

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

**HÁBITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN  
MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD DE 25 A 65 AÑOS, DEL  
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL Y COMITÉ PRO-CIEGOS**

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

**POR**

**YOJANA ARACELY HERNANDEZ GRIJALVA**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO**

**PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Licenciatura**

**Guatemala, Agosto de 2005.**

## **CONSEJO DIRECTIVO**

**Licenciado Riquelmi Gasparico Barrientos**  
DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes**  
SECRETARIA a.i. ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**Licenciada María Lourdes González Monzón**  
**Licenciada Liliana Del Rosario Álvarez de García**  
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman**  
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**Estudiante Elsy Maricruz Barillas Divas**  
**Estudiante José Carlos Argueta Gaitán**  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 485-1910 FAX: 445-1913 y 14  
e-mail: usacps@usac.edu.gt

c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
REG. 1243-2002  
CODIPs. 1373-2005

**De Orden de Impresión Informe Final  
de Investigación**

23 de agosto de 2005

Estudiante  
Yojana Aracely Hernández Grijalva  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante Hernández:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SÉPTIMO (7º), del Acta CINCUENTA Y UNO DOS MIL CINCO (51-2005), de la sesión del Consejo Directivo del 19 de agosto de 2005, que copiado literalmente dice:

**"SÉPTIMO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "HÁBITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

YOJANA ARACELY HERNÁNDEZ GRIJALVA

CARNET No. 97-18345

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Francisco Estuardo Aldana Bobadilla y revisado por el Licenciado Jorge Alejandro Batres Quevedo. 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 la Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA a.i.  


/Gladys



CIEPs. 78-2005  
REG. 1243-2002

Guatemala, 3 de agosto de 2005

## INFORME FINAL

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Jorge Alejandro Batres Quevedo, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

**"HÁBITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD"**

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Yojana Aracely Hernández Grijalva

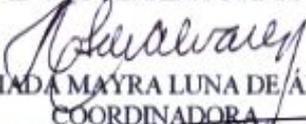
9718345

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

Atentamente,

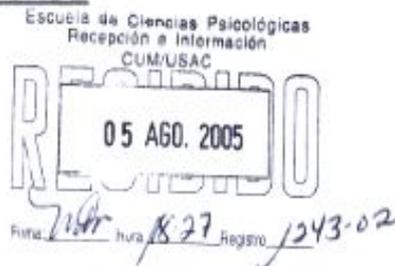
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
LICENCIADA MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ  
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs. - "Mayra Gutiérrez"

c.c. Revisor/a  
Archivo

MLDA/edr



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA

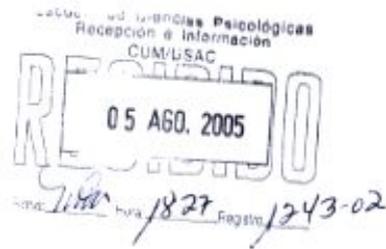


ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
77, Avenida 5-01, Zona 1, Edificio 1A  
TEL.: 2461-1113 FAX: 2462-7113 y 14  
WWW: www.usc.edu.gt

CIEPs. 79-2005

Guatemala, 2 de agosto de 2005

LICENCIADA  
MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ, COORDINADORA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA  
CIEPs. "MAYRA GUTIÉRREZ"  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



LICENCIADA DE ÁLVAREZ:

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

**"HÁBITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD"**

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Yojana Aracely Hernández Grijalva

9718345

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LICENCIADO JORGE ALEJANDRO BATRES QUEVEDO  
DOCENTE REVISOR

c.c.: Archivo  
Docente Revisor/a

JABQ/edr



Guatemala, abril 2,005

**LICENCIADA  
MAYRA LUNA DE ALVAREZ  
COORDINADORA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA  
CIEP's "MAYRA GUTIERREZ"  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

Licenciada de Alvarez:

De manera atenta me dirijo a usted, para informarle que **APRUEBO** el **INFORME FINAL** de la estudiante Yojana Aracely Hernández Grijalva con cárne 97-18345 titulado **HABITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD** de 25 a 65 años de edad, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala año 2,002 – 2,005, de la carrera de Licenciatura en Psicología.

Agradeciendo su atención a la presente,



**Lic. Francisco Eduardo Aldana Bobadilla**  
Colegiado Activo 2,985

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 13 Edificio "A"  
TEL. 485-1910 FAX: 485-1913 y 14  
E-mail: www.psic@unesc.edu.gt

cc: Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg.1243-2002

CODIPs. 399-2005

**De aprobación de proyecto de Investigación**

03 de marzo de 2005

**Estudiante**

Yojana Aracely Hernández Grijalva  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante Hernández Grijalva:

Transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO (20º) del Acta DOCE GUIÓN DOS MIL CINCO (12-2005) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de febrero de 2005, que literalmente dice:

“**VIGÉSIMO**: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Proyecto de Investigación, titulado: “**HÁBITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD**”, de la Carrera: Licenciatura en Psicología, presentado por:

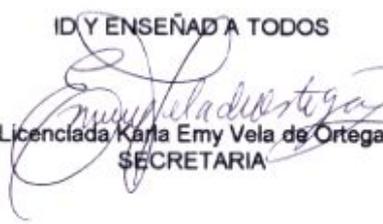
**YOJANA ARACELY HERNÁNDEZ GRIJALVA**

**CARNÉ No. 97-18345**

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.-, resuelve **APROBAR SU REALIZACIÓN** y nombrar como asesor al Licenciado Francisco Estuardo Aldana Bobadilla y como revisor al Licenciado Jorge Alejandro Batres Quevedo.”

Atentamente,

ID Y ENSEÑAR A TODOS

  
Licenciada Karla Emy Vela de Ortega  
SECRETARIA



/Gladys

LICENCIADA  
MAYRA LUNA DE ALVAREZ  
COORDINADORA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA  
CIEP's "MAYRA GUTIERREZ"  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada de Alvarez:

El infrascrito Jefe del Departamento de Atención al Trabajador Con Discapacidad **HACE CONSTAR** que la estudiante Yojana Aracely Grijalva con carne 97-18345 realizó el trabajo de campo titulado **HABITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD** de 25 a 65 años de edad, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social año 2,002 - 2,005, de la carrera de Licenciatura en Psicología.

Y para los usos legales que a la interesada convenga se extiende la presente certificación a los cinco días del mes de agosto del dos mil cinco.

  
Lsc. Francisco Eduardo Aldana Bobadilla  
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL  
TRABAJADOR CON DISCAPACIDAD  
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL





## COMITÉ PROCIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA

9a. Calle 3-07, Zona 1. Tel. PBX: (502) 2251-9555, Fax: (502) 2230-3606 - Guatemala, Centro América.  
E-Mail: comite@comcys.gov.gt

### GUATEMALA

Licencia "Santa Lucía"  
Dr. Arcobata 9-05, Zona 1  
Teléfono 2232-0950, 2232-0230,  
PBX: 2232 0555.

Centro Educativo  
Comunidad Nueva Amigos  
2a. Avenida 5-55, Zona 1  
Teléfono: 2230 4950

Escuela para Ciegos  
"SANTA LUCÍA"  
Dr. Calle "A" 9-00, Zona 09  
Teléfono: 2331 4424  
Teléfono: 2302 0168

Hospital de Ojos y Oídos  
"Dr. Rodolfo Rabón V."  
Diagonal 21, 19-18, Zona 11  
PBX: 2473 0954  
FAX: 2473 3906

Escuela para Sordos "Frío  
Pedro Páez de Leizaola"  
14  
Avenida 15-38, Zona 11  
Teléfono: 2474 4871

Programa Preventivo  
N. O. S. S. O. S.  
14 Avenida 15-38, Zona 11  
Tel.: 2474 4808  
Fax: 2474 4809

Centro de Comunicación Total  
Diagonal 21, 19-18, Zona 11  
Teléfono: 2473 0102

Centro de Rehabilitación  
I. O. T. O. S.  
Diagonal 21, 19-18, Zona 11  
Tel.: 2473 0929  
Fax: 2473 1307

Programa Rehabilitación  
Amplio Ciego (PIMC)  
Diagonal 21, 19-18, Zona 11  
Teléfono: 2473 0929

Talleres "Santa Lucía"  
10 Calle 10-41, Zona 11  
Teléfono: 2473 0551.

### QUETZALTENANGO

Hospital de Ojos y Oídos  
Dr. H.C. Elba Molina de Stahl  
Teléfono 7701 2414 y 7701 1680

### RETALHULEU

Hospital de Ojos y Oídos  
Manuel Rabón  
Carretera D. de Retalhuleu, El  
Asistral Tel.: 7721 0459

### ZACAPA

Hospital de Ojos y Oídos  
Dr. H.C. Elba Molina de Stahl  
Teléfono: 7541 2713

### CAROLINA V.

Hospital de Ojos y Oídos  
Fernando Beltrameña  
Teléfono: 7001 6087

### CHIMALTENANGO

Centro Regional de  
Prevención de la Ceguera  
Z. A. T. H. G. O. S.  
Teléfono: 7839 1219

### ANTIGUA

Clinica Oftalmológica  
Antigua - Guatemala  
Teléfono: 7832 0219

### ESCUINTLA

Centro de Capacitación  
Asociación "Santa Lucía"  
Km. 23,5, Carretera a  
Palín Teléfono 6038-0489.

### LICENCIADA MAYRA LUNA DE ALVAREZ COORDINADORA CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA CIEP's "MAYRA GUTIÉRREZ" ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

Licenciada de Álvarez:

El infrascrito hace constar que la estudiante Yojana Aracely Hernández Grijalva con cárne 97-18345 realizó el trabajo de campo titulado **HABITOS Y ACTITUDES GERENCIALES QUE CONDUCEN AL ÉXITO A UN MICROEMPRESARIO CON DISCAPACIDAD** de 25 a 65 años de edad de Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala año 2,002-2005, de la carrera de Licenciatura en Psicología.

Para los usos legales que a la interesada convenga se extiende la presente certificación en el mes de agosto 2,005.

Sebastián Toledo  
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas  
Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala



FUNDADO POR DOCTORA HONORIS CAUSA ELISA MOLINA DE STAHL  
1945

**NÓMINA DE PADRINOS**

**MANUEL DE JESÚS LÓPEZ HERNÁNDEZ**

Licenciado Contador y Auditor Público  
Colegiado Activo No. 3,425

**NANCY CAAL ESTRADA**

Licenciada en Administración de Empresas  
Colegiado Activo No. 9,249

## **ACTO QUE DEDICO A:**

- A DIOS** Gracias por darme sabiduría y entendimiento para poder comprender y llevar a culmine la labor de mi graduación.
- A MIS PADRES:** Gerson Adolfo Hernández Hernández y María Estela Grijalva de Hernández, que nuestro Padre Celestial y Creador Supremo los bendiga hoy y siempre por su apoyo incondicional y gracias por estar presentes en mi formación y respetar cada una de mis decisiones.
- A MIS HERMANOS:** Hugo Leonel, Reyna Fabiola, Carlos Alberto y Gerson Adolfo Hernández Grijalva, gracias por su apoyo.
- A MIS SOBRINOS:** Kimberly Zusette, Joselyn Estela, Jeymi Fabiola Mayra Alejandra, Guadalupe Arriaga, Leonel Adolfo, Marlen Ivon, Gerson Alejandro, Daniel Alexis y Andre Sebastián Hernández
- A MIS AHIJADOS:** Kimberly Zusette Hernández Puac y Diego José Luis Taracena Hernández por su amor y cariño sincero.
- A MI ABUELO:** Víctor Manuel Grijalva Tzunun, por ser un ejemplo de fortaleza y por reconocer mis esfuerzos, al igual por su apoyo y consejos sabios que Dios lo Bendiga hoy y siempre.
- A MI ABUELA:** Rosaura de Hernández un abrazo sincero.
- A MIS TIOS:** A todos un saludo cordial y los que se encuentran lejos que Dios los Bendiga.
- A MIS AMIGOS:** Silvia Cabrera, Jeniffer Orellana, Nancy Caal, Edilma Caal, Graciela Jereda, Gerson García, Delmi Cardona, Alba Ordóñez, Jilsen Taracena, Celeste Cacheo, Viviana Santos, Elda Ventura, Milton Gamarro, Carlos Canel, Alvaro Batres Gracias por su amistad y la vez por ser un aliciente en cada desfase de mi preparación lo cual marcó el camino de mi éxito que Dios los bendiga y éxito en sus vidas

A: Alejandro Batres, Leonidas Toledo, Sebastián Toledo y Estuardo Aldana gracias por guiarme para llevar a culminar mi objetivo. Y a todos los que aportaron un granito de arena gracias por todo.

A : Licenciado Manuel de Jesús López Hernández  
Gracias por su comprensión y a

A: Licenciado Ciro Muralles Muralles  
Gracias por su apoyo.

A: Luis Fernando Lima Veliz  
Gracias por ayudarme cada vez que quería desistir en la elaboración de mi Tesis que Dios se manifieste en cada momento de tu vida, éxito en tu vida profesional.

A: Gustavo Adolfo Archila Juárez gracias por su apoyo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A las instituciones que han contribuido a mi formación profesional, especialmente a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala por confiar en mi para llevar a culmine el Proyecto de Tesis.

Ministerio de Trabajo y Previsión Social  
Por brindarme la confianza para realizar el Proyecto de Tesis.

Licenciado Jorge Alejandro Batres Quevedo, gracias por su apoyo y además por ser un excelente asesor.

Sebastián Toledo gracias por brindarme cada minuto para la elaboración del proyecto de tesis y llevar a culmine mi éxito.

## INDICE

Prólogo.....	I
--------------	---

### CAPÍTULO I

Introducción .....	2
Marco Teórico.....	4
Fundamentación Teórica .....	4
Antecedentes .....	5
Aspecto Legal .....	10
El hábito Gerencial .....	13
..	
Las Actitudes Gerenciales .....	13
El éxito empresarial .....	14

### CAPITULO II

Metodología .....	15
Variable Independiente .....	15
Variable Dependiente .....	15
Indicadores .....	15
Hipótesis .....	15
Evaluación Diagnostica .....	15
Técnicas e Instrumentos e recolección de datos .....	17
Análisis e interpretación de datos .....	17

### CAPITULO III

Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados .....	19
---	----

## CAPITULO IV

Conclusiones .....	44
Recomendaciones .....	46
Bibliografía .....	47
Anexos .....	49
Resumen .....	57

## **PROLOGO**

El presente trabajo informa sobre los hábitos y actitudes gerenciales que han llevado al éxito a la población seleccionada, en el desarrollo de las actividades de la microempresa, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, desarrollado a través de una guía de observación en la cual se evaluaron los diferentes hábitos y actitudes gerenciales tomando con ello el aspecto verbal, social, personal, tipo y área de la microempresa, con una encuesta estructurada se evaluó el indicador resultados positivos.

Generalmente lo que se quiere es demostrar la posibilidad de lograr, con el aprovechamiento de los recursos existentes, que las personas con discapacidad participen como miembros productivos de la sociedad a través de su integración en sus actividades laborales y de generación de ingresos y contribuir al establecimiento de estructuras nacionales capaces de asumir la promoción y el desarrollo de esquemas viables de inserción laboral.

De aquí surgió el interés personal, por trabajar con las personas microempresarias con discapacidad, quienes presentan hábitos y actitudes gerenciales que los han conllevado al éxito de sus unidades productivas.

Estos microempresarios con discapacidad son beneficiados por el programa de asistencia crediticia de dichas instituciones.

Para ello era importante en lo personal, que estos hábitos y estas actitudes gerenciales que ha marcado el resultado positivo en la población seleccionada; se den a conocer para que ellos se sientan satisfechos por el trabajo que realizan con esfuerzo y entrega y mantengan una alta autoestima, con ello crecerán más las relaciones interpersonales.

## CAPITULO I INTRODUCCIÓN

El tema de la discapacidad ha sido preocupación social a través del tiempo, ha llegado a tomar mayor auge, tanto para los profesionales como para las instituciones dedicadas a impulsar y coordinar programas a favor de las personas con discapacidad. A pesar de ello, es realmente poco lo que se ha logrado hacer si se toma en cuenta la gran cantidad de personas con discapacidad que en la actualidad se dedican a la mendicidad o a la delincuencia y buscan dar un sentido a sus vidas a través de caminos equivocados, o simplemente llegan a sumirse en la desesperación o el conformismo ante la situación que viven, motivo por el cual van creando malos hábitos y malas actitudes en el ámbito bio-psicosocial. Por esto mismo debe ser una lucha constante en cada parte del mundo, el proporcionar los medios que se requieran para lograr su adaptación, para hacerlos sentir útiles y obtener satisfacción como personas independiente y valerse por si mismas.

Esta investigación se realizó con beneficiarios en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, situadas en la ciudad capital, instituciones que trabajan con personas con discapacidad física, visual y auditiva.

En la investigación se abordó a personas con discapacidad entre 25 a 65 años de edad, quienes como estrategia impulsan su desarrollo económico y se han integrado al programa de asistencia crediticia de dichas instituciones, a efecto que de ampliar pequeñas unidades productivas al nivel de microempresas, el éxito alcanzado se debe en gran parte a la voluntad y entrega en el trabajo de muchos de los beneficiados por el programa, personas honestas y emprendedoras que a pesar de sus limitaciones o deficiencias, luchan día con día por su superación y bienestar, demostrando que son capaces de aprovechar y agradecer la oportunidad y confianza brindada.

**El problema fue identificar qué hábitos y actitudes gerenciales conducen a una persona con discapacidad a tener éxito y como influyen en la administración de una**

**microempresa,** para lo cual se tomó una muestra significativa de 50 personas con discapacidad, divididos en tres grupos de estudio los cuales correspondieron a 32 personas con discapacidad visual, 9 personas con discapacidad física y por último 9 con discapacidad auditiva, en todos los casos se utilizó una guía de observación, se evaluaron los diferentes hábitos y actitudes gerenciales, tomando con ello el aspecto verbal, social, personal, tipo y área de la microempresa, conducta y actitudes hacia con los clientes. También se trabajo con una entrevista que contuvo 10 preguntas cerradas en las cuales los (as) entrevistados proporcionaron información sobre sus resultados positivos en su microempresa.

Las variables de estudio del presente proyecto no han sido abordadas en el medio nacional, existen otros estudios que se relacionan con las contribuciones del microempresario discapacitado pero no como el que se propone en la investigación, discapacidad y productividad, ni sobre discapacidad y microempresa. El principal alcance de esta investigación, consiste en mostrar la realidad actual, laboral y social de personas discapacitadas que tienen el deseo de desarrollarse como seres integrales de la sociedad a la que pertenecen.

La presente investigación es de beneficio para la población guatemalteca iniciada en el campo empresarial a través de microempresas y en especial quienes han recibido créditos concedidos a través de Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

Se pretende al mismo tiempo beneficiar a las Instituciones no Gubernamentales o a todos aquellos que estén interesados en insertarse al negocio como fundaciones que trabajan con créditos a microempresas cuyo objetivo sea promover el desarrollo humano mediante el crecimiento económico para mejorar la calidad de vida de la población que vive sumida en la pobreza.

De igual manera se pretende beneficiar a las instituciones que hacen préstamos crediticios y que confían que su utilización tenga un impacto socioeconómico que reduzca los índices de pobreza en el país.

## MARCO TEÓRICO

El desarrollo económico que enfrentan hoy día los países del mundo moderno, ha generado marcados cambios en la actividad productiva de los habitantes, por cuanto que la globalización de los mercados imponen ciertas dinámicas que inciden determinadamente en el crecimiento económico de la nación.

En Guatemala, el desempeño de la economía fue similar al desempeño de otros países latinoamericanos por las convulsiones externas: el aumento del precio del petróleo, la pérdida de dinamismo externo, la devaluación de la moneda nacional frente al dólar estadounidense, el aumento del índice de pobreza, el incremento de las tasas de interés y el déficit fiscal que se originó. El país ha sido marginado al producir y exportar productos de escaso o ningún valor agregado, debido a que el capital es mínimo. Así mismo la población esta condenada a seguir explotando los recursos naturales, ampliando la frontera agrícola y limitando el desarrollo del país. *“La productividad es a la larga, el determinante primordial del nivel de vida de un país y del ingreso nacional por habitante y para el país la economía continúa a la deriva, no existe una estrategia definida por el Estado”*<sup>1</sup>.

Este fenómeno afecta a los distintos sectores de la población, a unos con mayores impactos que a otros, situación que incide en el nivel de vida que se pueda procurar cada grupo, según sus espacios de participación social. Uno de tales grupos, es el sector de personas con discapacidad, quienes a través de la historia, han sido excluidas socialmente y se han promovido actos que atentan contra su derecho a la vida, según el documento de la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad en Guatemala. En la Antigüedad los romanos arrojaban a los precipicios a niños y niñas que nacían con alguna anomalía congénita. En el renacimiento, quien presentaba alucinaciones se consideraba poseído por el demonio. En la actualidad, la situación de los guatemaltecos discapacitados no ha estado alejada de este proceso histórico social.

*Según la Organización Mundial de la Salud, (OMS), se estima que 52 millones de latinoamericanos sufren alguna discapacidad mental, auditiva, visual o física, de esta población 17 millones son pobres y 9 millones extremadamente pobres. Estos datos señalan que 37 millones de esta población no tienen acceso a la rehabilitación y 23 millones no reciben educación., La aplicación y defensa de los derechos humanos de los discapacitados es una tarea que corresponde impulsar en Guatemala, desde todos los sectores sociales y en la cual el Estado no ha asumido la responsabilidad que le corresponde.<sup>2</sup> Por eso mismo ellos, largamente marginados y discriminados en los distintos campos de la actividad del país han realizado innumerables esfuerzos para atender y buscar satisfactores a sus principales necesidades.*

Dentro de los antecedentes de la discapacidad, Guatemala cuenta con varias instituciones que promueven acciones a favor de la discapacidad, entre las que podemos mencionar Consejo Nacional para la atención de las personas con Discapacidad, (CONADI), Asociación Guatemalteca de Rehabilitación de personas con Discapacidad (AGREL), Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, además cuenta con varios ministerios del Estado que por sus funciones y atribuciones tienen relación directa con personas con discapacidad, como el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación.

*En 1956 se funda la asociación Guatemalteca de Rehabilitación de Lisiados (AGREL) como taller de rehabilitación productiva, la cual realiza subcontratos de trabajo con empresas industriales donde las personas con discapacidad obtienen algún beneficio económico realizando trabajos en las especialidades de empaque de papel, empaclado de productos y maquila industrial de muebles.<sup>3</sup>*

El Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, fundado en 1,945 cuenta con instituciones de prevención, curación, rehabilitación funcional y profesional de colocación y seguimiento laboral, atendiendo las áreas rural y urbana del país.

---

<sup>1</sup> Universidad San Carlos de Guatemala, “Apuntes de Administración 1 Parte No 2”; Guatemala año 2000 Págs. 34-35-36

<sup>2</sup> Nuestro Diario “Oportunidad para Todos, Derechos del Discapacitado” , Guatemala 6 de noviembre del 2004; Págs. 18, 19

<sup>3</sup>Ministerio de Trabajo y Previsión Social, “ Microempresa y Discapacidad”: Guatemala 1994 Pág. 29

*A partir del año 1992 el Ministerio de Trabajo de Trabajo y Previsión Social de Guatemala intensificó sus acciones a favor de las personas con Discapacidad, participando en un proyecto centroamericano de Inserción Laboral para personas con Discapacidad, promovido por la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)<sup>4</sup>*

Como objetivos inmediatos se busca demostrar la posibilidad de lograr, con el aprovechamiento de los recursos existentes, que las personas con discapacidad participen como miembros productivos de la sociedad a través de su integración en sus actividades laborales y de generación de ingresos y contribuir al establecimiento de estructuras nacionales capaces de asumir la promoción y el desarrollo de esquemas viables de inserción laboral.

Además de las instituciones del Estado las organizaciones no gubernamentales (ONGs), que son entidades particulares con fines propios y que tienen existencia temporal o permanente en un ámbito local nacional o internacional trabajan para beneficiar a las personas con discapacidad a través de los proyectos de desarrollo que por lo general no persiguen fines lucrativos.

Los esfuerzos realizados por todas las entidades han alcanzado algunos frutos en el campo de Inserción Laboral, logrando la incorporación de las personas a la actividad productiva de su comunidad. Para tal propósito, se han desarrollado distintas estrategias siendo una de estas la integración de Microempresas a través de pequeñas unidades de producción o servicio, por lo que se plantea la posibilidad de fortalecer esta iniciativa, mediante la capacitación.

Desde esta perspectiva la investigación de hábitos y actitudes gerenciales que conducen al éxito a un microempresario con discapacidad, se dirige a personas con discapacidad física y sensorial del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, para identificar si los hábitos y las actitudes positivas en la gestión empresarial influyen en los resultados positivos que obtengan los microempresarios

---

<sup>4</sup> Op. Cit. "MTPS" Pág. 30

con sus unidades productivas en la ciudad capital. Se hace importante por que en Guatemala no se ha abordado la problemática sobre discapacidad y productividad, ni sobre discapacidad y microempresa. Se plantea un análisis de los principales hábitos y actitudes gerenciales, con la idea de establecer instrumentos que orienten un trabajo con mejor organización, para beneficio de las personas con discapacidad en general.

Identificar como influyen los hábitos y las actitudes en el éxito empresarial de una persona con discapacidad, es en parte el aporte que pretende generar la presente investigación; por lo que se considera que las ciencias psicológicas también tienen algo que decir sobre el apremiante y complejo problema de la crisis económica que actualmente atraviesa el país, sus habitantes y particularmente las personas con discapacidad.

En los últimos años se ha observado marcados cambios en la economía del país como consecuencia de la globalización de los mercados y alianzas entre países para desarrollar nuevos mercados; situaciones que han generado desempleo, agravando la pobreza imperante en los países subdesarrollados en donde los hábitos y las actitudes de las personas con discapacidad están grandemente involucradas como responsables del éxito empresarial. Para ubicar un lugar en el que existan microempresarios con discapacidad y exitosos en nuestro país podemos dirigirnos a Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

La Psicología esta orientada en atender a la población en el área de discapacidad de manera mas eficiente diversa y fundamentada científicamente, promoviendo la manifestación de la ayuda psicológica por medio de iniciativa, creatividad, confianza, conllevándolos hacia mantener sólidos lazos familiares, y al tener diversas alternativas de elección para buscar y alcanzar el éxito microempresarial y para que este éxito sea integro se les debe motivar hacia el campo de la rehabilitación.

Y para que esto tenga un sentido de vida en las personas con discapacidad es necesario someterlos al campo de la rehabilitación funcional y laboral ya que es un factor elemental, para su integración al proceso de productividad y crecimiento de un país; así como el crear y brindar nuevas oportunidades de trabajo y desarrollo, que motive a las personas con discapacidad a alcanzar significativos logros y metas. El proceso de rehabilitación para las personas con discapacidad, va encaminado a lograr que estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que cuenten con los medios necesarios para modificar su propia vida y convertirse en seres más independientes y capaces de aportar elementos para el desarrollo de su comunidad.

Este proceso contempla medidas para proporcionar o restablecer funciones o para compensar la pérdida o la falta de una función o una limitación funcional. El proceso no supone necesariamente la prestación de atención médica preliminar, abarca una gran variedad de medidas y actividades que van desde la rehabilitación más básica y general hasta las actividades de orientación específica que permitan la participación integral de los individuos.

Puig de Bellacasa plantea un análisis histórico crítico de las ideas, actitudes y concepciones que han generado gran satisfacción a través del tiempo en la rehabilitación de las personas con discapacidad; presenta la diferencia de esas ideas, actitudes y concepciones en tres etapas trascendentales como el modelo tradicional, el paradigma de rehabilitación y el paradigma de la autonomía personal.

*El modelo tradicional hace referencia a la actitud mantenida por la sociedad, que asigna un papel de marginación orgánico funcional y social a las personas con discapacidad, ubicándolas en un sitio marcado. El paradigma de rehabilitación centra el problema en el individuo en sus deficiencias y dificultades. Por ello se precisa su rehabilitación física, mental y sensorial mediante la intervención profesional.<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Op.Cit. MTPS Pág. 7

Los resultados de la rehabilitación se miden por el grado de destrezas funcionales logradas o recuperadas y por la ubicación en un empleo remunerado.

*La autonomía personal y el núcleo del problema no reside en el individuo sino en el entorno. En la filosofía de la vida independiente las personas con discapacidad que la integran han aprendido que no es importante la razón por la que tienen una discapacidad, lo que importa es reconocer que todas las personas independientemente del tipo o grado de su discapacidad puedan aprender a asumir mas responsabilidad en sus vidas, tomar decisiones importantes y contribuir más en sus familias y su comunidad<sup>6</sup>.*

La integración se concibe como la participación plena de la persona con discapacidad en las principales actividades de la vida. Al igual se considera que el individuo se le presenta la posibilidad de la inserción laboral previo a una capacitación y orientación específica, considerándose con ello una base fundamental en la participación social de las personas con discapacidad.

La capacitación enfocada a la productividad debe orientarse a contrarrestar problemas organizacionales y sus resultados se deben apreciar en la medida en que esos problemas han sido superados y en razón del costo –beneficio, así mismo la capacitación es aprendizaje y el aprendizaje es cambio de conductas, los cambios que se produzcan en los trabajadores deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas y reforzadas en línea de trabajo.

En la actualidad Psicología se entiende como el estudio del psiquismo, sus funciones y expresiones, se interesa en como las personas, piensan, sienten y se comportan esto como la expresión de la mente, en tanto que el término discapacidad es según *la Organización Panamericana de la Salud, exteriorización funcional de las deficiencias limitaciones físicas o mentales que, al relacionarlos con el contexto social, producen desventajas o minusvalías.*<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Op.Cit. MTPS Pág. 7,8,9

*la Organización Mundial de la Salud define que la discapacidad es como toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma o dentro del margen de lo que se considera normal para un ser humano.*<sup>8</sup> De esta manera la discapacidad, es una perturbación en la capacidad de la persona, para realizar tareas, en relación con lo esperado, al igual que la minusvalía, *pérdida o limitación de oportunidades de participar en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con los demás*<sup>9</sup>.

En principio, la deficiencia es una perturbación a nivel de los órganos o sus funciones. La deficiencia, discapacidad y minusvalía son palabras que muchas veces se usan como si su significado fuera igual. Sin embargo existen diferencias importantes. De todas maneras los tres términos se refieren a las consecuencias de enfermedades, accidentes o alteraciones congénitas o genéticas. Así mismo las discapacidades físicas son las deficiencias o limitaciones que se presentan en las extremidades inferiores y superiores, y en la columna vertebral; se manifiesta a través de la cuadriplejía, que es la limitación en ambas extremidades laterales del cuerpo y amputaciones en cualquiera de las extremidades; paraplejía, limitaciones en las extremidades inferiores o amputaciones y la hemiplejía que es la limitación total de una de las dos extremidades superiores e inferiores. La discapacidad sensorial es la pérdida total o parcial de la vista o el oído por razones congénitas y adquiridas.

El Estado, consciente de esta realidad ha generado diferentes políticas de desarrollo integral de las personas con discapacidad; tales como, el Convenio 159 y la resolución 168 de la Organización Internacional del Trabajo OIT, al ratificar su adhesión al mismo, se compromete a crear políticas de readaptación profesional y de empleo para personas con discapacidad, así como medidas a nivel nacional para el desarrollo de servicios destinados a este tipo de personas.

---

<sup>7</sup> [www.usuarios\\_discapnet.es/la\\_voz/oportunidades](http://www.usuarios_discapnet.es/la_voz/oportunidades)

<sup>8</sup> Conadi “Decreto 135-96 Ley de Atención a las Personas con Discapacidad”, Guatemala 1996; Pág. 17

<sup>9</sup> [www.usuarios\\_discapnet.es/la\\_voz/oportunidades](http://www.usuarios_discapnet.es/la_voz/oportunidades)

La Constitución Política de la República de Guatemala de 1985, en el artículo 53 y 102 inciso m, también establece prerrogativas para personas que padecen limitaciones físicas, mentales y sensoriales; *garantizando la protección a todas las personas con discapacidad y declara de interés nacional su atención médico-social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a la sociedad.*<sup>10</sup>

Como prueba de dicho interés se establece el Decreto 135-96, Ley de Atención a Las Personas con Discapacidad; la cual fue aprobada en el mes de noviembre de 1996, donde *se garantiza la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en ámbitos como salud, educación, trabajo, recreación, deportes, cultura y otros.*<sup>11</sup>

Este marco legal ha permitido el surgimiento y fortalecimiento de programas y proyectos de Inserción Laboral para personas con discapacidad en los que en los últimos años, se destacan los procesos de integración de Microempresas, organizadas y administradas por personas con discapacidad. Con ello la microempresa en Guatemala no solo constituye esfuerzos de combate a la pobreza y por ello de justicia social, sino que también de democratización de la economía nacional. Estas unidades productivas están constituidas por trabajadores que tras una experiencia laboral desean lograr su independencia económica y deciden iniciarse como empresarios, aunque no conozcan prácticamente técnicas administrativas, o bien por personas sin recursos ni acceso a un empleo.

Estas Microempresas funcionan con muchas limitaciones económicas, legales y administrativas con escaso capital.

La persona con discapacidad muchas veces no cuenta con un grado educativo y de formación suficiente, careciendo los conocimientos técnicos que son necesarios para obtener éxito a nivel industrial y comercial.

---

<sup>10</sup> Op.Cit. MTPS Pág. 25

Por ello la capacitación es absolutamente necesaria para promover el desarrollo económico. Ella misma puede dar como resultado, mayor productividad e ingreso, pero éstos sólo tienen valor si aumentan auténticamente el bienestar humano.

Así mismo la capacitación debe responder a demandas y necesidades de los microempresarios con discapacidad para que sea efectiva. Hasta la fecha se han dado programas de capacitación a la microempresa, tanto en el área metropolitana como en el interior del país.

El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) a través del Programa Básico de Administración de Microempresas (PBAME), ha ofrecido estos servicios; la capacitación es importante para generar empleos e ingresos ya que estos no son sólo una necesidad económica, son una manera de participar en la vida comunitaria y al mismo tiempo erradicar la pobreza, en los campos de la producción y el comercio.

Realmente la rehabilitación y la capacitación son herramientas fundamentales para que la persona con discapacidad pueda ser una persona íntegra y productiva para la sociedad, y al mismo tiempo surge la importancia que *“con la creación de Inserción Laboral se ha producido un fuerte incremento y una mayor diversificación tanto de recursos de formación, como de participantes y entidades implicadas, que han supuesto una mayor presencia de las personas con discapacidad en los sistemas educativos y formativos.”*<sup>12</sup> Al crear alternativas viables que hagan creíble que dichas personas puedan desempeñarse y formarse.

Los microempresarios con discapacidad que, en sus hábitos y actitudes gerenciales están cimentados en las raíces psicológicas para el éxito empresarial, actualmente desempeñan diferentes servicios de productividad.

---

<sup>11</sup> Op.Cit. Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, 1996; Pág. 17

<sup>12</sup> Conadi-Movimundo-Molisv; “Perfil Nacional para el Abordaje de la Discapacidad en Guatemala” Guatemala C.A. 1999, Pág. 18

Se considera de gran importancia el desarrollo de una educación para los microempresarios con discapacidad, la cual pretende saber de los hábitos y actitudes, que de ser canalizadas, hacia el éxito del microempresario con discapacidad, para tales expectativas se requiere del conocimiento previo de dichos hábitos y actitudes.

A continuación se mencionan algunas definiciones de lo que se ha entendido por Hábito y actitud.

*“El hábito se caracteriza por ser adquirido (no innato), durable ya que si no persistiera no sería hábito, perfectible (el aprendizaje, aumenta la eficacia de la conducta habitual) e individual ya que no es propio de la especie sino de una persona en particular”.*<sup>13</sup>

Los hábitos *“son consecuencia de una conformidad ante códigos de conducta aceptados para la sociedad”*<sup>14</sup> y en general las actitudes *“son conceptos descriptivos que se infieren a partir de la observación de la conducta, puesto que no son por sí mismas directamente observables o medibles, son definidas como constructos psicosociales inferidos o latentes o como procesos que, se postula residen dentro del individuo . Además estos constructos o procesos están bajo el dominio de estímulos específicos u objetos de referencia.*<sup>15</sup> Actitudes son *“la suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico”*<sup>16</sup> las actitudes gerenciales *“son la fuerza que motiva a cumplir y llevar a cabalidad el logro de las metas y la misión que se tiene, en un espíritu empresarial y esto depende de la buena actitud que se mantenga con los demás dentro de la empresa.*<sup>17</sup> Los hábitos y las actitudes de la actividad humana se podría decir que son consecuencia de una conformidad ante códigos de conductas aceptadas por la sociedad, son esos códigos o costumbres los que generan siempre éxito en las personas y la sociedad.

---

<sup>13</sup> [www.ilustrados.com/publicaciones/epyuyppkphjdlifts.php](http://www.ilustrados.com/publicaciones/epyuyppkphjdlifts.php)

<sup>14</sup> Dorsch, Friedrich; “Diccionario de Psicología”; Editorial Herder, S.A. 1,981; Pág. 434

<sup>15</sup> Verdugo, Alonso “Actitudes Hacia las Personas con Minusvalía”; Edita Ministerio de Asuntos Sociales 1994 Pág. 7-8

<sup>16</sup> Martín Baro, Ignacio; “ Acción e Ideología”; México, 1990; Pág. 268

<sup>17</sup> Carr-Rufino, Norma, “El Éxito Empresarial”, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina 2,001; Pág.104,

Al conocer los hábitos y las actitudes del microempresario con discapacidad que lo conducen a tener resultados positivos en sus unidades productivas, y sobre la forma de manifestarlos, es posible tratar de orientar, mediante capacitaciones en donde ellos obtendrán un gran beneficio en conocimientos de cómo administrar mejor una Microempresa actividad en la que deben estimularse los hábitos y actitudes gerenciales que favorezcan el desarrollo microempresarial. En Guatemala las microempresas son pequeñas unidades productivas conformadas por personas con discapacidad, cuyas actividades productivas a desarrollar generen la satisfacción personal.

La actividad laboral que desempeñan las personas con discapacidad tiene como función el desarrollo económico, como meta principal el satisfacer sus necesidades básicas y al aplicar los buenos hábitos y las buenas actitudes gerenciales llegar al éxito empresarial el cual es la *“dinámica individual que se desarrolla a partir de un potencial inteligentemente explotado, aprendiendo a usar potencialidades como tratamiento de la información, manejo de sentimientos, competencia relacional, energía personal e imagen de si mismo. Así mismo es la capacidad de visualizar lo que se quiere en la Microempresa. (lo que quiere aportar, ser dar y tener) disfrutar el proceso de emprender acciones hacia esa visión, aprender del proceso, hacer la visión realidad y después crear una nueva visión una y otra vez.”*<sup>18</sup> El éxito empresarial es una dinámica individual que se desarrolla a partir de un potencial y debe hacerlo en la máxima eficacia, pero también con la conciencia de que el éxito es, ante todo, la búsqueda de un mayor bienestar interior.

La educación microempresarial sería efectiva para aumentar los buenos hábitos y actitudes de los microempresarios con discapacidad a través de métodos técnicas y procedimientos que tienen relación con lo emocional y cognitivo que intervienen en el manejo, la conservación y preservación del entorno laboral y social. Así mismo ayuda a aumentar hábitos y actitudes que no son más que formas de contrarrestar las disposiciones psíquicas y corporales.

---

<sup>18</sup> Op.Cit. “Éxito Empresarial” Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina 2,001; Pág.104,

## CAPITULO II II. METODOLOGIA

La investigación cumplió con el **objetivo** planteado, se identificaron los hábitos y las actitudes gerenciales que influyeron en el éxito del negocio de la población seleccionada.

Las **variables** de estudio fueron los hábitos y las actitudes gerenciales como variable independiente y resultados positivos como variable dependiente.

Los **indicadores** de hábito; que se obtuvieron son la responsabilidad, el crecimiento personal y de la microempresa y la disciplina. Las actitudes gerenciales; realización de metas hacia el futuro, confianza en la clientela, comunicación confiable y crecimiento en la clientela. resultados positivos; el crecimiento en las ventas, cubrir y satisfacer las necesidades básicas como pago de casa, pago de comida y pago de estudios.

Con estos resultados **se confirma la hipótesis** planteada, donde los hábitos y las actitudes gerenciales han conllevado al éxito a la población muestra.

Para poder confirmar estos datos, se realizó un estudio con 50 microempresarios quienes presentaron características de discapacidad física y sensorial que son apoyados en los programas de inserción laboral de las instituciones mencionadas, quienes fueron evaluados como exitosos en la administración de su microempresa por entidades que les han proporcionado el apoyo.

Dicho procedimiento de presentación se llevó a cabo por medio de una evaluación diagnóstica, a través de un muestreo aleatorio intencional donde se seleccionó a un grupo representativo de la población, se entrevistaron a 50 personas con discapacidad divididos en 3 grupos: 32 con discapacidad visual, 9 física y 9 auditiva; que asisten al programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

En el primer grupo fueron entrevistados 9 hombres, en el segundo grupo fueron entrevistados 32 personas 24 hombres y 16 mujeres y en el tercer grupo fueron entrevistados/as 9 personas, 4 hombres y 5 mujeres. La edad de las personas de ambos grupos oscilan entre los 25 y 65 años.

Al observar el comportamiento de los microempresarios con discapacidad en el desarrollo de sus actividades productivas, se planificaron algunas reuniones con el personal administrativo quienes manejan la cartera del programa de Asistencia Crediticia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-ciegos y sordos de Guatemala donde no hubo ningún inconveniente en aportar toda la información requerida.

Las actividades iniciaron a partir de la presentación del problema, el cual fue aceptado por dichas instituciones; así mismo se evidencio el interés e iniciativa que mostraron las personas interesadas de ambas instituciones, para la ejecución de la investigación, la cual fue de beneficio para los microempresarios con discapacidad, el personal administrativo dio el visto bueno en el planteamiento del problema a investigar, y a la vez sugirieron la forma de cómo abordar dicha investigación con los microempresarios con discapacidad en cuanto a persona, tiempo y espacio, ya que ellos se manifiestan de una forma muy difícil y desconfiada.

Desde ese momento se contó con la colaboración del personal de dichas instituciones, habilitándose un salón para trabajar con las personas microempresarios con discapacidad, se estableció un horario en cuanto al uso del mismo. Se proporcionaron los expedientes de los microempresarios que fueron de mucha utilidad. El personal administrativo de ambas instituciones presentaron a los grupos asignados para seleccionar la muestra, a quienes se les hizo saber en que consistía el desarrollo de la investigación y el beneficio que tendrían al finalizar la misma. No presentaron resistencia alguna, más bien se pusieron a la orden y solicitaron que se hiciera un horario para poder recorrer cada negocio.

Se les observo y entrevisto directamente en su respectivo negocio y en sus actividades diarias, para determinar que hábitos y actitudes gerenciales que los condujeron al éxito influyeron en la administración del negocio; aunque el personal administrativo se puso de acuerdo con el contenido a evaluar, para facilitar el entendimiento de las preguntas sugirieron una pre- evaluación para definir bien el tipo de preguntas; también se realizó una guía de observación en la cual se evaluaron los diferentes hábitos y actitudes gerenciales tomando con ello el aspecto verbal, social, personal, tipo y área de la microempresa; con una encuesta estructurada se evaluó el indicador resultados positivos.

Con la encuesta se trabajaron 10 preguntas cerradas las cuales fueron relacionadas con los hábitos y las actitudes gerenciales, para evaluar el indicador de resultados positivos del microempresario que los condujo al éxito. Se utilizó la técnica de análisis estadístico asociativa-descriptiva, que describió y comparó dos categorías; que de alguna manera estaban relacionadas entre si (Hábitos y Actitudes), que conducen al éxito a un microempresario con discapacidad. Se elaboraron cuadros los cuales presentaron la tabulación de datos obtenidos en la entrevista estructurada para su interpretación. Así mismo se empleo la técnica estadística descriptiva porcentual, la cual sirvió para comparar los resultados de los grupos de trabajo.

**El análisis e interpretación** de los resultados se llevó a cabo a través de Cuadros Estadísticos Porcentuales, con el fin de hacerla mas objetiva y representativa.

Para la recolección, ordenamiento y análisis de datos, se utilizaron las siguientes técnicas: fichas bibliográficas, medios de comunicación, revistas, boletines periódicos, televisión, y otros. Consulta de textos, leyes, convenios y tratados internacionales, entrevistas a técnicos y profesionales en la materia, particularmente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro ciegos y Sordos de Guatemala.

Los resultados de la investigación se presentan en el capítulo III, a través de cuadros estadísticos, acompañados de su respectivo análisis e interpretación; al final se hace una integración de resultados, antes de pasar a las conclusiones y recomendaciones.

**CAPITULO III**  
**III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE RESULTADOS**

Con respecto a la composición de la muestra de microempresarios exitosos estudiados, puede apreciarse la siguiente distribución.

Cuadro No. 1  
Género de la muestra seleccionada

Género	Frecuencia	%
Masculino	37	74
Femenino	13	26
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

Dentro de la población meta (50 personas) el 74% (37 personas) son de género masculino y el 26% (13 personas) pertenecen al género femenino.

En el siglo XXI la mujer se ha destacado por ser independiente; este cuadro presenta que la mujer, aun con restricción de la capacidad de realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, han demostrado la capacidad para desarrollarse e integrarse en las principales actividades de la vida. Los resultados se inclinan en un porcentaje más elevado en el hombre con un 74%, ya que por patrones de crianza el hombre es quien lleva siempre el rol del desempeño económico.

Los resultados que se presentan a continuación reflejan la discrepancia que existe entre las edades de la población a la cual se investigo.

## Cuadro No. 2

¿Cuál es la edad de los Microempresarios con discapacidad?

Edad en años	Frecuencia	%
25-34	13	26
35-50	22	44
51-65	15	30
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

El 44% (22 personas) están en el rango de 35 a 50 años de edad, un 30% (15 personas) están entre los 51 a 65 años y un 26% (13 personas) comprenden las edades de 25 a 34 años.

El país ha sido marginado al producir y exportar productos de escaso o ningún valor agregado, debido a que el capital es mínimo, así mismo la población esta condenada a seguir explotando los recursos naturales ampliando la frontera agrícola y limitando el desarrollo del país. La productividad es a la larga, el determinante primordial del nivel de vida de un país y del ingreso nacional por habitante y para el país la economía continua a la deriva, no existe una estrategia definida por el Estado. Este fenómeno afecta a los distintos sectores de población a unos con mayores impactos que a otros, situación que incide en el nivel de vida que se pueda procurar cada grupo, según sus espacios de participación social. Uno de tales grupos, es el sector de personas con discapacidad ya que un 44% de la población estudio se encuentran dentro de los 35-50 años de edad, quienes con sus esfuerzos han alcanzado frutos en la inserción laboral.

Un 30% se encuentran en los 51 a 65 años son personas de mayor edad, manifestaron que no pueden dejar de trabajar porque dependen mucho del negocio, y que la edad no es obstáculo para hacerlo.

Un 26% tienen de 25 a 34 años de edad, informaron que el haber logrado la incorporación en la actividad productiva es muy satisfactorio y que se encuentran en una buena edad para seguir logrando los propósitos que hasta ahora han logrado.

El siguiente cuadro permite verificar el tipo de discapacidad que presenta cada grupo de la población seleccionada.

Cuadro No. 3

¿Cuál es el Tipo de Discapacidad? 2005

Discapacidad	Frecuencia	%
Física	9	18
Visual	32	64
Auditiva	9	18
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

De las 50 personas encuestadas el 64% (32 personas) son personas con discapacidad Visual, un 18% (9 personas) con discapacidad Física, un 18% (9 personas) con discapacidad Auditiva.

El fenómeno de la discapacidad afecta a los distintos sectores de la población a unos con mayores impactos que a otros, no importando la edad, sexo, mucho menos estatus social, esta situación incide en el nivel de vida que se pueda procurar según sus espacios de participación social.

Según los resultados de la muestra seleccionada son personas que con sus esfuerzos han alcanzado frutos en el campo de Inserción Laboral logrando la incorporación en la actividad productiva, y quienes participan más en la ampliación de microempresas son las personas con discapacidad visual con un 64% siendo en su totalidad 32 personas.

De acuerdo a la información obtenida, el siguiente cuadro representa resultados significativos de acuerdo al tipo de microempresas, que ha conllevado la población seleccionada a ser emprendedores de éxito.

Cuadro No. 4

¿Qué Tipo de Microempresa tiene?

Microempresa	Frecuencia	%
Billetes de Lotería	33	66
Granjas	5	10
Comidas y Bebidas	4	8
Periódico	3	6
otros	5	10
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

El 66% (33 personas) se dedican a la venta de billetes de lotería, un 10% (5 personas) se dedican a las granjas, un 10% (5 personas) se dedican a otras actividades como a la venta de timbres fiscales, expendido de productos varios, fotocopiadoras, y distribución de productos varios, un 8% (4 personas) se dedican a la venta de comidas.

Con la Inserción Laboral se ha producido un fuerte incremento y una mayor diversificación en la participación de los microempresarios con discapacidad, en la diversas opciones de trabajo, aunque algunos no cuentan un grado educativo careciendo de conocimientos técnicos que son necesarios, sin embargo para la muestra han superado esas limitantes.

La elección del negocio apropiado puede ser una de las decisiones más importantes para los microempresarios con discapacidad, con la creatividad que han tenido el 66% en la venta de billetes de lotería, la cual les ha generado más ganancias y el respaldo institucional para su distribución es muy sólida por lo que los microempresarios en su mayoría tienen preferencias a este comercio.

En un 10% la inclinación por el trabajo en granjas con especial énfasis en la crianza y manejo de pollo de engorde y gallinas ponedoras, se debe a que los invidentes cuentan con un programa de rehabilitación con tal orientación.

El 8% de venta de comidas, es una realidad en el mercado informal; la distribución de fotocopias, timbres fiscales y otros son actividades que gradualmente se han incorporado las personas con discapacidad, inclusive se han realizado Convenios de Cooperación Inter.-institucional con Juzgados, con unidades académicas y bibliotecas.

Se puede confirmar en el cuadro siguiente que la población estudio, ha constituido estrategias que les ha funcionado como disparador de ideas, donde las condiciones de comercialización les ha favorecido en la forma de ofrecer el producto.

Cuadro No. 5

¿Cómo o de qué forma ofrece el producto en relación a los Hábitos y Actitudes Gerenciales?

Forma de ofrecer el producto	Frecuencia	%
Promoción y divulgación de su producto	16	32
Es creativo	4	8
Ofertas	0	0
Apariencia Personal	9	18
Dinámico	12	24
Ambiente adecuado	9	18
Otros	0	0
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

El 32% (16 personas) venden los productos por medio de la promoción y divulgación; un 24% (12 personas) de forma dinámica; un 18% (9 personas) por apariencia personal; un 18% (9 personas) por mantener un ambiente adecuado en el negocio.

Es importante la forma en que ofrecen los productos los microempresarios con discapacidad, ya que de ello depende el crecimiento de las ventas y el aumento de los clientes.

Según los resultados obtenidos la promoción y la divulgación de los productos o mercadería según la microempresa, el 32% de la población manifestó que es una fuente de información que facilita al público en general con efectividad en el conocimiento de los productos y que los resultados han sido satisfactorios.

Un 24% manifestaron que el contacto directo con los clientes de una forma dinámica es la actitud que ha provocado el éxito de sus ventas.

Un 18% manifestó que el arreglo personal es la parte importante y fundamental, los microempresarios han despertado confianza para con sus clientes y hasta el momento lo han logrado a través del aseo personal, y los resultados de sus ventas son las esperadas; al igual que mantener un ambiente adecuado, ordenado y limpio para las ventas, ya que el entorno ambiental ha demandado la formación de un microempresario creativo.

De acuerdo a la información obtenida los resultados que presenta el siguiente cuadro, el emprendedor de éxito de la población muestra, promueve y desarrolla sus actividades productivas en los lugares que a ellos le competen según el negocio.

Cuadro No. 6

¿En qué lugar mantienen la Venta los Microempresarios?

Lugar de venta	TOTAL	%
Vivienda	8	16
Taller	3	6
Vía Pública	29	58
Local	9	18
Otros	1	2
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

Para un 58% (29 personas) el lugar de venta de sus productos es en vía pública, un 18% (9 personas) ya tienen local propio; un 16% (8 personas) el lugar de la microempresa es en la vivienda.

La integración laboral de la población seleccionada ha sido un proceso en el cual ellos han realizado un trabajo productivo. El 58% de la población informaron que el lugar donde ellos se han beneficiado más en la venta de la mercadería es en la vía pública; es tan accesible y cómoda aunque afirman que no dejan de correr riesgos pero que han salido muy beneficiados en las ventas.

Un 18% de la población consideran conveniente, factible y suficientemente funcional mantener las ventas dentro de un local, por que las personas ya saben donde localizarlos y no han tenido ningún inconveniente con los clientes y los resultados de las ventas son los esperados.

Un 16% prefieren tener el negocio en la vivienda; se sienten en confianza por que están con la familia y las ventas no han bajado.

El siguiente cuadro refleja resultados de la población meta, donde han coordinado acciones y emprendimientos de forma de aunar esfuerzos en atender a la clientela.

Cuadro No. 7

¿De qué manera atienden a su clientela?

Atención al cliente	Frecuencia	%
Atento y Amable	26	52
Dinámico	4	8
Estimula a los clientes	3	6
Confianza	1	2
Capacidad de ofrecer diversas opciones de productos	1	2
Genera confianza en la clientela	15	30
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

El ser atento y amable es una de las actitudes que ha mantenido la población muestra de estudio con un 52% (26 personas); un 30% generan confianza en la clientela (15 personas).

Los resultados positivos que ha tenido el 52% de la población de estudio, se debe a la atención y amabilidad que ellos le han brindado a los clientes; manifestaron la importancia que se tiene al manejar actitudes positivas como estas, ya que se ha observado marcados cambios en la economía del país a consecuencia de la globalización de los mercados y alianzas entre países para desarrollar nuevos mercados, situaciones que han generado angustia e inestabilidad laboral para algunos microempresarios, siendo así los hábitos y las actitudes están grandemente involucradas como responsables del éxito empresarial.

El 30% de la población generan confianza en la clientela como forma de atenderlos, informaron que si la situación es difícil ellos deben mantener la postura como microempresarios y luchar por que los hábitos y las actitudes sean mejores y los resultados sean siempre positivos como la satisfacción personal que tienen hasta ahora.

A continuación se presentan los resultados de la muestra de microempresarios exitosos estudiados, donde han demostrado el interés en la microempresa, para ellos ha sido una iniciativa trascendental cuya consigna ha producido cambios en el negocio en la búsqueda de un equilibrio entre el hecho social y el hecho económico.

Cuadro No. 8

¿Cómo demuestra interés en el negocio en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Interés en el negocio	Frecuencia	%
Observa horarios preestablecidos	4	8
Ofrece diversas opciones de producto	0	0
Se preocupa por vender mas	17	34
Vende productos de interés a sus clientes	2	4
Vence obstáculos que se le presenten	17	34
Crecimiento en el numero de clientes	10	20
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

En un 34% (17 personas) el interés que mantienen en el negocio es por que ellos se preocupan por vender más; para un 34% (17) personas vencer obstáculos que se le presenten en el negocio es la forma de manifestar el interés que tienen por el negocio; un 20% (10 personas) por el crecimiento en el número de clientes.

De el 34% de la población seleccionada, su principal expectativa con el negocio es preocuparse por vender más; con ello explican parte de las razones por las que el estímulo al trabajo por cuenta propia ha sido una alternativa para establecer el habito de la responsabilidad.

Al igual un 34% han mostrado interés venciendo obstáculos que se le presenten, ya que corren riesgos según la venta que tengan, a pesar de ello el satisfacer sus necesidades a través de su microempresa manteniendo la actitud de la confianza de si mismo les ha producido resultados positivos y satisfacción personal.

Un 20% de la población determina que los resultados positivos los han logrado a través del crecimiento de la clientela, manteniendo el hábito gerencial de una buena administración en el negocio y manifestando actitudes de motivación.

Los siguientes resultados según el cuadro representa que la muestra de estudio cultiva la autoestima en ser una población potencialmente activa, que ha buscado alcanzar y mejorar su nivel de vida.

Cuadro No. 9

¿Cómo cultiva la autoestima en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Autoestima	Frecuencia	%
Aceptación de su discapacidad	11	22
Confianza en si mismo	14	28
Muestra ser líder positivo	6	12
Arreglo personal	19	38
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

Un 38% (19 personas) cultivan la autoestima reflejándola en el arreglo personal; un 28% (14 personas) mantienen su autoestima confiando en si mismos; un 22% (11 personas) teniendo aceptación de su discapacidad.

La educación microempresarial sería efectiva para aumentar los buenos hábitos y actitudes de los microempresarios con discapacidad a través de métodos técnicos y procedimientos que tienen relación con lo emocional y cognitivo que intervienen en el manejo, la conservación y preservación del entorno laboral y social; así mismo ayuda a aumentar hábitos y actitudes que no son más que formas de contrarrestar las disposiciones psíquicas y corporales; un 38% de la población cultiva la autoestima a través del arreglo personal; manteniendo una actitud de motivación, han manifestado que los clientes los han reconocido por tal razón, esta ha sido la fuerza de atención hacia con ellos han sido satisfactorias las recompensas y logros.

Un 28% cultivan la autoestima dándose confianza a sí mismos; informaron que tienen confianza en su capacidad, sienten que la tarea que tienen que realizar no es muy difícil y que esto refleja como resultado positivo, el crecimiento en la microempresa.

Un 22% han demostrado la autoestima aceptando su discapacidad; ésta se caracteriza por insuficiencias en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria normal, en la filosofía de la vida independiente; las personas con discapacidad han aprendido que ya no es importante la razón por la que tienen una discapacidad, lo que importa para ellos es reconocer que todas las personas puedan aprender a asumir más responsabilidad en sus vidas, tomar decisiones importantes y contribuir más en sus familias y en su comunidad.

El deseo de superación de la población muestra, según los resultados del siguiente cuadro reflejan lo siguiente.

Cuadro No. 10

¿Cuál es el deseo de superación en la microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Deseo de Superación	Frecuencia	%
Familiar	16	32
Personal	16	32
Mejor Emprendedor	5	10
Aceptar retos	13	26
Total	50	100

Fuente: guía de Observación

En un 32% (16 personas) el deseo de superación en la microempresa ha sido por familia. Un 32% (16 personas) es personal; un 26% (13 personas) el deseo de superación es aceptar retos en la vida como enfrentarse a la realidad con los demás y que lo acepten con su discapacidad.

Un 32% de la población muestra de estudio manifestaron que el deseo de superación en la microempresa es por la familia, la cual ha constituido un factor importante para el desarrollo emocional; la familia les han brindado afecto, amor y seguridad afectiva, ya que dentro de la microempresa manejan un ambiente de paz y confianza con la mentalidad dirigida hacia la superación personal.

Así mismo un 32% es personal. Ellos han demostrado la capacidad de decidir por ellos mismos en la superación de la microempresa, las decisiones afectan el curso de la vida y por eso mismo han aprendido a tomarlas de la mejor manera, en las actividades productivas lo han logrado por medio de conocimientos acerca de los factores y circunstancias de desarrollar la microempresa, ya que han enfrentado sus responsabilidades sin miedo y con confianza.

Un 26% la superación ha sido en aceptar retos han vencido obstáculos que se les han presentado en el camino al desarrollar sus actividades productivas lo han hecho confiando en ellos mismos y se sienten contentos con los resultados que mantienen hasta ahora.

A continuación los resultados del cuadro proyectan que, los hábitos que han motivado al desarrollo del negocio de la población seleccionada, son mediadores para el emprendedor exitoso.

Cuadro No. 11

¿Cuál es la fuerza que motiva a cumplir y llevar a cabalidad el logro de las metas de su microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Logro de metas	Frecuencia	%
Responsabilidad	34	68
Creatividad	2	4
Constancia	3	6
Perseverancia	9	18
Otros	2	4
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Del 68% (34) personas han logrado llevar a cabalidad el logro de las metas del negocio a través de la responsabilidad, el 18% (9 personas), lo han logrado por la perseverancia, que ha sido la persistencia continua que han tenido en las ventas.

Un 68% de la población ha demostrado la capacidad de desarrollarse en el campo laboral, han cumplido las obligaciones de responder de los actos realizados en el desarrollo de sus actividades productivas; opinaron que el hábito de responsabilidad a promovido resultados satisfactorios y han desarrollado actitudes como la capacidad de ejercer una planificación visionera.

Al 18% los ha motivado a cumplir y llevar a cabalidad el logro de las metas una actitud de perseverancia, lo cual ha manifestado el compromiso en el desarrollo del negocio, ellos han sobresalido por la capacidad de adaptación con la comunidad.

A continuación se señalan los hábitos en el cuadro, como resultados de la población meta en el interés que el micro emprendedor a demostrado al iniciarse en una actividad productiva, que le ha permitido mejorar sus ingresos y calidad de vida.

Cuadro No. 12

¿Que interés tiene en mantener su microempresa hasta donde se encuentra el día de hoy en relación a los hábitos y actitudes gerenciales

Interés	Frecuencia	%
Producción	3	6
Costos y Beneficios	13	26
Crecimiento personal y de la microempresa	23	46
Motivación	9	18
Otros	2	4
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 46% (23 personas) informaron que el crecimiento personal y de la microempresa, es el factor fundamental en mantener la microempresa hasta el día de hoy; el 26% (13 personas) enfocaron los costos y beneficios, un 18% (9 personas) la motivación, ya que se sienten bien con lo que hacen.

Puig de Bellacasa en el paradigma de Rehabilitación centra el problema en el individuo en sus deficiencias y dificultades por ellos se precisa su rehabilitación física, mental, y sensorial mediante la intervención profesional. Los resultados de la rehabilitación se miden por el grado de destrezas funcionales logradas o recuperadas y por la ubicación en un empleo remunerado.

Un 46% de la población han demostrado sus destrezas funcionales logradas en el interés de mantener la microempresa manteniendo una actitud de crecimiento personal y de la microempresa; respecto al crecimiento personal ellos lo han demostrado al aceptar su discapacidad, han permitido vivir con ella y con esa actitud de autoestima se han logrado incorporar al campo laboral y social, en lo que respecta la crecimiento de la empresa, el sistema productivo que han desarrollado ha dado como resultado positivo el crecimiento en la producción.

En un 26% el interés es por costo y beneficio, para ellos la integración al campo de trabajo se ha movido a impulsos económicos, el hábito de planificar los ha llevado a pensar en el futuro, ser previsores y calculadores, comentan que ha sido como una señal de tránsito que les ha ayudado a ir desde donde están hasta donde quieren llegar; a si mismo el beneficio que han tenido como resultados positivos son los afianzados criterios de inversión.

En un 18% el interés que los mueve es manteniendo la actitud de motivación, ya que psicológicamente ellos piensan que la conexión y los modos de relación entre los sucesivos estados del acontecer psíquico les ha ayudado a la integración laboral, sienten que el cambio ha sido una determinada tarea comportándose con mayor grado de autonomía.

Las bases de éxito para la población estudio, se reflejan en el siguiente cuadro según los hábitos de organizar y administrar el negocio.

Cuadro No. 13

¿Cuáles son las bases para el éxito en la organización y administración de la microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Bases para el éxito	Frecuencia	%
Puntualidad	10	20
Orden	7	14
Disciplina	18	36
Organización	15	30
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 36% (18 personas), han logrado organizarse en cubrir las necesidades que se requieren en el negocio por la disciplina; un 30% (15 personas) basan su trabajo en la organización; el 20% (10 personas) se basan en la puntualidad; 14% (7 personas) enfocaron que el hábito del orden es una base para poder tener éxito en la microempresa.

Los hábitos y las actitudes de la actividad humana son consecuencia de una conformidad ante códigos de conductas aceptadas por la sociedad, sin embargo un 36% de la población seleccionada manifiestan el éxito de organizar y administrar su microempresa por el hábito de la disciplina, informaron que ellos mantienen en observancia y cumplen con los reglamentos que rigen en el negocio.

El 30% en la organización ya que distribuyen responsabilidades y tareas de modo que el trabajo sea más activo, mutuo y de cooperación.

Un 20% por puntualidad, el cual es un hábito que les ha permitido realizar las actividades de una forma ordenada.

Un 14% por el orden, para ellos es un elemento como hábito fundamental y con ello han logrado un mayor crecimiento de la productividad.

A continuación el siguiente cuadro presenta los resultados de las actitudes gerenciales de la población meta, lo cual les ha creado mucha estabilidad emocional y laboral.

Cuadro No. 14

¿Qué lo hace buscar mejoras en su microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Mejoras en la Microempresa	TOTAL	%
Por servicio a su comunidad	9	18
Superación Personal	12	24
Crecimiento Familiar	14	28
Crecimiento Económico	13	26
Competencia	2	4
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

El 28% (14 personas) opinan que el crecimiento familiar ha sido uno de los motivos para ir mejorando el negocio, el 26% (13 personas) eligieron el crecimiento económico, un 24% (12 personas) opinaron que la satisfacción que tienen es por la superación personal, nada más que por ellos mismos; un 18% (9 personas) por el servicio a su comunidad, ya que se les ha reconocido y tomado en cuenta para las actividades que se desarrollan.

La mayor alternativa para la inserción laboral es la alternación de microempresas, actividad en la que deben estimularse los hábitos y actitudes gerenciales que los favorezcan en su desarrollo microempresarial. Un 28% de la muestra lo que hace buscar mejoras en su negocio es el crecimiento familiar; la actitud con la familia es de confianza, informaron que la conservación de los miembros de la familia les ha creado mucha estabilidad emocional y laboral; la actividad laboral que desempeñan las personas con discapacidad tienen como función el desarrollo económico, como meta principal el satisfacer las necesidades básicas.

En un 26% de la población las mejoras en el negocio se deben al crecimiento económico que han tenido, opinaron que la productividad y el valor del rendimiento dependen de la calidad y de las características del producto. El éxito empresarial es una dinámica individual que se desarrolla a partir de un potencial y debe hacerlo en la máxima eficacia, pero también con la conciencia de que el éxito es ante todo la búsqueda de un mayor bienestar interior, el cual un 24% lo ha logrado en la superación personal.

El cuadro siguiente destaca las actitudes gerenciales como resultados satisfactorios, que han difundido fortaleza en el desarrollo productivo.

Cuadro No. 15

¿Considera que la constancia y la perseverancia son partes importantes en el desarrollo de su microempresa?

Constancia y Perseverancia	TOTAL	%
Crecimiento Empresarial	8	16
Innovación	5	10
Realización de metas hacia el futuro	27	54
Cambio de vida	10	20
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 54% (27 personas) consideran que la constancia y la perseverancia con la que ellos han luchado les ha dado un auge para llegar a la realización de metas hacia el futuro; 20% (10 personas) piensan que la constancia y la perseverancia han sido importantes en la función de comerciante, ya que perseverar significa para ellos lucha y sacrificio para un cambio de vida; un 16% (8 personas) piensan que el crecimiento empresarial ha sido reconocido por los mismos clientes, ellos les hacen ver en forma de reconocimiento el desarrollo que han tenido con los negocios al ser constantes y perseverantes.

El componente cognitivo refleja los pensamientos, ideas, creencias, opiniones o percepciones acerca de un objeto actitudinal, un 54% de la población consideran que la constancia y la perseverancia son partes importantes en el desarrollo de su microempresa para la realización de las metas hacia el futuro, ya que para ellos la productividad es a la larga el determinante primordial del nivel de vida de un país, y como microempresarios están dispuestos a desarrollar la capacidad necesaria para competir en nuevos y complicados mercados.

Un 20% opinaron que la constancia y la perseverancia son hábitos y actitudes que han generado el cambio de vida y han marcado la actitud de aplicar cambios en forma oportuna para llegar al éxito empresarial.

Un 16% consideran que los resultados positivos se dan por la misma dinámica y la satisfacción de la demanda del cliente.

Según los resultados obtenidos, el cuadro presenta la actitud gerencial de la población estudio, con la cual han ejercido la competencia con otros negocios.

Cuadro No. 16

¿Cómo ejerce la competencia con microempresas similares a la suya en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Formas de competir	Frecuencia	%
Estimulación a los clientes	14	28
Confianza en su clientela	20	40
Responsabilidad	4	8
Capacidad para ofrecer productos de acuerdo a las necesidades del cliente	11	22
Otros	1	2
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

El 40% (20 personas), se basan en darle confianza a la clientela; el 28% que (14 personas) son emprendedores que manifiestan que estimular a los clientes es una forma de competir, el 22% (11 personas) opinaron que la capacidad para ofrecer productos de acuerdo a las necesidades del cliente, es la forma de competir con los negocios vecinos.

El 40% han ejercido la competencia con microempresas similares a la suya dando cambios al entorno ambiental en el negocio, esto los ha demandado en la formación de un buen vendedor, porque tratan de no perder a los clientes a quienes les han despertado la confianza con el ser amables, atentos, serviciales y flexibles.

Un 28% demuestran la competencia con los demás con actitudes de compromiso en el desarrollo de sus actividades en el negocio, con ello tratan que el cliente vea y sienta que él es importante en el negocio; la atención que se le brinda es grata de tal manera que han enfocado sus esfuerzos y habilidades hacia un desempeño provechoso incentivándolos en la satisfacción de sus necesidades, así es como ellos estimulan a sus clientes.

Un 22% compiten manteniendo la capacidad de ofrecer productos de acuerdo a las necesidades del cliente, proporcionando los medios según el negocio para satisfacer los mismos.

Los siguientes resultados según el cuadro, la población estudio mantiene actitudes gerenciales, que los han destacado como personas de éxito.

Cuadro No. 17

¿Cómo considera la comunicación con sus clientes en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Comunicación a los clientes	Frecuencia	%
Fluida y Constante	18	36
Confiable	22	44
Convincente	4	8
Espontánea	6	12
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 44% (22 personas) manifestaron que la comunicación con sus clientes se da de forma confiable; el 36% (18 personas) opinaron que la comunicación es fluida y constante.

Un 44% de la población consideran que mantienen comunicación con los clientes de forma confiable, esta actitud ha hecho sentir a los clientes como prioridad en el negocio ya que hacen valer las opiniones referentes al negocio y reconocen los esfuerzos que realizan por satisfacer las necesidades de acuerdo al negocio.

En un 36% la comunicación es fluida y constante; para ellos es una forma de ser persistente con el cliente. Es importante como parte de la comunicación y pueden tener un enorme efecto en como se percibe lo que alguien quiere decir.

Con respecto a la información el cuadro siguiente presenta los resultados obtenidos en las actitudes gerenciales que permitieron administrar el negocio a la población seleccionada.

Cuadro No. 18

¿De qué forma analiza que hay buena administración en su microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Análisis de una buena administración	Frecuencia	%
Crecimiento de la clientela	17	34
Conocimiento del entorno empresarial	5	10
Puntualidad	9	18
Beneficios personales	8	16
Interés	11	22
Otros	0	0
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 34% (17 personas) informaron que el crecimiento de la clientela ha sido el motivo por el cual ellos consideraban que existe buena administración en la microempresa; el 22% (11 personas) han puesto interés junto con el negocio; 18% (9 personas) opinaron que la puntualidad es el factor por el cual han analizado que hay buena administración en la microempresa.

Un 34% de la población analizan que el crecimiento de la clientela es el resultado de una buena administración en la microempresa ya que han sido perceptivos al cambio relativo al conocimiento básico del negocio y han fomentado la actitud de innovación, el aplicar cambios de forma oportuna les ha beneficiado.

Un 22% manifestaron que existe buena administración en el negocio debido al interés personal, ya que han descubierto la capacidad y el deseo que les ha establecido resultados positivos, y con ello motivan, estimulan e impulsan reacciones ante los demás de forma positiva.

Un 18% manifestaron que el éxito para una buena administración en el negocio es crear el hábito de puntualidad, esto ha creado conciencia del compromiso que se tiene con la comunidad por esforzarse en desempeñar las actividades en el negocio y cumplir con la responsabilidad asumida.

El siguiente cuadro proyecta los resultados obtenidos de la población seleccionada en los resultados positivos, donde influyeron criterios como los que se muestran a continuación.

Cuadro No. 19

¿Cuáles son los criterios que influyeron en el éxito de la microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Criterios para el éxito empresarial	Frecuencia	%
Local propio	13	26
Capacidad de responder a las demandas	11	22
Crecimiento en las ventas	21	42
Autorrealización	4	8
Otros	1	2
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 42% (21 personas) creen que el criterio que influyó en el éxito de la microempresa es el crecimiento en las ventas; un 26% (13 personas) creen que el criterio de éxito es el tener un local propio; el 22% (11 personas) el criterio de éxito es la capacidad de responder a las demandas.

El 42% creen que el criterio que influye en el éxito de la microempresa es el crecimiento en las ventas; ya que ha habido aumento de personas interesadas en determinados negocios de manera que se han incrementado las ventas y han obtenido resultados positivos; esto les ha dado auge en tener la oportunidad de desarrollar relaciones sociales positivas ya que el ambiente laboral en que se desenvuelven es satisfactorio.

Un 26% opinaron que el éxito lo han logrado por tener un local propio, el cual ha permitido que aumente la oportunidad de comunicarse con los clientes y que las ventas aumenten y a la vez los clientes cofian en volver al mismo lugar y no andar buscándolos como cuando tienen las ventas en vía pública.

Un 22% opinaron que la capacidad de responder a las demandas es lo que ha influido en el éxito; ya que les ha favorecido para desarrollarse autónomamente y eso mismo los ha llevado a cumplir con las responsabilidades asumidas con el cliente y para el cliente.

A continuación se presenta un cuadro con resultados, donde el microempresario de estudio a desarrollado su actividad productiva y ha logrado satisfacer sus necesidades básicas.

Cuadro No. 20

¿Cuáles son las necesidades básicas que satisfacen y llenan a su microempresa en relación a los hábitos y actitudes gerenciales?

Necesidades básicas	Frecuencia	%
Pago de casa	8	16
Comida	16	32
Estudios	5	10
Otros	3	6
Todas las Anteriores	18	36
Total	50	100

Fuente: Encuesta Estructurada

Un 36% (18 personas) opinaron que en su microempresa satisface y llena las necesidades básicas; un 32% (16 personas) opinaron que satisfacen y llenan la necesidad de aportar para la comida; un 16% (8 personas) dicen que aporta para pago de casa.

Los seres humanos tienen una jerarquía de necesidades de autorrealización y autosatisfacción. Un 36% de la población informaron que la microempresa satisface y llena las necesidades básicas como pago de casa, comida y estudios.

En un 32% la satisfacción según su necesidad es aportar para la alimentación de la familia, ya que es el único gasto y un 16% cubren la necesidad básica en el pago de casa.

Finalmente y de acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la investigación cumple con el objetivo de identificar los hábitos y actitudes gerenciales que han llevado a la población muestra de estudio a tener éxito y como han influido en la administración de la unidad productiva, con esto se cumple la hipótesis: Los hábitos y las actitudes positivas en la gestión empresarial si influyen en los resultados positivos que obtengan los microempresarios con sus unidades productivas.

El habito de responsabilidad con un 68%, crecimiento personal y de la microempresa con un 46% y el hábito de la disciplina con un 36%. Las actitudes gerenciales son realización de metas hacia el futuro con 54%, confianza en la clientela un 40%, mantener una comunicación confiable con un 44% y crecimiento en la clientela un 34%, los resultados positivos son el crecimiento en las ventas con el 42% y cubrir y satisfacer las necesidades básicas como pago de casa, pago de comida y pago de estudios con un 36%.

**CAPITULO IV**  
**IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**4.1. CONCLUSIONES**

Se confirma la hipótesis en la cual los hábitos y las actitudes positivas en la gestión empresarial si influyen en los resultados positivos que obtengan los microempresarios con sus unidades productivas.

Los Hábitos Gerenciales que han conducido al éxito empresarial a la población muestra de estudio es la responsabilidad, crecimiento personal y de la microempresa y la disciplina.

Las Actitudes Gerenciales que han conducido al éxito microempresarial a la población muestra de estudio, es la realización de metas hacia el futuro, tener la comunicación de forma confiable, ya que la confianza en la clientela les ha otorgado resultados positivos.

El programa de asistencia crediticia otorgado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-ciegos y Sordos de Guatemala a beneficiado a la población de estudio a que participen como miembros productivos de la sociedad a través de su integración en actividades laborales.

El hábito de la responsabilidad, para un 68% de la población estudio, les ha beneficiado en la capacidad de desarrollarse en el campo laboral, demostrando y cumpliendo las obligaciones de responder de los actos realizados en el desarrollo de las actividades del negocio.

La constancia y la perseverancia de un 54% de la población meta, han logrado como resultado positivo la realización de metas hacia el futuro; para ellos la productividad es a la larga el determinante primordial del nivel de vida de un país.

Los Hábitos y las Actitudes gerenciales han influido en la administración de la microempresa, porque como resultado positivo para un 42% de población seleccionada, las ventas han crecido

## 4.2 RECOMENDACIONES

Propiciar la creación de Microempresas exitosas en Guatemala, a través de organizaciones involucradas en el entorno y que estas capaciten desde una perspectiva empresarial, para que el desempeño exitoso en las actividades gerenciales de las unidades productivas, se proyecten con más afinidad el desarrollo económico social.

Las instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales que manejan la Cartera del Programa de Asistencia Crediticia, proporcionen a la población necesaria los conocimientos teóricos y prácticos e instrumentos administrativos, para gestionar su actividad productiva para poder competir en el mercado.

Proponer alternativas de investigación sobre microempresarios con discapacidad, ya que es muy pobre la información que existe en los diferentes centros de investigación.

Promover el tema de Microempresa y Discapacidad en la curricula de los diferentes niveles educativos, básicos, diversificados, universidad y post-gradados.

Es necesario que las instituciones que trabajen con personas con discapacidad cuenten con un departamento de Psicología, que pueda atenderlos y recibir una orientación adecuada.

## BIBLIOGRAFÍA

Apuntes de Administración 1, parte 2

Selección de Textos para el Curso de Administración 1

Ciclo IV, Área Común, Plan de estudios, De la Facultad de Ciencias Económicas,

Universidad de San Carlos de Guatemala,

Primera Impresión, Edición no Comercializada

Guatemala julio 2,000

Pp. 104

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Microempresa y Discapacidad

Guatemala, 1994

Pp. 78

Carr-Rufino, Norma

El Éxito Microempresarial

Segunda Edición

Editorial Piados

Buenos Aires, Argentina 2,001

Pp.175

Consejo Nacional para la atención de las Personas con Discapacidad, CONADI,

Decreto 135-96 Ley de Atención a las Personas con Discapacidad,

Congreso de la República de Guatemala

Noviembre 2001

Pp.32

Dorsch,Friedrich

Diccionario de Psicología,

Cuarta Edición Barcelona, Editorial Herder, S.A. 1981

Provenza 388,

Pp. 1,070

Nuestro Diario

Oportunidad para Todos, Derechos del Discapacitado

Guatemala 6 de noviembre del 2,004

Circulación auditada por VERIFIED

Pp. 36

Perfil Nacional para el Abordaje de la Discapacidad en Guatemala;  
Publicado en Guatemala C.A. por Conadi-Mivimondo –Molisy  
Primera Edición: Noviembre de 1999.  
Pp.124

Socorro M. Norma J.  
Exportaciones microempresariales y Liberación de Mercados, Políticas Latinoamericanas hacia la microempresa.  
Hacia la fundación Escuela de Gerencia Social -FEGS  
Editorial Nueva Sociedad  
Primera Edición 1,995  
Pp149

Verdugo, Alonso  
Actitudes Hacia las Personas con Minusvalía  
Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca  
Primero Edición 1994  
Edita Ministerio de Asuntos Sociales  
Pp. 195

Fuentes de Internet:

[www.usuarios.discapanet.es/la voz/oportundiades](http://www.usuarios.discapanet.es/la_voz/oportundiades)  
Cavada, Paulina  
Dialogo sobre Desarrollo e inclusión. Oportunidades para las personas con discapacidad  
2001  
P.p. 3

<http://laprensahn.com/socarc/9701/s08003.htm>  
Los Discapacitados frente al mundo laboral  
La prensa Honduras, C.A.  
1996 Derechos Reservados  
P.p 2

<http://campus.usual.es/-inico/investigacion/invesinicio/insercion.htm>  
De Urries Borja, Jordán  
Inserción Laboral de Personas con Discapacidad  
Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología,  
Universidad de Salamanca  
2001  
P.p 7

A  
N  
E  
X  
O  
S

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS C.U.M.  
ESTUDIO DE CAMPO  
PROYECTO DE TESIS

GUIA DE OBSERVACION PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA Y  
ENSORIAL

Marcar con una X lo que corresponde

1. Género Masculino  Femenino

2. Edad 25- 34  35-50   
51-65

3. ¿Tipo de Discapacidad? Física  Visual   
Auditiva

4. ¿Qué tipo de microempresa tiene?

Billetes de lotería,  Granjas   
Comidas y bebidas  Periódico   
Otros

5. ¿Cómo o de que forma ofrece el producto?

Promoción y divulgación de su producto  Es creativo   
Da ofertas  Apariencia personal   
Es dinámico   
Ambiente adecuado   
Otros

6. **¿Lugar de la Microempresa?**

Vivienda  Taller   
Vía Pública  Local   
Otro

7. **¿Manera en que atiende a su clientela**

Atento y amable  Dinámico   
Estimula a sus clientes  Confianza   
Capacidad de ofrecer diversas opciones de productos  genera confianza en la clientela   
Otros

8. **¿Como demuestra interés en el negocio?**

Observa horarios pre-establecidos   
Ofrece diversas opciones de producto   
Se preocupa por vender más   
Vende productos de interés a sus clientes   
Vence obstáculos que se le presenten   
Crecimiento en el número de clientes

9. **¿Cómo cultiva la autoestima?**

**Aceptación de su discapacidad**

**Confianza en si mismo**

**Muestra ser Líder positivo**

**Arreglo personal**

10. **¿Cuál es el deseo de superación en la microempresa?**

**Familiar**

**Personal**

**Mejor emprendedor**

**Aceptar retos**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS C.U.M.  
ESTUDIO DE CAMPO  
PROYECTO DE TESIS**

**ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA MICROEMPRESARIOS CON  
DISCAPACIDAD FISICA Y SENSORIAL**

A continuación se le presentan varios enunciados sub-ralle conforme a su experiencia en el desarrollo microempresarial

**1. HABITOS:**

**1.1 ¿Cuál es la fuerza que lo motiva a cumplir y llevar a cabalidad el logro de las metas de su microempresa?**

**Responsabilidad**

**Creatividad**

**Constancia**

**Perseverancia**

**Otros**

**¿Que interés tiene en mantener su microempresa hasta donde se encuentra el día de hoy?**

**Producción**

**Costos y Beneficios**

**Crecimiento personal y de la microempresa**

**Motivación**

**Otros**

**1.2 ¿En que basa el éxito en la organización y administración de su microempresa?**

**Puntualidad**

**Orden**

**Disciplina**

**Organización**

**Otros**

## **2. ACTITUDES GERENCIALES**

**2.1 ¿Que lo hace buscar mejoras en su microempresa?**

**Por servicio a su comunidad**

**Superación personal**

**Crecimiento familiar**

**Crecimiento económico**

**Competencia**

**Otros**

**2.2 ¿Considera que la constancia y la perseverancia son partes importantes en el desarrollo de su microempresa para?**

**Crecimiento empresarial**

**Innovación**

**Realización de metas hacia el futuro**

**Cambio de vida**

**Otros**

**2.3 ¿Cómo ejerce la competencia con Microempresas similares a la suya?**

**Estimulación a los clientes**

**Confianza en su clientela**

**Responsabilidad**

**Capacidad para ofrecer productos de acuerdo a las necesidades del cliente**

**Otros**

**2.4 ¿Como considera la comunicación con sus clientes?**

**Fluida y constante**

**Confiable**

**Convincente**

**Espontánea**

**Otros**

**2.5 ¿De que forma analiza que hay buena administración en su microempresa?**

**Crecimiento de la clientela**

**Conocimiento del entorno empresarial**

**Puntualidad**

**Beneficios personales**

**Interés**

**Otros**

### **3 RESULTADOS POSITIVOS (éxito)**

**3.1 ¿De las siguientes opciones, marque según su criterio influyen en el éxito de su microempresa?**

**Local propio**

**Capacidad para responder a las demandas**

**Crecimiento en las ventas**

**Autorrealización**

**Otros**

**3.2 ¿En su microempresa satisface y llena las necesidades básicas como?**

**Pago de casa**

**Comida**

**Estudios**

**Otros**

**Todas las anteriores**

## **RESUMEN**

El presente trabajo es el resultado de la investigación con las personas con discapacidad de 25 a 65 años de edad, estatus social medio y bajo en el aprovechamiento de los programas de asistencia crediticia, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala. Dicha investigación surge a través de observar el comportamiento de las personas con discapacidad en el desarrollo de sus actividades microempresariales, ya que este programa les da pequeños créditos a efecto de que con ellos amplíen sus unidades productivas al nivel de microempresas, a quienes se les ha reconocido como exitosas en el manejo de la unidad productiva.

A partir de las observaciones y entrevistas realizadas a los microempresarios con discapacidad el 68% demostraron que el hábito de la responsabilidad es la fuerza que los ha motivado a cumplir y llevar a cabalidad el logro de las metas de la microempresa, el 54% de la población, la realización de metas hacia el futuro es la actitud gerencial que han mantenido, por medio de la constancia y la perseverancia, y el 42% manifestaron que los resultados positivos lo han demostrado en el crecimiento de las ventas.

Con esta investigación se obtuvo información valiosa, de mucha utilidad para las instituciones vinculadas en el tema, y personas que tengan contacto directo con dichas personas y quienes quieran conocer del mismo.