

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

**“INCLUSIÓN EFECTIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL AL
AMBIENTE LABORAL EN BAC - CREDOMATIC”**

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO
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
PROFESORAS EN EDUCACIÓN ESPECIAL**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICAS UNIVERSITARIAS**

GUATEMALA, MAYO DE 2017

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown above, and two lions on either side. The shield is flanked by two columns with banners that read 'PLUS' and 'ULTRA'. The outer ring of the seal contains the Latin motto 'CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER'.

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.067-2015
CODIPs. 1074-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

21 de abril 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 (20°.) del Acta VEINTE GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (20-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 21 de abril de 2017, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"INCLUSIÓN EFECTIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL AL AMBIENTE LABORAL EN BAC - CREDOMATIC"**, de la carrera de **Profesorado en Educación Especial**, 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

INFORME FINAL

Guatemala, 30 de noviembre de 2016

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:

“INCLUSIÓN EFECTIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL AL AMBIENTE LABORAL EN BAC - CREDOMATIC”.

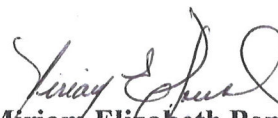
ESTUDIANTES:
Angela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solís

CARNE No.
2005-14375
2005-14374

CARRERA: Profesorado en Educación Especial

El cual fue aprobado el 21 de noviembre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 30 de noviembre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
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

CIEPs. 130-2016
REG. 067-2015

Guatemala, 30 de noviembre de 2016

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
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:

“INCLUSIÓN EFECTIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL AL AMBIENTE LABORAL EN BAC - CREDOMATIC”.

ESTUDIANTES:
Angela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solis

CARNÉ No.
2005-14375
2005-14374

CARRERA: Profesorado en Educación Especial

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 21 de noviembre 2016, 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 "Inclusión Efectiva De Personas con Discapacidad Visual Al Ambiente Laboral En BAC - CREDOMATIC" 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


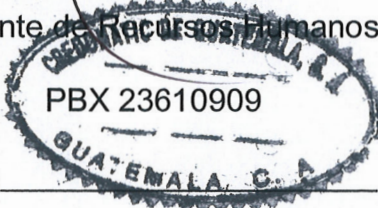
Guatemala 30 de noviembre de 2015

M.A.
Helvin Velásquez
Coordinador
Centro de Investigación en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

Deseándole éxitos al frente de sus labores, por este medio informo que las estudiantes Angela Gabriela Núñez Echeverría, con carne 200514375 y Gabriela Elizabeth Herrera Solís, con carné 200514374, realizaron en esta institución observaciones, 5 entrevistas y 25 encuestas como parte del trabajo de Investigación titulado: "Inclusión Efectiva De Personas Con Discapacidad Visual Al Ambiente Laboral En BAC – CREDOMATIC". En un periodo comprendido del 2 de noviembre al 30 de noviembre en un horario de 9:00 a 12:00 horas

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

Sin otro particular, me suscribo,


Licenciada Beatriz Maldonado
Gerente de Recursos Humanos

Sello

MADRINAS DE GRADUACIÓN

POR ANGELA GABRIELA NÚÑEZ ECHEVERRÍA

**JAQUELINE GABRIELA ORELLANA AVILA
MÉDICO Y CIRUJANO
COLEGIADO 17657**

**MARÍA JOSÉ ÁLVAREZ NÚÑEZ
MAESTRÍA EN SEGURIDAD PÚBLICA
COLEGIADO 18771**

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.

BAC.CREDOMATIC, por habernos abierto las puertas de su empresa y poder realizar nuestro 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 nuestra nueva vida juntos. Ana Belen por tu sonrisa, 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 CORAZÓ, Hector Pinto, Alma Pinto, Yasmin Echeverría y Jeralmy Pennant, por sus oraciones, apoyo incondicional, los nuevos y bellos momentos por compartir.

FAMILIA Y AMIGOS EN GENERAL, por los que están a mi lado, por los que la distancia nos ha separado y por los que han partido a una mejor vida, gracias por su cariño, sus palabras de ánimo, sus sonrisas que han sido de aliento en todo momento.

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 maravilloso.

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

ESPOSO, Carlos Cucú, por ser mí 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 TEÓRICO.....4

1.1 Planteamiento del problema4

1.2. Objetivos.....6

1.3. Marco teórico.....7

1.3.1 Antecedentes7

1.3.2 Definición de discapacidad10

1.3.3 Definición de discapacidad visual12

1.3.4 Principales causas de discapacidad13

1.3.5 Baja visión14

1.3.6 Ciegos parciales15

1.3.7 Ciegos totales16

1.3.8 Educación inclusiva17

1.3.9 Indicadores generales de la inclusión educativa18

1.3.10 Necesidades educativas en las dificultades
de la discapacidad visual.....19

1.3.11 Preparación para el ambiente laboral20

1.3.12 Más allá de lo académico22

1.3.13 Inclusión24

1.3.13 Inclusión laboral.....24

1.3.14 Derechos humanos de las personas con discapacidad.....28

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Modelo de investigación	31
2.2. Técnicas	31
2.2.1 Técnicas de muestreo	31
2.2.2 Técnicas de recolección de datos.....	31
2.2.3 Técnicas de análisis de datos	32
2.3 Instrumentos.....	32
2.4 Operativización de objetivos.....	36

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población	37
3.1.1 Características del lugar	37
3.1.2 Características de la población	37
3.2 Análisis cuantitativo	38
3.3 Análisis general	44

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones	49
4.2 Recomendaciones.....	49

Bibliografía

E-grafía

Anexos

RESUMEN

“INCLUSIÓN EFECTIVA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL AL AMBIENTE LABORAL EN BAC - CREDOMATIC”

Autores

Ángela Gabriela Núñez Echeverría
Gabriela Elizabeth Herrera Solís

El estudio de la inclusión efectiva de personas con discapacidad visual, se realizó en las instalaciones del Banco de América Central (BAC-CREDOMATIC), ubicada en la avenida Petapa 38-39 zona 12 de la ciudad de Guatemala, ejecutado durante el año 2015.

Para la investigación se desarrollaron objetivos que permitieron establecer la dinámica laboral de la persona con discapacidad visual y la inclusión, conocer el proceso de inclusión que realiza la institución, identificar las limitaciones que tiene el colaborador; y se capacito al personal con el fin de mantener la inclusión efectiva de las personas con discapacidad visual.

La metodología empleada fue cuali-cuantitativa, se tomó en cuenta una muestra no aleatoria de 25 colaboradores, conformado por personal del área de recursos humanos, con y sin discapacidad visual. Se aplicaron técnicas e instrumentos como el consentimiento informado, observación, encuestas, entrevistas, testimonios.

El desarrollo de la investigación permitió concluir que la inclusión efectiva de BAC –CREDOMATIC, se logra evidenciar con la política formal establecida, la cual se implementa en el departamento de recursos humanos.

PRÓLOGO

A nivel mundial la discapacidad visual ha sido considerada una problemática que lleva a condiciones de discriminación, en el ámbito familiar, social como laboral de las personas que lo padecen. En Guatemala también se evidencia que este tipo de discapacidad aún carece de inclusión, por tal razón hay que tomar en cuenta que se deben hacer cambios a nivel estructural, ocupacional y organizacional, para lograr la inclusión efectiva del colaborador.

En la investigación participaron cinco personas con discapacidad visual y veinte a cuarenta años; con el fin de asumir, una inclusión más general del personal, quienes trabajan en las áreas de tele-mercadeo, de selección y capacitación de personal, supervisores y jefes de área.

La línea de la investigación que fortaleció la fundamentación teórica, se basa en la discapacidad visual y la inclusión laboral, a la que toda persona debe tener acceso como parte de su desarrollo e independencia a nivel económico, social y personal, para afrontar los distintos retos que la vida le presenta.

Se dio a conocer la dinámica laboral de la persona con discapacidad visual, la importancia de la inclusión asertiva, se establecieron las limitaciones que se les presentan para optar a una oportunidad laboral; así mismo se conoció paso a paso el proceso de inclusión dentro de dicha institución y se brindó la información sobre la inclusión dentro de dicha institución y se brindó la información sobre la inclusión efectiva.

Parte del aporte de la investigación fue dar a conocer que existen empresas responsables, que brindan oportunidad de desarrollo a la población

con discapacidad visual y se evidenció la importancia del desempeño de los educadores especiales en el área laboral.

Durante el proceso de ejecución se presentaron algunas dificultades naturales, por las normas de seguridad bancaria que se manejan en la institución, mismas que permiten resguardar la integridad física como emocional de las personas con discapacidad visual y de los demás colaboradores.

Agradecemos el apoyo de las personas encargadas del área de responsabilidad social del departamento de recursos humanos y tele-mercadeo, por la oportunidad brindada dentro de la institución, los instamos a seguir promoviendo la diversidad e igualdad de oportunidades y generar en todo momento un ambiente laboral inclusivo, así como han logrado establecer el proyecto formal y permanente de contrataciones de personas con discapacidades en los países de Guatemala, El Salvador Y Costa Rica.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema:

En BAC- CREDOMATIC se encuentra ubicado en avenida petapa zona 12 de Guatemala, se ha logrado dar inicio a la inclusión laboral a personas con discapacidad visual, hace aproximadamente seis años dando oportunidad a mujeres y hombres en edades comprendidas de los 20 a 40 años, a cargo del área de tele ventas.

El empleo es una de las características que definen el estilo de vida adulta, tiene conexión directa de cómo nos percibimos y con el modo en el que la sociedad nos percibe, también con el grado de libertad del que disponemos tanto económico como social.

Debido a la exclusión histórica de las oportunidades de educación, de capacitación y otras, la mayoría de personas con discapacidad no han tenido la oportunidad de desarrollar destrezas para la participación socioeconómica. Esta exclusión se debe en parte a que las personas con discapacidad son en gran parte incapaces de trabajar o de contribuir a la sociedad, que solo pueden trabajar en unos cuantos oficios tradicionales; históricamente en Latinoamérica no se reconoce a las personas con discapacidad como parte del mercado laboral. Pero a nivel centroamericano hay personas con discapacidad que trabajan como abogados, médicos, pescadores, conserjes, técnicos en computación, oficinistas, cocineros, zapateros, dependientes de restaurantes, etc.

En el proceso de investigación surgen algunas interrogantes como ¿Qué necesidades educativas tiene la persona con discapacidad visual para desempeñar el puesto asignado?, ¿Cuál es el proceso de inclusión dentro de BAC- CREDOMATIC?, ¿Qué tipo de información educativa deben de poseer los integrantes de una empresa para la inclusión efectiva?, como se cita en la guía de apoyo a padres y madres de niños y jóvenes con discapacidad de ASCATED, ¿Que tenemos que hacer? Definitivamente para lograr la participación en el mercado laboral, se necesita que las personas con discapacidad cuenten con formación para el trabajo, este proceso les permitirá tener más oportunidades para encontrar un puesto de trabajo adecuado a su capacidad y habilidades.

Definitivamente los padres son los que mejor saben, si es conveniente o no que su hijo o hija participe en un ciclo de formación laboral, toman en cuenta el grado de discapacidad que presenta, sus habilidades, destrezas, su comportamiento etc., en Guatemala se conocen muy pocas escuelas formadoras para personas con discapacidad que desean prepararse para integrarse al mercado laboral.

Estos centros o escuelas inician con una evaluación que permite conocer acerca de las habilidades, características, necesidades e intereses de las personas. Básicamente las etapas son orientación, evaluación adaptación y ajuste. (Orientación para la vida laboral, evaluación para la vida laboral, adaptación y ajuste para el mundo laboral).

Si se logra ejercer en la sociedad, empezando con las familias con integrantes con cualquier discapacidad lo que cita: Jürgen Habermas en el libro La inclusión del otro en el capítulo I¹

¹ JÜRGEN Habermas, La inclusión del otro, una consideración genealógica acerca del contenido de la moral, capítulo I, 1999 P.p. 30' 78

Que *“En la medida que se asuman a una práctica de entendimiento cooperativo y aceptan implícitamente la condición del respeto simétrico o equitativo de los intereses de todos”*.² Existirían más oportunidades para la población con discapacidad en general.

Lamentablemente el problema se da cuando existe carencia del proceso de inclusión de personas con discapacidad y esto puede llevar a la discriminación y la falta de apoyo en las personas con cualquier discapacidad, que en este caso nos enfocamos en las personas con discapacidad visual.

A manera de lograr mejores resultados en esta investigación se utilizaron técnicas e instrumentos como la observación dentro del departamento de recursos humanos, entrevistas con los jefes de los colaboradores no videntes para conocer paso a paso los procesos de inclusión, encuestas a sus compañeros de trabajo que laboran en dicha institución, lograr obtener sus impresiones, identificar los apoyos que existen entre ellos, dudas o inquietudes, para la realización de los talleres de sensibilización ante esta discapacidad.

² *Ibíd.* p.40

1.2. Objetivos:

Objetivo General:

- Establecer la dinámica laboral de la persona con discapacidad visual y la importancia de la inclusión en el ambiente laboral del personal de Bac – Credomatic.

Objetivos Específicos:

- Conocer el proceso de inclusión que actualmente se desarrolla dentro de BAC – CREDOMATIC.
- Establecer las limitaciones que tiene la persona con discapacidad visual BAC – CREDOMATIC.
- Brindar la información necesaria que permita la inclusión efectiva de la persona con discapacidad visual.

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1 Revisión de antecedentes

Según los autores Edson Armando Segura Morales y Wilmer Benedicto Gómez De León, que realizaron el estudio en junio del año 2012 titulado "*Inserción laboral para Jóvenes de 18 a 20 años con Discapacidad Intelectual que asisten al Instituto Neurológico de Guatemala*".³

Su objeto de estudio fue la discapacidad intelectual e inserción laboral, utilizaron como técnica de muestreo población del instituto neurológico de Guatemala a niños y jóvenes con síndrome de Down, muestra de tipo intencional o de juicio que consistió en seleccionar los elementos representativos o típicos de la población.

Trabajaron con la observación no participante, que fue destinada a conocer el perfil de las habilidades que poseen los jóvenes con discapacidad intelectual, utilizaron la entrevista semi - estructurada, dos entrevistas una a los padres y otra a los alumnos con discapacidad intelectual.

Logrando concluir que uno de los principales factores encontrados en la población con la que se trabajo fue el bajo rendimiento en cuanto a habilidades y destrezas sociales, que los padres de familia se mostraron motivados con respecto a los temas de trabajos con ellos y el saber que sus hijos tienen oportunidades de empleo, así mismo los educadores especiales de la institución, han encaminado adecuadamente a los alumnos a la inserción laboral, ya que según las respuestas obtenidas en las entrevistas y las observaciones, fomentan los valores y destrezas, con los cuales los alumnos pueden optar a un empleo.

³ SEGURA Edson y GÓMEZ Wilmer, "inserción laboral para jóvenes de 18 a 20 años con discapacidad intelectual que asisten al instituto neurológico de Guatemala", 2012, pág. 8

Los alumnos con discapacidad intelectual observados, dentro de los talleres poseen un alto promedio de habilidades para iniciar un proceso de pasantías, en el cual se puedan, elevar o perfeccionar las destrezas con el fin de optar a un trabajo regular, por tanto, los padres de familia y educadores especiales entrevistados poseen un marco limitado de conocimientos sobre las bases legales que amparan los derechos y relación a trabajo de las personas con necesidades especiales. Por último, que el vínculo de confianza y profesionalismo que se estableció en el instituto neurológico de Guatemala, fue parte importante en el desarrollo de las actividades planteadas ya que complementaron la información.

Dirigiendo sus recomendaciones al instituto neurológico de Guatemala para que logren crear un área que se encargue de la colocación e inclusión laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual que allí asisten.⁴ Crear e implementar un perfil adecuado de ingreso que permita preparar al joven que asiste al instituto neurológico, para iniciar un posible trabajo y lograr contactar, promover y aumentar la participación en diferentes empresas así como la sensibilizar al personal para lograr una posible y adecuada colocación laboral en los jóvenes con discapacidad intelectual. Que con el tiempo puedan implementar talleres protegidos dentro del instituto neurológico de Guatemala que permitan reforzar las habilidades que ya poseen los jóvenes antes de iniciar a laborar.

“Poder Involucrar y orientar a los padres de familia en el conocimiento de las leyes que amparan a sus hijos al momento de laborar dentro de una empresa. Por último, instan al instituto neurológico de Guatemala a continuar

⁴ Ibíd. p.40

proporcionando el espacio a diferentes estudiantes universitarios para llevar a cabo trabajos de investigación”⁵.

Enfatizamos que nuestro trabajo está basado, en dar a conocer el proyecto que existente en BAC CREDOMATIC sobre la inclusión al ambiente laboral con personas con discapacidad visual.

Es motivante el poder conocer la dinámica laboral de la persona con discapacidad visual y la importancia de la inclusión en el ambiente laboral. Poder dar a conocer paso a paso el proceso de inclusión dentro de la institución, un proceso real que muchas veces se desconocen. Las y los educadores especiales, deben conocer que esperan las empresas de los jóvenes y adultos con cualquier discapacidad, para desempeñar diferentes cargos. Esto con el fin de lograr desde una edad temprana aprovechar al máximo el potencial que posee cada persona con necesidades especiales, para que cuando lleguen a la edad idónea incluirse en el ámbito laboral y logren destacarse como cualquier colaborador regular.

1.3.2 Definición de discapacidad:

“Las definiciones se agrupan en dos conjuntos: 1) definiciones basadas en la deficiencia corporal como origen de los problemas de discapacidad, 2) definiciones basadas en la dificultad para la ejecución de las actividades de la vida diaria. Como se ha dicho, esta agrupación no es excluyente pues las definiciones del primer conjunto tienen en consideración las consecuencias de los problemas corporales en la vida diaria, en la integración social, educativa y laboral, y las del segundo tienen presente los orígenes u otros factores explicativos de la situación de dificultad para realizar actividades cotidianas”.⁶

⁵ *Ibíd.* p.41

⁶ ABELLÁN GARCÍA, Antonio; HIDALGO CHECA, Rosa M^a., Definiciones de discapacidad en España. Madrid, Informes Portal Mayores, 2011.p.109

Se designa con el término de discapacidad a aquella limitación que presentan algunas personas a la hora de llevar a cabo determinadas actividades y que puede estar provocada por una deficiencia física o psíquica.

La discapacidad es una problemática que puede afectar al individuo desde su nacimiento, tal es el caso de las personas que nacen con síndrome de Down o bien aparecer durante un determinado momento de la vida como consecuencia de algún accidente o afección, por ejemplo, un individuo que sufre un accidente automovilístico y como consecuencia de este trauma sus piernas sufren una parálisis, situación que obviamente le provocará una discapacidad motora que antes no presentaba.

Existen diversos tipos de discapacidad: física, psíquica, sensorial, intelectual o mental, en tanto, cada una de estas puede manifestarse de diferentes maneras y en diferentes grados. La física es una desventaja que le impedirá a la persona que la sufre su desempeño motor, siendo las piernas y los brazos las partes afectadas.

La sensorial es aquella discapacidad que se manifiesta justamente en los sentidos, se puede mencionar como por ejemplo la sordera que es un déficit o por un problema en los oídos, la ceguera motivada por una deficiencia en la vista. La discapacidad de tipo psíquica es aquella que presenta trastornos permanentes en el comportamiento y la discapacidad intelectual, también denominada erróneamente por muchos como retraso mental, es aquella que supone un funcionamiento mental por debajo de la media y que se caracterizará por limitaciones en áreas como el aprendizaje, la comunicación, la vida en el hogar y las habilidades sociales, entre otras.

Si bien no hay una única causa que desarrolle la discapacidad, podemos nombrar las más recurrentes como: factores genéticos, tal lo ocurre con el síndrome de Down, errores congénitos del metabolismo, problemas perinatales, alteraciones en el desarrollo embrionario, enfermedades infantiles, déficits ambientales, accidentes de tránsito, enfermedades profesionales y accidentes laborales.

Lamentablemente, años atrás, por falta de información, y en algunos casos a causa de la vergüenza, fue muy común que aquellas personas que sufrían de algún tipo de discapacidad sufriesen, por un lado, de la discriminación de la gente normal por llamarla de algún modo y por otro lado también de la propia discriminación de su entorno, que creía más conveniente su aislamiento por temor a que sufran algún tipo de discriminación.

Por supuesto, ambas cuestiones contribuían a un aumento de esta discapacidad y al crecimiento de la angustia y la depresión del afectado. *“En tanto, en las últimas décadas, muchos avances se han logrado al respecto, no solamente en las legislaciones de los países, incluyendo los derechos de las personas con discapacidad, sino también en el plano social, incluyéndolos en muchos ámbitos en los cuales, por su condición eran excluidos, siendo el deporte uno de los que más hincapié puso a la hora de integrarlos y dándoles el mismo lugar que aquellos que no presentaban ningún tipo de discapacidad”⁷.*

1.3.3 Definición de discapacidad visual:

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. Específicamente, hablamos de personas con ceguera para referirnos a aquellas que no ven nada en absoluto o solamente tienen una ligera

⁷MORENO María Elisa, ¿Qué significa Discapacidad?; Colombia, editorial Aquichan – ISSN; 2006. 120p.

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 visual queremos señalar a 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. En otras circunstancias, es la capacidad para identificar los objetos situados enfrente (pérdida de la visión central) o, por el contrario, para detectarlos cuando se encuentran a un lado, encima o debajo de los ojos (pérdida de visión periférica), la que se ve afectada en estas personas.

Por tanto, las personas con deficiencia visual, a diferencia de aquellas con ceguera, conservan todavía un resto de visión útil para su vida diaria (desplazamiento, tareas domésticas, lectura, etc.).

1.3.4 Principales causas de discapacidad visual:

“Dentro de las causas de la ceguera están los defectos genéticos que sirven como referencia para causar ceguera”:⁸

- Las personas con albinismo usualmente sufren de deterioro a la vista extendido al grado de ceguera parcial, pocos presentan ceguera total.
- Amaurosis congénita de Leber puede causar ceguera total o gran pérdida de visión desde el nacimiento o la infancia.
- Aniridia. Falta congénita del iris del ojo.

⁸ <http://horabuena.blogspot.com/2011/08/la-ceguera-tipos-de-ceguera-causas-de.html>

- Algunos descubrimientos actuales, en el genoma humano han identificado otras causas genéticas de baja visión o ceguera. Encontrándose entre ellas el síndrome de Bardet-Biedl.
- Los accidentes también tienen un índice considerable especialmente en los menores de 30 años, hacen perder la vista generalmente en uno de los ojos. Personas con daños en el lóbulo occipital, a pesar de tener intactos los ojos y nervios ópticos, padecerán de ceguera parcial o total.
- Algunos químicos como el metanol, encontrado en el alcohol etílico, frecuente en bebidas alcohólicas adulteradas.
- La malnutrición especialmente la anemia junto a otras enfermedades son las causantes principales de la ceguera.

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.

1.3.5 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”.*⁹

Cuando la visión no mejora con el uso de anteojos regulares, medicamentos o cirugía, las personas con baja visión necesitan ayuda para

⁹ La visión periférica es el campo visual que existe “fuera” de la visión. (ASCATED, 2004, p.100-102).

aprender a sacar un máximo provecho de su visión remanente y poder mantener su independencia. La pérdida de la visión no significa que hay que renunciar a sus actividades, sino que hay que usar nuevas formas de realizarlas.

Patrones de visión y pérdida de la visión:

Visión central: Esta es la visión detallada que usamos cuando miramos directamente a algo. La degeneración macular (DMRE) afecta la visión central. La retinopatía diabética puede afectar la visión central o la periférica.

Visión periférica: *Esta es la visión menos detallada que usamos para ver la forma de los objetos que no están dentro de la visión central*¹⁰. El glaucoma afecta primero a la visión periférica. Los derrames cerebrales pueden afectar un lado de la visión periférica.

Sensibilidad al contraste: Esta es la habilidad que tenemos para distinguir entre tonos similares como un poco de leche en un pocillo blanco, o para distinguir características faciales. Todos los problemas oculares pueden disminuir la sensibilidad al contraste.

Percepción de la profundidad: Es la capacidad de juzgar la posición de los objetos. Una reciente pérdida de la visión en un ojo nuevo puede afectar la percepción de profundidad.

Procesamiento visual: El lente del ojo enfoca los rayos de luz hacia la retina. La retina los convierte en señales que se envían a través del nervio óptico al cerebro, donde se interpretan como las imágenes que vemos. Un problema con cualquiera de estos procesos afecta a nuestra visión de diversas maneras.

¹⁰ La visión periférica es el campo visual que existe "fuera" de la visión. (ASCATED, 2004, p.100-102).

Causas:

Una baja visión¹¹ puede ser causada por enfermedades de los ojos, como la degeneración macular, el glaucoma, la retinopatía diabética y la retinitis pigmentaria. También puede ser causada por lesiones en los ojos. Estas condiciones pueden ocurrir a cualquier edad, pero es más común en personas mayores. Sin embargo, el envejecimiento normal del ojo por sí solo no desarrolla a una baja visión.

1.3.6 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.

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.

1.3.7 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 glaucoma y las cataratas. La malnutrición, el envenenamiento por químicos (por

¹¹ Se produce baja visión cuando se genera una disminución considerable de la visión, pero todavía existe cierta funcionalidad, a diferencia de la ceguera. (Prieto Egido Miriam, 1995, p. 80-85)

*ejemplo, por metanol) y los accidentes también pueden ser causantes de ceguera.*¹²

De la misma forma, otras de las posibles causas que puedan dar lugar a que una persona sufra ceguera son la retinitis pigmentaria, el tumor conocido como retinoblastoma, la obstrucción de los vasos sanguíneos, la fibroplasia retrolenticular, la neuritis óptica y también el conocido como ojo perezoso. Esta última causa se puede decir que se define por ser aquella enfermedad que se traduce en la pérdida de la visión de un ojo para poder ver los detalles. La citada es la causa más frecuente de ceguera entre la población infantil y es que la misma se origina a raíz de que durante la infancia la comunicación entre el ojo y el cerebro no se desarrolla de manera conveniente.

Es importante tener en cuenta que la ceguera se puede originar en distintas partes del organismo. El glaucoma y la diabetes afectan el nervio óptico, mientras que la vejez y la retinosis pigmentaria causan daños en la retina; la ceguera cortical, en cambio, se produce por un daño cerebral. Entre los síntomas más habituales que nos pueden indicar que algo no va bien, que se está perdiendo la vista y que eso mismo puede originar en la ceguera se encuentran la dificultad para poder enfocar objetos, ver manchas, ojos rojos, visión repentina nublada o borrosa, percibir ráfagas de puntos negros o dolor repentino en los ojos.

Las personas que sufren ceguera tienen distintas herramientas y mecanismos que les permiten mejorar su calidad de vida, como el alfabeto Braille que es un sistema de lectura y escritura táctil diseñado para ciegos, los

¹² “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)

perros guías o lazarillos y los bastones también ayudan a la hora de trasladarse. Destacando también la existencia de instituciones que ayudan de manera notable a quienes se enfrentan a la pérdida del sentido primario de la vista.

Ciertos tipos de ceguera pueden revertirse con trasplantes o, al menos, atenuarse con el uso de lentes. Los especialistas confían en que, en el futuro, la utilización de células madre permita curar cualquier tipo de ceguera¹³.

1.3.8 Educación inclusiva:

Fundamentos de la educación inclusiva:

Surge del convencimiento de que todos tenemos el derecho a la educación, es un derecho humano básico que está en la base de una sociedad más justa y para lograr este derecho el movimiento de educación para todos (as) está trabajando a fin de que haya una educación básica de calidad para todos (as). La educación inclusiva se centra en todo el alumnado, prestando especial atención a aquellos que de las oportunidades tradicionalmente han sido excluidos de las oportunidades educativas, tales como alumnos (as) con necesidades especiales y discapacidades, niñas y niños pertenecientes a minorías étnicas, lingüísticas y otros.

En los principios de la educación inclusiva, se destacan los siguientes:

- Clases que acogen la diversidad, currículo más amplio, enseñanza y aprendizaje interactivo, apoyo a los profesores, participación materna y paterna.
- Estrategias que facilitan la existencia de escuelas inclusivas y de comunidades en el aula: Obtener el compromiso del profesor, establecer una fuerza de trabajo en la educación especial, el maestro de apoyo.

¹³ MARC I. Ehrlich, Discapacidad Enfrentar Juntos el Reto; México, editorial Trillas; 2002.142p.

1.3.9 Indicadores generales de la inclusión educativa:

“Aceptación de niños, niñas, jóvenes y adultos como personas, compromiso de ofrecer todo el apoyo que se necesita para tener éxito en su comunidad y ambiente escolar”¹⁴, grupos de terapeutas profesionales, profesores, padres comprometidos en la solución de problemas, enfoque en las metas de los padres hacia el futuro de sus hijos, comprender que no todos los estudiantes tienen iguales metas educativas, utilización de enseñanza de calidad para todos los estudiantes.

La diversidad de necesidades educativas, el enfoque inclusivo se basa en la atención a la diversidad como elemento enriquecedor del proceso enseñanza-aprendizaje, favorecen el desarrollo humano, reconoce y sustenta el concepto de diversidad se remite a hechos de que todos los estudiantes tienen necesidades educativas comunes, propias e individuales.

1.3.10 Necesidades educativas en las dificultades de la discapacidad visual:

En este apartado se aborda de manera diferenciada las necesidades que los alumnos y alumnas con ceguera total y con restos visuales pueden presentar. Alumnos y alumnas con ceguera (necesidades de acceder al mundo físico a través de otros sentidos). Una de las características diferenciales del alumno y alumna con ceguera es su limitación para recibir información del mundo que le rodea. Construye su conocimiento acerca del medio que le rodea básicamente a través de los estímulos visuales.

¹⁴ ASCATED, diplomado de educación inclusiva, Modulo 6 “Educación Inclusiva”; Guatemala; 2014. 100P.

Para el alumno y alumna con ceguera esta información espontanea del medio queda reducida, deformada y necesita de otros sentidos, como el oído, el tacto, el olfato o de la información que puedan suministrarle otras personas para conocer el entorno.

En el ámbito escolar se tendrá que adaptar los materiales para favorecer el acceso al currículo¹⁵.

- Necesidades de prender a orientarse y desplazarse en el espacio, dificultad para formarse una imagen mental del espacio que le rodea, así como detectar los obstáculos que puedan interferir en sus desplazamientos.
- Necesidades de adquirir un sistema alternativo de lectoescritura, sistema alternativo el braille que consiste en un sistema táctil y cuyo proceso de aprendizaje requiere de un adiestramiento previo y materiales específicos.
- Necesidad de aprender hábitos de autonomía personal, la ceguera impide la observación e imitación de los hábitos básicos de autonomía personal, (vestido, aseo y alimentación), y necesitan vivir en su cuerpo las acciones que componen estas tareas y en ocasiones la información verbal complementaria por los demás.
- Necesidades de conocer y asumir su situación visual, el alumno y alumna con ceguera necesita conocer su déficit y las recuperaciones que conlleva (potencialidades y limitaciones) para poder asumir su situación y formarse una autoimagen adecuada a su realidad y afrontar positivamente las dificultades que la vida sin visión les deparara en el ámbito personal, escolar, social y profesional. El alumno y alumna con

¹⁵ ASCATED, Educación Inclusiva: Necesidades educativas en las dificultades en la discapacidad visual; Guatemala, Facilitadora Licda. Verónica Méndez Montalván; 2014. 50p.

déficit visual necesita complementar la información recibida visualmente con otros sentidos de forma verbal o táctil.

- Necesidad de mejorar la funcionalidad del resto visual mediante estimulación y entrenamiento visual, aprender a utilizar su resto visual de una manera eficaz.
- Necesidad de conocer y asumir su situación visual.

1.3.11 Preparación para el ambiente laboral:

Integración laboral:

“Integración Laboral: el empleo es una de las características que definen el estilo de vida adulta, tiene una conexión directa con el modo como nos percibimos y con el modo en el que la sociedad nos percibe, también con el grado de libertad del que disponemos tanto económico como social”¹⁶.

La discapacidad es limitante hasta el punto en que también lo sean las condiciones estructurales y el medio ambiente.

Debido a la exclusión histórica a las oportunidades de educación, de capacitación y otras, la mayoría de personas con discapacidad no han tenido la oportunidad de desarrollar destrezas para la participación socioeconómica. Esta exclusión se debe en parte a la visión amplia de que las personas con discapacidad son en gran parte incapaces de trabajar o de contribuir a la sociedad, que solo pueden trabajar en unos cuantos oficios tradicionales.

Históricamente en Latinoamérica no se reconoce a las personas con discapacidad como parte del mercado laboral, pero a nivel centroamericano hay personas con discapacidad que trabajan como abogados, médicos, pescadores,

¹⁶ ASCATED, preparar a mi hijo para la vida adulta; Guatemala, edición de producción de Búrbano Gabriela; 2005. 50p.

conserjes, técnicos en computación, oficinistas, cocineros, zapateros, dependientes de restaurantes, etc.

¿Qué tenemos que hacer?

Definitivamente para lograr la participación en el mercado laboral, se necesita que las personas con discapacidad cuenten con formación para el trabajo. Este proceso les permitirá tener más oportunidades para encontrar un puesto de trabajo adecuado a su capacidad y habilidades. *“Los padres son los que mejor saben si es conveniente o no que su hijo o hija participe en un ciclo de formación laboral, toma en cuenta el grado de discapacidad que presenta, sus habilidades y destrezas, su comportamiento etc. En Guatemala se conocen muy pocas escuelas formadoras para personas con discapacidad que desean prepararse para integrarse al mercado laboral”¹⁷.*

Estos centros o escuelas inician con una evaluación que permite conocer acerca de las habilidades, características, necesidades e intereses de las personas. A manera de resumen se pueden citar las diferentes etapas de un proceso de formación laboral.

Básicamente las etapas son orientación, evaluación y adaptación y ajuste para la vida laboral. (Orientación para la vida laboral, evaluación para la vida laboral y adaptación y ajuste para el mundo 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.

¹⁷ *Ibíd.* p.27

1.3.12 Más allá de lo académico

El ser humano es un ser social, por lo que manifiesta la tendencia a integrarse a un grupo, aunque a las personas con discapacidad se les es más difícil que se les brinde la oportunidad en la vida social. Una de las razones es que las personas tienen un modelo corporal inconsciente, o sea que algunas veces se integra a la vida social a partir de la apariencia física.

*“En la sociedad aún se oculta a los niños/niñas con alguna discapacidad, por lo que es más fácil que el entorno se olvide de esta población, privando así la oportunidad y la posibilidad de dar a conocer su potencial, habilidades y de participar en ámbitos educativos, recreativos, sociales y laborales”.*¹⁸

Al enfrentar los prejuicios se disminuyen los obstáculos culturales como el fatalismo, actitudes negativas que permiten la existencia de una imagen negativa hacia la persona con discapacidad, un niño/niña, joven o adulto con discapacidad visual puede cantar igual de bien que una persona que ve, o una persona con disminución auditiva comprender igual que un oyente.

No hay duda de que los estudiantes con discapacidad visual deben adquirir la mayor cantidad posible de conocimientos académicos (lectura, escritura, computación y matemática) y aprender sobre los miles de temas relacionados con las diferentes carreras y el lugar de trabajo. Es también durante la escuela secundaria que deben adquirir otros conocimientos importantes como las técnicas pre-vocacionales (administración del tiempo, aceptación de las instrucciones de los supervisores, entre otras), para que el joven esté listo para transitar el mundo fuera de la escuela, particularmente en el entorno laboral.

¹⁸ ASCATED, construcción de un mundo diferente, Guatemala, edición de producción de Búrbaro Gabriela; revisión Carío Anita 2005. p.13

Cuando una persona con discapacidad visual recorre la mayor parte del proceso de transición, el desenlace probable es un ingreso satisfactorio al mundo del trabajo.¹⁹ 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 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.

1.3.13 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”²⁰, 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

¹⁹ 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)

²⁰ Vid nota 1

trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.

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.

1.3.14 Inclusión laboral²¹:

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 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 limitación”²². Así, solamente existirían incentivos para realizar más contratos indefinidos, para generar más puestos de trabajo, para crear empleo estable,

²¹ “significa brindar trabajo de forma activa a las personas con discapacidad visual o con alguna otra deficiencia, dejando atrás la discriminación, e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen en todos los ámbitos”. (Jürgen Habermas, 1999, p. 90-96)

²² “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”. (Villanueva Mercedes, 1996, p. 4-8)

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.

Para esto hay que plantear una serie de elementos que han sido utilizados con mayor profundidad desde esta alternativa y que considero perfectamente extrapolables y utilizables en el resto de modalidades. Estos elementos son a su vez tareas que configuran el perfil del profesional de la integración laboral.

El marketing, o la manera de presentar a la persona con discapacidad como válida y eficaz, planificando cada contacto con las empresas, previendo las posibles alternativas, clarificando los compromisos del empresario, del profesional y del trabajador y evaluando y modificando en función de los resultados.

El análisis del trabajo, que permite mediante la recopilación de información y una observación continuada y estructurada, determinar cuáles son los elementos fundamentales del empleo que se está analizando, los procedimientos de la empresa, sus políticas de personal, los servicios disponibles en el lugar de trabajo y su configuración física. Esta tarea debe ser desarrollada con la colaboración de algún trabajador de la empresa que sin duda

conocerá y dominará mucho mejor que el profesional que evalúa todo lo anteriormente mencionado. La responsabilidad del profesional será la de saber solicitar la información necesaria e indicar al trabajador que va a obtenerla la manera de recopilarla.

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 incluso rediseñar aquellas tareas cuyo diseño original no sea lo suficientemente funcional o parezca inadecuado para el trabajador concreto. 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 de 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.²³

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

²³ WEISIGER Hendrie, la inteligencia emocional en el trabajo, capítulo VI, p. 200

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 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.

1.3.15 Derechos humanos de las personas con discapacidad:

*“Las principales barreras que afectan la vida de las personas con discapacidad en el país son las barreras sociales, políticas, económicas y culturales. Causas generadoras de las barreras, su génesis obedece a un conjunto de causas generadoras, sin cuya existencia las barreras no se darían sí”.*²⁴

²⁴ ASCATED, Discapacidad: un asunto de derechos humanos; Guatemala, Educación y Discapacidad editoriales; 2004. 150p.

- La progresiva ruptura del tejido social, la agudización tanto de la pobreza como la extrema pobreza, la ausencia de una política nacional, la poca cobertura, la falta de interés, la ausencia en la sociedad de una cultura de paz y el desconocimiento.

La vida cotidiana de una persona con discapacidad debe ser plena, con acceso a los bienes y servicios sociales y disfrute de condiciones económicas, sociales, políticas y culturales que le permitan una vida digna, tanto en el plano familiar como el comunitario. Esto implica disponer, entre otros factores de lo siguiente: plena movilidad, independencia funcional de acuerdo a su discapacidad, elevada auto estima, receptora y dadora de afecto y de respeto mutuo, disponer de condiciones económicas propias, acceder a servicios eficaces, eficientes y de bajo costo.

Situación laboral:²⁵

La situación de empleo de las personas con discapacidad en general es mucho más precaria. De acuerdo con declaraciones del director de CONADI, quizás el 2% de las personas con discapacidad que tienen capacidad de desempeñar alguna actividad laboral se encuentran haciéndolo actualmente y de ese grupo quizás un 2% lo hace empleada formalmente.

Las barreras principales las que se enfrentan las personas con discapacidad para emplearse, son la discriminación, prejuicios a la hora de buscar un empleo las pocas o nulas oportunidades de capacitación laboral, barreras arquitectónicas y de manera muy importante la falta de un transporte accesible para las personas con discapacidad. Por otro lado, no hay políticas dirigidas al fomento del empleo de personas con discapacidad.

²⁵ *Ibíd.* p.35

El ministerio de trabajo y previsión social cuenta con una oficina que funciona con la ayuda de la agencia española de cooperación internacional (AECI) y cuyo trabajo se focalizado únicamente en brindar préstamos a través de microcréditos a personas con discapacidad para la creación de microempresas. Sin embargo, algunos beneficiarios han tenido dificultad para manejar los fondos, por falta de capacitación.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Modelo de investigación:

El modelo de la investigación es cuali- cuantitativa, con un enfoque cualitativo por haberse realizado en el ambiente natural de la muestra, analizar la realidad subjetiva durante el proceso y cuantitativo por poseer características que llevaron a utilizar estadísticas para precisar los resultados de las técnicas e instrumentos aplicados.

2.2 Técnicas:

2.2.1 Técnicas de muestreo:

Se trabajó con 5 personas con discapacidad visual, 25 colaboradores sin discapacidad visual, entre las edades de 20 a 40 años, de sexo femenino y masculino, de las áreas de tele mercadeo, recursos humanos, jefes y supervisores de área. Se realizaron con un muestreo no aleatorio, durante el mes de noviembre de 2015 en las instalaciones de BAC-CREDOMATIC ubicadas en zona 12.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos:

Se utilizaron las técnicas de:

- Observación: Se realizó durante todo el proceso de la investigación, Para verificar la existencia de la inclusión laboral efectiva hacia las personas con discapacidad visual, que laboran en la institución, dando inicio el día viernes 6 de noviembre en un horario de 9:00 a 12:00 del año 2015;
- Encuesta: se realizó en el por grupos pequeños en salón de reuniones del área de tele mercadeo, el día martes 10 de noviembre en un horario de

9:00 a 13:00. Dirigida a los colaboradores que tienen relación directa con los compañeros con discapacidad visual.

- Entrevista: con el objetivo de conocer la interacción con sus compañeros, jefes o supervisores. Se realizó en el salón de reuniones del área de tele mercadeo de manera individual, el día lunes 16 de noviembre un horario de 9:00 a 13:00.
- Testimonios: Esto se realizó el día 18 de noviembre en el salón de reuniones del área de tele mercadeo, de forma individual, en un horario de 9:00 a 13:00.
- Taller de información: Realizando un taller para sensibilizar con cambio de roles. Se realizó el día 19 de noviembre en un horario de 9:00 a 13:00.

2.2.3 Técnicas de análisis de datos

Por medio del análisis cuantitativo, se obtuvieron los datos porcentuales de las encuestas y las entrevistas, complementando con el análisis cualitativo, se describen por medio de una tabla los resultados de los instrumentos utilizados en la investigación; el análisis del discurso de los testimonios permitió complementar el análisis general.

2.3. Instrumentos:

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

1. Consentimiento Informado:

El propósito del consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, y su rol en ella como participantes. (Ver anexo 1)

2. Guía de Observación:

Se utilizó una guía estructurada, en la cual se detalló que, si existen rotulaciones en braille para apoyo en la ubicación de las instalaciones, la ejecución de la observación fue de forma grupal y posteriormente se logró un en contacto breve con las personas observadas, este instrumento se utilizó con el fin de comprobar que la inclusión se diera de manera efectiva y determinar el tipo de asesoramiento necesario dentro de la institución, logrando una inclusión efectiva. (Ver anexo 2)

2. Guía de Encuesta:

Se realizó de forma individual con las personas que tienen relación directa con los compañeros con discapacidad visual, el fin fue corroborar que el clima laboral y el apoyo que les brindan por parte de la empresa es el adecuado, comprobando la ausencia de algún tipo de rechazo o discriminación por falta de asesoramiento dentro de la institución en el tema de discapacidad visual. Algunos criterios para validar fueron, el conocimiento sobre la inclusión con respecto a la discapacidad visual, la aceptación de la discapacidad dentro de su ambiente laboral, apoyo a sus compañeros con discapacidad visual a nivel personal, profesional e institucional. (Ver anexo 3)

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: corroborar que el clima laboral y el apoyo que les brindan por parte de la empresa es el adecuado.
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: 25 colaboradores con discapacidad visual comprendidos entre las edades de 20 a 35 años, de sexo femenino y masculino.

3. Guía de entrevista:

Las entrevistas se realizaron de forma individual, no estructuradas y dirigidas a los colaboradores de tele mercadeo que son las personas incluidos con discapacidad visual, algunos criterios para validarlas fueron determinar la posición que ocupan en la organización, su formación académica, la relación con sus compañero, jefes o supervisores, cuáles son sus responsabilidades básicas, actividades y metas. (Ver anexo 4)

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 la interacción con compañeros, jefes y supervisores.
5. Utilidad: 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 30 años, de sexo femenino y masculino.

4. Guía de testimonios:

Esta fue difícil de realizar por el área en la que se desempeñan y por la información que manejan por la seguridad que se trabaja en las entidades bancarias. Se realizó de forma individual con las personas con discapacidad visual incluidos laboralmente con el fin de conocer su experiencia desde el proceso de preparación para la inclusión, así como su sentir en el apoyo por parte de la empresa y compañeros, algunos criterios para validar son las

modificaciones hechas por parte de la empresa en el entorno físico, el trato y apoyo por parte de sus jefes inmediatos y supervisores, clima laboral estable, compañerismo dentro del departamento. (Ver anexo 5)

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: con el objetivo conocer la experiencia de la persona con discapacidad desde el proceso de la inclusión el apoyo recibido por parte de entidades.
5. Utilidad: Se utiliza como una alternativa a las restricciones que presenta la encuesta ya que proporciona datos confiables ya que y detallados a quienes se les proporciona.
6. Población en la que se utilizó: 5 colaboradores con discapacidad visual comprendidos entre las edades de 20 a 30 años, de sexo femenino y masculino.

5. Planificación talleres de Capacitación:

Se elaboraron talleres de capacitación para apoyar la inclusión efectiva de las personas con discapacidad visual dentro de BAC-CREDOMATIC, un taller informativo, un taller de sensibilización con una actividad de cambio de roles y una charla informativa sobre la inclusión laboral en el tema de discapacidad visual.

2.4 Operativización de objetivos:

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

Objetivos	Categoría	Técnicas e Instrumentos
Conocer el proceso de inclusión que actualmente se desarrolla dentro de BAC – CREDOMATIC del 2 al 6 de noviembre en un horario de 9:00 am a 12:00 pm.	Proceso de Inclusión	Observación Encuestas
Establecer las limitaciones que tienen las personas con discapacidad visual en BAC-CREDOMATIC, del 9 al 13 de noviembre en un horario de 9:00 am a 12:00 pm.	Discapacidad Visual Limitaciones	Entrevistas
Brindar la información necesaria que permita la inclusión efectiva de la persona con discapacidad visual del 16 al 20 de noviembre en un horario de 9:00 am a 12:00 pm.	Inclusión efectiva	Talleres

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 realizó en BAC- CREDOMATIC ubicado en avenida petapa 38- 39 zona 12, dentro de la empresa cuentan con salas para reuniones, cada departamento cuenta con su propia área de trabajo, cada gerente de los distintos departamentos posee su propia oficina con el equipo necesario para realizar cada una de sus labores.

Cada colaborador cuenta con su propio espacio, trabajan aproximadamente más de 200 personas en dicha institución; las modificaciones físicas necesarias para poder incluir a personas son las básicas, cuentan con el apoyo de compañeros para desplazarse a ciertas áreas de la institución y cada persona con discapacidad visual reconoce o memoriza su espacio de trabajo, para el desempeño laboral la persona con discapacidad visual cuenta con un programa y equipo adecuado para ejecutar sus actividades designadas.

3.1.2 Características de la población

La población que se tomó en cuenta como muestra para llevar a cabo el trabajo de investigación fueron 25 colaboradores del área de tele mercadeo y recursos humanos oscilando entre las edades de 20 a 40 años, 56% del género femenino y 44% del género masculino, el 60% de la muestra cuenta con el nivel medio en educación y el 40 % con el nivel superior en educación y a 5 personas incluidas con discapacidad visual, oscilando entre las edades de 21 a 30 años, 60% de la muestra de las personas con discapacidad visual es del género femenino y el 40% del género masculino, que laboran en BAC- CREDOMATIC en el departamento de tele mercadeo.

3.2 Análisis cuantitativo

Resultados de las encuestas realizadas en el área de tele mercadeo y recursos humanos de Bac- Credomatic, a colaboradores que tienen relación directa con compañeros con discapacidad visual.

No.	Pregunta	Si	%	No	%	S/N	%
1	¿Tiene algún tipo de contacto con personas con discapacidad visual?	22	88%	3	12%		
2	En caso de afirmativo señale por favor la relación (puede marcar más de una).	Familiar 1= 4%	Laboral 21=84%	Amistad 3=8%			
3	Es prudente aislar a la persona con discapacidad visual de su entorno.	0	0%	24	96%	1	4%
4	La persona con discapacidad visual es capaz de tener una vida socio normal.	24	96%	1	4%		
5	Las personas con discapacidad visual pueden hacer muchas actividades tan bien como cualquier otra persona.	21	84%	4	16%		
6	Las personas con discapacidad visual deben tener las mismas oportunidades de empleo como cualquier otra persona.	25	100%	0	0%		

No.	Pregunta	Si	%	No	%	S/N	%
7	En el ambiente laboral las personas con discapacidad visual se relacionan sin complicaciones con el resto de colaboradores.	22	88%	2	8%	1	4%
8	Existe una inclusión efectiva con las personas con discapacidad visual en el ambiente laboral dentro de su institución.	22	88%	2	8%	1	4%
9	Al momento de la inclusión, recibieron información respecto al apoyo a brindar hacia las personas con discapacidad visual.	16	68%	6	24%	3	
10	Cree que hay un clima laboral positivo y agradable para usted y sus compañeros con discapacidad visual.	22	88%	3	12%		
11	Cree que sus jefes de área y usted como compañero poseen la información necesaria y adecuada para poder guiar y apoyar a sus compañeros con discapacidad visual.	17	68%	7	28%	1	4%
12	Se divierte usted en el ámbito laboral con sus compañeros con discapacidad visual.	21	84%	2	8%	2	8%

Fuente: encuesta realizada a colaboradores del área de tele mercadeo y recursos humanos de BAC-CREDOMATIC.

Descripción: el 100% de la población coincide en que las personas con discapacidad visual deben de tener las mismas oportunidades de empleo, un derecho como cualquier otra persona. *“Se refleja de manera positiva con un 96% de los colaboradores entrevistados y observados que las personas con discapacidad Visual logren tener una vida socio normal, porque ellos lo han evidenciado con sus compañeros de trabajo, lamentablemente aún existe un 4% que no coincide de forma favorable”*.²⁶

Este avance se puede lograr evitando aislar a la persona con discapacidad visual de su entorno con una frecuencia del 96%, los colaboradores expresaron que, si se puede lograr una inclusión efectiva dentro de la institución con un 88% a favor, un 8% que no han logrado evidenciar este proceso y un 4% evitaron dar respuesta. Estos datos nos muestran que sí se puede trabajar para lograr un mejor avance con respecto a la inclusión laboral iniciando este proceso desde grupos pequeños como en la familia, en los centros educativos regulares, en instituciones privadas y públicas promoviendo oportunidades para colaboradores con discapacidad visual.

Dentro la institución de Bac- Credomatic los colaboradores entrevistados expresaron de manera frecuente que, si poseen la información para guiar a sus compañeros incluidos con discapacidad visual dentro del ambiente laboral, representando el 68% de la muestra, aún existe un 28% de los colaboradores que sienten que no poseen la información para brindar apoyo a sus compañeros. Un 4% de los colaboradores evitaron dar respuesta, esto nos puede dar una pauta que aún existe desinterés al tocar temas de inclusión o de discapacidad en general.

²⁶ Información obtenida por medio de la encuesta realizada a colaboradores del área de tele mercadeo y recursos humanos de BAC- CREDOMATIC.

Entrevista

Resultados de las entrevistas realizadas en el área de tele mercadeo y recursos humanos de Bac- Credomatic, a colaboradores que forman parte del programa de inclusión laboral de personas con discapacidad visual.

No.	Pregunta	Sí	%	No	%
1	¿Cómo se considera usted, una persona sociable o una persona desconfiada?	Sensible 1= 20%	Sociable 4= 80%		
2	¿Confía en sí mismo como persona y como profesional?	4	80%	1	20%
3	¿Se divierte en el ámbito laboral con los demás compañeros?	4	80%	1	20%
4	¿Se siente usted satisfecho trabajando con personas sin discapacidad visual?	5	100%		
5	¿Cree usted que está en el puesto laboral correcto?	5	100%		
6	¿Cómo persona con discapacidad visual cree que está siendo tratada con igualdad?	4	80%	1	20%
7	¿Según su experiencia debería mejorar algún criterio la empresa al incluir personas con discapacidad visual?	4	80%	1	20%

No.	Pregunta	Sí	%	No	%
8	¿A su criterio que cualidades cree usted que debería tener la persona con discapacidad visual para ser incluida laboralmente?	Ser Positivos 2= 40%	Ser Activos 3= 60%	Habilidades Sociales 5= 100%	
9	¿Qué formación académica debió poseer usted para optar a una oportunidad de trabajo?	Nivel Medio 3= 60%	Nivel Superior 2= 40%		
10	¿Cómo persona con discapacidad visual recibe apoyo de alguna institución especializada respecto a su inclusión laboral?	6	60%	2	40%
11	¿Cree usted que está siendo apoyado por sus demás compañeros y por sus jefes de área?	5	100%	0	0%
12	¿Si existiera oportunidad de trabajo dentro de la empresa, la recomendaría a otras personas con discapacidad visual para solicitar una oportunidad de empleo?	5	100%	0	0%
13	¿Se siente motivado para cumplir sus metas de trabajo?	5	100%	0	0%

Fuente: entrevista realizada a colaboradores del área de tele mercadeo y recursos humanos de BAC-CREDOMATIC.

Descripción: *“es admirable evidenciar que los colaboradores con discapacidad visual confían en sus capacidades, en lo que logran realizar como personas y como profesionales, este ha sido un punto esencial para lograr romper cualquier paradigma que por años los persigue por la condición de ser personas con discapacidad visual, el 80% de la población lo reflejo en sus respuestas, el 20 % aún experimenta inseguridad y dificultades para desenvolverse con total confianza, aunque posea las herramientas para desarrollarse como profesional, su proceso de perdida de la visión ha sido reciente”*.²⁷

El 100% de los colaboradores se sienten satisfechos de trabajar con personas sin discapacidad visual *“pues todos aprendemos de todos”*, *“los avances de la tecnología nos han ayudado a no sentirnos en desventaja”*, y se encuentran laborando en el puesto correcto, aunque al principio se les dificultaba realizar sus actividades designadas no se desanimaban y les servía de impulso para seguir perfeccionando su trabajo.

El 100% de la población coincide que el poseer habilidades sociales les ha ayudado en su inclusión laboral, sin dejar a un lado ser activos 60% y 40% ser positivos. Dentro de Bac- Credomatic se fomenta el respeto, apoyo incondicional y brindan las herramientas necesarias para lograr las labores asignadas, el apoyo es por parte de jefes y compañeros, lo refiere el 100% de la población. Como colaboradores los motiva para cumplir sus metas y esta experiencia les permite recomendar a la institución por su seriedad y compromiso al brindar una oportunidad laboral a personas con discapacidad visual.

²⁷ Información obtenida por medio de la entrevista realizada a colaboradores con discapacidad visual del área de tele mercadeo y recursos humanos de BAC- CREDOMATIC

3.3 Análisis general:

Al ser una institución bancaria tuvimos que regirnos a cada una de las normas de seguridad con las que se rigen para este tipo de actividades de investigación, por el tipo de información que se maneja en cada una de las diferentes áreas de trabajo, al momento de permitirnos el ingreso a las instalaciones las autoridades se mostraron amables y atentos, recibimos su colaboración en lo que les solicitábamos, proporcionándonos la información y el espacio que se requería para la realización de la investigación.

Hubo momentos que no podíamos tener un contacto personal y directo con los colaboradores por el área y las actividades que realizan diariamente, pero las personas encargadas de estas áreas en todo momento nos brindaron su apoyo en buscar formas de poder llevar a cabo las actividades de la investigación, pues su objetivo es también dar a conocer más allá el programa de inclusión laboral.

Se realizaron 25 encuestas a los colaboradores del área de tele mercadeo como al personal de recursos humanos, brindando la información de manera amable, se logró observar que los compañeros de las personas con discapacidad visual poseen el conocimiento del programa de inclusión laboral que se trabaja dentro de esta institución bancaria, la aceptación, la relación con sus compañeros, el apoyo laboral, generan un ambiente de trabajo positivo.

Las respuestas de las encuestas fueron en su mayoría de forma positiva, algunos resultados fueron negativos, pero gracias a estos resultados se logró detectar una debilidad con el personal de primer ingreso o que fueron movidos de área que no habían logrado ser informados respecto al programa que se trabaja en la institución y por último el porcentaje bajo de colaboradores que preferían evitar dar su opinión por motivos personales que se respetan.

Se lograron realizar 5 entrevistas a los colaboradores con discapacidad visual, la cual fueron apoyados con compañeros de la misma área de trabajo en salón de reuniones. Se evidencio que ellos se sienten bien y agradecidos por la oportunidad de laborar en dicha institución.

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. Enfatizaron mucho el apoyo de su familia para poder superar los retos que su condición les representa.

No se puede evitar que, por falta de conocimiento o empatía de cada uno de los colaboradores, se dé la existencia del factor de discriminación, o de un ambiente de trabajo inestable o bien de impedir un proceso efectivo de inclusión laboral estable, pese al esfuerzo de las autoridades y personal encargado del programa.

Al proporcionar uno de los testimonio que se dio a conocer públicamente, para que el programa de inclusión laboral siga avanzando dentro de BAC – CREDOMATIC, logrando la sensibilización y apoyo entre todos los colaboradores.

Testimonios:²⁸

Las personas con discapacidad visual incluidas laboralmente que se entrevistaron refieren lo siguiente: *“cuando me tengo que describir y utilizo términos negativos tengo menos aspiraciones y expectativas sobre el futuro”*, por lo que se le logra evidenciar que el 80% de la población se consideran una persona sociable; ayudándoles al desenvolvimiento en el entorno laboral, el 20% considera que *“soy una persona sensible porque aún está muy reciente el proceso de la pérdida de mi visión”*.

“El sentirnos capaces de realizarnos como personas y profesionales ha sido un punto esencial para lograr romper cualquier paradigma que por años nos persigue, por la condición de ser personas con discapacidad visual”, lo evidencia el 80% de la población, el 20% refiere *“aun experimentamos inseguridad y dificultades para desenvolvernos con total confianza, sabemos que poseemos las herramientas para poder desarrollarnos como profesional aun es reciente el proceso de pérdida de la visión”*.

Es importante lograr divertirse o crear un ambiente de armonía en el ámbito laboral con los demás compañeros, se logra evidenciar que el 80% de la población afirma que entre los compañeros existe comunicación y compañerismo, eso les permite interactuar de forma positiva y poder compartir momentos de diferente índole dentro de su ambiente laboral, el 20% de la población en ocasiones siente que no son comprendidos por parte del resto de sus compañeros.

100% de la población coincide en que es satisfactoria la relación con sus compañeros, refieren *“los avances de la tecnología también nos ha ayudado a no sentirnos en desventaja en nuestro desenvolvimiento laboral y de igual forma*

²⁸ Verbalizaciones de los colaboradores con discapacidad visual, entrevistados en Bac – Credomatic.

*todos aprenden de todos*²⁹. Coincidiendo que en el puesto donde ejercen les brinda oportunidad de conocer más sobre las personas, les gusta lo que hacen porque son capaces de hacerlo, reciben el apoyo y los motiva a mejorar, aunque al principio se les dificultaba realizar su trabajo, no se desanimaban y les servía de impulso para seguir perfeccionando su trabajo.

El trato con igualdad se refleja en el 80% de la población, refiere *“experimentamos dentro de la empresa un trato con igualdad por el apoyo y la oportunidad para lograr desarrollarnos laboral y personalmente, también contamos con capacitaciones dentro de la empresa para que el resto del personal nos apoyen en la inclusión laboral”*. El 20% de la población coinciden con el 80% de la misma, pero refieren *“nos enfocamos a nivel educación que debieran preparar a las personas videntes a poder relacionarse con las personas con discapacidad visual, para disminuir la exclusión y que no faltara algún compañero que no los acepte completamente”*.

Poder mejorar algún criterio dentro de la empresa al incluir personas con discapacidad visual, coincide con el 80% de la población que refiere *“incluir más material especial para las persona con discapacidad visual, porque dentro de la empresa se cuenta con lo básico” “que se puedan fortalecer las capacitaciones de los demás compañeros” “abrir oportunidades a más personas con otras discapacidades”*, para el 20% de la población No, porque *“consideramos que en BAC- CREDOMATIC si fomenta la inclusión laboral, e incluso existe una meta para que ingresen las personas a laborar”*.

Para un 40% de la población existen cualidades que debe poseer una persona con discapacidad visual al ser incluida a un ambiente laboral, refiriendo *“debemos de ser personas positivas, ser personas activas”* y para el 100%

²⁹ Vid nota 28

coinciden cuando refieren *“es importante que poseamos habilidades sociales”*. En la actualidad poseer un título en educación media o universitaria es esencial para contar con más probabilidades a aspirar a una oportunidad laboral y esta realidad no excluye a las personas con discapacidad visual, por lo que el 60% de la población coinciden en estudios medios y el 40% en estudios superiores.

Cómo persona con discapacidad visual recibe apoyo de alguna institución especializada respecto a su inclusión laboral, el 60% de la población refiere *“si contamos con el apoyo de instituciones como ASCATED y del benemérito comité de pro ciegos de Guatemala para lograr nuestro proceso de inclusión laboral dentro de BAC CREDOMATIC”*, el 40% refiere *“no contamos con este tipo de apoyo”*.³⁰

El 100% de la población refiere *“dentro de BAC- CREDOMATIC se fomenta el respeto y el apoyo incondicional, les brindan las herramientas necesarias para lograr ejecutar sus labores”*. El 100% coincide que, si recomendarían a la institución a otras personas con discapacidad visual para formar parte del equipo de trabajo, *“es una empresa seria, formal con respecto al tema de inclusión laboral y brindar oportunidades a personas con discapacidad”*.

El 100% de la población coincide de forma positiva al referirse *“como colaboradores con discapacidad visual nos sentimos motivados para crecer y lograr sus metas laborales, al recibir el apoyo constante de sus supervisores y compañeros de trabajo, porque nos dan seguimiento y no nos sentimos abandonados laboralmente”*.

³⁰ Vid nota 28

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. La inclusión efectiva dentro de BAC –CREDOMATIC, se logra evidenciar con la política formal establecida, en el departamento de recursos humanos a través del proceso de contratación de personas con discapacidad en el programa de inclusión laboral. Dentro de la institución se fomenta el respeto, empatía, trabajo en equipo y la capacitación a todo su personal.
2. El proceso de inclusión se establece al proveer, el equipo, los programas, el apoyo y las capacitaciones a la inclusión laboral; esto permite que los colaboradores con discapacidad visual, puedan desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas como el resto de sus compañeros.
3. Las personas con discapacidad visual que laboran en BAC-CREDOMATIC, presentan limitaciones de índole externo, como la falta de legislación que permita la inclusión laboral, la inseguridad debido a la delincuencia común, problemas de transporte, dificultades familiares personales y económicas.
4. La ausencia de conocimiento sobre el tema de discapacidad visual, puede truncar el proceso de inclusión laboral de las personas que presenten esta condición, y por ende llevar a la exclusión en cualquier ambiente en el que deseen desenvolverse.
5. Brindar pocas oportunidades de preparación profesional, en los programas educativos, carecer de la infraestructura, son factores que dificultan la inserción laboral y por ende que ellos logren optar a su auto realización.

4.2. Recomendaciones

1. Que a nivel institucional BAC- CREDOMATIC, siga dando a conocer el programa de contratación de personas con discapacidad, para promover la inclusión laboral.
2. Los colaboradores videntes deben ser sensibilizados de forma sucesiva para mantener un trato de respeto y empatía hacia las personas con discapacidad visual.
3. Seguir brindando el apoyo por medio de las capacitaciones, programas, equipos de cómputo, para que cada uno de sus colaboradores con y sin discapacidad visual, logren el desarrollar y ejecutar las atribuciones estipuladas.
4. Como educadores especiales promover espacios y actividades para disminuir los prejuicios o temores, impulsando la inclusión de las personas con discapacidad visual.
5. A la universidad de San Carlos de Guatemala, a la escuela de ciencias psicológicas, profesionales y estudiantes a seguir en la lucha para fortalecer el conocimiento sobre la discapacidad e impulsar la inclusión en la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA:

- **ASCATED**, diplomado de educación inclusiva, Modulo 6 “Educación Inclusiva”; Guatemala; 2014. 100P.
- **ASCATED**, discapacidad: un asunto de derechos humanos; Guatemala, Educación y Discapacidad editoriales; 2004. 150p.
- **ASCATED**, Educación Inclusiva: Necesidades educativas en las dificultades en la discapacidad visual; Guatemala, Facilitadora Licda. Verónica Méndez Montalván; 2014. 50p.
- **ASCATED**, preparar a mi hijo para la vida adulta; Guatemala, edición de producción de Búrbano Gabriela; 2005. 50p.
- **GARCÍA GÓMEZ**, P. Rodríguez Peña M.J, Integración desarrollo y aplicación de un programa para la mejora de la autoestima en grupos con ceguera o deficiencia visual; España, editada Dirección General de la Once; 1999.100p.
- **JÜRGEN HABERMAS**, la inclusión del otro; México, editorial Paidós; 1999. 259p.
- **MORENO MARÍA ELISA**, ¿qué significa discapacidad?; Colombia, editorial Aquichan – ISSN; 2006. 120p.
- **PAREDES DANIEL**, bienestar emocional y expresión conductual en las personas con discapacidad; Madrid, Huerga y Fierro editores; 2010.160p.
- **PRIETO EGIDO MIRIAM**, el reconocimiento de la discapacidad; Barcelona, editorial Sancho Azpeitia; 1995. 200p.
- **RODRÍGUEZ ALEJANDRO**, Javier Romanach, consideraciones sobre la figura del asistente personal; España, editorial Paidós; 2006. 180p.
- **VILLANUEVA MERCEDES**, La Discriminación Interna de las Personas con Discapacidad; México, editorial Paidós; 1996. 224p.

E-grafía

Responsabilidad social corporativa BAC CREDOMATIC. País Regional Guatemala, El Salvador, Costa Rica. Temática: *Desarrollo del Talento Humano*.
Extraído noviembre 2015.

<https://www.rscbaccredomatic.com/nuestro-trabajo-en-rsc/proyectos-y-programas/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>

Dentro de las causas de la ceguera están los defectos genéticos que sirven como referencia para causar ceguera, La prevención es muy importante para evitar enfermedades y en el caso del órgano visual mucho más, por ello se recomienda ir al oculista cada seis meses para chequearse la vista. Cabe hacer notar que existen otras discapacidades visuales. Agosto 2011.

Extraído octubre 2015

<http://www.horabuena.blogspot.com/2011/08/la-ceguera-tipos-de-ceguera-causas-de.html>

ANEXOS

ANEXO No. 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 No. 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, en el ambiente laboral, tomar en cuenta ciertos aspectos como: tipo de apoyo que se le está brindando a la persona con discapacidad visual, que tipo de recursos son utilizados en el apoyo del trabajo, ambiente que existe en el área de trabajo, etc.

Nuestro Objetivo	Describir los que observo
Conocer la dinámica laboral de la persona con discapacidad visual y la importancia de la inclusión en el ambiente laboral.	

ANEXO No. 3



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

Edad: _____ 20; _____ 21-30; _____ 31-40; _____ 41-50; _____ 51-60; _____ 60

Sexo: Mujer _____ Hombre _____

Estudios: Primarios _____ Básicos _____ Nivel Medio _____ Nivel Superior _____

Profesión: _____.

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.

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

Instrucciones:

No existen respuestas buenas o malas.

Responda con sinceridad según sea su criterio.

Esta entrevista es confidencial y anónima.

- 1) ¿Tiene algún tipo de contacto con personas con discapacidad visual?
SI _____ NO _____

- 2) En caso de afirmativo señale por favor la relación (puede marcar más de una).
Familiar _____ Laboral _____ Amistad _____
Otras Razones _____

- 3) Es prudente aislar a la persona con discapacidad visual de su entorno
SI _____ NO _____

- 4) La persona con discapacidad visual es capaz de tener una vida socio normal:
SI _____ NO _____

- 5) Las personas con discapacidad visual pueden hacer muchas actividades tan bien como cualquier otra persona:
SI _____ NO _____

- 6) Las personas con discapacidad visual deben tener las mismas oportunidades de empleo como cualquier otra persona:
SI _____ NO _____

- 7) En el ambiente laboral las personas con discapacidad visual se relacionan sin complicaciones con el resto de colaboradores:
SI _____ NO _____

- 8) Existe una inclusión efectiva con las personas con discapacidad visual en el ambiente laboral entro de su institución:
SI _____ NO _____

- 9) Al momento de la inclusión, recibieron información respecto al apoyo a brindar hacia las personas con discapacidad visual:
SI _____ NO _____

10) Cree que hay un clima laboral positivo y agradable para usted y sus compañeros con discapacidad visual:

SI _____ NO _____

11) Cree que sus jefes de área y usted como compañero poseen la información necesaria y adecuada para poder guiar y apoyar a sus compañeros con discapacidad visual:

SI _____ NO _____

12) Se divierte usted en el ámbito laboral con sus compañeros con discapacidad visual:

SI _____ NO _____

ANEXO No. 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 ENTREVISTA

(Colaborador con Discapacidad Visual)

Edad: _____ 20; _____ 21-30; _____ 31-40; _____ 41-50; _____ 51-60; _____ 60

Sexo: Mujer _____ Hombre _____

Estudios: Primarios ___ Básicos ___ Nivel Medio ___ Nivel Superior _____

Profesión: _____.

Instrucciones:

No existen respuestas buenas o malas.

Responda con sinceridad según sea su criterio.

Esta entrevista es confidencial y anónima.

1) ¿Cómo se considera usted, una persona sociable o una persona desconfiada?

2) ¿Confía en sí mismo como persona y como profesional?

3) ¿Se divierte en el ámbito laboral con los demás compañeros?

- 4) ¿Se siente usted satisfecho trabajando con personas sin discapacidad visual?

- 5) ¿Cree usted que está en el puesto laboral correcto?

- 6) ¿Cómo persona con discapacidad visual cree que está siendo tratada con igualdad? POR QUE

- 7) ¿A su criterio que debería mejorar la empresa al incluir personas con discapacidad visual?

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

- 9) ¿Qué formación académica debe poseer para optar a una oportunidad de trabajo?

- 10) ¿Reciben apoyo de alguna institución especializada respecto a su inclusión laboral?

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

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

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

14) ¿Se siente motivado para cumplir sus metas de trabajo?



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 escuchara cuál es su experiencia como persona incluida, sus sugerencias y recomendaciones para futuras personas que Deseen formar parte de la inclusión.

ANEXO No. 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
9:00 A.M A 12:30 A.M	Conocer el proceso de inclusión que actualmente se desarrolla dentro de BAC – CREDOMATIC del 2 al 6 de noviembre en un horario de 9:00 am a 12:00 pm.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de métodos utilizados en la enseñanza de autonomía de la vida diaria en las personas con discapacidad visual. ✓ Escritura en braille en la formación académica de las personas con discapacidad visual. ✓ Utilización de bastón para su locomoción. ✓ Taller de sensibilización, Narrada/ audiovisual. 	Observación
9:00 A.M A 1:00 P.M	Establecer las limitaciones que tienen las personas con discapacidad visual en BAC- CREDOMATIC, del 9 al 13 de noviembre en un horario de 9:00 am a 12:00 pm.	<p>Cambio de roles, para crear conciencia y determinar si el proceso de acompañamiento es adecuado para la persona con discapacidad visual,</p> <p>Refacción y convivencia con los compañeros de área, con ojos vendados.</p>	Observación

		Realización de una actividad laboral que ejecutan diariamente con vendaje en los ojos. (mínimo dos compañeros)	
9:00 A.M A 12:30 A.M	Brindar la información necesaria que permita la inclusión efectiva de la persona con discapacidad visual del 16 al 20 de noviembre en un horario de 9:00 am a 12:00 pm.	Charla informativa con el apoyo de material de CONADI, con los temas de inclusión en el tema de discapacidad Visual.	Observación