2001, p. 100-110).

¹⁵HENDRIE Weisinger, la inteligencia emocional en el trabajo; Buenos Aires Argentina, Javier Bergara editor; 1998. 221P.

También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

Capacidad:

Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Optimismo:

La historia del término optimismo surge del latín "*optimum*": "*lo mejor*". El optimismo al igual que la esperanza significa tener una fuerte expectativa de que, en general las cosas irán bien a pesar de los contratiempos y de las frustraciones. Como valor ético, es la idea del ser humano de siempre tener lo mejor y conseguirlo de igual manera, a pesar de lo difícil de algunas situaciones siempre encontrar el lado bueno y obtener los mejores resultados. Desde el punto de vista de la inteligencia emocional, el optimismo es una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión frente a las adversidades.

Fuerza moral:

Si la fe no nace como fuerza interior, sino que sencillamente uno acepta directamente la autoridad de una persona por algún tipo de temor mórbido a ser castigado o por ganar la recompensa prometida¹⁶. En este caso la fuerza nace de

¹⁶ *Ibíd.* P.75

la propia voluntad de la persona. Este tipo de sumisión, tiene a largo plazo, y de violarse la promesa inicial (bien las pautas por las cuales se castiga o las pautas por las cuales se premia), al agotamiento y pérdida de la fe y/o la pérdida absoluta de la sumisión. Caso de que la persona persista en sostener esa fe aún más allá de la pulsión que le permita someterse, se corre el riesgo de enfermar. Si estas bases no se violan, la persona continuará sana y satisfecha de observar que su esfuerzo sirve de algo (bien para no ser castigado y/o bien para ser premiado).

1.3.11. Reacciones sociales y emocionales:

La inteligencia emocional es un concepto relacionado con la manera en que alguien puede controlar sus habilidades, tomar decisiones y resolver problemas que tienen que ver con el manejo de emociones y de las relaciones. Quizá debería llamarse inteligencia social, el concepto se ha usado más en el sentido de aprender a reconocer las emociones para aplicarlas en las relaciones, que el mero hecho del manejo de las emociones. Es útil, agregar, porque a mayor inteligencia emocional hay una mayor capacidad para aplicar las habilidades cognitivas y físicas a los problemas de la vida.

Hay una mayor capacidad para conducirse al relacionarse con los demás, entre más capacidad se tiene para reconocer las emociones, manejarlas y controlarlas, y de reconocer las emociones de los demás, se tiene mejor oportunidad para relacionarse bien y actuar con efectividad¹⁷. En el trabajo, una

¹⁷ RODRÍGUEZ Alejandro, ROMANACH Javier, consideraciones sobre la figura de asistente personal en el proyecto de ley de promoción de la autonomía personal; Madrid España, editorial calleja; 1995. 200P.

persona que tiene un buen manejo emocional puede ser mucho más eficiente en sus actividades.

Puede manejar la presión, ayuda en la toma de decisiones y tiene más creatividad y capacidad de análisis de problemas porque la ansiedad o las emociones no se entrometen en el proceso cognitivo. Normalmente, en un alto porcentaje las mejores oportunidades de desarrollo laboral derivan del manejo de las relaciones interpersonales, a veces mucho mayor que de las habilidades, pues muchas personas podrían tener básicamente las mismas habilidades, pero la capacidad para relacionarse podría ser la diferencia.

1.3.12. Relaciones interpersonales con no videntes:

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque las calidades de las relaciones interpersonales en sí no bastan para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. Los jefes necesitan comprender qué es lo que representa una relación interpersonal correcta con los trabajadores. A los nuevos supervisores, sobre todo a aquellos que han arribado a sus puestos desde abajo, a menudo se les aconseja mantener cierta distancia social con los trabajadores. Cuando nos relacionamos con personas diferentes como lo son las no videntes, no hay cómo sustituir la receptividad a la retroalimentación interpersonal, el poder de la observación, las preguntas eficaces y el buen sentido común¹⁸. Se puede aprender mucho observando cómo las personas sin discapacidad se relacionan con las no videntes y el trato que manejan entre sí. El hacer un esfuerzo genuino para encontrar lo positivo de las contribuciones de dichas personas con discapacidad son parte importante de una

¹⁸ VILLANUEVA, Mercedes. Op.cit. 100

sociedad; el aprender algunas frases amables, y el mostrar aprecio pueden tener efectos verdaderamente positivos.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Modelo de investigación:

La metodología que sustenta dicha investigación fue de tipo cuali-cuantitativo, ya que con las entrevistas y encuestas realizadas se recopilaron datos los cuales fueron analizados estadísticamente y de forma descriptiva. Se realizó un análisis del discurso de las entrevistas, así como de las respuestas obtenidas en las encuestas, para la presentación y análisis de resultados, fue necesario el uso del sistema de registro con su respectiva gráfica.

2.2 Técnicas:

2.2.1 Técnicas de muestreo:

Se trabajó con 25 colaboradores comprendidos entre las edades de 20 a 35 años, de sexo femenino y masculino. Utilizando muestreo por intención o juicio.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos:

Para ello se utilizaron:

Observación: con el objetivo de verificar la interacción con las personas incluidas, posteriormente se estuvo en contacto con las personas observadas; esto para determinar qué tipo de reacciones sociales se estaban manifestando en los colaboradores quienes tenían contacto con las personas incluidas, y qué tipo de reacciones sociales y emocionales se manifestaban en los mismos. Se realizó el día 6 y 7 de octubre en horario de 9:30 a 12:30, en las instalaciones de Grupo Solid ubicados en la 12 calle 1-25 Géminis 10 de la zona 10 torre sur nivel 18.

Entrevista: permitió conocer el sentir de los jóvenes con respecto al compartir espacios y actividades con personas con discapacidad visual y el conocimiento que tenían sobre el tema de discapacidad. Esto se realizó el día 13 del mes de octubre en horario de 9:30 a 1:00, en las instalaciones de Grupo Solid ubicados en la 12 calle 1-25 Géminis 10 de la zona 10 torre sur nivel 18.

Encuesta: se conoció el sentir de la persona incluida con discapacidad visual, y si según su experiencia es positiva y recomendable. Esto se realizó el día 15 del mes de octubre en horario de 9:30 a 12:30, en las instalaciones de Grupo Solid ubicados en la 12 calle 1-25 Géminis 10 de la zona 10 torre sur nivel 18.

Testimonios: se estableció la vivencia de la persona con discapacidad desde el proceso de la inclusión, el apoyo recibido de parte de entidades especializadas, así como el de la misma empresa y el de los demás compañeros. Esto se realizó el día 20 del mes de octubre en horario de 9:30 a 1:00, en las instalaciones de Grupo Solid ubicados en la 12 calle 1-25 Géminis 10 de la zona 10 torre sur nivel 18.

Taller de capacitación: con el apoyo del comité Prociegos y sordos de Guatemala, se impartió taller para sensibilizar, y una charla informativa sobre el tema de discapacidad visual e inclusión laboral.

2.2.3 Técnicas de análisis de datos:

se utilizó el análisis del discurso, se tabularon y graficaron todas las entrevistas y encuestas realizadas a los colaboradores con y sin discapacidad, dentro de Grupo Solid; para así mostrar los resultados obtenidos. En general se dieron a conocer los resultados al departamento de recursos humanos. Por último, se realizó un análisis general después de analizar los discursos de las entrevistas, testimonios y respuestas de las encuestas realizadas a los colaboradores incluidos.

2.2 Instrumentos:

La variable de la investigación fue la inclusión laboral y los instrumentos que se utilizaron fueron:

1. Guía de observación: Se utilizó una guía estructurada, en la cual se detallaron los apoyos y modificaciones para el apoyo de la persona incluida, el uso de software y hardware especial para el desempeño y apoyo por parte de los compañeros del departamento. La ejecución fue de forma grupal y posteriormente se estuvo en contacto con las personas observadas, este instrumento fue utilizado con el fin de comprobar que la inclusión se da de manera efectiva en un clima laboral estable.

2. Guía de entrevista: esta se realizó de forma individual, estructurada y dirigida para los colaboradores del departamento de telemarketing, donde se encuentran incluidas las personas con discapacidad visual. Algunos criterios que se utilizaron para validar fueron determinar la posición que ocupa dentro de la empresa, formación académica previa a la inclusión, e interrelaciones con jefes y supervisores responsabilidades básicas y metas dentro de la empresa.

Ficha Técnica

1. Nombre completo: Guía de Entrevista
2. Autor: Angela Gabriela Núñez Echeverría y Gabriela Herrera
3. Fecha de elaboración: 2,015
4. Objetivo: conocer más de cerca el sentir de los jóvenes con respecto al compartir espacios y actividades con personas con discapacidad visual y el conocimiento que tengan al respecto.
5. Utilidad: es una conversación que se propone con el fin de recabar información distinta al simple hecho de conversar.

6. Población en la que se utilizó: 20 colaboradores sin discapacidad visual comprendidos entre las edades de 20 a 35 años, de sexo femenino y masculino
-
3. Guía de encuesta: esta se realizó de forma individual con las personas que poseen discapacidad visual, por lo que el objetivo fue evaluar el clima laboral, el apoyo que les brindan dentro de la empresa, se manifestó discriminación o rechazo por falta de asesoramiento en el tema de discapacidad visual, algunos criterios para validar fueron, el conocimiento que se tenía acerca de la inclusión de personas con discapacidad visual, aceptación dentro del clima laboral y con respecto a la discapacidad, compañerismo y apoyo de parte de la empresa.

Ficha Técnica

1. Nombre completo: Guía de encuesta
2. Autor: Angela Gabriela Núñez Echeverría y Gabriela Herrera
3. Fecha de elaboración: 2,015
4. Objetivo: dar a conocer acerca del sentir de la persona incluida con discapacidad visual, y si según su experiencia es positiva y recomendable.
5. Utilidad: Se utiliza como una alternativa a las restricciones que presenta la observación. Se basa en la realización de ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos.
6. Población en la que se utilizó: 5 colaboradores con discapacidad visual comprendidos entre las edades de 20 a 35 años, de sexo femenino y masculino.
4. Guía de testimonios: esta se realizó de forma individual a los jóvenes con discapacidad incluidos, con el fin de evaluar su experiencia desde el proceso de preparación para la inclusión su sentir en el apoyo de parte de la empresa y compañeros, algunos criterios para validar fueron las modificaciones hechas de

parte de la empresa en el entorno físico, el trato y apoyo por parte de sus jefes inmediatos y supervisores, clima laboral estable y compañerismo dentro del departamento.

Ficha Técnica

1. Nombre completo: Guía de testimonios
 2. Autor: Angela Gabriela Núñez Echeverría y Gabriela Herrera
 3. Fecha de elaboración: 2,015
 4. Objetivo: dar a conocer la experiencia de la persona con discapacidad desde el proceso de la inclusión el apoyo recibido de parte de entidades como el comité prociegos y sordos.
 5. Utilidad: Se utilizó como una alternativa a las restricciones que presenta la encuesta, proporcionando datos confiables y detallados.
 6. Población: 5 colaboradores con discapacidad visual comprendidos entre las edades de 20 a 35 años, de sexo femenino y masculino
5. Talleres:
- ✓ Taller de sensibilización
 - ✓ Charla informativa con el apoyo Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, con el tema modificaciones necesarias para la inclusión laboral.

2.3 Operativización de objetivos:

Tomando en cuenta que dicha investigación es de carácter cualitativo se procedió a operativizar cada uno de los objetivos.

Objetivos	Categoría	Técnicas e Instrumentos
<p>Se registró la reacción social de las personas al compartir espacios y actividades con una persona con discapacidad visual. Se realizó en el salón de reuniones de la institución ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, la semana del 7 al 11 del mes de septiembre de año 2015.</p>	<p>Reacción Sociales</p>	<p>Observación</p>
<p>Se determinó el proceso de acompañamiento que los compañeros de trabajo, brinda a la persona con discapacidad visual. Se realizó en el salón de reuniones de la institución ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, la semana de 14 al 18 del mes de septiembre de año 2015.</p>	<p>Procesos de Acompañamiento.</p>	<p>Testimonios Encuestas</p>
<p>Se dio a conocer la importancia de la inclusión de personas con discapacidad visual. Se realizó en el salón de reuniones de la institución ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, la</p>	<p>Discapacidad visual Inclusión</p>	<p>Entrevistas Capacitación y charla informativa.</p>

semana de 21 al 25 del mes de septiembre de año 2015.		
---	--	--

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar:

El trabajo se llevó a cabo en Grupo Solid, el cual se encuentra ubicado en el edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, dicha empresa cuenta con sala de reuniones y salones para otras actividades, cada departamento cuenta con un área propia, los gerentes de cada departamento poseen oficina bien equipada. Cada colaborador cuenta con su espacio, y trabajan más de 100 personas en total; las modificaciones físicas necesarias para poder incluir a personas con discapacidad visual no las posee, por lo que cuentan con una persona guía, quien es la encargada de su orientación y movilidad dentro de la misma empresa, ya que el Departamento de Telecomunicaciones se encuentra ubicado en el segundo nivel, para su desempeño laboral cada persona con discapacidad visual cuenta con un software y hardware.

3.1.2 Características de la muestra:

La población que se tomó de muestra para llevar a cabo el trabajo fueron 20 trabajadores del área de Telemarketing y Recursos Humanos oscilando entre las edades de 20 a 35 años, femenino y masculino; que laboran en Grupo Solid S.A. y 5 personas incluidas con discapacidad visual, que laboran para dicha empresa en el Departamento de Telemarketing, todos con grado académico de carrera a nivel medio, su condición económica media; en su mayoría católicos. Los colaboradores con discapacidad visual son del interior de la república, y en su mayoría sus compañeros sin discapacidad visual residen en la capital. Su

condición laboral es estable por el momento y sus aspiraciones son superarse más en temas educativos para un crecimiento personal y laboral.

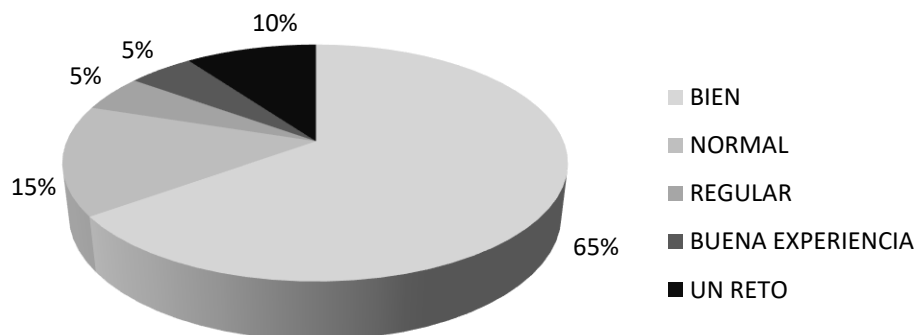
3.2 Presentación y análisis de los resultados:

A continuación, se presentan los resultados de entrevistas realizadas, de forma individual y bien estructuradas en un espacio cerrado a colaboradores sin discapacidad visual de la empresa Grupo Solid.

Entrevistas:

Gráfica 1

¿Cómo se siente usted trabajando con personas con discapacidad visual?



Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: de los colaboradores entrevistados y observados, el 65% expresaron de manera frecuente que se sienten muy bien compartiendo un ambiente laboral con personas con discapacidad visual, esto genera para ellos un sentimiento gratificante, pues sienten útiles ya que apoyan y ayudan a sus compañeros con discapacidad en lo que puedan o necesiten.

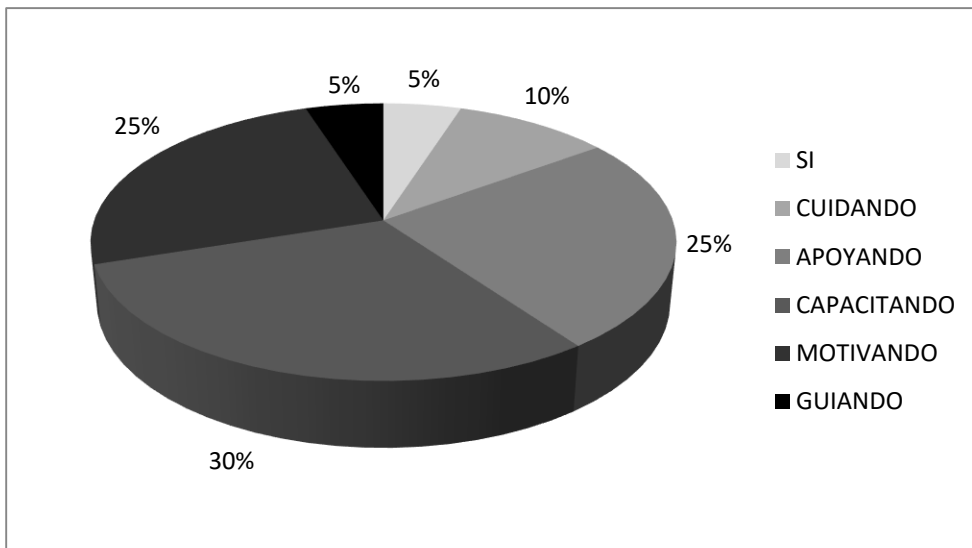
Esto se vio reflejado, al momento de dar las instrucciones para poder empezar el proceso de entrevista con sus compañeros de telemarketing. 5% expresaron sentirse normal al compartir con compañeros con discapacidad ya que no les genera ningún tipo de sentimiento ni rechazo hacia los colaboradores incluidos.

El 5% expresó que no se sienten ni bien ni mal y procuran no relacionarse con sus compañeros con discapacidad visual, el mantenerse al margen les genera sensación de bienestar pues no saben cómo manejar la situación.

El otro 5% manifestó ser una buena experiencia, están aprendiendo a relacionarse con las personas con discapacidad y esto los ayuda a ser mejores personas y colaboradores; y finalmente el 10% afirmó ser un reto para ellos, no tienen la mínima idea de cómo trabajar y relacionarse con las personas no videntes, pero que a la larga es beneficioso para ellos ya que buscan como informarse y ayudar en su entorno laboral, aunque la manera no sea la más correcta.

Gráfica 2

¿Cómo considera usted que se puede apoyar a los compañeros con discapacidad visual?



Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: los compañeros del área de telemarketing se mostraron con más interés en apoyar a sus compañeros y buscar formas de ayudarles dentro y fuera del área de trabajo, que el personal de recursos humanos, los cuales no poseen una relación tan directa con dichos colaboradores. El 30% contestaron que sí pueden apoyar a sus compañeros con discapacidad visual, aunque no posean mayor conocimiento, tienen la motivación y deseo de ayudar en lo que se les necesite. El 25% consideró que el mejor apoyo que pueden brindar a su compañero con discapacidad visual es cuidar su entorno físico y guiarlo en sus metas laborales.

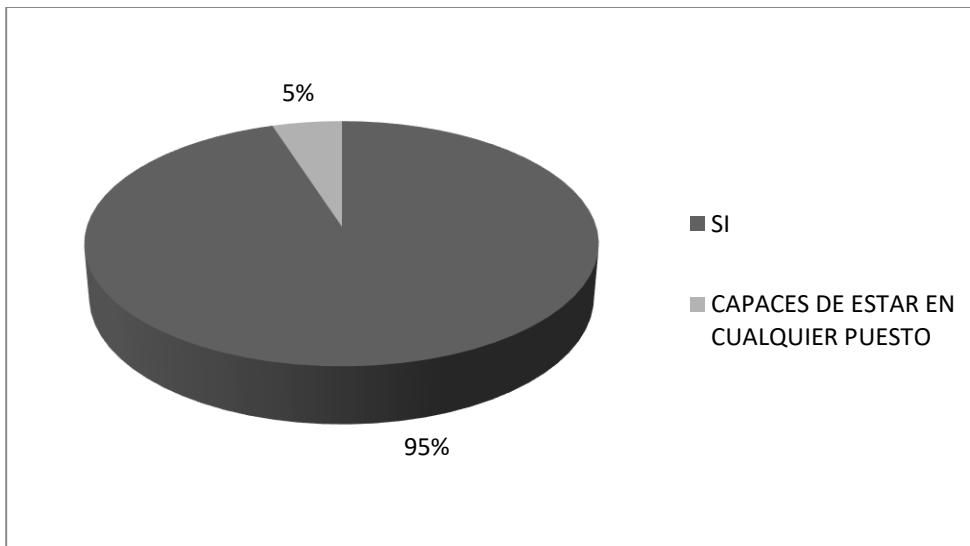
25% de ellos manifestó que sí apoyan en lo que puedan o sean solicitados por sus compañeros con discapacidad visual. 5% de ellos creen que las

capacitaciones son necesarias para el personal que está a cargo de las personas con discapacidad; así la empresa en general potenciaría las capacidades de los colaboradores con discapacidad visual. El 5% de los colaboradores apoyan motivando a sus compañeros con discapacidad para que alcancen sus metas tanto laborales como sus metas de vida. Finalmente, el 10% manifestó que el método de apoyo es guiar a sus compañeros en su entorno físico ya que este no está adaptado a sus necesidades y de esta forma protegen la integridad física de sus compañeros.

Falta mucho conocimiento con respecto al apoyo y al trato digno de las personas con discapacidad visual, sin embargo, tratan de respetar la individualidad de sus compañeros, así como su libertad.

Gráfica 3

¿Cree usted que la persona con discapacidad está en el puesto correcto?

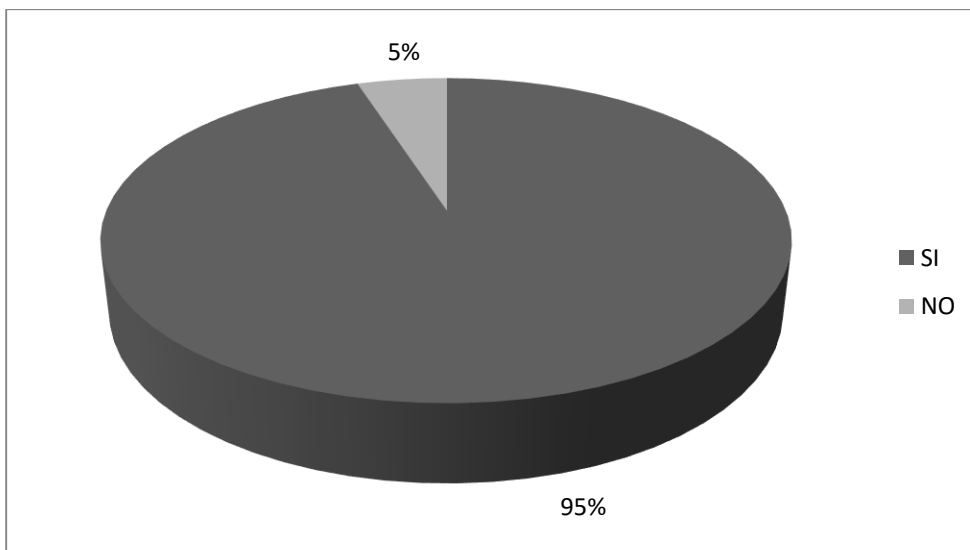


Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: la mayor parte de los colaboradores entrevistados el 95% coincidió que a su parecer las personas con discapacidad visual fueron ubicadas en el puesto correcto; sin embargo, la mayoría comentó que no tiene el conocimiento para saber si de acuerdo a las capacidades de los colaboradores incluidos ellos están ubicados correctamente; ya que no poseen todo el material correcto para alcanzar sus metas de trabajo ni los espacios físicos están acorde a las necesidades de los mismos. 5% de los colaboradores entrevistados afirmaron que cada compañero con discapacidad visual tiene la capacidad de estar en cualquier puesto que le sea asignado, siempre y cuando se les oriente de manera correcta y se les capacite con un trato de igualdad y respeto.

Gráfica 4

¿Cree usted que la persona con discapacidad está siendo tratada con igualdad?

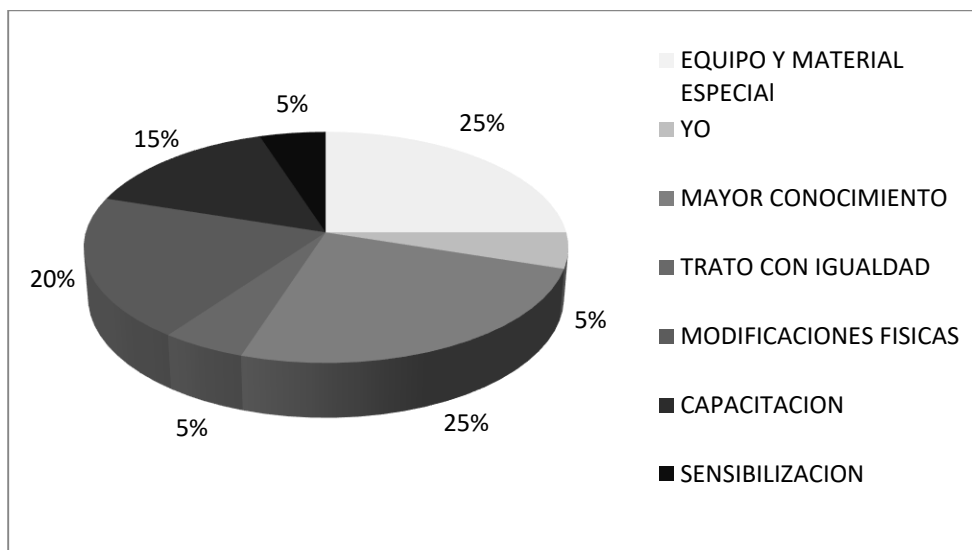


Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: la mayoría con el 95% respondió que según su punto de vista eran tratados con igualdad y respeto, pero el 5% se mostraron un tanto inseguros puesto que comentaron no podían dejar mal a la empresa donde laboran. En el entorno de la empresa se escucharon comentarios negativos puesto que al parecer ya han despedido a varias personas con discapacidad visual por no cumplir con las metas establecidas por el departamento de telemarketing y puesto que ellos son un gasto para la empresa; ya que la compra de material especial para cada uno de ellos es bastante elevada.

Gráfica 5

¿A su criterio debería mejorar usted como compañero o la empresa al incluir personas con discapacidad?



Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: el 25% de los colaboradores coincidió en que no hay material y equipo correcto dentro de la empresa ya que con los que cuentan podrían ser no

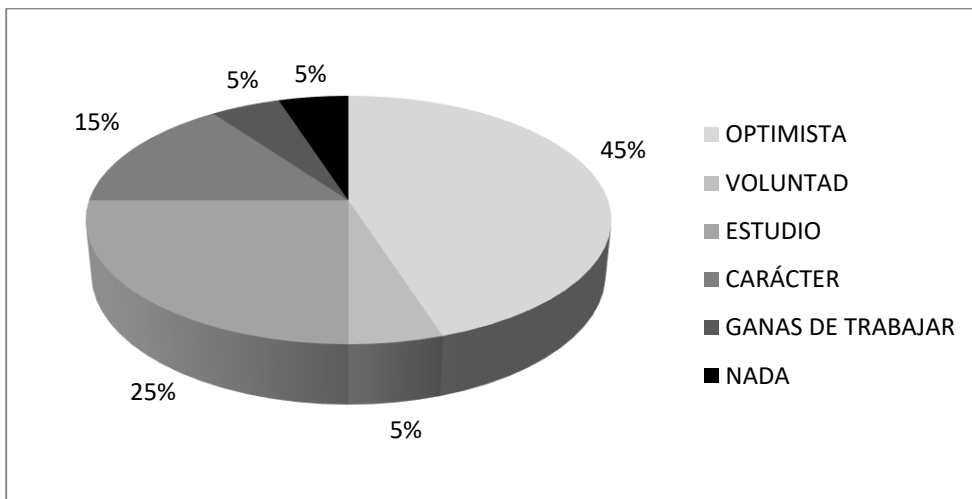
adecuados para el desempeño laboral de las personas incluidas; 5% de ellos consideró que ellos son los que deben mejorar, que es necesario que busquen la información necesaria para apoyar a sus compañeros de acuerdo a sus capacidades de forma que puedan cooperar para la inclusión efectiva. El otro 25% reveló que poseen mayor conocimiento acerca de dicha discapacidad visual más que solo lo que escuchan, algunos comentan por criterio propio, y si esta área mejorara el apoyo sería el óptimo para cada uno de sus compañeros.

5% de los colaboradores entrevistados comentaron que si se incrementara el trato con igualdad el apoyo tendría más éxito, ya que optimizarían el desempeño laboral de todos los que allí colaboran. 20% comentaron que si la empresa tiene el deseo de apoyar en el proceso de inclusión tiene que informarse y hacer las modificaciones físicas necesarias para facilitar los accesos y movilidades a sus compañeros con discapacidad visual. 15% está seguro que, si todos recibieran capacitación antes de empezar a compartir su entorno laboral con personas con discapacidad entonces la inclusión sería positiva, y potenciaría las capacidades de cada colaborador al que se le brinda la oportunidad de ser incluido.

5% comentó que no hay sensibilización acerca del tema ya que ninguno muestra interés por saber cómo se sienten las personas con discapacidad visual y de esta forma poder apoyarles de manera correcta; haciéndoles sentir respetados y aceptados. De forma que dicha empresa pueda dejar las puertas abiertas a más personas con otro tipo de discapacidades que necesitan un empleo.

Gráfica 6

¿Qué cualidades piensa usted que debería tener la persona con discapacidad para ser incluida?



Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

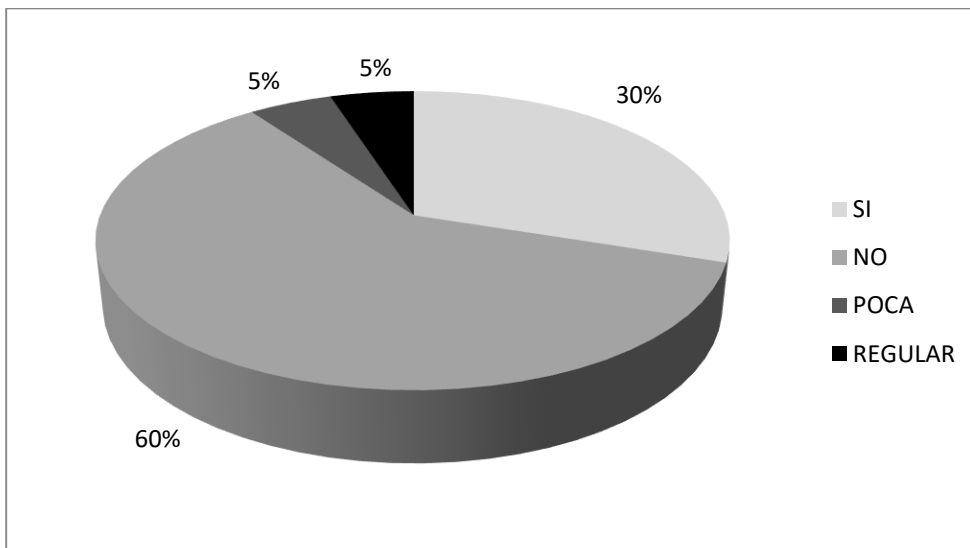
Descripción: cuando se expuso la pregunta, el 45% expresó que el ser optimista es una cualidad muy importante para ser incluida la persona con discapacidad ya que los retos a los que se tendrán que enfrentar son varios y a veces un tanto difíciles; 5% destacó que si no tienen voluntad de ser los mejores en el puesto que se les asignó desempeñar no podrá superar los restos que se le presenten. 25% comentó que deben de poseer estudios por lo menos básicos para desempeñarse en cualquier trabajo que soliciten, ya que allí es donde van desarrollando las habilidades y destrezas que el perfil del puesto requiere.

15% consideran que deben tener carácter ya que deben enfrentar muchos retos, y de esta forma estarán dispuestos a superarlos y seguir adelante. 5% cree que solo necesitan tener las ganas de trabajar y buscar un puesto laboral y finalmente 5% comentaron que no tienen mayor información al respecto y aunque no posean mucho conocimiento acerca de la discapacidad que poseen sus

compañeros; que si se superan más, podrían tener mejores puestos y podrían exigir las modificaciones físicas necesarias, en sus puestos de trabajo como en su entorno físico.

Gráfica 7

¿Cree usted que tiene la información necesaria acerca de la discapacidad visual?



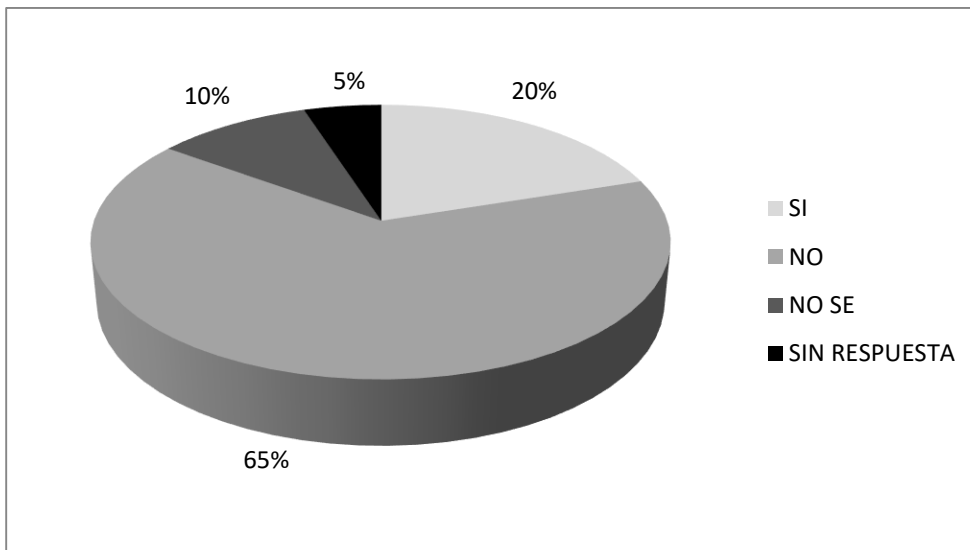
Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: el 30% de los colaboradores de dicha empresa coincidieron que sí poseen la información necesaria sobre el tema de discapacidad y se han informado un poco acerca de la discapacidad visual, 60% no tienen ni idea cómo tratar y trabajar con ellos lo único que saben es que no pueden ver y en base a ese conocimiento tratan de apoyar; 5% buscaron información por sus propios medios sobre el tema, pero creen no tener la suficiente información.

El 5% de los colaboradores comentaron que creen saber un poco más con respecto al tema de discapacidad visual; porque comparten con sus compañeros con discapacidad y tratan de informarse por medio de ellos. Pero a simple vista se notó que es necesario informar a la empresa sobre el tema de discapacidad, por lo que los talleres recibidos fueron de gran ayuda y recibidos con muy buena actitud.

Gráfica 8

¿Reciben apoyo de alguna institución especializada?



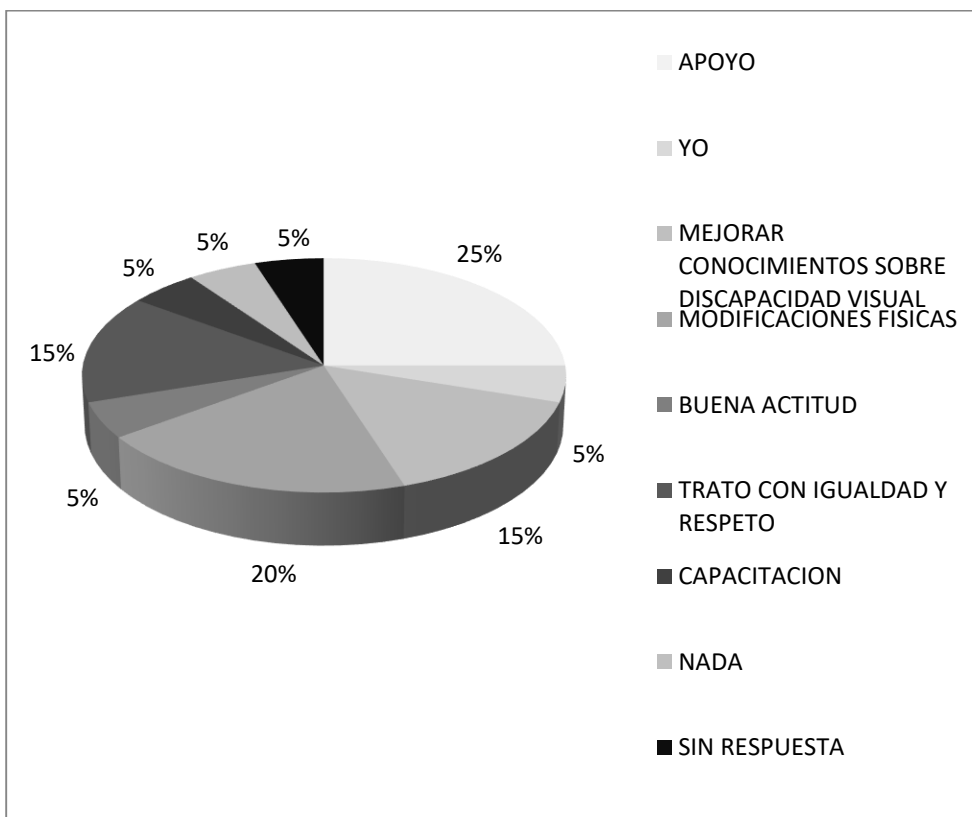
Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: 20% del departamento de telemarketing comentó que sí reciben apoyo de alguna institución; pero específicamente no saben cuál es, 65% comentaron que no hay ninguna institución especializada que apoye a las personas incluidas; ni la empresa sabe cómo promover la inclusión efectiva; y según los testimonios de los colaboradores con discapacidad visual es así. Por el

contrario 10% no sabe nada al respecto ni a escuchado sobre el tema, y finalmente 5% no contestaron la pregunta planteada. Alguna persona del departamento de recursos humano comentó que si reciben apoyo y se los proporciona pro ciegos y sordos de Guatemala.

Gráfica 9

¿Qué puede aportar usted para mejorar el clima laboral de su área?



Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: se observó que la mayoría no pone sentido al clima laboral de su entorno laboral, ya que para ellos sea el ambiente que se tiene que cumplir con

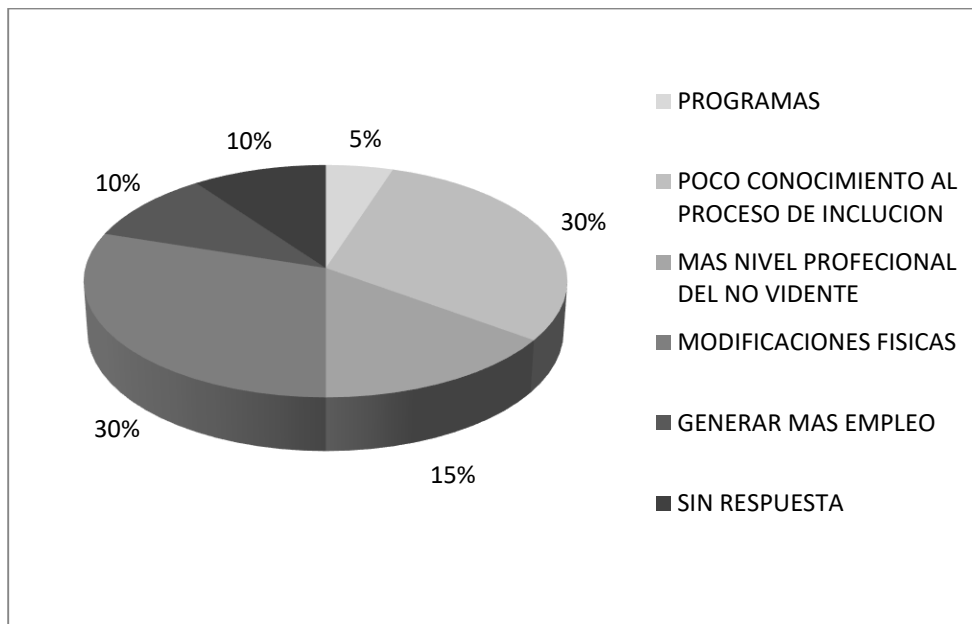
las metas estipuladas por la empresa como lo son sus metas para poder conservar su empleo. Pero con respecto al tema 25% de sus compañeros creen que lo que pueden aportar para que el clima laboral sea el óptimo, es el apoyo que cada uno pueda brindar a sus compañeros incluidos. 5% comenta que el cambio debe ser de cada colaborador en lo individual, para que así cada uno aporte un clima laboral positivo y estable. 15% manifestaron que para que el clima laboral sea el óptimo debe de haber conocimiento sobre la discapacidad visual, ya que esto aportaría sentimiento de respeto entre todos los que allí colaboran.

20% de los colaboradores coincidieron en que necesitan modificaciones físicas, y que de esta forma desencadenaría un clima laboral estable y positivo. 5% indican que el tener una buena actitud ante las metas laborales propuestas por la empresa aportaría un clima laboral positivo. 15% comentaron que teniendo un trato con igualdad y respeto hacia sus compañeros con discapacidad, esto les generaría un clima laboral positivo y su desempeño laboral se incrementaría.

5% creen que si hubiera capacitaciones esporádicas en el departamento de telemarketing el clima laboral sería mejor, 5% no comentaron ya que según ellos no pueden aportar nada por falta de conocimiento y 5% no dieron respuesta a la pregunta planteada. La mayor parte de colaboradores manifestaron estar atentos para cualquier ayuda y apoyo que necesiten sus compañeros incluidos, por lo que la mayoría se muestran positivos y con ganas de contribuir para que se dé un cambio en el tema de inclusión dentro de su empresa.

Gráfica 10

¿Qué cree que hace falta para apoyar a la persona con discapacidad y a la empresa en su proceso de inclusión?



Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de telemarketing y recursos humanos de Grupo Solid S.A.

Descripción: la falta de conocimiento fue algo evidente desde el momento en que se empezó a observar, por lo que el apoyo en esta área era de suma importancia, ya que de esto se deriva el cambio en el entorno físico y la creación de programas especializados para cada uno de los colaboradores con discapacidad; 5% manifestó que se necesitan programas que apoyen el desempeño laboral de sus compañeros con discapacidad visual. 30% creen que hay muy poco conocimiento en el proceso de inclusión y el tema de inclusión laboral, según su opinión todos quieren ayudar y ser parte de un cambio en la sociedad, pero cada quien lo hace a su manera.

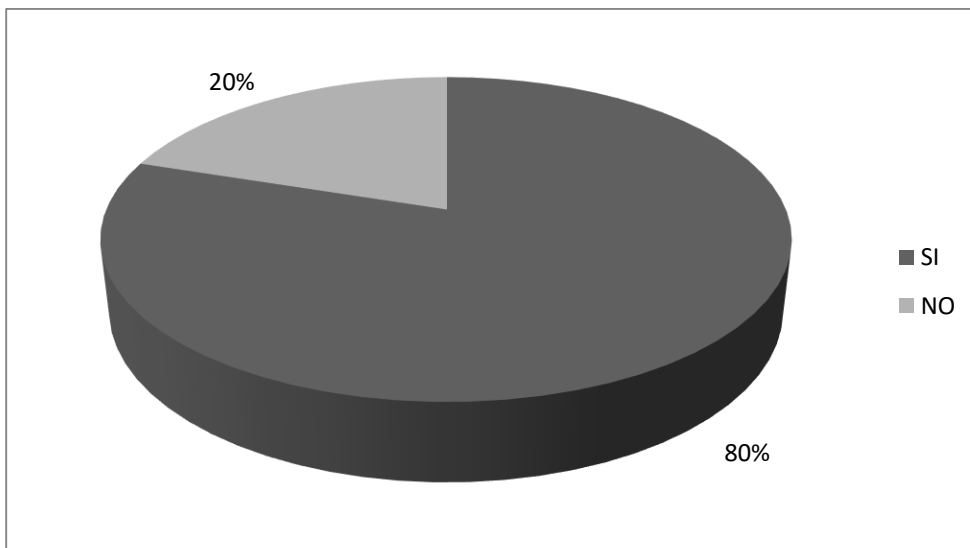
El 15% comentan que si sus compañeros con discapacidad visual obtuvieran un nivel educativo más alto su proceso de inclusión sería más efectivo; 30% enfatizaron que las modificaciones físicas son necesarias si la empresa tiene el deseo de apoyar a las personas con discapacidad visual. 10% creen que la empresa debe generar más puestos de trabajo para que personas con diferentes capacidades puedan desempeñar. Y finalmente 10% de colaboradores no dieron respuesta a dicho planteamiento, puesto que les pareció que es una falta de respeto para la empresa para la cual laboran, pero de igual forma agradecían tocar este tema para mayor bienestar de sus compañeros.

Encuestas:

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas, de forma individual y en un espacio cerrado a colaboradores con discapacidad visual de la empresa Grupo Solid.

Gráfica 11

¿Cree usted que tiene las modificaciones necesarias para desenvolverse en su trabajo?

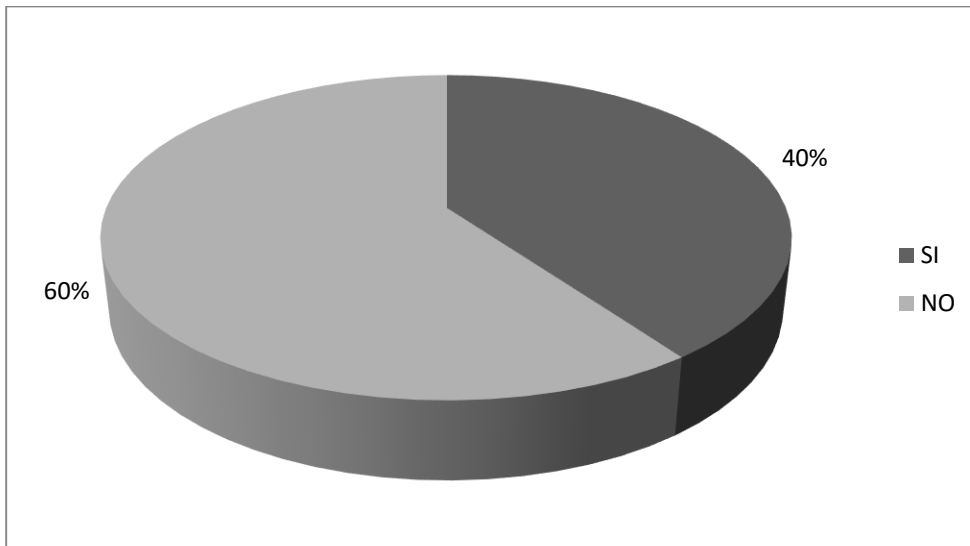


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: se observó que las personas incluidas se mostraron temerosas al momento de contestar dicha pregunta; pero 80% contestaron que sí tenían las capacidades necesarias para poder desempeñar su trabajo; 20% no están seguros de poseer las modificaciones necesarias para su desenvolvimiento laboral.

Gráfica 12

¿Al momento de la inclusión una institución especializada en discapacidad le apoyo?

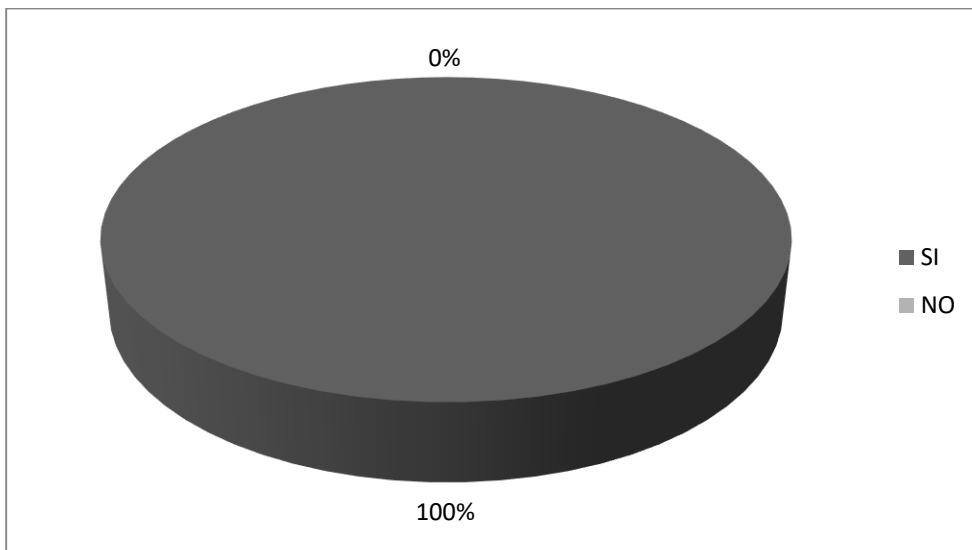


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: 40% comentó que sí tuvieron el apoyo de Pro Ciegos y Sordos de Guatemala al momento en que la empresa decidió brindarles la oportunidad de incluirlos en un puesto laboral; 60% manifestó que recibieron apoyo indirectamente, por parte de Pro Ciegos y Sordos, brindándoles técnicas específicas que les permitan desempeñar su trabajo con menos dificultad para desenvolverse en el puesto de trabajo que desempeñan; y que gracias a ellos por la preparación que recibieron ya gozan de un empleo.

Gráfica 13

¿Cree usted que está siendo apoyado por sus demás compañeros y por sus jefes de área?

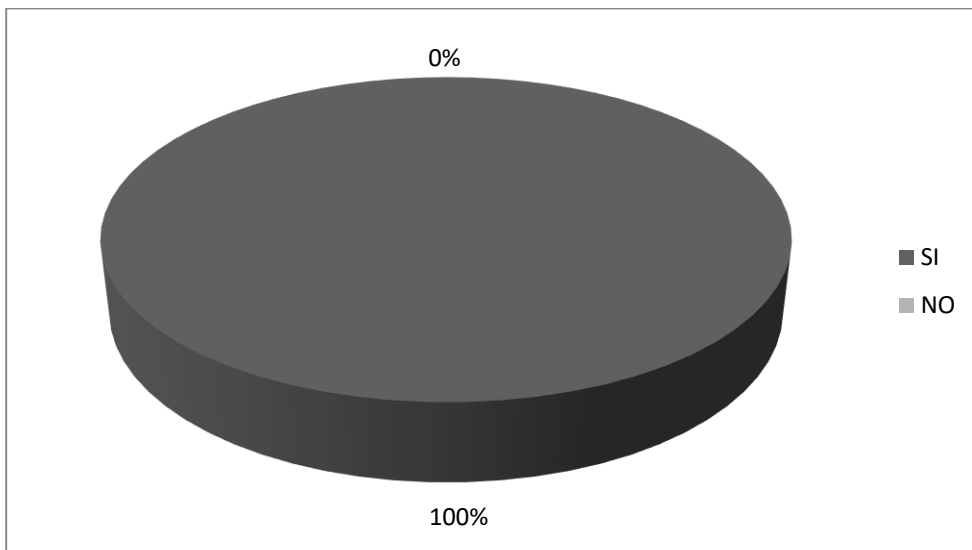


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: todos los colaboradores con discapacidad visual coincidieron que eran apoyados y considerados con cada uno de ellos, desde sus jefes hasta los compañeros que los rodean. Se evidenció que muestran un sentimiento de agradecimiento por ser parte de la empresa y del departamento de telemarketing.

Gráfica 14

¿Siente usted que está siendo tratado con igualdad respetando sus limitaciones?

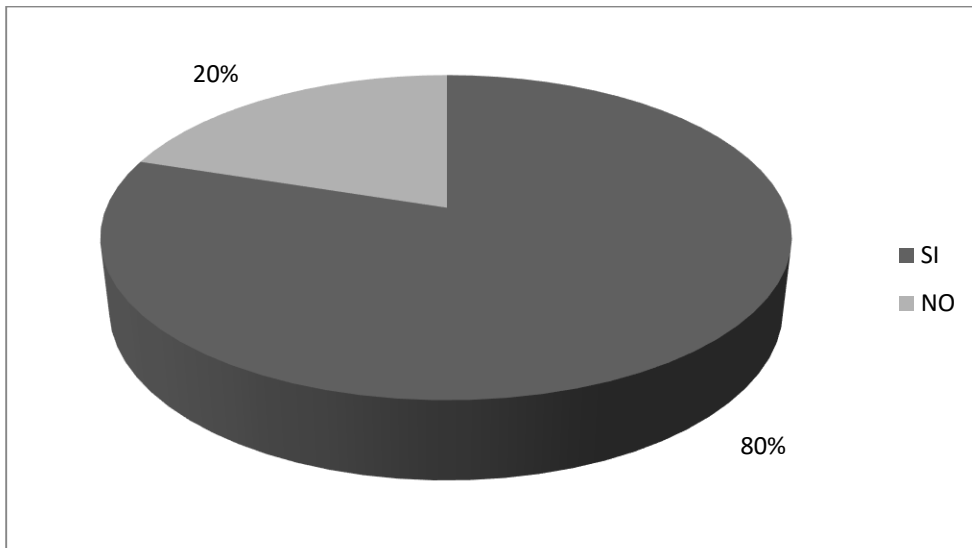


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: todos los colaboradores entrevistados comentaron que el trato era el mejor para cada uno de ellos; y sienten que los respetan y los hacen valer aun con las limitaciones que presentan. En el ambiente laboral sienten que son parte del departamento y llegan a sentir que no poseen limitación alguna.

Gráfica 15

¿Recomendaría a sus demás compañeros con discapacidad solicitar empleo en esta empresa?

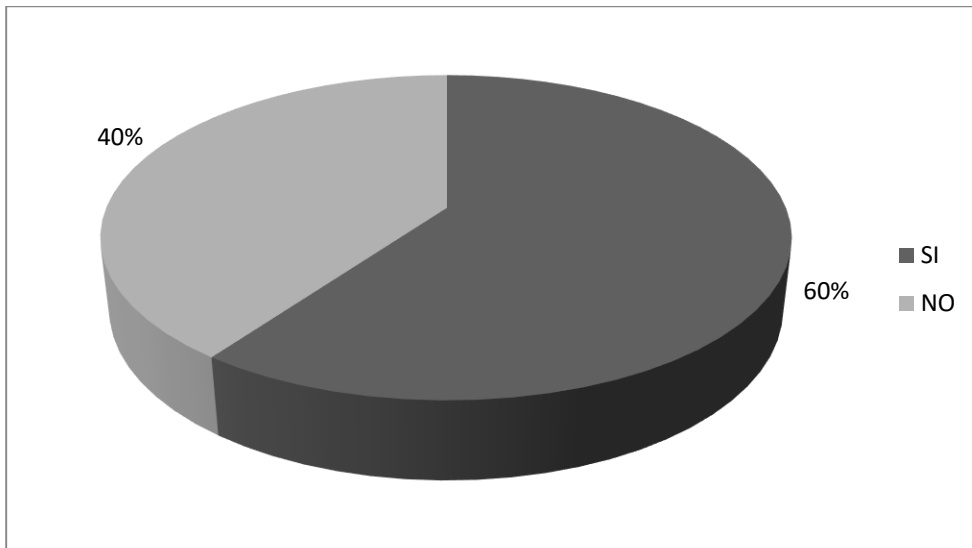


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: 80% comentó que sí recomiendan a la empresa a compañeros que poseen la misma discapacidad. Pero 20% respondieron que no, puesto que sienten que las metas son muchas y trabajan bajo mucha presión, por lo que puede que no conserven dicho puesto.

Gráfica 16

¿Se siente motivado para cumplir sus metas de trabajo?

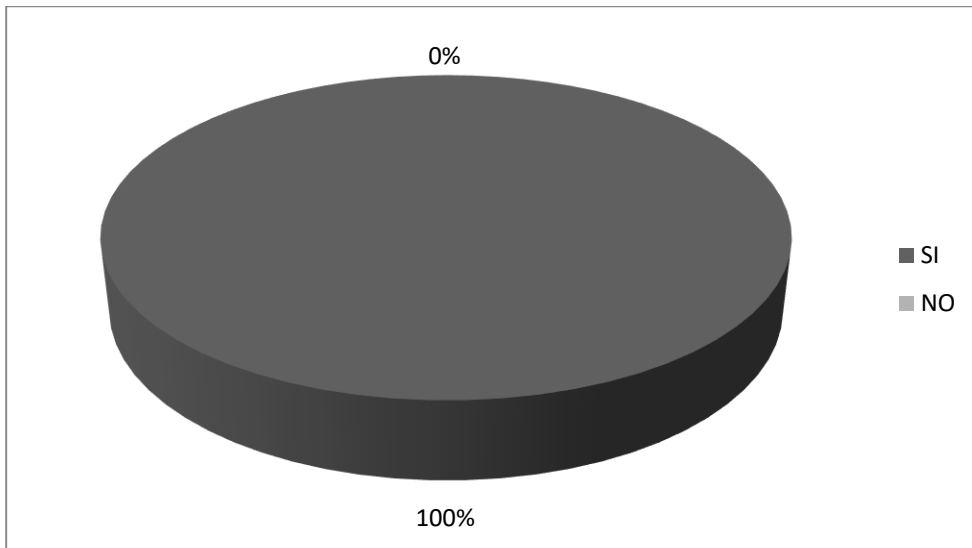


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: 60% comentó que sí se sienten motivados puesto que se están valiendo por sí mismos y no por la superación de la empresa misma ya que los que necesitan superarse son cada uno de ellos y de forma individual; y 40% respondió que no se sienten motivados ya que la presión y estrés que viven por alcanzar sus metas es mucha carga para ellos; de igual forma siente que la empresa trata de motivarles para seguir y alcanzar lo que se les proponga. Por otra parte, cuando están demasiado presionados por cumplir sus metas pueden recibir llamadas de atención por ir bajos en desempeño laboral la motivación se acaba, ya que se sienten presionados para conservar el puesto de trabajo.

Gráfica 17

¿Cree que hay un clima laboral positivo y agradable?

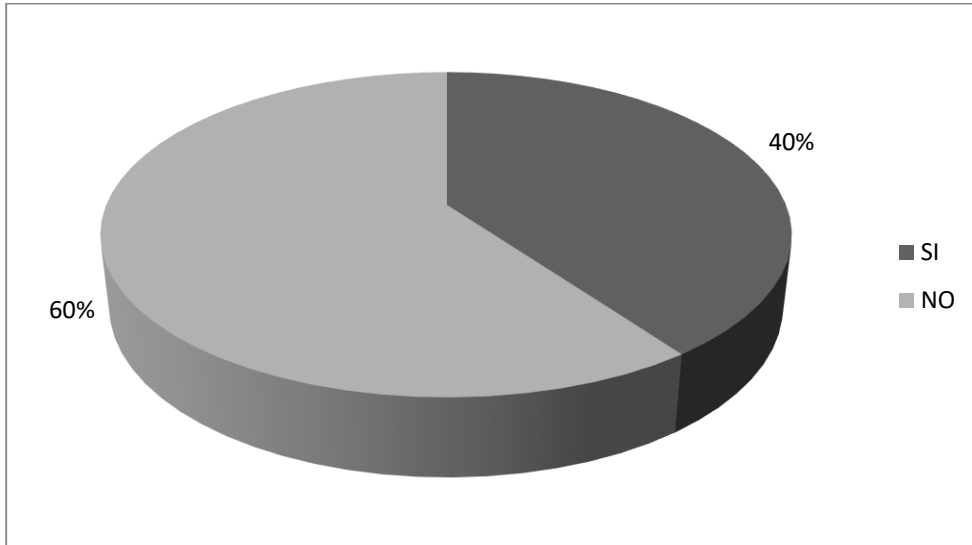


Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: todos los encuestados comentaron que el clima laboral es positivo y agradable. Pero se observó que dicho clima en el departamento es tenso y conflictivo ya que se enfrentan a todo tipo de clientes, tienen metas que superar y a veces el nivel de estrés es mucho por la afluencia de llamadas.

Gráfica 18

¿Cree que sus jefes de área tienen la información necesaria para poder guiarle y apoyarle?



Fuente: encuesta realizada a colaboradores con discapacidad visual que se encuentran incluidos en Grupo Solid.

Descripción: 40% manifestó que sí consideran que sus jefes poseen la información necesaria acerca de su discapacidad y que el apoyo que reciben es el correcto. 60% comentó que no tienen la información necesaria y que por lo tanto el acompañamiento no es el correcto para su desenvolvimiento laboral. Los talleres impartidos fueron de mucho apoyo para la empresa y para encaminar el proceso de incluir a más personas con alguna discapacidad.

3.3 Análisis general:

Se realizaron entrevistas a los colaboradores tanto del área de telemarketign como al personal de recursos humanos los cuales participaron de manera amable, dejando en claro que uno de los factores claves para el mejor trato y comprensión para sus compañeros con discapacidad visual, es la falta de conocimiento por parte de ellos, así como de las demás autoridades de la empresa. Pero de forma individual cada uno colabora para que se evidencie un cambio en el entorno, como en el proporcionar información, para solicitar los cambios en el entorno físicos y equipo necesario para mejorar desempeño laboral de sus compañeros.

Para algunos fue incomodo puesto que sentían que podían poner en mal a la empresa para la cual colaboran, por lo cual por su comodidad prefirieron no responder a los cuestionamientos. Se conversó con ellos acerca del propósito de dicho instrumento, se dieron instrucciones claras a los grupos que iban entrando a dicha entrevista; se realizó de forma individual y se dejó claro que si alguna pregunta era incomoda podían pasar a la siguiente. Este instrumento evidenció que todos quieren apoyar al cambio, y que la aceptación ante la discapacidad no es un problema, el problema en la mayoría es la falta de conocimiento acerca de discapacidad; así como del término inclusión laboral.

La mayor parte de los colaboradores ven a simple vista algunas de las deficiencias del entornó de la empresa, y creen apoyar de manera correcta a los colaboradores incluidos con discapacidad según sea el criterio de cada quien.

Se encuestó a los colaboradores con discapacidad visual, para la cual fueron trasladados al salón de reuniones, para conversar con ellos de forma individual. Se manifesto que ellos se sienten bien y agradecidos de laborar en dicha empresa, puesto que el camino que han enfrentado para llegar a donde están, ha sido muy largo y con muchos obstáculos, por lo que respondieron a los

cuestionamientos en su mayoría de forma positiva. Mostrándose un poco inseguros al responder algunos cuestionamientos ya que como ellos lo manifestaron, podían poner en mal a la empresa para la cual colaboran.

Dejaron en claro que la falta de conocimiento, es el factor por el cual no se puede dar un proceso efectivo o puede que no exista un clima laboral estable, sus compañeros son los que más se muestran amables respetuosos y tratan de respetar su individualidad, pero cada uno lo hace a su criterio y experiencia; no toman en cuenta que las destrezas y habilidades de ellos son diferentes por lo que puede que les tome más tiempo adaptarse o ejecutar su trabajo.

La empresa carece de conocimiento en el tema de inclusión, ellos son un colaborador más como todos allí.

Posterior a esto se compartió con ellos para que pudieran dar sus testimonios, empezaron por detallar las dificultades diarias, desde que tienen que hacer la parada a al transporte público hasta llegar a su destino laboral, la mayor parte son del interior de la republica por lo que minimo deben tomar tres camionetas diarias ida y regreso, y al llegar a dicha empresa deben enfrentar otros retos ya que el departamento donde están laborando se encuentra en el nivel 18; el último nivel de la torre sur. Estas dificultades no les desanimaron para poder optar al puesto; pasaron por el proceso de selección como todos los demás aspirantes sin discapacidad, hasta ser parte de dicha empresa, la inducción recibida por parte del personal calificado en departamento de telemarketing, pero dicho personal no maneja el conocimiento para apoyar a personas con discapacidad visual, así también sus compañeros dieron acompañamiento, pero de igual forma de la manera que cada uno creyó correcta. Las metas son las mismas que para todos los colaboradores del departamento y de no ser cumplidas son dados de baja, por lo que el ambiente laboral en el que ellos se desenvuelven es estresante y bajo mucha presión. Recalaron que si todos manejaran el

conocimiento acerca de discapacidad e inclusión laboral este sería un proceso eficaz.

La mayoría dejaron en claro que, es difícil pertenecer a dicha empresa, pero que las ganas de superación que ellos tienen son por lo que se encuentran allí. Las reacciones sociales de sus compañeros al enfrentarse a la inclusión fueron totalmente positivas, lo que demuestra que la mentalidad de la población en el ámbito laboral ha cambiado, ya que ahora se manifiestan sentimientos de ayuda y apoyo. Ahora se tornaron positivas las reacciones de las personas que rodean a los colaboradores con discapacidad visual, por lo que se demuestra que ha disminuido el rechazo y la falta de respeto hacia cada uno de ellos.

Realmente el departamento de recursos humanos aún no posee todo el conocimiento necesario para el proceso de inclusión efectiva, lamentablemente ni los compañeros ni la empresa de forma individual han buscado la ayuda correcta para poder apoyar dicho proceso dentro de la institución. Y el trabajo de la persona que le es asignada como guía dentro de la empresa, con el tiempo pueda llegar a experimentar un trabajo sobre cargado o recargado, provocándole mas presión y estrés laboral.

Por lo que se demuestra que la población guatemalteca desea un cambio y busca la aceptación; pero falta mucho camino por recorrer para incluir de forma correcta a las personas con discapacidad. Porque no es solo la motivación de querer ayudar, si no se tiene el conocimiento correcto de a quien se debe apoyar, las herramientas no serán las correctas a la hora de incluir en ambientes laborales.

Con este instrumento y los resultados que se revelaron se procedió a impartir los talleres con el apoyo de el comité de Pro Ciegos y Sordos ya que ellos, están capacitados en el tema de inclusión específicamente el tema de discapacidad visual. La empresa y colaboradores mostraron un cambio rotundo

en el trato y compañerismo ya que se sentían seguros de que la forma de apoyar era la adecuada; la empresa empezó a tomar medidas en relación a capacitación y cambios en el entorno físico para facilitar su desenvolvimiento laboral, así como su desempeño laboral, potenciando sus habilidades y destrezas dentro de su ambiente laboral.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Las reacciones sociales y emocionales de los colaboradores todavía manifiestan sentimientos de rechazo, ya que el apoyo impuesto por la empresa a los colaboradores con discapacidad llega a ser después de un tiempo una carga; porque tienen que cumplir con sus propias metas laborales como también apoyar con las metas de las personas incluidas. Aunque no todas las reacciones sociales son carácter negativo, ya que se ha generado en la población un sentimiento de ayuda y motivación, para potenciar las capacidades y autoestima de las personas incluidas.
- El proceso de acompañamiento es diario para los colaboradores con discapacidad visual, y es brindado por sus compañeros de trabajo ya que la empresa no posee las modificaciones físicas necesarias en el entorno laboral; y el material de trabajo no es el óptimo se necesita de un hardware y software especial para las personas incluidas y para el cumplimiento de sus metas laborales establecidas por dicha empresa.
- El cambio en el entorno físico de la empresa es esencial para incluir a personas con discapacidad visual, así como contar con el equipo especial para su desempeño laboral.
- La falta de conocimiento acerca del tema de discapacidad puede truncar el proceso de inclusión de todas aquellas personas que presenten una discapacidad.

4.2 Recomendaciones

- A nivel institucional Grupo Solid, debe seguir contando con entidades especializadas en el tema de discapacidad visual, para proporcionar el material necesario; para potencializar el rendimiento laboral de la persona incluida.
- Los colaboradores videntes deben brindar un trato con respeto a las personas con discapacidad visual, respetando sus diferentes capacidades al momento de brindar apoyo personal o en el ámbito laboral.
- El clima laboral positivo es vital para el rendimiento de todos los colaboradores, con y sin discapacidad por lo que es necesario motivarlos e incentivarlos para alcanzar sus propósitos personales y laborales, para favorecer el clima laboral positivo.
- Como psicólogos es esencial promover la inclusión efectiva y motivar a las empresas a disminuir sus prejuicios o temores, para brindar más oportunidades laborales a personas con discapacidad, impulsando un ambiente de empatía y respeto.
- A la Universidad de San Carlos de Guatemala promover el tema de inclusión efectiva dentro del ambiente laboral con personas con discapacidad visual y de otra índole, para que los futuros empleadores y colaboradores tengan el conocimiento y las bases correctas de inclusión por parte de entidades especializadas en el tema de discapacidad de forma que en nuestra sociedad las reacciones sociales y emocionales sean positivas al momento de compartir un ambiente laboral con personas con discapacidad.

BIBLIOGRAFÍA:

- ASCATED, **Discapacidad: un asunto de derechos humanos**. Guatemala: Educación y Discapacidad editoriales, 2004. 150p.
- ASCATED, **Preparar a mi Hijo para la Vida Adulta**. Guatemala: edición de producción Gabriela de Búrbano, 2005. 50p.
- Ehrlich Marc I., **Discapacidad Enfrentar Juntos el Reto**. México: editorial Trillas, 2002.142p.
- Ortega, L.C. **El Asistente Personal**; México, editorial Trillas; 2001. 250p.
- Paredes Daniel, **Bienestar Emocional y Expresión Conductual en las Personas con Discapacidad**.Madrid: Huerga y Fierro editores, 2010.160p.
- I.C.E Universidad de Deusto, **Discapacidad y Conducta Adaptativa**. Barcelona España: editorial Sancho Azpetia, 1998. 177p.
- Jürgen Habermas, **La Inclusión del Otro**. México: editorial Pidós, 1999. 259p.
- Spector Paul, **Psicología Industrial y Organizacional**. México, editores pirámide; 1984. 200p.
- Villanueva Mercedes, **La Discriminación Interna de las Personas con Discapacidad**. México: editorial Pidós, 1996. 224p.
- Weisinger Hendrie, **La Inteligencia Emocional en el Trabajo**. Buenos Aires Argentina, Javier Bergara editor, 1998. 221P.

E-GRAFÍA

Fracchia, Valeria Anabel; González, Ana Cecilia. La intervención profesional de los/as trabajadores/as sociales en relación a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en talleres protegidos de la provincia de Mendoza: los casos de Milenio y La Rañatela. Noviembre 2002. 20. Disponible en web: <http://bdigital.uncu.edu.ar/4784>. [Fecha de consulta del artículo: 09/010/15].

Red PaPaz. Sobre inclusión. Guía para padres y madres con herramientas para lograr el reconocimiento de las diferencias, la eliminación de barreras para la participación y el fortalecimiento de la familia, la escuela y la sociedad. Octubre de 2010. Disponible en: www.redpapaz.org. [Fecha de consulta del artículo: 10/10/15].

Anexos

ANEXO 1.

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad _____.
La meta de este estudio es _____

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por_____.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es _____

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha



ANEXO 2.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”

HOJA DE OBSERVACIÓN

Caso No. _____

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

CUADRO DE OBSERVACIÓN

Instrucciones: anotar lo que se observa en la interacción con la persona con discapacidad visual, que clima laboral se manifiesta que tipo de apoyo se le está brindando a la persona con discapacidad visual.

- 6) ¿Qué cualidades piensa usted que debería tener la persona con discapacidad para ser incluida?

- 7) ¿Cree usted que tiene la información necesaria acerca de la discapacidad visual?

- 8) ¿Reciben apoyo de alguna institución especializada en el tema?

- 9) ¿Qué puede aportar usted para mejorar el clima laboral de su área?

- 10) ¿Qué cree que hace falta para apoyar a la persona con discapacidad y a la empresa en su proceso de inclusión?

ANEXO 4.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”

HOJA DE ENCUESTA

Caso No. _____

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Instrucciones: responda los cuestionamientos planteados con una x.

- 1) Cree usted que tiene las modificaciones necesarias para desenvolverse en su trabajo:
SI _____ NO _____
- 2) Al momento de la inclusión una institución especializada en discapacidad le apoyo:
SI _____ NO _____
- 3) Cree usted que está siendo apoyado por sus demás compañeros y por sus jefes de área:
SI _____ NO _____
- 4) Siente usted que está siendo tratado con igualdad respetando sus limitaciones:
SI _____ NO _____
- 5) Recomendaría a sus demás compañeros con discapacidad solicitar empleo en esta empresa:
SI _____ NO _____
- 6) Se siente motivado para cumplir sus metas de trabajo:
SI _____ NO _____

7) Cree que hay un clima laboral positivo y agradable:

SI _____ NO _____

8) Cree que sus jefes de área tienen la información necesaria para poder guiarle y apoyarle:

SI _____ NO _____

ANEXO 5.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”

TESTIMONIO

Instrucciones: se escuchará cuál es su experiencia como persona incluida sus sugerencias y recomendaciones para futuras personas que quieran formar parte de la inclusión. Para esto se grabará toda la conversación para luego ser transcrita.



ANEXO 6.

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario Metropolitano –CUM-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigación en Psicología –CIEPs-
 “Mayra Gutiérrez”

PLANIFICACIÓN:

HORA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	INSTRUMENTO
9:30 A.M A 12:30 A.M	Se registraron las reacciones sociales de las personas al compartir espacios y actividades con una persona con discapacidad visual. Se realizó en el salón de reuniones de la institución ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, la semana del 6 al 9 del mes de octubre de año 2015.	Taller de sensibilización: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información sobre que la Discapacidad visual y sus clasificaciones. ✓ Demostración por medio de su propio cuerpo, limitándoles el sentido de la vista a los colaboradores sin discapacidad. 	Observación

			✓ Utilización de bastón.	
12:30 A.M A 1:30 P.M	Se determinaron los procesos de acompañamiento que los compañeros de trabajo brindaban a la persona con discapacidad visual. Se realizó en el salón de reuniones de la institución ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, la semana de 13 al 16 del mes de octubre de año 2015.		Cambio de roles, para crear conciencia y determinar si el proceso de acompañamiento es adecuado para la persona con discapacidad visual. ✓ Refacción y convivencia con los colaboradores con ojos vendados.	Observación
9:30 A.M A 12:30 A.M	Se dio a conocer la importancia de la inclusión de personas con discapacidad visual. Se realizó en el salón de reuniones de la institución ubicada en la 12 calle 1-25 edificio Géminis 10 torre sur nivel 18, la semana de 19 al 23 del mes de octubre de año 2015.		Charla informativa con el apoyo del Comité Pro ciegos y sordos de Guatemala, con los temas discapacidad visual, inclusión laboral, y modificaciones necesarias para la inclusión laboral.	Observación